

CNO-Research 2005

Allianz Suisse Open Gstaad: Multi-Channelling direkt vom Tennis Court

Inhalt

1	Allianz Suisse Open	2
2	Scoring.....	3
	2.1 Einmal Daten erfassen.....	3
	2.2 Multi-Channelling der Resultate	4
3	Reges Interesse	7
4	Learnings.....	8

CNO-Research erforscht und entwickelt Ideen und Lösungen für ein besseres Verständnis der Anforderungen an die Informatik und die Nützlichkeit der Informatik für das Business. Das Projekt wird getragen von Partnern aus Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung.

Ermöglicht wird es durch die Enabling-Partner:

**Microsoft Business Solutions,
PostFinance, Siemens Schweiz.**

Weitere Projektpartner sind: Institut für Organisation und Personal der Universität Bern, die Schmalenbachgesellschaft, Fachhochschule beider Basel FHBB, Zürcher Hochschule Winterthur, Institut für Wirtschaftsinformatik Abteilung Informationsmanagement der Universität Bern, SwissICT, swiss interactive media association, Netzwoche, IT Business, SWISS MARKETING Schweizerischer Marketing Club SMC CMS (Co-Patronat), Dr. Pascal Sieber & Partners AG.



CNO-Research 2005

1 Allianz Suisse Open

Im Jahr 2005 feierte das Allianz Suisse Open sein 90-jähriges Bestehen. Das ATP-Turnier fand vom 2. bis am 10. Juli 2005 in Gstaad statt. Das Turnierareal von heute ist allerdings in keiner Weise mehr mit dem aus den Anfangszeiten des Allianz Suisse Open zu vergleichen. Früher wurde das Turnier auf den Plätzen des Hotel Palace ausgetragen. Nur eine Handvoll Zuschauer konnten das Geschehen auf dem roten Sand mitverfolgen. Heute findet das Turnier mitten im Dorf Gstaad statt. Feste Tribünen mit Skyboxen für die Sponsoren, ein Gästezelt und ein Tennis Village prägen heute den Austragungsort des Allianz Suisse Open.

„Für das Image des Allianz Suisse Open ist es wichtig, dass wir unsere Informationen auch Tennisinteressierten ausserhalb der Roy Emerson Arena zur Verfügung stellen.“

(Claudio L. Hermenjat, Vize-Turnierdirektor)

Gstaad hat 2'600 Einwohner. Die Roy Emerson Arena bietet Platz für 6'000 Zuschauer. Daneben gibt es drei weitere Courts. Zwei davon befinden sich etwas abgelegen beim Sportzentrum Gstaad und werden nur für die Qualifikation und bei Engpässen verwendet, wenn das Wetter schlecht ist. Aufgrund des häufigen Regens war es in diesem Jahr sogar nötig, einzelne Matches in den Tennishallen durchzuführen. Im Jahr 2005 haben knapp 46'000 Zuschauer Spiele verfolgt. Damit ist das Allianz Suisse Open der drittgrösste jährlich stattfindende Sportanlass in der Schweiz.

Seit dem Jahr 2000 arbeiten die Organisatoren des Allianz Suisse Open mit dem IT-Dienstleister André-Netline daran, nicht nur den Zuschauern vor Ort, sondern auch Tennisinteressierten ausserhalb der Roy Emerson Arena den Spielverlauf zugänglich zu machen. Diese Fallstudie beschreibt, wie im Jahr 2005 die Daten über den Spielstand einmal erfasst und den Tennisinteressierten über verschiedene Kanäle zugänglich gemacht wurden. Der ScoreServer von André-Netline zentralisierte zu diesem Zweck alle Daten und Resultate eines Tennismatches und stellte sie für verschiedene Dienste zur Verfügung.

Ansprechpartner	Unternehmen	Funktion
Claudio L. Hermenjat	New Tenn GmbH	Vize-Turnierdirektor
Nik Schwab	New Tenn GmbH	Ticketing und Website
Lukas André	André-Netline	Geschäftsleitung
Nicole Scheidegger	Sieber & Partners AG	Autorin

Abbildung 1: Ansprechpersonen.

CNO-Research 2005

2 Scoring

2.1 Einmal Daten erfassen



Die Schiedsrichter des Allianz Suisse Open in Gstaad werden von der ATP, dem Zusammenschluss der professionellen Tennisspieler, gestellt. Sie sind für die Erfassung des Punktestandes verantwortlich. Zu diesem Zweck sind sie alle mit einem PDA (Personal Digital Assistant) mit einer Wireless-Karte ausgestattet. Im Jahr 2005 wurden die Resultate erstmals über WLAN an den ScoreServer übermittelt. André-Netline erfasste die Spielreihenfolge (Draw) zu Turnierbeginn auf dem ScoreServer, damit die Spielresultate den richtigen Matches zugeordnet wurden und mit Zusatzinformationen erweitert werden konnten.

Für die Wireless-Abdeckung auf allen vier Courts war ebenfalls André-Netline verantwortlich. Die zwei abgelegenen Courts wurden via Internet mit dem ScoreServer auf dem Turniergelände verbunden.

Für die Datenverarbeitung und -weiterleitung waren sechs Server im Einsatz: Zwei Server in Gstaad übernahmen die Schnittstelle zu den Dateneingaben, die Datenaufbereitung und die Erstellung der Fernseh-Einblendung. Auf den Servern liefen die speziell entwickelten Server-Anwendungen "ScoreServer" für die Datenverwaltung und das Event-Handling und "TVScoreboard" für die Fernseh-Einblendung. Der ScoreServer erweiterte die Resultate der ATP mit zusätzlichen Informationen, damit die Resultate einem Match innerhalb der Spielreihenfolge (Draw) zugeordnet werden konnten und übermittelte jede Änderung der Resultate an die Ausgabe-Kanäle. Mit dem ScoreServer konnten sämtliche Kanäle gleichzeitig mit derselben Information versorgt werden (vgl. Abbildung 2). Der ScoreServer übermittelte die Resultate auch an die vier Webserver für die Publikation im Internet. Diese waren mit einem Load Balancer verbunden und im leistungsstarken Rechenzentrum von NTT/Verio in Frankfurt am Main gehostet.

In den vergangenen Jahren wurden die Resultate vom Anzeigetafel-System übernommen, dessen Daten manuell durch eine zusätzliche Person auf dem Court erfasst wurden. Dadurch gab es Verzögerungen und zum Teil falsche Angaben, die anschliessend wieder korrigiert werden mussten. Mit der Übernahme der Resultate vom PDA des Schiedsrichters gab es im Jahr 2005 keine Verzögerungen mehr, die Fehlerquellen waren eliminiert und es brauchte kein zusätzliches Personal auf dem Court.

CNO-Research 2005

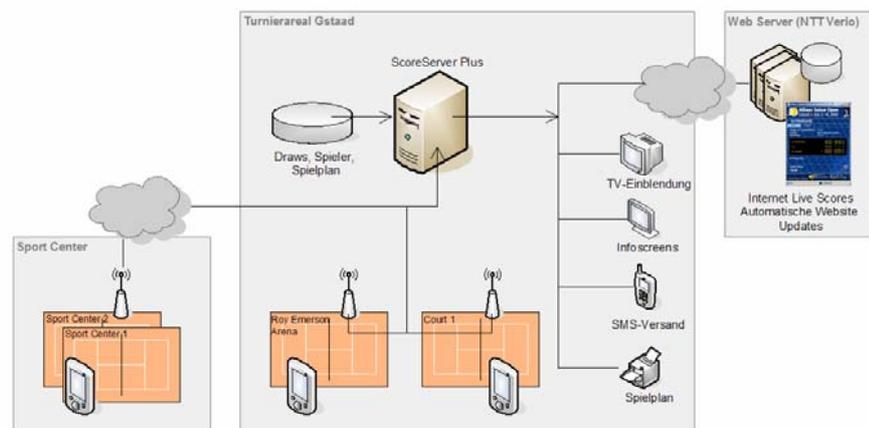


Abbildung 2: Datenerfassung und -verteilung.

2.2 Multi-Channelling der Resultate

Lange waren die Anzeigetafeln in der Arena die einzige Informationsquelle für den Spielstand. Vor einigen Jahren begannen die Veranstalter, die Resultate manuell in das lokale Fernsehnetz einzuspeisen. Tennisinteressierte ausserhalb Gstaad waren aber immer noch von dem Geschehen ausgeschlossen. Seit dem Turnier 2003 wurden die Resultate zusätzlich live im Internet publiziert. Im Jahr 2005 wurden die vom Schiedsrichter erfassten Daten für verschiedenste Kanäle genutzt:

- **Infoscreens und Grossleinwand:** Auf dem Turniergelände, unter den Tribünen oder im VIP-Bereich waren die Besucher durch grosse Flachbildschirme und eine LED-Grossleinwand immer informiert über die aktuellen Matches und deren Stand, auch wenn die Spiele auf entlegenen Courts stattfanden.
- **Einblendung im lokalen TV-Netz:** Spieler, Offizielle und Tennisfans konnten sich auch im Hotel oder im Restaurant über den aktuellen Stand informieren. Bei kaum einem anderen Tennisturnier auf der Welt kommen die Spieler so kurz vor ihrem Einsatz in den Spielerbereich auf dem Court, weil sie im Hotel bestens informiert sind. Tennisfans bleiben auch während dem Mittagessen im Dorf informiert, weil in fast jedem Restaurant der Kanal eingestellt ist.

CNO-Research 2005

- **Website:** Auf der Website wurden alle Informationen ständig aktualisiert und das Order Of Play wurde laufend mit den Resultaten ergänzt. Dies erfolgte ohne Einsatz von Manpower.
- **Live Scores:** Für die Realtime-Kommunikation wurden die Resultate mit einem Pop-Up dargestellt. Sekunden nach dem Punktegewinn waren sie direkt im Internet verfügbar. Das Pop-Up bestand aus einer Flash-Applikation, die alle 20 Sekunden über XML aktualisiert wurde. Bis im Jahr 2004 bestand das Pop-Up noch aus einem HTML, das jeweils neu geladen wurde. Dies führte aber pro Reload zu mindestens zehn Hits, weil auch sämtliche Bilder neu angefragt wurden. Mit der Flash-Lösung konnte die Anzahl Hits pro Reload auf 1 reduziert werden, was die Web-server wesentlich entlastete.

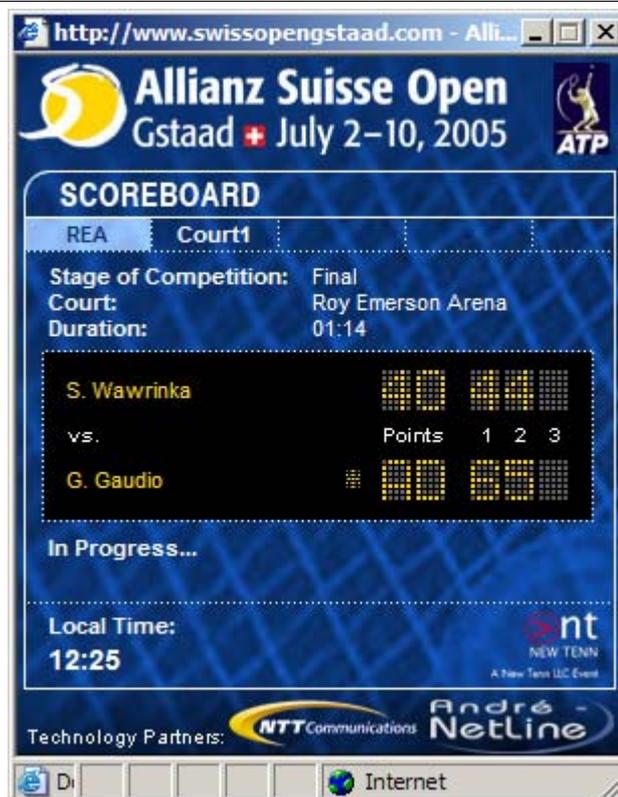


Abbildung 3: Live Scores.

- **SMS-Service für Journalisten oder Tennisfans:** Unmittelbar nach Beendigung eines wichtigen Matches wurde ein SMS ausgelöst. Die wic-

CNO-Research 2005

tigen Matches wurden bereits vorgängig festgelegt. Dadurch musste kein Redaktor mehr das Matchende abwarten, um die SMS auszulösen.

Über diese Kanäle wurden einerseits die Zuschauer vor Ort über die aktuellen Geschehnisse informiert, auch wenn sie nicht in der Arena sassen. Andererseits konnten die Organisatoren des Allianz Suisse Open die Bekanntheit des Turniers über die Arena hinaus fördern.

Der Spielplan (Order of Play) wurde jeweils automatisch aktualisiert.



Order Of Play: Wednesday July 6, 2005

Roy Emerson Arena	Court 1
MATCHES START AT: 15:00	MATCHES START AT: 15:00
To Be Finished 4:6, 0:0 S. Sargsian (ARM) vs. R. Sabau (ROM)	C. Suk (CZE) / P. Vizner (CZE) vs. I. Heuberger (SUI) / M. Lammer (SUI)
followed by	followed by
D. Sanguinetti (ITA) vs. G. Gaudio (ARG)	I. Ljubicic (CRO) vs. A. Seppi (ITA)
NOT BEFORE 17:30	followed by (TBA)
F. Lopez (ESP) vs. P. Starace (ITA)	M. Damm (CZE) / R. Stepanek (CZE) vs. G. Bastl (SUI) / S. Sargsian (ARM)
followed by	followed by (TBA)
Y. Allegro (SUI) / S. Wawrinka (SUI) vs. F. Cernak (CZE) / L. Friedl (CZE)	A. Seppi (ITA) / F. Volandri (ITA) vs. M. Kohlmann (GER) / R. Schuettler (GER)



Final Match(es) On Any Court May Be Moved
This is not the official ATP Order of Play



Abbildung 4: Order of Play.

CNO-Research 2005

Am Ende eines Spieltages wurde die Order of Play für den nächsten Tag hergestellt, indem im ScoreServer Partien ausgewählt und in die richtige Reihenfolge gebracht wurden. Die Order of Play wurde einerseits im Internet dargestellt. Andererseits wurde ein PDF hergestellt. Dieses verschickte die Redaktion per E-Mail an alle Hotels in Gstaad, damit die Hotelgäste bereits beim Frühstück über das Tagesprogramm informiert waren. Zusätzlich wurden sie am Austragungsort an die Gäste verteilt. Die Internetversion wurde tagsüber kontinuierlich mit den aktuellen Resultaten ergänzt.

3 Reges Interesse

Das Interesse der Zuhausegebliebenen, die Spiele zu verfolgen, war im Jahr 2005 sehr gross. Dies zeigen die folgenden Statistiken.

Über alle neun Spieltage gab es 184'500 Visits auf der Website des Allianz Suisse Open. Dies entspricht einer Zunahme von 7,5% im Vergleich zum Vorjahr. Die Page Impressions konnten sogar um 35,7% auf 1,8 Millionen gesteigert werden (ohne Live Scores).

Das Pop-Up wurde insgesamt 414'650 Mal geöffnet. Im Durchschnitt war es pro User zwanzig Minuten offen. Dies ist angesichts einer Matchdauer eine eher kurze Verweilzeit. Es zeigt aber, dass der Spielverlauf tatsächlich mitverfolgt und bei Regenspausen das Pop-Up geschlossen wurde. Insgesamt schalteten sich bis zu 6'430 Tennisinteressierte parallel dem Geschehen über das Internet zu. Das sind mehr als in der Roy Emerson Arena Platz finden. Kumuliert wurde das Pop-Up während 5'883 Tagen dargestellt. Das entspricht rund 16 Jahren. Das Pop-Up wurde damit während der Turnierwoche doppelt so lange dargestellt als noch im Vorjahr.

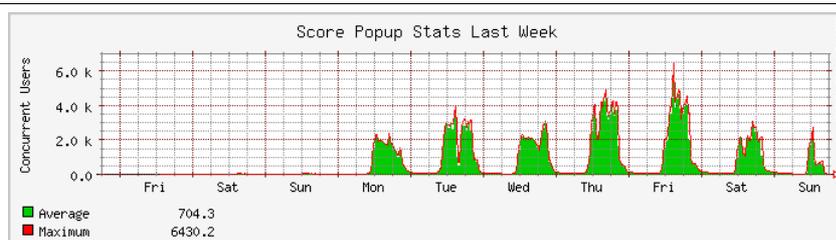


Abbildung 5: Pop-Up-Statistik.

CNO-Research 2005

4 Learnings

Die Herausforderung im Jahr 2005 war es, die Schiedsrichter zu sensibilisieren, dass Dritte von ihrer korrekten Dateneingabe abhängig sind. Zum Teil vergassen die Schiedsrichter beispielsweise, die Wireless-Karte an die Spiele mitzunehmen, oder es wurde wiederholt der Status „Regenpause“ nicht gesetzt. Der Status wurde von der ATP selber nicht verwendet, und deshalb war das Bewusstsein nicht vorhanden, dass eine falsche Angabe einen Einfluss auf ein anderes System haben könnte.

Durch die hohe Besucherfrequenz auf der Website mussten auch im Jahr 2005 wieder während dem Turnier die Server ausgebaut werden, damit es zu keinem Kapazitätsengpass kam. Die flexible und moderne Softwarearchitektur ermöglichte es trotz der vielen Spieländerungen (Regenpausen, Court-Wechsel etc.) eine sehr stabile Umgebung. Auch bei Spieländerungen waren keine Anpassungen am ScoreServer nötig, sondern die Resultate wurden automatisch dem richtigen Match zugeordnet.

„Für uns ist André-Netline nicht einfach ein Lieferant sondern vielmehr ein Mitglied unseres Teams.“

(Claudio L. Hermenjat, New Tenn GmbH)

Insgesamt schaffte es das Allianz Suisse Open gemeinsam mit André-Netline, aufgrund der Konzentration auf die PDA als einzige Datenquelle mit weniger Personaleinsatz, die Resultate aktueller zur Verfügung zu stellen.

Im Jahr 2005 stand die Automation zeitkritischer Aufgaben als grosse Herausforderung im Zentrum: Es gelang, sämtliche Kanäle, die Spielresultate verwenden, automatisch, ohne Verzögerung und ohne Personaleinsatz damit zu bedienen.