

# Erfolg mit City-Karten: Beispiel Weinstadt- Card

Von Udo-Peter Ullmann, Andreas Martin und Gregor Roth



Für den Erfolg eines regionalen Bonusprogramms mit Bezahlungsfunktion ist eine einfache Handhabung die erste Voraussetzung. Bei den örtlichen Händlern existieren verschiedene Systeme am Point of Sale, doch eine doppelte Terminalausstattung ist mit vielen Nachteilen verbunden. In dem baden-württembergischen Städtchen Weinstadt bietet die ansässige VR-Bank inzwischen eine ganze Kartenfamilie an: Sie kombiniert das Bonusprogramm Weinstadt-Card mit einer Debitkarte, einer Mastercard oder der Geldkarte. Und die Implementierung ist gelungen, seit Start der Weinstadt-Card im Jahr 2003 sind 13 000 Karten ausgegeben worden. 26 000 Einwohner hat die Stadt. Und knapp drei Viertel der Kunden nutzen die Karte täglich oder mehrmals pro Woche. Red.

Der genossenschaftliche Finanzverbund bereitet durch die Zusammenarbeit von Card-Process, DG Verlag und DZ Bank die Wege in eine neue Welt der Kundenbindung durch Bonusprogramme und optimiert die Abwicklung für den Handel.

Der zunehmende Wettbewerb in Handel und Dienstleistungen, nicht nur durch Mega-Einkaufszentren auf der grünen Wiese, sondern auch durch das Internet, setzt

gerade regionale Anbieter unter Zugzwang. In diesem Zusammenhang wird die langfristige Bindung von Kunden ein immer wichtigerer Faktor. Die Bindung der Kaufkraft am Wohnort durch attraktive Stadtmarketing-, Kundenbindungs- und Bonusprogramme gewinnt unter diesen Aspekten immer mehr an Bedeutung.

Der Wegfall des Rabattgesetzes hat hier Wege eröffnet, mit denen individuell auf die einzelnen Branchen abgestimmte Anreize geschaffen werden können. Damit zeigt sich, dass ein entscheidender Vorteil von City-Card-Bonusprogrammen die zu erwartende Kaufkraftbindung und die Stärkung der Wirtschaftskraft einer Kommune ist.

Dem erfolgreichen Einsatz solcher Systeme stehen oft Hemmnisse in der Umsetzung gegenüber. Beispielhaft seien hier erwähnt: hohe Betriebskosten, mangelnde

de Bereitschaft zum gemeinsamen Handeln der Kaufleute vor Ort, Komplexität der Systeme und Systembetreuung. Am Beispiel der Weinstadt-Card soll hier eine Lösung vorgestellt werden, die wegweisend für andere City-Card-Projekte sein kann.

## Weinstadt-Card als Erfolgsmodell

Die Weinstadt-Card ist als Erfolgsmodell für den Einsatz von Bonussystemen hervorzuheben. Die VR-Bankcard, die Mastercard und eine kontoungebundene Geldkarte ermöglichen es den Kunden, ihre Weinstadt-Card im Einkauf bei etwa 60 Händlern einzusetzen. Mit über 75 Prozent Zufriedenheit und rund 69 Prozent Kunden, die die Karte täglich oder mehrmals in der Woche nutzen, wird ein erheblicher Umsatz generiert. Jährlich fast 500 Euro pro Kopf geben die Weinstadt-Card-Kunden mehr aus als Kunden ohne Weinstadt-Card. Das verdeutlicht überzeugend die Wirksamkeit und Nachhaltigkeit regionaler Bonussysteme.

Neben der Überzeugungsarbeit an der Basis und dem notwendigen überdurchschnittlichen Engagement regionaler Verantwortlicher ist die einfache Handhabung für einen Erfolg regionaler Bonussysteme von grundlegender Bedeutung. Das stellt sowohl für die Initiatoren, wie Volksbanken und Raiffeisenbanken, als auch für Terminalhersteller eine besondere Herausforderung dar.

## Zu den Autoren

**Udo-Peter Ullmann** ist Geschäftsführer der CardProcess GmbH, Karlsruhe. **Dr. Andreas Martin** ist Vorstandsmitglied des Deutschen Genossenschafts-Verlages, Wiesbaden, und unter anderem für den Geschäftsbereich Cards verantwortlich. **Gregor Roth** leitet den Bereich Operations & Services der DZ BANK AG, Frankfurt am Main.

Bisher konnten diese Anforderungen nur durch eine separate (Kunden-)Karte gelöst werden, wie sie zum Beispiel in Form der Payback-Karte bekannt ist. In einigen Fällen werden Kundenkarten mit einer Bezahlfunktion gekoppelt (Payback-Visa-Karte). Regional und in dem losen Verbund örtlicher Händler kommt hinzu, dass verschiedene Systeme am PoS existieren. Das führt dazu, dass bisher – im Gegensatz zu den Großmärkten und Discountern – ein separates Terminal zur Abwicklung der Bonussysteme eingesetzt werden musste. Die daraus resultierenden Kosten für Karten mit Bezahlfunktion sind eine klare Hürde.

Mit einer doppelten Terminalausstattung sind mehrere Nachteile verbunden: Eine zusätzliche Karte, bei der der Kunde daran denken muss, diese beim Bezahlvorgang auch vorzulegen beziehungsweise bei der der Verkäufer den Kunden an den Einsatz erinnern muss (täglich erlebbare Routine beispielsweise bei Happy Digits oder Payback). Arbeitsaufwand oder Verstimmungen bei Kunden sind nicht auszuschließen. Beim Händler kommt neben dem Platz- und Anschlussbedarf noch der zusätzliche Aufwand beim Kassiervorgang hinzu. Dieses kann im operativen Alltag nur durch überdurchschnittlichen Einsatz und Überzeugungsarbeit wettgemacht werden.

### **Kartenfamilie aus Debitkarte, Mastercard und Geldkarte**

Genau an dieser Stelle setzt die Zusammenarbeit der Card-Process, des DG Verlages, der DZ Bank und der VR-Bank Weinstadt ein. Von zwei Seiten wurde die Herausforderung angenommen: Zum einen wird die kontoungebundene Weinstadt-Card – seit Herbst 2003 sind über 13 000 Karten ausgegeben worden – nunmehr seit Herbst 2006 im Sinne einer Kartenfamilie durch eine Debitkarte und eine Mastercard im Weinstadt Design ergänzt. Möglich macht dies der in der genossenschaftlichen Bankengruppe einheitlich zum Ein-

satz kommende Seccos-Chip mit seiner Multifunktionalität: Unabhängig vom Bezahlverfahren wird das Bonussystem als Zusatzanwendung abgebildet.

DZ Bank und DG Verlag haben in einem gemeinsamen Projekt mit der VR-Bank Weinstadt die entsprechenden technischen, organisatorischen und lizenzrechtlichen Voraussetzungen hierfür geschaffen. Die so entstandene Kartenfamilie erhöht nochmals wesentlich die Akzeptanz bei den Verbrauchern und Händlern in Weinstadt, sodass sich bundesweite Systeme dort bisher nicht entscheidend durchsetzen konnten. Bemerkenswert: In einem konkre-

### **Weinstadt-Card ist in drei Varianten erhältlich**

- Als Debitkarte der VR-Bank Weinstadt (Voraussetzung: Konto bei der VR-Bank Weinstadt).
- Als Mastercard der VR-Bank Weinstadt (Voraussetzung: Bonität und ein Konto bei einem inländischen Kreditinstitut).
- Als kontoungebundene Kundenkarte mit Geldkartenfunktion (keine besonderen Voraussetzungen).

ten Fall stellte ein Anbieter seine eigene Karte hinter die Weinstadt-Card zurück und akzeptiert in Weinstadt das regionale Bonus-system.

Zum anderen wurde unter Mitarbeit der Card-Process, des DG Verlages und dem Terminalhersteller Thales der universelle Einsatz am Point of Sale ermöglicht, das heißt Bezahlvorgang und Bonuspunkte-gewährung gehen jetzt Hand in Hand. Das Terminal Artema Hybrid wickelt alle notwendigen Buchungen in einem Schritt ab. Nicht nur das: Auch eine integrierte Modem-Technik ermöglicht das schnelle Übermitteln der Daten ohne Schalten oder Umstecken. Weitere Optimierungen im

Ablauf der Bedienung sind in Vorbereitung. Zudem kann durch diese Lösung die Punktegewährung unmittelbar und schnell gewährleistet werden.

Die Card-Process ermöglicht auf diese Weise in bewährter Zusammenarbeit mit ihren Partnern nicht nur eine schnellere und komfortable Abwicklung am Point of Sale, sondern hilft auch, die Kosten durch diese Prozessoptimierung zu senken. Immer wieder hatten Händler in der Vergangenheit kritisiert, dass sie für zwei Geräte in der Bezahlabwicklung keinen Raum hätten und auch die Verzögerungen während des Bezahlvorgangs eine Barriere gegenüber dem Kunden darstellen.

### **VR-Bank Weinstadt setzt Prozesskette des Finanzverbundes erstmals um**

Mit der Phase II des City-Card-Konzeptes Weinstadt ist es gelungen, den auf separaten Karten und dedizierten Bonus-Terminals beruhenden Ansatz zu flexibilisieren und zugleich zu vereinfachen. Mehr Flexibilität entsteht für den Karteninhaber durch die Auswahl unter drei bonusfähigen Kartentypen. Hier entsteht für den Kunden ein Mehrwert, wenn er von der bisherigen kontoungebundenen Karte auf die Verbindung von Girokonto und Bonuspunkten (VR-Bankcard) oder von Kreditkarte und Bonuspunkten (Mastercard) umsteigt. Mit dieser „Aufwärtskompatibilität“ beweist die kartenausgebende Bank ihre Innovationsfähigkeit und erzielt zugleich eine stärkere Kundenbindung.

Eine deutliche Vereinfachung für Karteninhaber und Händler ergibt sich durch den Einsatz eines einzigen Terminals am Point of Sale, in das Zahlungsfunktion und Bonuspunktevergabe integriert sind. Der genossenschaftliche Finanzverbund hat hierfür eine komplette Prozesskette realisiert, die nunmehr von der VR-Bank Weinstadt erstmals umgesetzt wird. Die Bank unterstreicht damit ihre originäre Rolle als Partner der Region und des mittelständischen Einzelhandels.