

CUSTOMER

LOYALTY & INSIGHTS

360° VIEW, COUPONING, MOBILE

Mit zunehmendem Erfolg unseres Kunden und stetigem Wachstum auf internationalem Niveau kommt der Wunsch zu einem leistungsstärkeren Kampagnen- und Kundenbindungsmanagement auf.

Das Gastronomieunternehmen Vapiano konfrontierte Obungi mit dem Problem, dass die Marketing-Abteilung in ihrem Handlungsspielraum stark limitiert sei. Der Projektverantwortliche, Claudius zur Linden, Director Strategy:

” Wir möchten schnell reagieren und Kundengruppen individuell ansprechen können.

Ein guter Blick auf die Kunden war bis dato nicht gegeben. Es waren nur wenige Daten vorhanden und diese in verschiedenen Systemen, auf die nicht eigenständig, sondern nur unter Zuhilfenahme von Dienstleistern oder anderen Abteilungen zugegriffen werden konnte. Die Daten mussten fallweise generiert, aus den verschiedenen Systemen zusammengeführt, vereinheitlicht und ausgewertet werden, bevor sie in konkrete Aktionen übersetzt werden konnten.

Auch die möglichen Kampagnenarten waren so eingeschränkt, dass keine kreativen Handlungsoptionen offenstanden. Rabatte mussten stationär an jeder Kasse eingepflegt werden und konnten nur generisch an große Kundengruppen vergeben werden.

LÖSUNG

In enger Abstimmung mit dem Kunden erarbeitete das Team von Obungi eine Lösung, die alle relevanten Daten zentralisieren, um bedeutende Fakten anreichern und den Datenzugriff vereinfachen sollte - verbunden mit einer Migration in die Microsoft Cloud „Azure“.

Eine „Near Real Time“-Synchronisation ins Campaign Management Tool, fertige Analyse-Sets und Reporting-Tools inkl. attraktiver Power BI Visualisierung sollten schnelle Aktionen ermöglichen.

Die Implementierung eines Couponing-Systems für neue Handlungsmöglichkeiten war ebenfalls Teil der Planung. Abgerundet wurde das Projekt mit einer Komplettüberarbeitung der Smartphone App mit dem Ziel neuer Kommunikationswege und komfortabler Identifikation und Bezahlung.

KUNDE

Vapiano SE ist ein Unternehmen der Systemgastronomie, das italienische Speisen nach dem Fast-Casual-Prinzip anbietet. Vapiano ist mit über 185 Restaurants in mehr als 30 Ländern auf 6 Kontinenten vertreten.

KUNDENNUTZEN

- ✓ 360° Kundenanalyse
- ✓ Einheitlicher Datenbestand
- ✓ Schneller Datenzugriff
- ✓ "Near Real Time"-Synchronisation
- ✓ Reporting-Tools
- ✓ Interaktive Power BI Self Service Grafiken
- ✓ Flexibles Couponing
- ✓ Mobile Kommunikation, Identifikation und Bezahlung
- ✓ Ressourcenflexibilität durch Cloud-Migration

NUTZEN

360-Grad-Sicht auf den Kunden mittels umfangreicher, zentraler Datenbasis

Die Daten aus verschiedenen Systemen wurden in die Microsoft Cloud migriert und in einer zentralen Datenbank konsolidiert. Zudem wurde die zuvor spärliche Datenbasis ausgebaut und um wichtige Aspekte wie Konsumverhalten ergänzt, sodass ein 360-Grad-View auf jeden einzelnen Kunden gegeben ist. Informationen liegen nun in einem hohen Detailgrad vor. Jeder Kaufakt kann bis auf einzelne Positionen, z. B. Artikel, Uhrzeit, Zahlart, nachvollzogen werden. Die Daten sind von jetzt an leicht und komfortabel zugänglich und sofort verwertbar.

Schnelle Reaktionszeiten mit Hilfe „Near Real Time“-Synchronisation ins Campaign Management Tool

Eine große Erleichterung für das Marketing stellt die sofortige Verfügbarkeit aller kundenrelevanten Daten da. Denn diese sind jetzt nicht nur einheitlich, redundanzfrei und zentralisiert: Sie werden auch „Near Real Time“ in das Campaign Management Tool synchronisiert. Dies bedeutet eine erhebliche Vereinfachung, Fehlerreduktion und ermöglicht spontane Reaktionen auf das Kundenverhalten.

Mit Reporting-Tools zu Kundenklassifikationen und zielgruppenspezifischer Analyse

Was zuvor fallweise und manuell erhoben und analysiert werden musste, wird dem Marketing-Team nun als fertiges Set geliefert. Oft benötigte Standardauswertungen, z. B. bestimmte Kundenklassifikationen und Zielgruppenanalysen, werden automatisch erstellt und sind jederzeit abrufbar. Das cloudbasierte Self Service Tool „Power BI“ ermöglicht eine besonders einfache und individuelle Erstellung attraktiver und interaktiver Grafiken und Dashboards.

Darüber hinausgehend helfen Reporting-Tools bei der Untersuchung spezifischer Fragestellungen. Sie erleichtern individuelle Auswertungen und ermöglichen so eine schnelle, zielgruppenspezifische Ansprache. Natürlich ist die Erfolgskontrolle bereits durchgeführter Kampagnen ebenso einfach.

Mehr Aktionsspielraum mit zentral gesteuertem Couponing System

Das Rabattsystem war zuvor stark limitiert. Aktionsregeln mussten an jeder einzelnen Kasse stationär eingepflegt werden. Ferner zeigte sich das System starr bei der Zuteilung zu Personengruppen.

Das neu eingeführte Couponing-System wird zentral gesteuert und bedeutet damit eine erhebliche Zeitersparnis und Erleichterung. Zudem sind nun erstmals attraktive, flexible Couponing- und Rabattaktionen möglich. Denn das System kann Kunden auch gemäß Kaufverhalten selektieren. Der Projektleiter zur Linden:

” Ob wir Produktliebhaber, Dauergäste, junge Kunden adressieren oder ein Filial-Event bewerben möchten:
Wir sind nun sehr flexibel und können nahezu in Echtzeit passgenaue, zielorientierte Kampagnen gestalten.

Neue Kommunikationswege mittels App

Mobile Kommunikation ist wichtig. Deshalb haben wir eine umfassende Überarbeitung für die bestehende, schmale App-Lösung empfohlen. Die attraktive App ergänzt klassische Kommunikationswege wie Mailing, E-Mail/Newsletter. Sie kann jetzt in innovativer Form, z.B. per Push Notifications mit dem Kunden kommunizieren.

Innovatives Konsumerlebnis mittels mobiler Zahlung und Identifikation

Durch die neue App kann dem Vapianokunden nun ein innovatives Konsumerlebnis geboten werden. Eine separat mitzuführende Kundenkarte ist ab sofort passé. Der Kunde kann sich beim Bezahlen an der Kasse direkt mit seinem Smartphone identifizieren und auf diese Weise Treuepunkte sammeln. Um den Einkaufsvorgang zu vereinfachen und dem Kunden noch mehr Komfort zu bieten, kann er auch bequem mit seinem Mobilgerät bezahlen.

TECHNOLOGIEN

- Azure
- SQL Server
- .NET
- Power BI

Microsoft
Partner



Gold Data Analytics
Gold Cloud Platform
Gold Application Development
Silver Data Platform