

# Gewandhaus Gruber entwirft mit it-werke und IBM eine maßgeschneiderte biometrische Kundenbindungslösung



## Überblick

### ■ Die Herausforderung

Als innovatives Modehaus plante Gewandhaus Gruber zur Bindung und Neugewinnung von Kunden die Einführung eines Treueprogramms. Allerdings sollte dies mehr als nur eine gewöhnliche Kundenkarte sein.

### ■ Die Lösung

Gewandhaus Gruber wählte digiPROOF von it-werke ([www.it-werke.de](http://www.it-werke.de)), eine biometrische Lösung, mit der sich die Fingerabdrücke von Kunden scannen lassen. Die Lösung, für die die Point-of-Sale-Hardware IBM Anyplace Kiosk eingesetzt wird, basiert auf der Datenbankplattform DB2 8.2 von IBM.

### ■ Die Vorteile

Innerhalb von sechs Monaten haben die 4.500 Mitglieder des Treueprogramms „Zebra-Club“ 2,6 Millionen EUR in den Geschäften von Gewandhaus Gruber ausgegeben – das macht 15 % des Firmenumsatzes aus. Das Unternehmen hat sich ein persönliches Bild von jedem seiner Kunden geschaffen und kann so mit seinem Angebot gezielter auf sie eingehen. Kunden erhalten Bonuspunkte, ohne noch eine weitere Kundenkarte bei sich tragen zu müssen; und das Unternehmen vermeidet die Kosten, die beim Ausstellen, Verwalten und Ersetzen der Karten normalerweise anfallen.



*„IBM DB2 stellt den Kern der Kundenbindungslösung von Gewandhaus Gruber dar ... [wir] empfehlen DB2 wegen des ausgezeichneten Preis-Leistungsverhältnisses und der branchenführenden Zuverlässigkeit.“*

*Ulrich Kipper  
CEO  
it-werke*

Gewandhaus Gruber ist ein in Erding ansässiges Modehaus mit 10 Geschäften im Südosten Deutschlands. Sein vielfältiges Sortiment reicht von Kinder- und Sportbekleidung bis hin zu Designermode und Trachten.

Wie viele Einzelhändler hatte Gewandhaus Gruber ein großes Interesse an der Entwicklung eines Kundentreueprogramms, um die Bindung bestehender Kunden zu verstärken und neue Kunden für seine Geschäfte zu gewinnen. Durch die Einführung eines solchen Programms könnte das Unternehmen außerdem eine Datenbank der Einkäufe und Vorzüge seiner Kunden aufbauen, was wiederum der Geschäftseinführung ermöglichen würde, einen besseren Einblick in das Kaufverhalten von Verbrauchern zu gewinnen und gezieltere Werbekampagnen durchzuführen.

„Wir hatten uns über die verschiedenen Treueprogramme anderer Geschäfte informiert, die im Allgemeinen auf Kundenkarten basierten“, erklärt Svenja Wittrowski, Projektleiterin bei Gewandhaus Gruber. „Da wir aber stets auf der Suche nach etwas Neuartigem sind, begannen wir, uns nach weiteren, interessanteren Optionen umzuschauen.“

#### **Eine einzigartige Lösung**

Wie Gewandhaus Gruber erkannte, barg eine herkömmliche Kundenkarte zahlreiche Nachteile sowohl für Kunden als auch für Einzelhändler. Karten müssen ausgestellt, gedruckt, verwaltet und bei Verlust ersetzt werden, was sehr kostenaufwendig werden kann.

Doch vor allem geben heutzutage so viele Geschäfte Kundenkarten heraus, dass immer weniger Kunden bereit sind, sich dafür anzumelden. Eine neue Karte bedeutet ein weiteres Stück Plastik, das man mit sich herumtragen muss.

Und schließlich ergeben sich auch potenzielle technische Probleme: Das Übertragen von Punkten von einem System zum anderen kann komplex sein, wobei die Funktionalität durch die Technologie der Karte selbst eingeschränkt wird, was wiederum der Entwicklung neuer Dienstleistungen im Wege steht.

„Wir suchten nach einem Weg, wie wir diese Probleme umgehen könnten, und entdeckten dabei it werke – ein Unternehmen, das sich auf biometrische Lösungen für die Einzelhandelsbranche spezialisiert“, sagt Svenja Wittrowski. „So entschieden wir uns für die digiPROOF Lösung von it-werke, mit der Kunden durch ein einfaches Scannen ihres Fingerabdrucks Artikel erwerben und Kundenprämien erhalten können.“

Zusammen mit einem Team von it-werke entwarf Gewandhaus Gruber eine Lösung, mit der Stammkunden, „Zebra-Club“ genannt, über das Fingerabdruck-Scannersystem digiPROOF für ihre Einkäufe bezahlen können. Für die Lösung wird eine Kombination aus IBM Hardware und Software verwendet, die als Grundlage für die digiPROOF Anwendungen dienen und den Point-of-Sales-Prozess von einem Ende zum anderen steuern.

„it-werke bot uns eine hochqualitative Lösung, die alles abdeckte, vom anfänglichen Entwurf über die Entwicklung und Implementierung bis hin zum Support“, so Svenja Wittrowski. „digiPROOF ist so flexibel, dass wir eine auf unsere bestehenden Geschäftsprozesse zugeschnittene Version schaffen konnten, ohne unser Personal besonders schulen zu müssen.“

#### **Nutzung der IBM Hardware und Software**

Die Fingerabdruck-Scanner sind in die IBM Anyplace Kiosk Hardware integriert, welche eine kompakte,

robuste und zuverlässige Plattform bereitstellt, sodass Kunden ihre Einkäufe schnell und effizient erledigen können. Jede Transaktion wird vom digiPROOF System verarbeitet, und Kundeninformationen werden in einer DB2 8.2 Datenbank von IBM gespeichert.

„IBM DB2 stellt den Kern der Kundenbindungslösung von Gewandhaus Gruber dar“, erklärt Ulrich Kipper, CEO von it-werke. „Es bildet die Grundlage der neuen Kundendatenbank, über die das Unternehmen Zugang auf eine Fülle von Informationen zu dem Kaufverhalten von Kunden und Verkaufsdaten erhält. Da Gewandhaus Gruber eine robuste, kostengünstige Datenbankplattform wünschte, empfahlen wir DB2 wegen des ausgezeichneten Preis-Leistungsverhältnisses und der branchenführenden Zuverlässigkeit.“

DB2 ist eine der meistgenutzten Datenbanken in der Einzelhandelsbranche und bietet umfangreiche Skalierbarkeit, wodurch sie sich als ideale Plattform für schnell anwachsende Umgebungen wie das CRM-System von Gewandhaus Gruber eignet. Die verstärkte Verwendung von Business Intelligence und Analysen bei Einzelhändlern kann zu einer schnellen Zunahme der Daten führen, die gespeichert und ausgewertet werden müssen. Folglich spielt die Wahl einer Datenbank, die das erforderliche Niveau an Kapazität und Leistung liefert, eine entscheidende Rolle.

#### **Aufbau einer Partnerschaft**

„Die Implementierung war äußerst erfolgreich. it werke hat hervorragende Arbeit geleistet, um die frist- und budgetgerechte Lieferung der Lösung zu gewährleisten“, betont Svenja Wittrowski. „Das Team von it werke reagierte unverzüglich auf Komplikationen und stellte sicher, dass

alle Probleme rasch gelöst wurden.“

Dank der Lösung von it-werke und der Hardware und Software von IBM kann Gewandhaus Gruber nun seinen Zebra-Club-Kunden eine neue Art des Einkaufens anbieten. Das Bezahlen per Fingerabdruck ist einfach und praktisch und bietet sämtliche Vorteile, die Kunden von einem Treueprogramm erwarten.

„Es handelt sich um ein sehr ungewöhnliches und markantes System, das Kunden unbedingt ausprobieren wollen“, meint Svenja Wittrowski. „Gleichzeitig bietet es eine Reihe praktischer Vorteile für Gewandhaus Gruber, insbesondere, was niedrigere Betriebskosten angeht. Da keine Kundenkarten hergestellt, an die Kunden versandt, verwaltet und bei Verlust ersetzt werden müssen, sind die Einsparungen beträchtlich.“

Mit den durch digiPROOF bereitgestellten Geschäftsdaten kann das Unternehmen die Auswirkung der Lösung direkt bemessen. Die 4.500 Zebra-Club-Kunden haben in den sechs Monaten seit der Einführung der Lösung 2,6 Millionen EUR ausgegeben, was durchschnittlich einen Betrag von 100 EUR pro Kunden ergibt. Zebra-Club-Transaktionen machen bereits um 15 % der Betriebseinnahmen aus, und diese Ziffer nimmt aufgrund wachsender Mitgliederzahlen weiterhin zu.

„Dies sind hervorragende Ergebnisse“, meint Svenja Wittrowski. „Dank it-werke und IBM kann Gewandhaus Gruber nicht nur besseren Kundendienst anbieten und neue Kunden gewinnen, sondern hat auch einen wertvollen Einblick darin gewonnen, auf welche Weise Kunden ihr Geld ausgeben. Mithilfe dieser Informationen werden wir das Geschäft enger an den Anforderungen der Kunden ausrichten und dadurch höhere Gewinne erzielen sowie das Geschäftswachstum ankurbeln können.“

*„Dank it-werke und IBM kann Gewandhaus Gruber nicht nur besseren Kundendienst anbieten und neue Kunden gewinnen, sondern hat auch einen wertvollen Einblick darin gewonnen, auf welche Weise Kunden ihr Geld ausgeben. Mithilfe dieser Informationen werden wir das Geschäft enger an den Anforderungen der Kunden ausrichten und dadurch höhere Gewinne erzielen sowie das Geschäftswachstum ankurbeln können.“*

*Svenja Wittrowski  
Projektleiterin  
Gewandhaus Gruber*



**IBM Deutschland GmbH**

70548 Stuttgart

IBM finden Sie im Internet unter **ibm.com**

IBM, das IBM Logo und DB2 sind Marken der International Business Machines Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern.

Andere Namen von Unternehmen, Produkten und Dienstleistungen können Marken oder Dienstleistungsmarken anderer Rechtsinhaber sein.

digiproof ist ein Produkt von it-werke. IBM und it-werke sind eigenständige Unternehmen und für ihre Produkte jeweils selbst verantwortlich. Weder IBM noch it-werke übernehmen Garantien ausdrücklicher oder stillschweigend vereinbarter Art im Hinblick auf die Produkte des jeweils anderen.

Verweise auf IBM Produkte, Programme oder Services beinhalten nicht, dass IBM beabsichtigt, diese in allen Ländern zur Verfügung zu stellen, in denen IBM tätig ist. Der Hinweis auf IBM Produkte, Programme oder Services bedeutet nicht, dass nur Produkte, Programme oder Services von IBM verwendet werden können. Funktionell gleichwertige Produkte, Programme oder Services können alternativ verwendet werden.

Sämtliche hierin genannten Beispiele zeigen, wie einige Kunden IBM Produkte eingesetzt und welche Ergebnisse sie erzielt haben. Die tatsächlichen Umgebungskosten und Leistungsmerkmale variieren in Abhängigkeit von Konfigurationen und Bedingungen des jeweiligen Kunden.

IBM Hardwareprodukte sind fabrikmäßig hergestellt. Sie können neben neuen auch wiederverwendete Teile enthalten. Unabhängig davon gelten in jedem Fall die IBM Gewährleistungsbedingungen.

Diese Veröffentlichung dient nur zur allgemeinen Information.

Bei abgebildeten Geräten kann es sich um Entwicklungsmodelle handeln.

© Copyright IBM Corporation 2008. Alle Rechte vorbehalten.