**Protokoll des Fan- und Gremienrats (FGR)**

**Datum:** 21.10.26
**Uhrzeit:** 17:30–19:00 Uhr
**Thema:** Digitale Touchpoints und Digitalisierung beim HSV
**Ort: Barkasse/Vereinsheim**

**1. Anwesende Personen**

- Dr. André Fischer – Referent soziale Verantwortung
- Lennart Olbrich – Fankultur
- Marcel und André Fricke – Inklusion
- Brigitte Babbel – Seniorenrat
- Jörg Konow – Vertreter der HSV-Kutten
- Jens Kuzel – Volksparkjunxx
- Christoph Neubauer – HSV Fanprojekt
- Sinja – YoungOnes
- Timo Kaminsky – Supporters Club Abteilungsleitung
- Annika Geier – Supporters Club Hauptamt
- Arved – e. V., Amateurvorstand
- Juliane Bötel – e. V.
- Dr. Sebastian Flegr – Direktor Strategie, Innovation & Digital
- Daniel Hintzpeter – Digital / Digitale Plattformen & Daten
- Christian Büttner – NetzE

**2. Tagesordnung**

1. Verabschiedung von Dr. André Fischer
2. Vorstellung von Dr. Sebastian Flegr und Daniel Hintzpeter
3. Einblick in die Digitalisierung beim HSV
4. Sonstiges und Ausblick

**3. Sitzungsverlauf**

**3.1 Verabschiedung von Dr. André Fischer**

Dr. André Fischer nimmt an seiner letzten Sitzung des Fan- und Gremienrats teil. Der Gremienrat verabschiedet ihn anlässlich seines Ausscheidens aus dem Kreis der Teilnehmenden.

**3.2 Vorstellung von Dr. Sebastian Flegr und Daniel Hintzpeter**

Dr. Sebastian Flegr stellt sich als Verantwortlicher für den Bereich Digital vor, den er seit Juni leitet. Ein wesentlicher Schwerpunkt seiner bisherigen Arbeit war der Relaunch der HSV-Website.

Der Relaunch stellte das Team vor große Herausforderungen. Mit dem erfolgreichen Start wurde jedoch eine stabile technische Grundlage geschaffen, auf der die weitere digitale Entwicklung des HSV aufbauen kann.

Daniel Hintzpeter ergänzt die Einblicke aus dem Bereich Digital.

**3.3 Einblick in die Digitalisierung beim HSV**

**Neue HSV-Website**

Die neue HSV-Website ist am 11. August live gegangen. In den ersten 30 Tagen wurden rund 500.000 Zugriffe verzeichnet. Am Spieltag gegen den VfB Stuttgart wurde mit etwa 80.000 Zugriffen ein neuer Tages-Höchstwert erreicht.

Ein wesentliches Ziel des Relaunches war es, die Inhalte der HSV Fußball AG und des e. V. wieder auf einer gemeinsamen Plattform zusammenzuführen. Trotz der unterschiedlichen Themenbereiche soll die Website einen einheitlichen Auftritt bieten und die Identität des HSV stärken.

Zu den zentralen Merkmalen der neuen Website gehören:

- **Einheitlicher Auftritt:** Die Inhalte der AG und des e. V. werden unter einer gemeinsamen gestalterischen und technischen Linie präsentiert.
- **Storytelling und Bildsprache:** Große Bilder und eine emotionale Gestaltung sollen die Identität des HSV vermitteln und die vielfältigen Themenbereiche erlebbar machen.
- **Bewegtbilder:** Videos werden verstärkt eingesetzt, beispielsweise bei Inhalten zur Fankultur. Die Entscheidung über ihren Einsatz liegt bei den jeweiligen Fachbereichen.
- **Mobile Nutzung:** Rund 80 Prozent der Zugriffe erfolgen über Smartphones. Deshalb wurde das mobile Nutzungserlebnis deutlich verbessert.
- **Suchfunktion:** Die Suchfunktion wurde weiter optimiert, da viele Nutzerinnen und Nutzer gezielt nach bestimmten Inhalten suchen.

- **Stabilität:** Die technische Infrastruktur wurde verbessert, sodass die Website auch bei hohen Zugriffszahlen, beispielsweise während des Ticketvorverkaufs, stabiler funktioniert.

Bei der Gestaltung wird darauf geachtet, die vielfältigen Inhalte übersichtlich zu präsentieren und die HSV-Sprache gezielt einzusetzen, ohne die Website zu überladen.

**Pflege und Verwaltung der Inhalte**

Die neue technische Umgebung ermöglicht es den Fachabteilungen, ihre Inhalte eigenständig zu pflegen und Änderungen flexibler umzusetzen. Dadurch können interne Prozesse vereinfacht und beschleunigt werden.

Ein Beispiel ist der Wechsel eines Spielers: Bilder und weitere Inhalte können nun einfacher angepasst oder von der Website entfernt werden.

Im Zuge des Relaunches wurden bislang rund 20.000 Bilder und 15.000 Artikel in das neue System migriert.

**Ticketing und Onlineshop**

Ein weiterer Schwerpunkt der Diskussion war die Auffindbarkeit und Buchung von Ticketangeboten.

Insbesondere die Angebote des e. V. sind im aktuellen Onlineshop teilweise schwer zu finden. Hier soll die Nutzerführung künftig vereinfacht werden.

Als zentraler Wunsch wurde formuliert, möglichst alle Ticketangebote des HSV an einem Ort buchbar zu machen. Dazu zählen insbesondere:

- Frauenfußball
- Eishockey
- BG Baskets
- U21

Ziel ist eine zentrale Buchungsmaske, in der die Nutzerinnen und Nutzer sämtliche relevanten Veranstaltungen und Angebote finden und buchen können.

Da der HSV beim Ticketing von Eventim abhängig ist, sind entsprechende Anpassungen nicht vollständig eigenständig umsetzbar. Der Austausch mit dem Dienstleister findet regelmäßig statt; die Verbesserung der Buchungsprozesse bleibt ein wichtiges Anliegen.

Auch die digitalen Warteschlangen im Onlineshop wurden thematisiert. Die Schaltung der Warteräume wurde angepasst und funktioniert nach den bisherigen Erfahrungen besser. Bei besonders hoher Nachfrage soll dadurch eine Überlastung des Systems vermieden werden.

**Weitere digitale Entwicklungen**

Der Schwerpunkt der digitalen Arbeit liegt im laufenden Jahr weiterhin auf der Website. Im kommenden Jahr soll die Weiterentwicklung der HSV-App stärker in den Fokus rücken.

Für die App sind unter anderem folgende Verbesserungen vorgesehen:

- stärkere Integration der HSV-Bildsprache und von Videos
- mehr interaktive Elemente, beispielsweise Quizformate
- langfristig die Möglichkeit, Tickets direkt in der App zu hinterlegen und abzurufen

Ziel ist es, die digitalen Angebote stärker miteinander zu verknüpfen und das Nutzungserlebnis für die Fans weiter zu verbessern.

**Feedback aus dem Fan- und Gremienrat und digitale Roadmap**

Der HSV freut sich über das positive Feedback zur bisherigen digitalen Entwicklung. Die Rückmeldungen aus dem Fan- und Gremienrat wurden aufgenommen und um weitere Anregungen ergänzt, die in die digitale Roadmap des HSV einfließen sollen.

**Neue HSV-Website – weitere Anregungen**

Die emotionale Erlebbarkeit der neuen Website wurde besonders positiv hervorgehoben. Die Bildsprache und die gestalterische Umsetzung tragen dazu bei, die Identität des HSV digital zu vermitteln.

Als weitere Anregung wurde die Integration einer Kalenderfunktion genannt. Diese könnte dabei helfen, relevante Termine und Veranstaltungen übersichtlich darzustellen und für die Fans leichter zugänglich zu machen.

**HSV-App – Verbesserungsvorschläge und Interaktion**

Für die Weiterentwicklung der HSV-App wurden weitere konkrete Wünsche aus dem Kreis des Fan- und Gremienrats aufgenommen:

- **Barrierefreiheit:** Die Möglichkeit, Artikelüberschriften per Audio vorlesen zu lassen, soll auch in der App berücksichtigt werden.
- **Push-Benachrichtigungen:** Bei Push-Mitteilungen führt der hinterlegte Link nicht immer direkt zum zugehörigen Artikel innerhalb der App. Die Verlinkung soll überprüft und hinsichtlich einer intuitiven Nutzerführung verbessert werden.
- **Interaktive Inhalte:** Die Integration von Quizformaten wurde als Möglichkeit genannt, die Interaktion mit den Fans zu stärken und die App attraktiver zu gestalten.

Die genannten Punkte ergänzen die bereits vorgestellten Überlegungen zur Weiterentwicklung der App und sollen bei der weiteren Planung berücksichtigt werden.

**Ticketing – Optimierung der Nutzerführung**

Im Bereich Ticketing wurden weitere konkrete Herausforderungen und Verbesserungspotenziale benannt:

- **Nutzerführung (UX):** Der Buchungsprozess soll übersichtlicher gestaltet werden, damit Nutzerinnen und Nutzer möglichst einfach und nachvollziehbar durch den gesamten Buchungsablauf geführt werden.
- **Auffindbarkeit von U21-Tickets:** Die Auffindbarkeit der Tickets für die U21 im Ticketshop soll verbessert werden, damit die entsprechenden Angebote leichter gefunden werden.
- **Warenkorb:** Es wurde auf das Problem hingewiesen, dass Tickets teilweise aus dem Warenkorb verschwinden. Die Ursache und mögliche Verbesserungen sollen geprüft werden.

Die Rückmeldungen verdeutlichen den Wunsch nach einem möglichst zentralen, transparenten und zuverlässigen Ticketing-Erlebnis. Die genannten Punkte werden in die weitere Betrachtung der digitalen Nutzerführung aufgenommen.

**Umgang mit Hass im digitalen Raum**

Der HSV beteiligt sich an einem Pilotprojekt mit **#KickHate**, das sich gegen Hass, Ausgrenzung und Diskriminierung im digitalen Fußballraum richtet.

Im Rahmen des Projekts werden unter anderem KI-gestützte Werkzeuge zur Erkennung und Moderation von Hasskommentaren auf Instagram erprobt. Ergänzend sind Schulungen und Dialogangebote vorgesehen.

Das Modellprojekt wird von KickIn! und weiteren Partnern getragen und läuft bis November 2027. Ziel ist es, digitale Zivilcourage zu stärken und einen respektvolleren Umgang im digitalen Fußballumfeld zu fördern.

Aus dem Bereich Kommunikation gibt es bislang sehr positives Feedback. Der HSV misst dem Thema große Bedeutung bei und begleitet die weitere Entwicklung des Projekts.

**4. Sonstiges**

**4.1 Veranstaltung von NetzE und Volksparkjunxx**

Jens Kuzel kündigt eine gemeinsame Veranstaltung vom NetzE und Volksparkjunxx an.

**Termin:** 19.11., 19:00–21:00 Uhr
**Thema:** Sexismus im Stadion, mit besonderem Fokus auf Frauen und queere Personen.

**4.2 Rautenschnack**

Der nächste und zugleich letzte Rautenschnack des Jahres findet am **23.11.** statt.

**4.3 Veranstaltung von NetzE**

Für den **27.01.** ist eine weitere Veranstaltung von NetzE geplant. Weitere Informationen folgen.

**4.4 Wintermarkt 2026**

Ein Wintermarkt wird 2026 nicht stattfinden.

**4.5 Protokolle vergangener Sitzungen**

Es wird angeregt, die Protokolle der vergangenen Sitzungen hochzuladen.

**4.6 Ballers in God**

Das Thema „Ballers in God“ wird im Hinblick auf die nächste Sitzung angesprochen und soll gegebenenfalls erneut aufgegriffen werden.

**5. Ausblick auf die nächste Sitzung**

Für die nächste Sitzung im November ist der Besuch von Kathleen Krüger vorgesehen.

Zudem ist ein gemeinsames Gruppenfoto geplant.

**6. Zusammenfassung**

Im Mittelpunkt der Sitzung standen der Relaunch der HSV-Website und die weitere Digitalisierung der digitalen Kontaktpunkte des HSV. Die neue Website bietet eine stabilere technische Grundlage, verbessert insbesondere die mobile Nutzung und erleichtert die eigenständige Pflege von Inhalten durch die Fachabteilungen.

Als wichtige zukünftige Aufgaben wurden die Vereinfachung des Ticketings, die Weiterentwicklung der HSV-App sowie der Einsatz gegen Hass und Diskriminierung im digitalen Raum benannt. Darüber hinaus wurden kommende Veranstaltungen und organisatorische Themen besprochen.