

BOREK

**Kundenkarten-Aktion der Unternehmensgruppe
Peek&Cloppenburg in Hamburg**



Filiale von Peek&Cloppenburg in Hamburg

Peek&Cloppenburg
VAN GRAAF



Kundenkarte von P&C

CASE STUDY

**Kundenkarten-Aktion der Unternehmensgruppe
Peek&Cloppenburg in Hamburg**

Über den Kunden

Die Unternehmensgruppe Peek&Cloppenburg KG Hamburg ist eines der führenden Modeunternehmen, das für seine herausragende Kompetenz und Stilsicherheit bekannt ist. Derzeit ist das Unternehmen an 22 Standorten in Deutschland präsent und seit 2001 mit dem Einzelhandelskonzept VAN GRAAF auf internationaler Ebene mit 13 Stores in fünf europäischen Ländern etabliert. Der Sitz der Unternehmensgruppe befindet sich in Hamburg. Als leistungsstarker Omni-Channel-Händler ist die Unternehmensgruppe mit ihrem Online-Shop VANGRAAF.COM in Deutschland und Polen erfolgreich vertreten. Modisches Know-how kombiniert der Fashion-Händler mit hohem Anspruch an Qualität und Service. Sein Angebot reicht von hochwertigen Basics über junge, angesagte Labels bis zu exquisiten Designer-Kollektionen für Damen, Herren und Kinder.

Über Borek media

Borek ist ein führender Anbieter von Lösungen entlang der Marketing Supply Chain. Mit mehr als 350 Mitarbeitern an den Standorten Osterwieck, Lüneburg, Braunschweig und Vadodara (Indien) werden individuelle Lösungen für Geschäftsprozesse in der Kunden- und Marktkommunikation entwickelt und realisiert.



Firmengebäude von Borek media in Osterwieck

Herausforderung

Projektziel war es, für Peek&Cloppenburg eine Kundenkarte für ihre Filialen in vier Ländern einzuführen. Kundenkarten bieten starke Vorteile für Kunden und Unternehmen: Während der Karteninhaber z. B. von einem Bonussystem profitiert und zusätzlich einen Premiumstatus genießt, erhält das Unternehmen durch das Auslesen der Karte die Möglichkeit, etwas

über das Kaufverhalten seines Kunden zu erfahren. Dieses Wissen kann eingesetzt werden, um die Kauf- und Servicezufriedenheit weiter zu steigern bzw. Angebot und Nachfrage genauer zu steuern. So kann die Kundenloyalität langfristig gesteigert werden.

Mit dem Auftrag verbunden war die Auslagerung der Produktion sämtlicher Bestandteile der Kundenbindungskommunikation, die Administration des Kundenkartenprogramms sowie die umfangreiche digitale Erfassung der Kundendaten. Dies sollte ebenfalls ein umfangreiches und jederzeit aktuelles Reporting umfassen sowie das Rückspielen der erfassten Kundendaten von Borek an Peek&Cloppenburg.

Lösung

Der erste Schritt beinhaltete die Erstellung eines umfangreichen Produktionskonzepts für die Anträge am „Point of Sale(POS)“- und der Informationsmaterialien. Es folgte das Setup eines Responsemanagers – eines Tools für die Antragserfassung – und die Produktion der Kundenkartenanträge bei Borek, die anschließend an die teilnehmenden Peek&Cloppenburg-Filialen ausgeliefert wurden.



Kundenbindung durch Kundenkarte

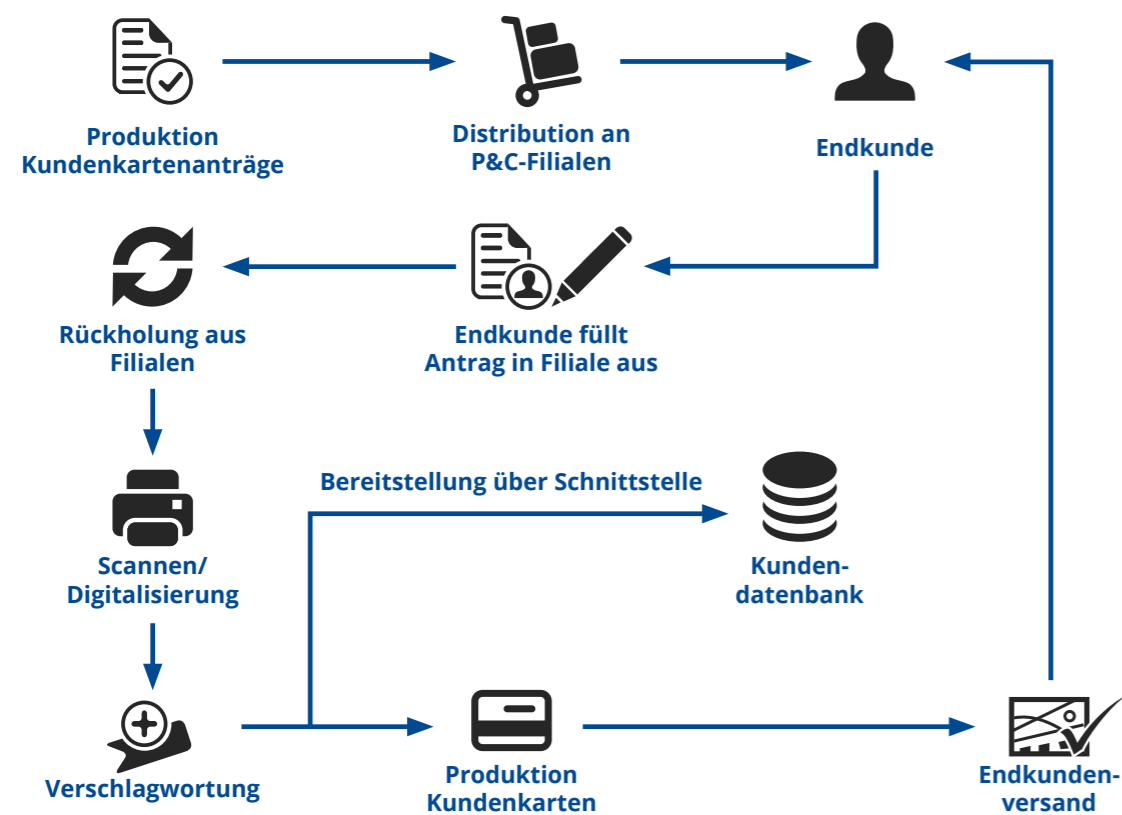
Die vom Kunden ausgefüllten Kundenkartenanträge werden an Borek zurückgesandt, dort digitalisiert und verschlagwortet. Auf der Grundlage der Antragsdaten wird für den Kunden seine Kundenkarte individuell und personalisiert auf ihn ausgestellt.

Dazu bekommt der Kunde ein hoch personalisiertes Willkommensanschreiben, auf dem seine Kundenkarte aufgespendet und ein Gutschein integriert ist.

Mit der Auslieferung an den Kunden endet dieser Prozess einer umfangreichen Prozesskette.

Die Digitalisierung aller Kundendaten und die eigens für dieses Projekt entwickelte Schnittstelle zum Peek&Cloppenburg CRM ermöglicht ein kontinuierliches Reporting an Peek&Cloppenburg.

Prozessabbildung:



Fazit

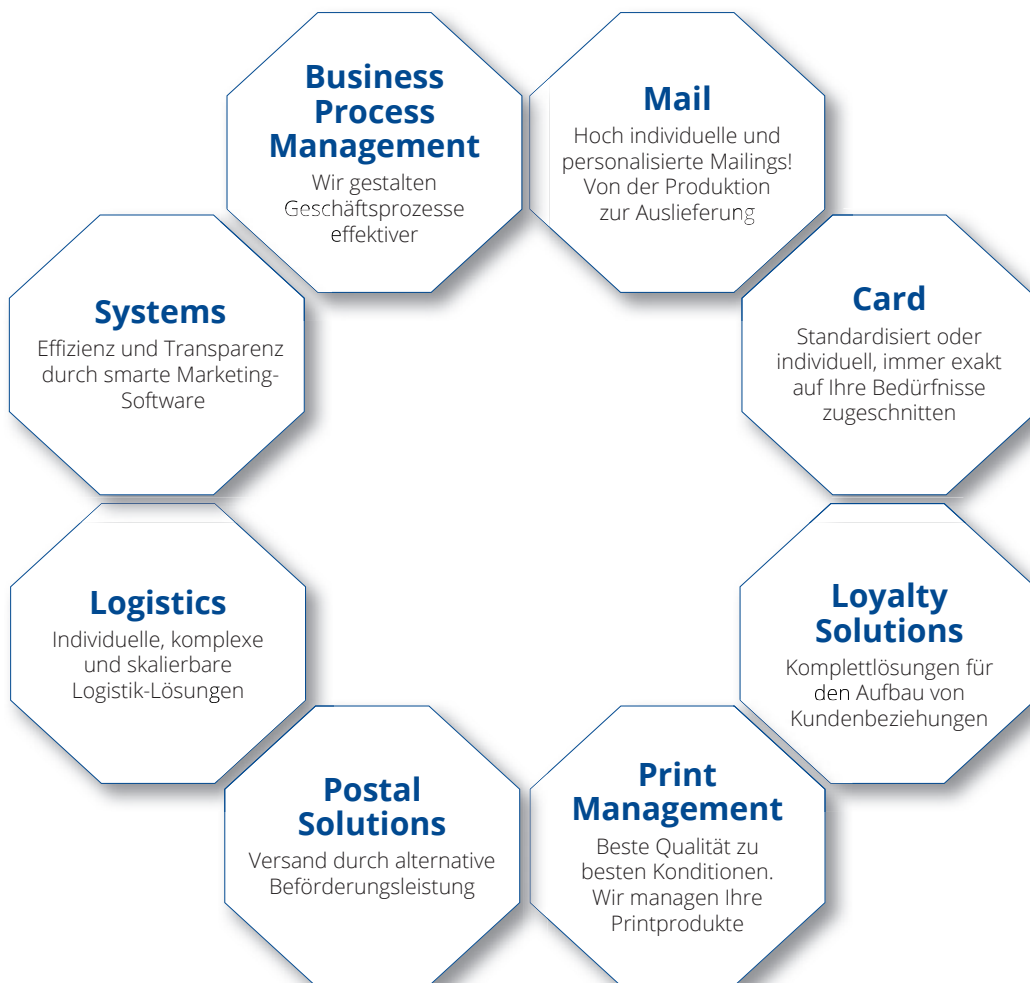
Seit Projektbeginn wurden mehr als eine Millionen Kundenanträge bearbeitet, pro Woche fallen bis zu 15.000 Formulare an. Die Fehlerquote tendiert dank konsequenter Digitalisierung, aufwendigem Scannen und einer Verschlagwortung gegen Null.



Geschäftsbereiche

BOREK: KOMMUNIKATION, DIE BEI IHREN KUNDEN ANKOMMT

Wir sind ein sehr vielfältiges Unternehmen mit einem einzigartigen Leistungsverbund und einem breiten Spektrum an Dienstleistungen und Lösungen. Dabei kombinieren wir Erfahrung, Technologien und modernste Fertigung. Durch die Bündelung der Kompetenzen können wir Synergien bilden, Einsparungen realisieren und Kommunikationsprozesse optimieren. Wir sorgen dafür, dass Ihre Werbebotschaften Ihre Kunden erreichen. Ob Print-, Logistik-, Marketing- oder Versand-Lösungen ... das ist Dienstleistung entlang der Marketing-Wertschöpfungskette!



BOREK

Borek media GmbH | Lüttgenröder Straße 4 | 38835 Osterwieck
Telefon +49 (0) 39421 710 | Telefax +49 (0) 39421 71 270
dialog@borekmedia.de