



Die Hagebau Partner-Card gibt es nun auch in digitaler Form in der Hagebau Shop App.

HAGEBAU

Kundenbindung mit Wirkung

Kundenkarten dienen den Einzelhändlern in erster Linie, die Kunden durch Rabatte an das Unternehmen zu binden und zugleich Kundendaten zu erfassen. Die Hagebau arbeitet dabei mit der AVS GmbH als Dienstleister zusammen.

Seit zehn Jahren ist der Anbieter AVS mit Sitz in Bayreuth Dienstleister des Hagebau Einzelhandels zu allen Themen rund um die Partner-Card von Hagebaumarkt und Werkers Welt. Digitalisierung heißt dabei das Zauberwort. In den kommenden Monaten und Jahren soll der Fokus des Partner-Card-Programmes auf die Digitalisierung von Services und den immer individueller werdenden Kundendialog gelegt werden. Erste Schritte wurden bereits gemacht: Die Hagebau Partner-Card gibt es nun auch in digitaler Form in der Hagebau Shop App.

„Unser Ansatz ist es, Ideen in messbaren Erfolg umzusetzen. Dabei haben wir sowohl den Markt als auch die Programmentwicklung immer im Blick. Es ist eine wunderbare Aufgabe, unsere Expertise bei der Partner-Card einzubringen und so Teil eines der

größten und erfolgreichsten Kundenprogramme in Deutschland zu sein“, so Thomas Balog, Senior Account Manager bei AVS.

In mehr als zehn Jahren der Zusammenarbeit zwischen dem Hagebau Einzelhandel und der AVS wurden bereits zahlreiche komplexe Projekte umgesetzt, wobei der Fokus stets darauf lag, dass der Händler seine Ziele in Sachen Kundenbindung unter Berücksichtigung der datenschutzrechtlichen Vorgaben erreicht. Um das zu erreichen, kümmert sich die AVS für alle aktive Partner-Card Kunden um das Daten-Management. Das bedeutet, viele individuelle Schnittstellen zu steuern und zu analysieren sowie den gesamten Datenaustausch zwischen der Hagebau und der AVS zu handeln. Wichtig ist es, in Echtzeit Webseite-Inhalte und mobile Anwendungen zu steuern.

Dabei gilt Qualität vor Quantität: Alle Neu- und Bestandsdaten werden laufend durch clevere Adressmanagement-Lösungen optimiert. Der Kundenkontakt ist das A und O, vor allem für die Hagebau Standorte, die Mailings mit exklusiven Angeboten für ihre Partner-Card-Kunden versenden. Für die optimiert die AVS in Zusammenarbeit mit dem Händler laufend die Produktions- und automatisierten Ausstattungsprozesse. Daneben werden individuelle Customer-Care-Lösungen für Calls und E-Mails umgesetzt. Tendenz: steigend.

In Zeiten der Digitalisierung gilt es, automatisierte Lösungen zu finden oder zu entwickeln, die Reduktion von Aufwand bringen und gleichzeitig der Fehlervermeidung dienen. Die AVS konnte diese Prozesse mit seiner innovativen Gutscheinelösung für die Hagebaumärkte vereinfachen. Ein Beispiel: Ein Hagebaumarkt Kunde kauft einen Gutschein in München, löst ihn aber in Hamburg ein. In einer Kooperation, in der Standorte von unterschiedlichen Unternehmen betrieben werden, nicht so einfach in der Abwicklung, wie in Filialunternehmen. Die AVS hat eine Lösung entwickelt, die für eine automatisierte Auslösung des Clearing- und Abrechnungsprozesses sorgt. „Die Gutscheinkarte im Hagebaumarkt ist ein wichtiger Umsatzfaktor für unsere Gesellschafter, welche Sie nicht mehr missen wollen“, so Thomas Herbst, Abteilungsleiter Systementwicklung im Hagebau Einzelhandel. „Somit spürt auch der Kunde an keiner Stelle, dass unsere Gesellschafter alle eigenständige Unternehmer sind und genießt den reibungslosen Ablauf beim Einkauf mit der hagebau Gutscheinkarte.“

Die AVS produziert die Gutscheinkarte für das Hagebaumarkt System Deutschland, managt deren Einlösung und kümmert sich um die Organisation der Autorisierung von Transaktionen. Konkret beinhaltet dies das Produktion- und Lettershop-Handling von Gutscheinkarten und Verpackungen für ca. 340 angeschlossene Gutscheinkarten-Verkaufsstellen, sowie laufende Gutscheinversorgung der Märkte: Übernahme der kompletten Logistikprozesse. Durch diese Angebote und Services hat der hagebau Einzelhandel die Kunden im Fokus.

RED