

Confiseur Bachmann AG, Luzern

Kundenkartensystem bietet Sicherheit

Matthias und Raphael Bachmann haben mit ihrem neuen Kundenkartensystem in jeder Beziehung positive Erfahrungen gemacht und möchten dessen Vorteile nicht mehr missen.

Wer wie die Confiserie Bachmann über 14 Verkaufsstellen verfügt und 10000 Artikel anbietet, ist auf ein reibungslos funktionierendes Kundenkartensystem angewiesen. Hohe Anforderungen sind insbesondere an die Sicherheit und die Bedienungsfreundlichkeit zu stellen. An gut frequentierten und umsatzstarken Standorten wie im Bahnhof Luzern haben die Verkäuferinnen keine Zeit, um auf eine langsame Netzwerkverbindung oder das Einlesen der Kundenkarten zu warten.

Nach sorgfältigem Evaluationsverfahren entschieden sich Matthias und Raphael Bachmann für das Kundenkartensystem von HS-Soft: «Dieses System ist schnell und leistungsfähig und erfüllt zusammen mit den Cash Assist-Kassen unsere Anforderungen am besten. Es wird auch kontinuierlich weiterentwickelt.»

Vorteile des Systems

- Die Karten funktionieren an den Kassen berührungslos, zum Einlesen braucht es kein EC-Terminal.
- Der Server steht in der Zentrale, die Daten müssen nicht auf einem fremden Server abgelegt werden, was die Abhängigkeit von einem Dienstleister bedeutet.
- Die Investitionskosten pro doppelt bedruckte Karte sind mit rund 60 Rappen vergleichsweise gering (abhängig von der Abnahmemenge).
- Die Kassen schicken ihre Daten permanent an den Server. Bei einem Hardwaredefekt sind die kompletten Daten in der Zentrale vorhanden, so dass keine Informationen über die Ladung auf den Kundenkarten verloren gehen können.
- Bei einem Ausfall des Internets können die Kassen auf ein Offline-Programm umschalten, bei dem weiterhin mit der Kundenkarte bezahlt werden kann. Nur Aufladungen sind nicht möglich.

Reibungslose Umstellung

Die Umstellung der rund 50 im Einsatz stehenden Kassen wurde an einem Feiertag vorgenommen. Zuvor wurde in jeder Filiale eine Cash Assist-Kasse installiert, an der die Mitarbeitenden die Bedienung der neuen Geräte üben konnten. Entsprechend rasch hatten sie das System im Griff. Bei Problemen konnte der EDV-Betreuer das Gerät fernsteuern und entsprechende Anweisungen geben.

Rasche Zahlungsabwicklung

Das Einlesen der Karten erfolgt berührungslos und somit sehr schnell, was die Zahlungsabwicklung stark beschleunigt. Die Displays der Kassen zeigen dem Kunden seinen Einkauf sowie auf Wunsch weitere Informationen wie die Inhaltsstoffe an. Sie können von der Zentrale aus auch mit Werbung für die angebotenen Produkte versorgt werden.

Bindung der Stammkunden

Anderthalb Jahre nach der Einführung zahlen heute bereits 6% der Kunden mit der Kundenkarte. Langfristiges Ziel ist es, 20% der Kunden damit auszustatten. Für Matthias Bachmann hat die Bindung der Stammkunden strategische Priorität: «Wir bieten sowohl Rabatte auf bestimmten Produkten wie einen Mehrwert beim Aufladen (s. Kasten rechts). Es sind aber auch weitere Kundenbindungsmassnahmen möglich. Wichtig ist, immer wieder neue Kaufanreize zu vermitteln.» Im Gegensatz zu einer Stempelkarte braucht es für die Nachbearbeitung keinen unverhältnismässig hohen Aufwand. Der Kunde kann sich registrieren lassen, auf Wunsch die Karte aber auch anonym aufladen. Bei einem Verlust gibt es kostenlosen Ersatz, bereits geladene Beträge bleiben erhalten. Gestohlene Karten können gesperrt werden.



Einfacher, vorteilhafter Zahlungsvorgang mit der Bachmann-Kundenkarte.

Fehlbuchungen ausgeschlossen

Durch den direkten Anschluss des Kreditkartenterminals an die Kasse sind Fehlbuchungen beim Bezahlen mit Kreditkarte ausgeschlossen. Bei der Confiserie Bachmann laufen auch die Warenwirtschaft Faktura Assist sowie die Rezeptur-Verwaltung Rezept Assist auf Software von HS Soft. Dank dem ständigen Datenabgleich sind die Betriebsinhaber immer über die Verkäufe in den Geschäften informiert. Sie werden dadurch von vielen Routinearbeiten entlastet. Die Verkäuferinnen können vor Ladenschluss die Retouren eingeben. Noch verkaufbare Artikel werden wieder aus dem Retourenbestand genommen, was Zeit und Personalkosten spart. Das abendliche Abrechnen einer Kasse ist in wenigen

Minuten erledigt. Trotz hoher Umsatzzahlen hat der Betrieb Kassendifferenzen jederzeit voll im Griff. Mit der Kundenkarte sind auch alle Bachmann-Mitarbeitenden ausgestattet. Nebst der Vergütung des Mitarbeiterrabatts dient diese zur Zeiterfassung und ersetzt als Türöffner die Schlüssel.

Wie bei jeder Prepaid-Karte liegt ein wesentlicher Vorteil darin, dass das Geld bereits vor dem Einkauf in der Kasse ist. Matthias und Raphael Bachmann haben jederzeit die volle Kontrolle über den aktuellen Stand der eingelösten und noch nicht eingelösten Beträge.

Kundenvorteile

Mit der Bachmann-Karte profitieren Kunden von folgenden Rabatten, die direkt abgezogen und mit dem aktuellen Saldo auf dem Kassenbon ausgewiesen werden:

- 6% auf alle Kaffeegetränke
 - 6% auf alle Tees
 - 4% auf Pain Paillasse-Brote
 - 4% auf das Füllrobige-Brot
 - 2% auf Baguettes/Sandwiches
 - 2% auf alle Salate
 - 5% auf alle Wasserturm-Steine
- Zudem erhalten Kunden beim Laden einen Mehrwert (1% beim Laden von CHF 100.–, 2% bei CHF 200.–, 3% bei CHF 300.– und 4% bei CHF 400.–).



Matthias Bachmann ist mit dem Kundenkartensystem rundum zufrieden.