

BVR BonusCard Bautzen1000plus – ein Weg zu mehr Umsatz und Ertrag

Von Bernd Jacobs,
BCB BonusCard Bautzen
Betriebsgesellschaft mbH

Seit dem 28. November 2002 ist es soweit. Mit dem Startschuss der BonusCard Bautzen1000plus wird sich die wirtschaftliche Situation vor Ort in Bautzen für die Einzelhändler, die Gastronomen, die Kultureinrichtungen und die sonstigen Dienstleister verbessern. Rund 40 BonusPartner bieten den Karteninhabern bereits interessante BonusVorteile. Dieses Netzwerk, so sieht es die Planung vor, wird mittelfristig auf bis zu 70 Partnern ausgebaut.

Mit dem modernen Kaufkraft- und Kundenbindungsinstrument, BonusCard Bautzen1000plus werden klar definierte Ziele verfolgt. So wird ein aktiver Beitrag zur Belebung der Bautzener Innenstadt gewährleistet, zur Erhaltung des kleinteiligen Handels und der Gastronomie vor Ort beigetragen, zusätzliche Kaufkraft aus der Region nach Bautzen gezogen, eine langfristige Kundenbindung erzeugt, die hohe Identifikation der Einwohner der Region mit der Stadt Bautzen genutzt, die Erlebnis- und Einkaufswelt „Bautzen“ geschaffen, die Kontaktintensitäten zu potenziellen Kunden erhöht sowie ein zielgerichtetes und effizientes One-to-One-Marketing mit den Karteninhaber bzw. Konsumenten geschaffen

Was steckt hinter der BonusCard Bautzen1000plus?

Mit einer speziellen Form der GeldKarte hat die Volksbank Bautzen eG Mitte 2002 ein Angebot zur stärkeren Positionierung des Mittelstandes in der Region vorgestellt.

Seit dem Wegfall von Rabattgesetz und Zugabeverordnung diskutiert der Handel darüber, wie dem befürchteten Rabatt-Basar in Deutschland begegnet werden kann. Eines ist dabei unstrittig: Das Angebot an Kundenkarten mit Rabattfunktion steigt rapide. Doch nur Karten, die Teil einer gesamtheitlichen Kundenbindungskonzeption sind und dem Verbraucher einen Mehrwert bieten, werden auf Dauer erfolgreich sein.

Vorreiter bei der Realisierung von Kundenbindungslösungen auf der Basis der GeldKarte sind die Genossenschaftsbanken. Bereits 1997 entwickelten die Volksbank Eichstätt, die DZ BANK und der DG-Verlag im bayeri-

schen Eichstätt das Bonussystem „CityCard plus“. Bis heute hat diese Lösung Modellcharakter.

Ein jüngeres Beispiel für dieses Erfolgsmodell ist die DuderstadtCard – eine Bonuslösung auf Basis der GeldKarte. Am 30. Juni 2001 wurde sie im 13.000 Einwohner zählenden südniedersächsischen Duderstadt mit einer breit angelegten Werbekampagne eingeführt. Im Herbst 2000 begannen der Verein Stadtmarketing, die Händlervereinigung Treffpunkt-Duderstadt, die Volksbank Eichsfeld-Norheim und der DG-Verlag mit der Konzeption. Während der Vorbereitung hatte der Verein Stadtmarketing die Führung.

Ein weiteres aktuelles Beispiel ist die Chemnitz-Card, die am 28. Juli 2002 startete. Die BonusCard Bautzen1000plus knüpft mit einem ausgereiften und praxiserprobten Konzept an diese Erfolge an. Am 21. Oktober 2002 haben neun Gesellschafter die BCB BonusCard Bautzen Betriebsgesellschaft mbH gegründet. Diese und weitere Sponsoren bündeln ihre Kräfte und investieren gemeinsam in das innovative Projekt. Auf der Prioritätenliste steht die Gewinnung weiterer BonusPartner und Bonuskarteninhaber ganz vorne.

Einfaches Bonussystem

Wer als Inhaber der neuen Bautzen-Bonus-Card 1000plus bei den teilnehmenden BonusPartnern einkauft, sammelt BonusPunkte und kann Servicevorteile nutzen. Das wachsende Netzwerk von z. Zt. über 40 Akzeptanzstellen sichert auf der Kundenseite eine hohe Akzeptanz der Karte. Die aktuelle BonusPartnerListe findet man unter www.bonuscard-bautzen.de. Bis zum 30. Juni 2003 sollen sich rund 5.000 Karten im Umlauf, also in den Portmonees der Kunden befinden. Da die gesammelten Punkte nur bei den beteiligten Akzeptanzstellen eingelöst werden können, führt dies zu einer Kaufkraftbindung in Bautzen und zu neuen Kundenkontakten.

Statt einer wenig attraktiven Einzellösung bietet die Bautzen-Bonus-Card 1000plus als eine lokale Kundenkarte eine Verbundlösung vieler Partner. Diese verstehen das Stadtmarketing als Gemeinschaftsaufgabe von Einzelhandel, Gewerbe, Gastronomie, Fremdenverkehr, Kultureinrichtungen und örtli-



cher Presse. Der lokale Ansatz hat einen großen Vorteil: Das System kann an den regionalen Bedürfnissen ausgerichtet werden und ist damit gerade für die ortsansässigen Kunden attraktiv.

Verständlich und transparent

Die Ausgabe der Bautzen-Bonus-Card 1000plus an die Kunden erfolgt nach Abgabe eines Kartenantrages; dabei ist die Bonusfunktion sofort aktiv. Die bei den Partnern gesammelten Punkte werden auf dem Chip der GeldKarte direkt gutgeschrieben. Ihre Einlösung kann zu jedem beliebigen Zeitpunkt durch Abbuchung von der Karte erfolgen.

Die gewählte GeldKarten-Plattform bietet weitere Vorteile: Der multifunktionale Chip der Karte ist für zusätzliche Anwendungen vorbereitet, etwa zur Speicherung des elektronischen Fahrscheins im öffentlichen Personennahverkehr oder zur Aufnahme von Parkberechtigungen im Rahmen einer intelligenten Parkraumbewirtschaftung. Auch für die Händler und Dienstleister in Bautzen ist das Verfahren unkompliziert: Alle Akzeptanzstellen sind mit BonusTerminals ausgestattet. Diese erlauben es, den Mindestbetrag, ab dem Bonuspunkte vergeben werden, sowie die Bonushöhe frei zu wählen. Die Vergabe der Punkte selbst ist vom Bezahverfahren unabhängig.

Die Übertragung der vergebenen und eingelösten Bonuspunkte erfolgt per Modem an ein zentrales Hintergrundsystem. Dort findet das Clearing statt. Zeitnah werden monatlich die Händlerabrechnungen erstellt. Dabei entstehen zwei Buchungen. Vergebene Bonuspunkte werden in Rechnung gestellt und eingelöste Bonuspunkte werden entsprechend dem laufenden Geschäfts-

Von Bernd Jänicke
für die BonusCard Bautzen
Marketinggesellschaft mbH

BonusCard Bautzen1000plus –
ein Weg zu mehr Umsatz und Ertrag
aus meiner Sicht

→
konto des BonusPartners gutgeschrieben. Durch die stetig wachsende Kundendatenbank lässt sich ein effizientes One-to-One-Marketing aufbauen. In Zeiten schneller Wechselbereitschaft der Kunden ist das ein wichtiges Leistungsmerkmal der Systemlösung.

Ziele und Rollenverteilung

Aus der Sicht des Innenstadt Bautzen e.V. bedeutet der Wegfall des Rabattgesetzes und der Zugabeverordnung eine Verbesserung der Rahmenbedingungen. Diese motiviert die beteiligten Händler, Gastronomen, Kultureinrichtungen und



Dienstleister zur aktiven Unterstützung des Systems. Der Innenstadt Bautzen e.V. sieht in ihm vor allem eine Chance, die Attraktivität und Bekanntheit der Stadt zu steigern, die Kaufkraft vor Ort zu sichern und so den Standort zu stärken.

Die Volksbank Bautzen eG begleitet das Projekt mit Unterstützung des DG-Verlages und bringt ihr technisches Know-how ein. Sie ist also nicht nur Kartenemittent sondern auch technischer Dienstleister im Auftrag der Betreiber-gesellschaft. Mitarbeiter der Bank betreuen das Hintergrundsystem, führen die Händlerabrechnungen aus, erstellen die Auswertungen, installieren die Terminals und schulen das Verkaufspersonal der BonusPartner.

Nach der Einführungsphase gilt es nun, die Erwartungen der Teilnehmer zu erfüllen. Dies gelingt nur, wenn der Kunde ständig den Nutzen der BonusCard Bautzen 1000plus erlebt. So sieht das Marketingkonzept viele Aktionen mit attraktiven Angeboten für die Karteninhaber vor.

Aktuelle und geplante Marketingmaßnahmen

Hier die Maßnahmen im Überblick;
November 2002:

- Freischaltung des Internetauftrittes www.bonuscard-bautzen.de
- Kartenanträge, Plakate, Akzeptanzstellenaufkleber, etc.
- Schulungsveranstaltung der BonusPartner zum BonusCard Bautzen1000plus-System
- Feierliche Markteinführung der BonusCard Bautzen1000plus und Startschuss zum Kartenverkauf im Rahmen einer Veranstaltung
- laufende Berichterstattung in der Sächsischen Zeitung und im Oberlausitzer Kurier
- Interviews mit Antenne Sachsen und Radio Lausitz

Dezember 2002:

- Anzeigen in der Sächsischen Zeitung
- Versand von Kartenanträgen über die Strom- und Wasserrechnungen der EWB
- BonusCard Bautzen1000plus-Promotion-Team-Einsatz in der Innenstadt
- Feierliche Kartenübergabe im Rahmen der Premierenfeier von Piaf an den „Mr.Bonus“ Herrn Miroslaw Nowotny

- Plakatierung der Litfaß-Säulen in Bautzen
- Kontoauszugsdruck über die Volksbank Bautzen eG
- laufende Berichterstattung in der Sächsischen Zeitung und im Oberlausitzer Kurier
- Mailing zur Gewinnung weiterer BonusPartner

Frühjahr 2003:

- Gewinnung weiterer BonusPartner
- Versand von Kartenanträgen über die Strom- und Wasserrechnungen der EWB
- laufende Berichterstattung in der Sächsischen Zeitung und im Oberlausitzer Kurier
- Druck der BonusPartnerFlyer mit der aktuellen Akzeptanzstellenliste
- Bericht im IHK-Dresden-Magazin „Wirtschaftsdienst“
- Bericht im „Genossenschaftsblatt Sachsen“
- Sonderbeilage in der Sächsischen Zeitung und/oder Oberlausitzer Kurier mit BonusCoupons
- Zweite und Dritte Plakatwelle mit „Mr. Bonus“

Mehr Sicherheit bei Kartenzahlungen

Die Kunden von vier Genossenschaftsbanken haben zum Jahresende die neue VR-BankCard mit EMV-Chip im Austausch gegen ihre alte ec-Karte erhalten. Damit statten Volksbanken und Raiffeisenbanken als erste Bankengruppe in Deutschland ihre Kunden mit der sicheren Chiptechnologie für den Einsatz im In- und Ausland aus. Der Austausch aller rund 25 Millionen ec-Karten der Gruppe mit der neuen VR-BankCard soll sukzessive innerhalb der nächsten drei Jahre stattfinden.

Die EMV-Chiptechnologie, entwickelt von den führenden internationalen Anbietern von bargeldlosen Zahlungssystemen MasterCard und VISA, steht für fälschungssichere Karten und durch die schnelle und problemlose Identifizierung des Karteninhabers für mehr Komfort bei der Kartenzahlung. EMV-Chips können alle Informationen zum Karteninhaber speichern, welche die Abwicklung von Transaktionen mit Kreditkarten oder innerhalb des Maestro-Systems vereinfachen. Die beim DG-Verlag, Wiesbaden, hergestellten VR-BankCards entsprechen als erste Karten weltweit den neuesten EMV-Spezifikationen.

Durch das hier erstmals für Maestro Karten verwendete Verschlüsselungsverfahren werden vor allem die bisher anfälligeren Offline-Zahlungen am Point of Sale (POS) deutlich sicherer. Damit werden Maestro Transaktionen auch im Ausland ohne eine Online-Autorisierung bei der ausgebenden Bank möglich. „Wir haben uns für die Investition in die neue Chiptechnologie entschieden, weil wir größtmögliche Sicherheit für unsere Kunden wollen“, so Dr. Christopher Pleister, Präsident des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR).

Bei einer Geldautomatentransaktion mit der VR-BankCard in Brüssel überzeugte sich auch Dr. Peter Hoch, CEO von MasterCard Europe, von der Funktionsfähigkeit der neuen Technologie. In vielen Ländern würden große Investitionen in die Erhöhung der Sicherheit von Kartentransaktionen geleistet. Europa sei führend.