

CASE STUDY

Lettershop und Customer Care/hagebau Partner-Card

DER KUNDE

Als führende Kooperation der Baumarkt- und Gartencenterbranche bündelt die hagebau Handelsgesellschaft für Baustoffe mbH & Co. KG, die Einzelhandelsaktivitäten in Deutschland und Österreich. Zusätzlich zu den rund 730 Systemstandorten, u. a. mit den Marken hagebaumarkt, Werkers-Welt und Floraland (Garten-Fachmarkt-Center), betreut hagebau rund 800 inhabergeführte, individuell-profiliertere Fachgeschäfte und Gartencenter.



Bei Organisation und Betrieb der hagebau Partner-Card sowie der Werkers-Welt Partner-Card in Deutschland und Österreich setzt hagebau seit Ende 2009 auf die Systemlösungen von AVS.

DAS PROJEKT

Die hagebau Partner-Card

Die kostenlose hagebau Partner-Card ist ein seit mehreren Jahren etabliertes Kunden-Medium, mit dem jeder Karteninhaber drei Prozent Sofortrabatt auf seinen Einkauf bei teilnehmenden hagebaumärkten erhält. Zusätzlich werden dem Karteninhaber Einladungen zu Sonderaktionen und marktspezifische Sonderangebote unterbreitet. Die Kundenkarte von hagebau zählt mittlerweile ca. 3 Mio. Karteninhaber (Haupt- und Zusatzkarten) mit einer sehr hohen Aktivitätsquote.

AVS hat in seiner Rolle als Fulfilment-Dienstleister die organisatorische und administrative Steuerung der Datenflüsse für Statusinformationen, Kartenausstattungen sowie Hotline-Services und Datenanalysen unternommen. Hard- und Softwareressourcen für intelligente Adress- und Abgleichprozesse sowie Datenaustauschverfahren werden hierbei von AVS gehostet, gewartet und regelmäßigen Sicherheitsupdates unterzogen.

Um den sich ändernden Marktanforderungen gerecht zu werden ist die hagebau Partner-Card ein ständig wachsendes und sich wandelndes Kundenbindungsprogramm, das immer wieder Herausforderungen an die technische und organisatorische Programmgestaltung stellt. AVS erfüllt diese Anforderungen mit individuell auf die Bedürfnisse von hagebau abgestimmten Projektmanagement-Strukturen und eine intensive Einbindung aller erforderlichen Fachabteilungen in die Projektprozesse.



CASE STUDY

Lettershop und Customer Care/hagebau Partner-Card

DAS PROJEKT

Nach fast zehn Jahren Zusammenarbeit mit hagebau verstehen sich Auftraggeber und Auftragnehmer nicht mehr nur im Dienstleistungsspektrum, sondern vielmehr als Partner, die gemeinsam die hagebau Partner-Card voranbringen und weiterhin als erfolgreiches Instrument zur Kundenbindung und -aktivierung am Markt positionieren möchten.

