NEWS RELEASE

# ServiceNow CRM: Bundesliga löst 89 Prozent der Fan-Anfragen beim Erstkontakt

10/7/2026

ServiceNow wird Offizieller CRM Partner und erweitert damit seine Rolle als Offizieller Workflow Partner.

Sieben digitale Fan-Kanäle laufen jetzt auf einer einzigen Plattform.

München – 7. Oktober 2026 – Die Bundesliga, die höchste Profifußballliga Deutschlands, hat **ServiceNow** (NYSE: NOW), der Super Intelligence Control Tower für die geschäftliche Neuerfindung, als Offiziellen CRM Partner ausgewählt. Dafür baut die Bundesliga die Nutzung der ServiceNow CRM-Plattform weiter aus und stärkt so das Fan-Erlebnis. Die Partnerschaft ergänzt die bestehende Rolle von ServiceNow als **Offizieller Workflow Partner**. Seit der Einführung von **ServiceNow Customer Service Management** im August 2026 hat die Bundesliga ihre Fan-Services aus sieben digitalen Kanälen auf einer einzigen Plattform zusammengeführt, auf der inzwischen 89 Prozent der Fan-Anfragen beim ersten Kontakt gelöst werden. Dadurch erhalten Fans schnellere und einheitliche Antworten, unabhängig vom Kanal. Zudem konnte das Fallaufkommen im Vergleich zur vergangenen Saison mehr als halbiert werden.

Die Bundesliga (ehemals DFL Deutsche Fußball Liga) ist der Verband, der für die Organisation und Vermarktung des deutschen Profifußballs verantwortlich ist, namentlich der höchsten Spielklassen Bundesliga und 2. Bundesliga. Sie verbindet 36 Clubs und erreicht Fans in mehr als 200 Nationen. Mit dieser internationalen Reichweite wächst auch der Bedarf an schnellen, konsistenten und skalierbaren Fan-Services. Bislang wurden Anfragen direkt in verschiedenen Fan-Kanälen wie der Bundesliga App, der Website, per E-Mail und über Social Media bearbeitet. Mit ServiceNow wird die Fan-Kommunikation nun über eine einzige CRM-Plattform gesteuert. Das ermöglicht einheitliche und automatisierte Antworten sowie einen klaren Überblick über die Historie jedes einzelnen Fans.

Fallaufkommen seit Saisonstart um mehr als 50 Prozent gesunken

ServiceNow CRM erfasst und kategorisiert eingehende Anfragen und leitet sie durch die Serviceprozesse der Bundesliga, damit jede Anfrage effizienter bearbeitet werden kann. Wiederkehrende Fragen werden automatisch über eine zentrale Wissensdatenbank beantwortet. Bei komplexeren Anliegen unterstützt Now Assist die Kundenservice-Teams mit Fallzusammenfassungen, relevantem Kontextwissen und Antwortvorschlägen. Für Fans bedeutet das schnellere und einheitliche Antworten, egal über welchen digitalen Kanal sie sich melden.

Die Zahlen aus den ersten Wochen der Saison zeigen einen deutlichen und positiven Effekt auf das Fallaufkommen. Die Zahl der angelegten Fan-Fälle ist um mehr als 50 Prozent gesunken, obwohl inzwischen sieben statt bisher fünf Eingangskanäle auf einer einzigen Plattform laufen. Die Bundesliga führt dies auf die Automatisierung wiederkehrender Anfragen und die zentrale Wissensdatenbank zurück, die Standardfragen bereits beantworten kann, bevor ein Fall angelegt wird.

Von den Fan-Services zur Plattform für das gesamte Bundesliga-Ökosystem

Die Fan-Services sind nur ein Teil der gemeinsamen Technologie-Roadmap. Bundesliga und ServiceNow planen, die Plattform auf weitere Stakeholder und Prozesse im gesamten Bundesliga-Ökosystem auszuweiten. Dazu sollen auch digitale Workflows für externe Dienstleister, Partner und die Clubs gehören. Ein zentrales Club-Portal soll beispielsweise eine strukturierte digitale Schnittstelle für Anfragen und Services zwischen der Bundesliga und ihren Clubs bieten. Mit ServiceNow schafft die Bundesliga eine zentrale Plattform, die Fans, Clubs, Partner und interne Teams verbindet und Informationen sowie Workflows über Organisationsgrenzen hinweg zusammenführt.

„Das Bild der Bundesliga wird unter anderem durch volle Stadien, eine vielfältige und authentische Clubkultur sowie leidenschaftliche Fans geprägt. Wir setzen auf digitale Innovationskraft und hier hat ServiceNow CRM die Art und Weise verändert, wie wir mit bestimmten Anspruchsgruppen interagieren: Fan-Interaktionen aus verschiedenen Kanälen laufen nun auf einer intelligenten Plattform zusammen. Durch die Kombination aus Automatisierung und umsetzbaren Erkenntnissen erreichen wir Erstlösungsquoten von 89 Prozent und haben das Fallaufkommen mehr als halbiert. Diese Möglichkeiten helfen uns, Fanbeziehungen in großem Maßstab zu stärken, und bringen uns unserem Anspruch näher, die fanzentrierteste Sportliga der Welt zu sein“, sagt Bastian Zuber, Chief Product & Technology Officer bei Bundesliga Media.

„Die Bundesliga ist ein hervorragendes Beispiel dafür, was passiert, wenn man das gesamte Kundenerlebnis auf einer intelligenten Plattform verbindet“, sagt Paul Fipps, President, Global Customer Operations bei ServiceNow. „Sie löst 89 Prozent der Fan-Anfragen beim ersten Kontakt, indem sie jedes Anliegen mit dem richtigen Wissen an die richtige Stelle leitet. Genau darin unterscheidet sich ServiceNow CRM: Wir verbinden die Arbeit, die hinter dem Kundenerlebnis steht und helfen Organisationen so, schneller zu agieren, bessere Erlebnisse zu schaffen und

Bewährtes zu skalieren.“

Weitere Informationen zur Zusammenarbeit von Bundesliga und ServiceNow:

- **CRM Demo**

Über ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) ist der Super Intelligence Control Tower für die geschäftliche Neuerfindung. Die ServiceNow AI Platform lässt sich in jede Cloud, jedes Modell und jede Datenquelle integrieren, um die Arbeitsabläufe im gesamten Unternehmen zu koordinieren. Durch die Vereinheitlichung von Legacy-Systemen, abteilungsspezifischen Tools, Cloud-Anwendungen und KI-Agenten bietet ServiceNow eine zentrale Oberfläche, die Intelligenz mit der Umsetzung in allen Unternehmensbereichen verbindet. Mit mehr als 100 Milliarden Workflows, die jedes Jahr auf der Plattform ausgeführt werden, hilft ServiceNow Unternehmen dabei, fragmentierte Abläufe in koordinierte, autonome Workflows umzuwandeln, die messbare Ergebnisse liefern. Erfahren Sie unter **www.servicenow.de** , wie ServiceNow KI für Menschen nutzbar macht.

© 2026 ServiceNow, Inc. Alle Rechte vorbehalten. ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc. in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern. Andere Firmennamen, Produktnamen und Logos können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie in Verbindung stehen. **http://www.servicenow.de**

Über die Bundesliga

Die Bundesliga ist die höchste deutsche Spielklasse im professionellen Vereinsfußball. Sie wurde 1963 gegründet und umfasst 18 Mannschaften. Der sportliche Erfolg entscheidet über den Auf- und Abstieg zwischen der Bundesliga und der 2. Bundesliga.

Am 18. Dezember 2000 haben die 36 Clubs der Bundesliga und 2. Bundesliga den damaligen Ligaverband gegründet, der seitdem als Zusammenschluss für den Profifußball in Deutschland verantwortlich zeichnet und seit 2026 unter dem Namen Bundesliga e.V. firmiert. Das operative Geschäft wird von der Bundesliga-Gruppe mit Sitz in Frankfurt am Main geführt, die gemeinsam mit ihren Tochtergesellschaften für die Organisation und Vermarktung des deutschen Profifußballs zuständig ist.

Zukunftsgerichtete Aussagen

Diese Pressemitteilung enthält „zukunftsgerichtete Aussagen“ zu Erwartungen, Annahmen, Planungen und Absichten im Zusammenhang mit den Innovationen der KI-Plattform von ServiceNow. Dazu zählen insbesondere

Aussagen über zukünftige Produktfunktionen und -angebote sowie erwartete Vorteile für ServiceNow. Zukunftsgerichtete Aussagen unterliegen bekannten und unbekannten Risiken und Unsicherheiten und basieren auf Annahmen, die sich als unzutreffend erweisen können. Dies kann dazu führen, dass die tatsächlichen Ergebnisse erheblich von den in den zukunftsgerichteten Aussagen ausdrücklich oder implizit dargestellten Ergebnissen abweichen. Sollten sich solche Risiken oder Unsicherheiten realisieren oder sich Annahmen als falsch herausstellen, können die tatsächlichen Ergebnisse von ServiceNow erheblich von den prognostizierten abweichen.ServiceNow übernimmt keine Verpflichtung und beabsichtigt nicht, diese zukunftsgerichteten Aussagen zu aktualisieren.

Zu den Faktoren, die dazu führen können, dass die tatsächlichen Ergebnisse wesentlich von den in zukunftsgerichteten Aussagen dargestellten abweichen, gehören unter anderem:
(i) Verzögerungen sowie unerwartete Schwierigkeiten und Kosten bei der Umsetzung der Produktfunktionen und -angebote,
(ii) Veränderungen im regulatorischen Umfeld im Zusammenhang mit KI sowie
(iii) Unsicherheiten darüber, ob die Umsätze die Investitionen in die Produktfunktionen und -angebote rechtfertigen.

Weitere Informationen zu Faktoren, die die finanziellen und sonstigen Ergebnisse von ServiceNow beeinflussen können, sind in den regelmäßig bei der Securities and Exchange Commission (SEC) eingereichten Unterlagen von ServiceNow enthalten.

Pressekontakt

ServiceNow

Mathias Raeck
Senior Manager Corporate Communications, EMEA Central
E-Mail: **mathias.raeck@servicenow.com**

Daniela Preis
Senior Specialist Corporate Communications
E-Mail: **daniela.preis@servicenow.com**