

Sprint 2 Blauwdruk organisatie (Denken | Omgeving verkennen)

Het is belangrijk om vanuit meerdere perspectieven een goed beeld te krijgen van jouw stagebedrijf.

Met behulp van deskresearch waarin je op zoek gaat naar bestaande informatie binnen de organisatie (zoals vb. marketingplannen) om zo een eerste beschrijving te maken van wat de organisatie allemaal doet. Het is cruciaal om hiervoor ook de kennismakingsgesprekken voor te benutten (zie sprint 1) zodat je een onderbouwde blauwdruk te kunnen maken van de organisatie.

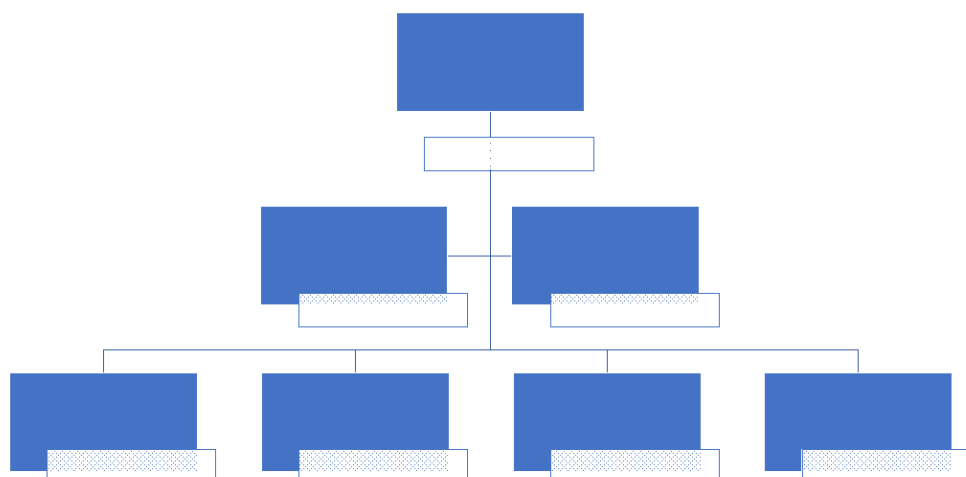
In eerdere projecten heb je organisaties in kaart gebracht, onder andere via het Business Model Canvas.

Dat kan nu ook een handige leidraad zijn, maar wellicht zijn andere manieren beter passend voor deze specifieke organisatie. In ieder geval is het wenselijk om verschillende elementen rondom de organisatie, marketing en finance uit te werken.

Vragen waar je aan kunt denken:

1. Op welke manier ga je de blauwdruk van de organisatie maken?
2. Welke onderdelen van de organisatie moet je in kaart brengen om een goed beeld te krijgen van de opdrachtgever?
3. Welke informatie heb je nog nodig en waar of via wie kun je die data achterhalen?

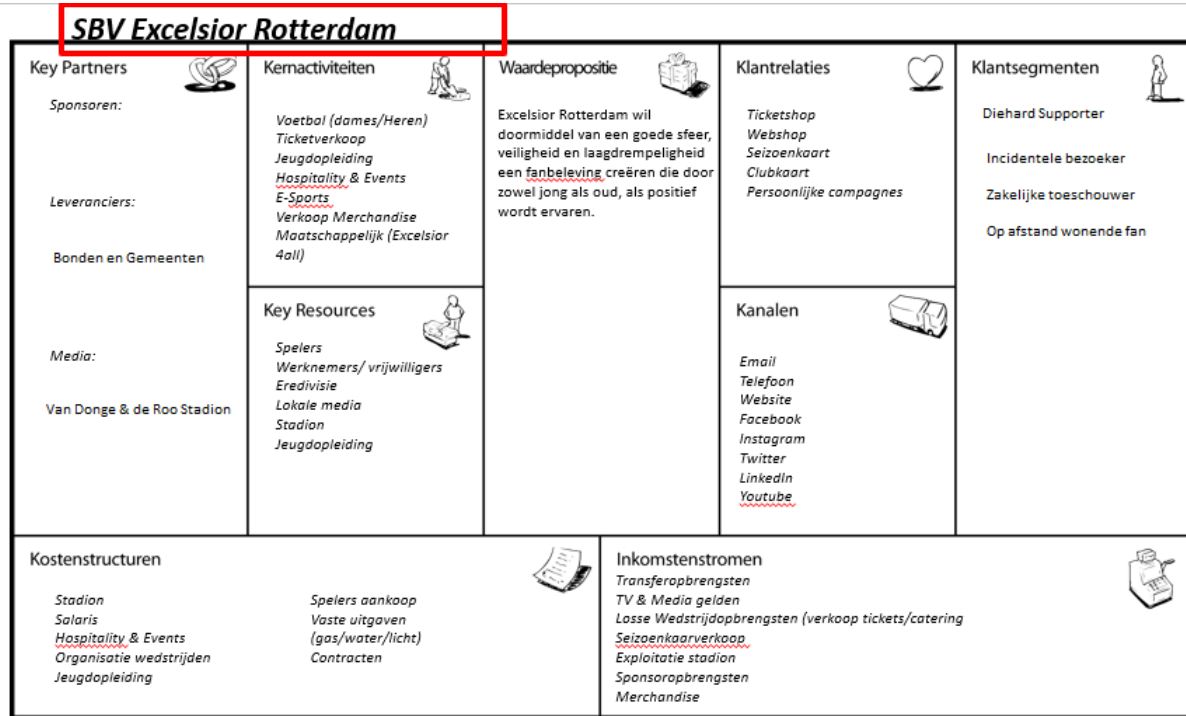
Ik maak op twee manieren een blauwdruk van de organisatie, dit ga ik doen door een bmc canvas te maken en door een organogram te maken.



Business Model Canvas Excelsior

Algemeen

Voor Excelsior Rotterdam is een BMC opgesteld, doordat Excelsior Rotterdam meerdere entiteiten en doelen heeft, worden alleen de belangrijkste partijen in het BMC benoemd.



Klantrelaties

- Ticketshop:
Via de online en offline ticketshop kunnen er kaarten worden gekocht voor wedstrijden van de club. Hierbij nemen klanten via online en offline kanalen contact op met de servicemedewerkers van Excelsior.
- Webshop:

In de webshop kunnen fans en andere geïnteresseerden merchandise aanschaffen.

- Seizoenkaart:
trouwe supporters kunnen een seizoenkaart kopen en krijgen hier diverse voordelen bij.
- Clubkaart:
Fans die niet elke wedstrijd willen bezoeken hebben de mogelijkheid een clubkaart aan te schaffen, deze clubkaart geeft voorrang op ticketverkoop.
- Persoonlijke campagnes:
Via sociale kanalen en emails worden er persoonlijke campagnes ingezet.

Kanalen

- Email
Via het kanaal email worden supporters op de hoogte gebracht van de huidige ontwikkelingen bij Excelsior. Supporters en volgers kunnen aangeven in welke soorten mails zij geïnteresseerd zijn. Hieronder een overzicht van de huidige OPT-ins. Ook kunnen

fans en volgers Excelsior mailen bij vragen.

Doelgroep	Stand	Doelstelling	Stijging	Stand van zaken
Eerste elftal	1967	3934	100%	3067
Ticketing	1401	2802	100%	2002
D&R Stadion	713	1070	50%	939
Merchandise	708	1300	50%	1155
Jeugd	676	1000	20%	822
Excelsior4All	665	900	10%	784
Commerciële partners	651	950	20%	820
Soccer Camps / summer schools	445	550	10%	507
Dames	366	600	30%	436
eSports	250	400	10%	309

Klanten	17/18	18/19
Ticketing	5792	5833
Merchandise		1411 (niet ontdebeld)
Summer camps/voetbalschool		507

- Telefoon
Klanten kunnen telefonisch contact opnemen met de klantenservice van Excelsior Rotterdam.
- Website:
Op het platform van Excelsior kunnen volgers en supporters nieuwsberichten van de club volgen.
www.sbvexcelsior.nl
- Facebook
Facebook, het kanaal waarop Excelsior 15 duizend volgers heeft, komen nieuwsberichten en ontwikkelingen binnen de club.
https://www.facebook.com/excelsiorrdam/?eid=ARct8LAs_jTk0JQa_U4ffXpryOEEdX0jpIOcTpYJSGQj01ShfPjGwLWjFs59TJjd_34_KTzPJDUFYiYw
- Instagram
Via dit sociale medium dat door 12.000 mensen wordt gevolgd, worden korte verhalen getoond aan het publiek. Dit om de betrokkenheid te verbeteren.
- Twitter
Voor dit kanaal geldt eigenlijk hetzelfde als bovenstaande sociale media, toevoeging hierop is dat er tijdens wedstrijden een live verslag wordt bijgehouden.

- LinkedIn
LinkedIn is het sociale kanaal van SBV Excelsior gericht op de zakelijke markt, de doelgroep is dus voornamelijk sponsors en businessclubleden.. Hierop worden zakelijke berichten gepost.
- YouTube
Via dit kanaal post Excelsior diverse soorten videocontent voor haar volgers. Dit om de betrokkenheid te bevorderen en om volgers te informeren.

Key resources:

- Spelers:

Voor een voetbalclub zijn voetbalspelers essentieel, de spelers vertegenwoordigen een bepaalde waarde, ze voetballen voor de club en zorgen ervoor dat de corebusiness van het bedrijf kan worden uitgeoefend.

(Transfermarkt.nl, 2019)

- Werknemers/ vrijwilligers:

Zonder werknemers kan Excelsior niet voortbestaan,

- Eredivisie
De eredivisie is de competitie waar Excelsior in uitkomt. Zonder competitie kan Excelsior geen betaald voetbal spelen.
- Lokale media
Lokale media zorgen voor de nodige aandacht bij de club.
- Stadion
Het van Donge & de Roo stadion is de thuishaven van Excelsior, hier speelt de club haar thuiswedstrijden en wordt er door het kantoorpersoneel gewerkt.
- Jeugdopleiding
De jeugdopleiding van de club zorgt voor aanvoer van spelers voor het de eerste selectie.

Kernactiviteiten

- Voetbal
Excelsior speelt voetbal op het hoogste niveau bij de mannen en vrouwen.
- Ticketverkoop
De club verkoopt seizoenskaarten en losse kaarten per wedstrijd.
- Jeugdopleiding
Excelsior Rotterdam leidt spelers op tot volwaardig profvoetballer.
- Esports.
Clubs in de eredivisie spelen verplicht mee in de E-divisie, (<https://www.edivisie.nl/>,

2019) de eredivisie onder Esports.

- Merchandise
De verkoop van Fanartikelen.

Key partners

Excelsior Rotterdam is een betaald voetbalclub welke actief is in de eredivisie. Om goed werkzaam te zijn heeft Excelsior een aantal partners nodig om goed te kunnen functioneren. We kunnen de keypartners opdelen in verschillende soorten partners:

Sponsors

Bij Excelsior zijn er verschillende sponsors actief, dit zijn er ruim 300 (SBV Excelsior Rotterdam, 2019). Veel van deze sponsors zijn ook actief bij de Excelsior businessclub. Hieronder worden de belangrijkste sponsors benoemd:

1. DSW Zorgverzekeraar. DSW is hoofdsponsor van Excelsior Rotterdam en geeft de plaats op het shirt af aan een goed doel van en blijft nog zeker 3 seizoenen aan de club verbonden. (Haan, 2019)
2. A. de Jongh groep, A. de Jong is een grote subsponsor van de club, die al meerdere jaren aan de club verbonden is. A. de Jong is ook partner van Excelsior 4ALL
3. Quooker is een van de subsponsors de club, Quooker heeft stoelen op de Henk van Zontribune en neemt hiernaast ruimte af op de ledboarding.
4. Overig, lokale ondernemers en alle andere sponsors die actief zijn bij de club. Deze sponsors zijn te vinden in de sponsorgids op <https://sbvexcelsior.nl/business/sponsorgids/>

Media

- RTV Rijnmond, RTV Rijnmond is een mediapartner van Excelsior en communiceert met de achterban via programma's en online kanalen.
- Kranten en tijdschriften, bijvoorbeeld voetbal international en het AD, deze volgen Excelsior op de voet en zij maken content over de huidige ontwikkelingen.
- RUR Media official media partner van Excelsior Rotterdam

Leveranciers

Excelsior heeft diverse leveranciers die essentieel zijn in het dagelijkse wezen van de club.

- Drukwerk Max, de leverancier van al het drukwerk bij Excelsior
- BeGlobal, Preferred Supplier van Excelsior Rotterdam op het gebied van Merchandise (Deurholt, 2018).

Gemeente en bonden

- Gemeente Rotterdam, de gemeente is een van de belangrijkste partner voor Excelsior, de gemeente geeft vergunningen af en zorgt samen met de politie voor de veiligheid en lokale beveiliging voor de naleving van veiligheidsvoorschriften.
- KNVB, De koninklijke Nederlandse Voetbal bond is de overkoepelende bond van de eredivisie.

Inkomstenstromen

Inkomsten zijn voor Excelsior essentieel om

Kostenstructuur:

Excelsior is een van de kleinere Eredivisieclubs en werkt ook met een van de kleinste begrotingen in de Eredivisie, deze begroting bedraagt ongeveer 7 miljoen euro. (Voetbal International, 2018)

Excelsior heeft natuurlijk verschillende uitgaven:

- Stadion:
Het van Donge en de Roo Stadion moet worden onderhouden .
- Salaris:
- hieronder valt het salaris van het personeel, vast personeel en spelers zullen betaald moeten worden.
- Hospitality & Events.
Excelsior draait kosten per wedstrijd aan eten en drinken. Deze worden betaald door Excelsior hospitality en events.
- Organisatie wedstrijden
Voor uit en thuiswedstrijden zullen er kosten worden gemaakt. Zo wordt er bijvoorbeeld beveiliging ingehuurd, worden er bussen gehuurd om vervoerd te worden en zullen er promotiekosten zijn.
- Merchandise:
Excelsior heeft een fanshop, hier zullen artikelen voor moeten worden gekocht.
- Jeugdopleiding
Een jeugdopleiding brengt uiteindelijk geld op, wanneer er spelers doorbreken. Spelers worden opgeleid tot volwaardig profvoetballer, dit kost tijd en geld.
- Spelers Aankoop
Spelers worden aangekocht tegen een bepaald transferbedrag. Het budget voor transfergelden wordt opgenomen in de begroting.
- Vaste uitgaven

Hieronder verstaan we onder andere de vaste uitgaves voor:

1. Gas
2. Water
3. Licht
4. Onderhoudscontracten
5. Elektriciteit

Waardepropositie

Excelsior Rotterdam wil doormiddel van een goede sfeer, veiligheid en laagdrempeligheid een fanbeleving creëren, die door zowel jong en oud, als positief worden ervaren. (Mulder, 2018) (Mulder, 2016)

Dit is de waardepropositie die bepaald is vanuit de club, dit is bevestigd door meerdere medewerkers uit de club en blijkt ook een scriptie die geschreven is over het ticketbeleid van de club.

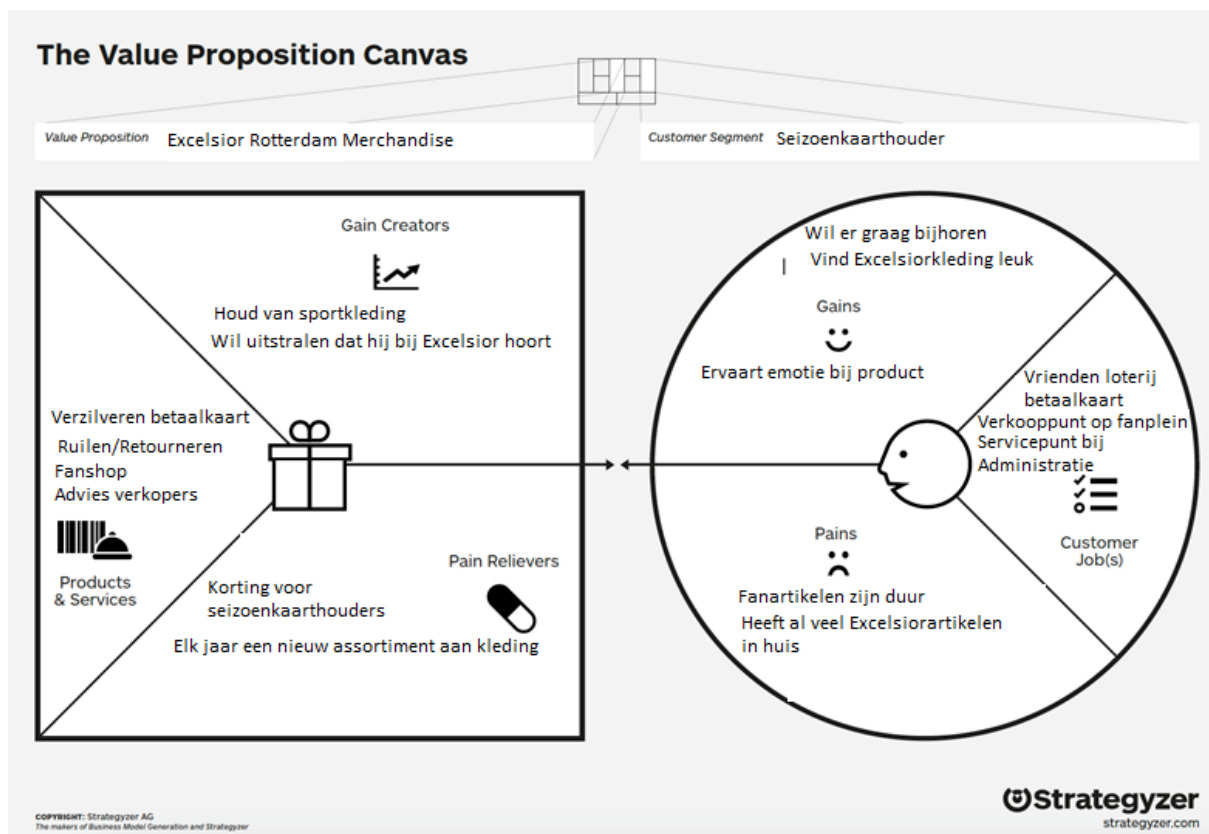
Klantsegment

Bij Excelsior Rotterdam kunnen we 4 klantsegmenten onderscheiden, dit zijn:

1. Diehard fan
2. Incidentele bezoeker
3. Zakelijke toeschouwer
4. Op afstand wonende fan

Deze 4 segmenten zijn uitgewerkt in the value proposition canvas en hier wordt ingezoomd op de merchandise.

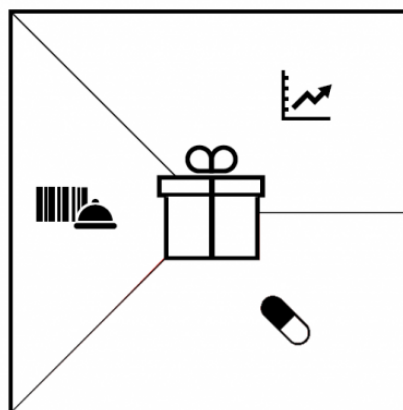
Diehard fan



Gain

- De Diehard fan wil uitstralen dat ze voor en dragen hierbij producten van hun
- De seizoenkaarthouder geïnteresseerd in Excelsiorkleding
- De seizoenkaarthouder ervaart emotie bij de aankoop van hun product.

PRODUCTEN
EN DIENSTEN



graag
hun club zijn
graag
club

is

ervaart
aanschaf van

Pain

- De seizoenkaarthouder vindt de merchandiseartikelen van Excelsior Rotterdam duur
- De seizoenkaarthouder heeft al veel Excelsior artikelen gekocht in het verleden.

Producten en diensten

- Er is op wedstrijddagen een verkooppunt op het fanplein waar Diehard fan hun artikelen kunnen kopen
- Er is een servicepunt waar Diehard fan klachten, opmerkingen e.d. kunnen achterlaten.
- Vrienden loterij betaalkaart, Diehard fan kunnen 60 euro tegoed winnen wanneer zij meedoen aan de vrienden loterij

Gain creators

- De Seizoenkaarthouder houdt van sportkleding
- De Seizoenkaarthouder wil graag pronken met Excelsior merchandise na een overwinning

Pain relievers

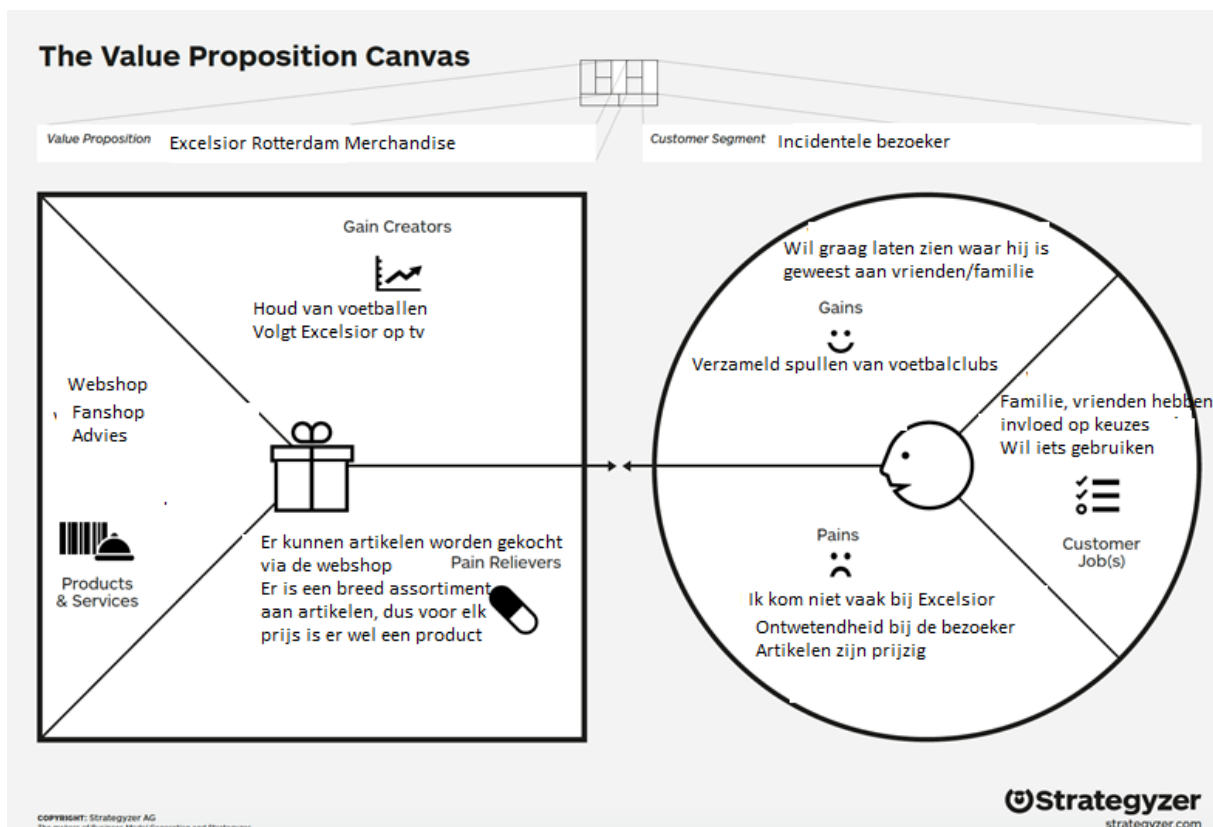
- De Seizoenkaarthouder krijgt 10% korting op fanartikelen/merchandise.
- Er zullen elk seizoen nieuwe producten op de markt komen.

Products & services

- Er is een mogelijkheid tot aankoop in de fanshop
- De seizoenkaarthouder kan de verkoper om advies vragen over maten e.d.
- De seizoenkaarthouder kan ruilen / retourneren in de fanshop of bij de administratie
- Er is een mogelijkheid tot verzilveren van de vrienden loterij betaalkaart.

Incidentele bezoeker

Gain



Gain

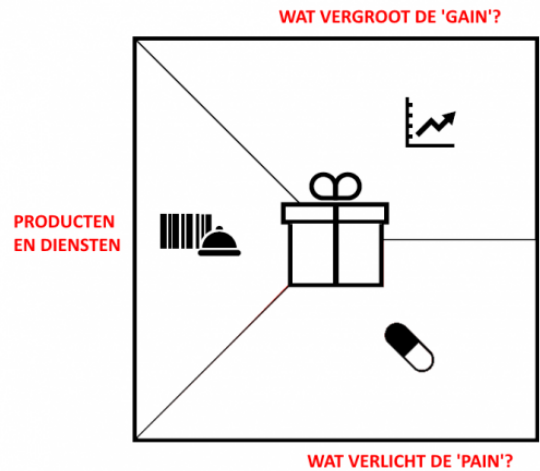
- De incidentele bezoeker verzameld spullen van diverse voetbalclubs
- Deze bezoeker wil graag aan vrienden en familie laten zien waar hij is geweest.

Pain

- De incidentele bezoeker komt niet vaak bij Excelsior,
- De seizoenkaarthouder heeft al veel Excelsior artikelen gekocht in het verleden.

Producten en diensten

- Er is op wedstrijddagen een verkooppunt op het fanplein waar Diehard fan hun artikelen kunnen kopen
- Er is een servicepunt waar Diehard fan klachten, opmerkingen e.d. kunnen achterlaten.
- Vrienden loterij betaalkaart, Diehard fan kunnen 60 euro tegoed winnen wanneer zij meedoen aan de vrienden loterij



Gain creators

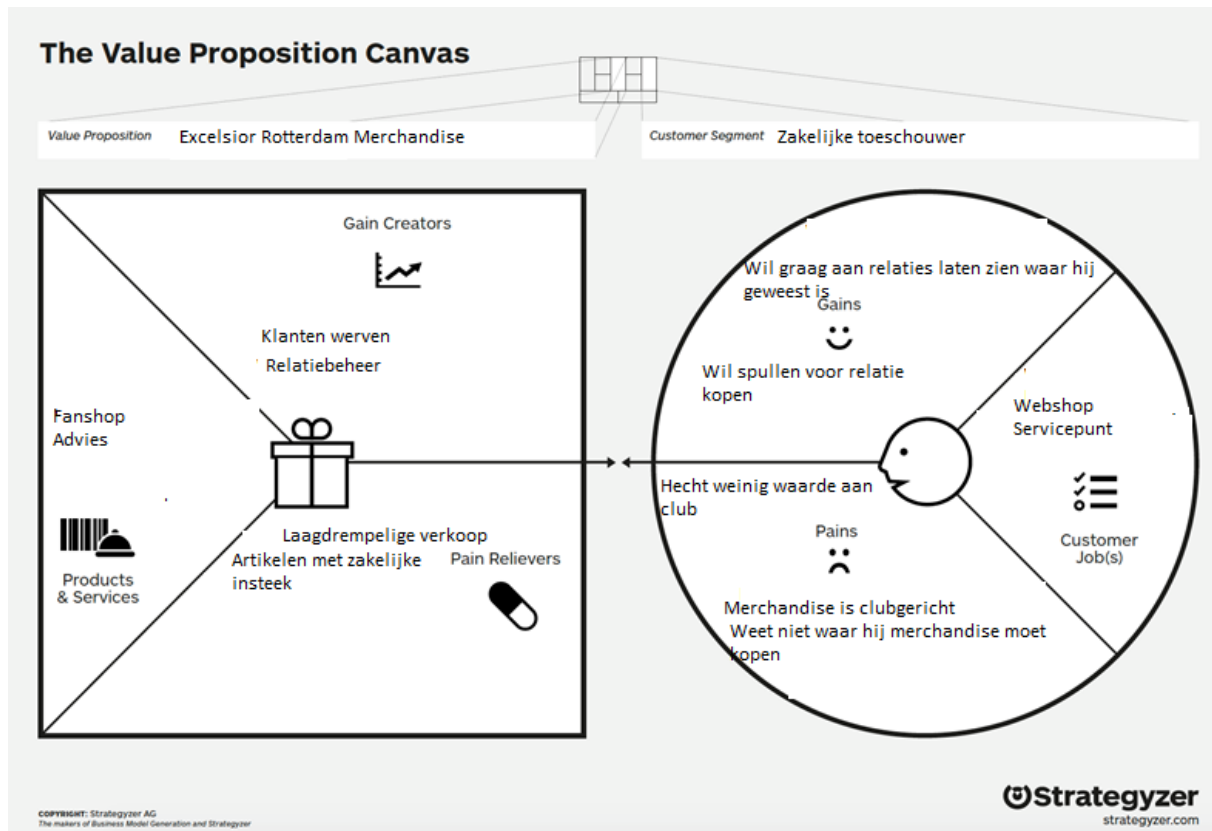
- De Seizoenkaarthouder houdt van sportkleding
- De Seizoenkaarthouder wil graag pronken met Excelsior merchandise na een overwinning

Pain relievers

- De Seizoenkaarthouder krijgt 10% korting op fanartikelen/merchandise.
- Er zullen elk seizoen nieuwe producten op de markt komen.

Products & services

- Er is een mogelijkheid tot aankoop in de fanshop
- De seizoenkaarthouder kan de verkoper om advies vragen over maten e.d.
- De seizoenkaarthouder kan ruilen / retourneren in de fanshop of bij de administratie
- Er is een mogelijkheid tot verzilveren van de vrienden loterij betaalkaart.



Gain

Gain

- Koop graag spullen voor de relatie die hij/zij heeft meegenomen, dit om het hem/haar naar de zin te maken
- De zakelijke toeschouwer hecht veel waarde aan de mening van derden, daarom laat hij graag zien waar hij is geweest en wat hij bijvoorbeeld heeft gesponsord.

Pain

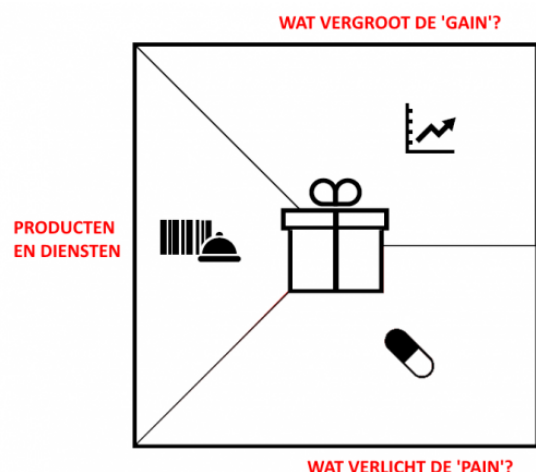
- Merchandise is clubgericht, dit betekend dat wanneer er een zakelijke supporter komt, hij niet graag geassocieerd wil worden met een bepaalde club.
- De zakelijke toeschouwer heeft geen idee waar hij merchandise kan kopen.

Producten en diensten

- Webshop
- Servicepunt

Gain creators

- Relatiebeheer, de zakelijke toeschouwer komt om te netwerken
- De zakelijke toeschouwer wil graag klanten werven. Dit kan door bijvoorbeeld een cadeau aan een relatie te geven.



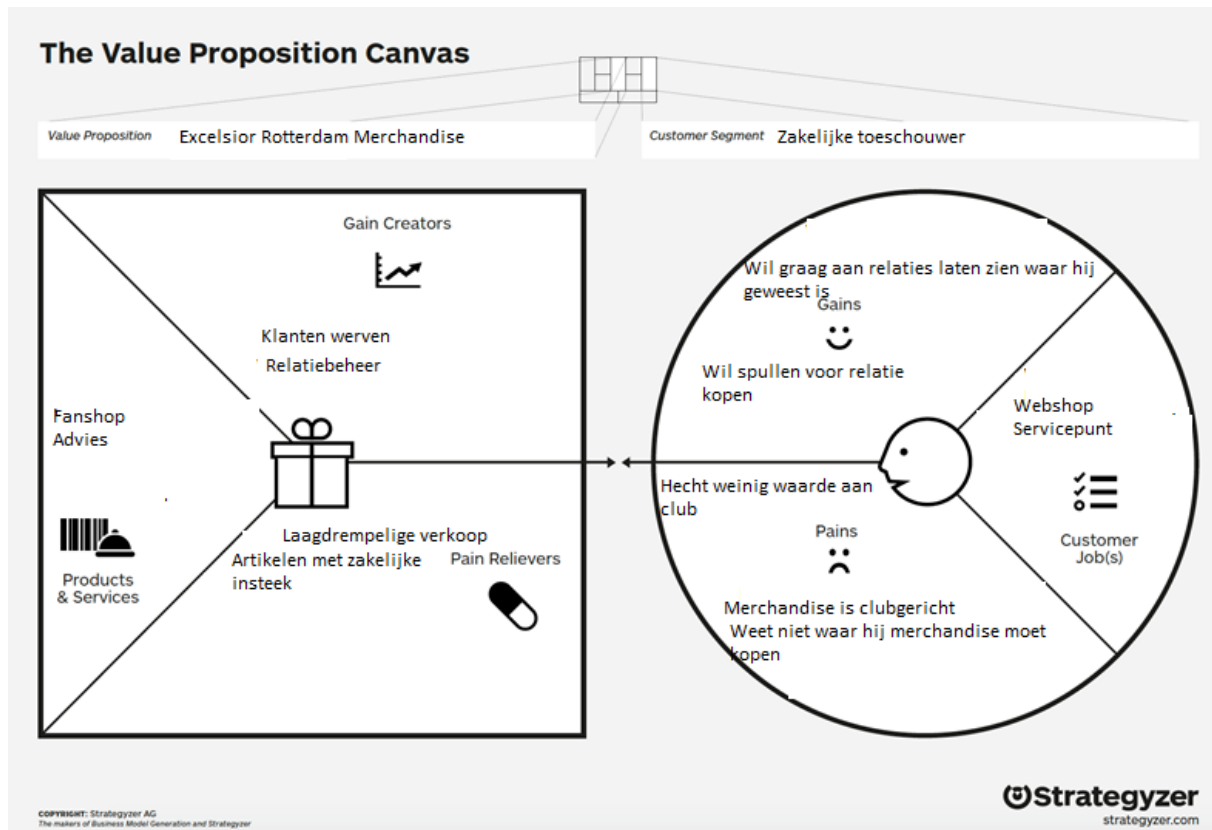
Pain relievers

- Een laagdrempelig verkooppunt in de Nsecurelounge
- Er zijn artikelen, zoals de businessjaal die vanuit het zakelijke oogpunt worden verkocht.

Products & services

- Er is een mogelijkheid tot aankoop in de fanshop
- De zakelijke toeschouwer kan ruilen / retourneren in de fanshop of bij de administratie

Op afstand wonende fan



Gain

Gain

- Wil uitdragen dat hij Excelsior Rotterdam support
- Ervaart emotie bij product

Pain

- Er zijn andere clubs in de buurt
- Excelsior zit te ver weg
- Wil geen verzendkosten betalen