

# **Kundenkarten mit Galileo**

## **Konzept und Implementierung**

Version 3.0  
August 2007

## Inhaltsverzeichnis

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | Allgemeines .....   | 3  |
| 2   | Übersicht Galileo Kundenkarte .....                       | 6  |
| 3   | Beispiele von Kundenkarten (Test).....                    | 7  |
| 4   | Kundenidentifikation Kasse ColibriTS.....                 | 8  |
| 4.1 | Kundenidentifikation mit Kundenkarte .....                | 8  |
| 4.2 | Kundenidentifikation ohne Kundenkarte .....               | 9  |
| 5   | Beispiele Kundeninformation .....                         | 10 |
| 6   | Administrationsfunktionen Galileo .....                   | 11 |
| 6.1 | Kundenkartenfunktionen .....                              | 11 |
| 6.2 | Kundenkarten-Abrechnungsfunktionen .....                  | 11 |
| 6.3 | Ablauf Kundenkarten-Abrechnung .....                      | 12 |
| 6.4 | Zusätzliche Funktionen und Filtermöglichkeiten.....       | 13 |
| 6.5 | Einstellmöglichkeiten.....                                | 13 |
| 6.6 | Word/Serienbriefe .....                                   | 13 |
| 7   | Auswertfunktionen Kunden Controlling-Cockpit .....        | 14 |
| 8   | Allgemeine Informationen und AGB's für Kundenkarten ..... | 15 |
| 8.1 | Kundenflyer (am Beispiel einer Apothekenlösung).....      | 15 |
| 8.2 | Beispiel der AGB's des Apotheken-Treuesystems .....       | 16 |
| 9   | Erweiterung .....   | 18 |

# 1 Allgemeines

## Grundidee

Die Buchhandlung soll einfach und kostengünstig Kundenkarten für Stammkunden (Privatkunden) erstellen und mit Galileo und der Kasse ColibriTS nutzen können. Kundenkarten ermöglichen einerseits die Verbindung von Barverkäufen an der Kasse mit dem Kunden und andererseits sind sie ein interessantes Marketinginstrument, welches vielfältige Kundenkontakte ermöglicht.

## Prinzip der Comelivres-Kundenkarte

Aufgrund der bisherigen Erfahrungen/Informationen werden wir eine Kombination aus Supercard (Punktekonto) und Cumulus (Boni als Gutscheine) realisieren. Dies bedeutet, dass die Umsätze den Kundenkartenumsatzkonti gutgeschrieben (ohne Gutscheinkäufe) werden und die Boni in "eigenen" Gutscheinen den Kunden ausbezahlt (respektive per Post zugesandt oder in Ausnahmefällen direkt ausgegeben) werden. Die Kundenkartenkonti werden um die entsprechend ausbezahlten Boni reduziert.

## Einschränkungen der Comelivres-Kundenkarte

Galileo ist nicht filialfähig und somit können Kundenkarten auch nicht bei Filiallösungen eingesetzt werden. In Abklärung ist jedoch eine Erweiterung, die dies für Kundenkarten ermöglichen würde, aber vor allem wäre damit die zentrale Abrechnung von Kundenkarten bei Filialen auch abgedeckt (siehe Konzept Web-Kundenkarte).

## Auswertdauer/Auswertzeitpunkt

Der Kundenumsatz wird für alle Kunden zu einem Stichtag (aktueller Zeitpunkt des Starts der Auswertung) bestimmt und ist unabhängig vom Zeitpunkt der Ausstellung der Kundenkarte (der Ausstellzeitpunkt hat für die Auswertung keinen Einfluss).

## Layout der Kundenkarte

Das Layout (Vorderseite) der Kundenkarte wird mit dem Grafiker erstellt und die Etiketten können dann von einer Druckerei oder bei Comelivres (kleinere Auflagen, Preis pro Stk. CHF 0.90) gedruckt werden.

## Kundenindividueller Teil

Die eigentliche Zuweisung der Kundenkarte zu einem Kunden erfolgt mittels einer Barcodeetikette, die direkt aus Galileo erstellt und auf die Rückseite der Kundenkarte geklebt wird. Die Etikette enthält die Kundennummer als Barcode und diverse weitere Informationen. Falls vom Kunden gewünscht kann auch einfach die Etikette auf einen anderen Träger geklebt werden, z.B. auf eine bestehende Plastikkarte. Der Etikettendrucker wird in Galileo neben dem Druck von Kundenetiketten auch für den Nachdruck von Artikel Etiketten, die Auszeichnung von Artikeln ohne Etiketten, usw. eingesetzt.

## Marketingmöglichkeiten

Die Kundenkarte wird als Kundenbindungsinstrument eingesetzt und der Buchhändler kann hier seiner Kreativität freien Lauf lassen.

**Artikel zum Thema Kundenkarten**

Folgende Artikel sind zu diesem Thema erschienen:

- § Cleveres Bonussystem, börsenblatt 38-2006
- § Buchhandlung Köhl mit Freundeskreis und Kundenkarte, [www.buchmarkt.de](http://www.buchmarkt.de) 04.08.2006
- § Neue Luzerner Zeitung von, Donnerstag, 5. Juli 2007. Über 200 Franken investieren Herr und Frau Schweizer im Durchschnitt jährlich in den Ausbau ihrer Hausbibliothek – nicht weniger und nicht mehr als im Vorjahr.
- § Ebenfalls gibt es diverse Literatur zum Thema Kundenkarten/Kundenbindung

**Datenschutz**

Zurzeit sind die Kundendaten im normalen Rahmen von Galileo geschützt, respektive der Schutz hängt vor allem vom Zugang zu einem Rechner mit Galileo ab. Galileo-Rechner sollten den Kunden nicht frei zugänglich sein und sollten mindestens mit einem Bildschirmschoner-Passwort geschützt werden. Als zusätzliche Sicherheit sind die Umsatzdaten der Kunden mit einem Passwort geschützt.

**Speicherung von Kundendaten**

In Galileo werden einerseits alle Kundentransaktionen mit Datum, Artikelnummer, Menge, Preis und Kundennummer gespeichert. Parallel dazu wird ein Kundenkartenkonto pro Kunde geführt, auf welches alle kundenkartenrelevanten Transaktionen gebucht oder Boni entsprechend abgebucht werden.

**Bar- und Rechnungskunden**

Normalerweise kauft ein Kunde seine Artikel entweder bar an der Kasse (Privatkunden) oder auf Lieferschein/Rechnung (institutionelle Kunden wie: Bibliotheken, Firmen, Schulen), eine Mischung dieser beiden Abläufe kommt seltener vor. Durch diese Trennung kann z.B. bei Rechnungskunden das Controlling-Cockpit zur „Früherkennung“ eingesetzt werden. Institutionelle Kunden erhalten normalerweise auch keinen zusätzlichen Bonus auf dem Umsatz, da sie ja bereits einen Grundrabatt haben.

**Voraussetzungen Kundenkarte**

Damit die Comelivres-Kundenkarte verwendet werden kann müssen folgende Voraussetzungen in der Buchhandlung gegeben sein:

- § Galileo mit Modul Fakturierung
- § Kasse ColibriTS mit Verbindung zu Galileo (keine Warenwirtschaft nötig)
- § Etikettendrucker Zebra TLP 2844
- § Kunden müssen gepflegt werden
- § Word für Serienbriefe

## Ablauf Einführung Kundenkarte

Folgender Ablauf hat sich bei der Einführung der Kundenkarte als nützlich/sinnvoll erwiesen:

- § Grundsätzlich Aufwand und Nutzen einer Kundenkarte abklären (z.B. mit anderen Buchhandlungen, ERFA-Gruppe, usw.)
- § Boni-System (ab welchem Umsatz soll ein Bonus ausgegeben werden) und AGB's (Allgemeine Geschäftsbedingungen) definieren
- § Layout der Kundenkarte mit dem Grafiker erstellen
- § Offerten für Druck der Kundenkarte einholen und Kundenkarten drucken
- § Kundenetiketten mit Galileo drucken
- § Kundenkarte den Kunden mit Begleitbrief und AGB's übergeben/zustellen
- § Periodisch Boni abrechnen und die Kunden informieren
- § Kundenumsätze mit dem Controlling-Cockpit periodisch überprüfen (haben sich die Umsätze seit Einführung der Kundenkarte verändert, hat sich das Einkaufsverhalten der Kunden verändert, usw.)
- § Wenn möglich monatlich die Kunden über interessante Neuerscheinungen, usw. informieren, diese Information kann via Mail erfolgen

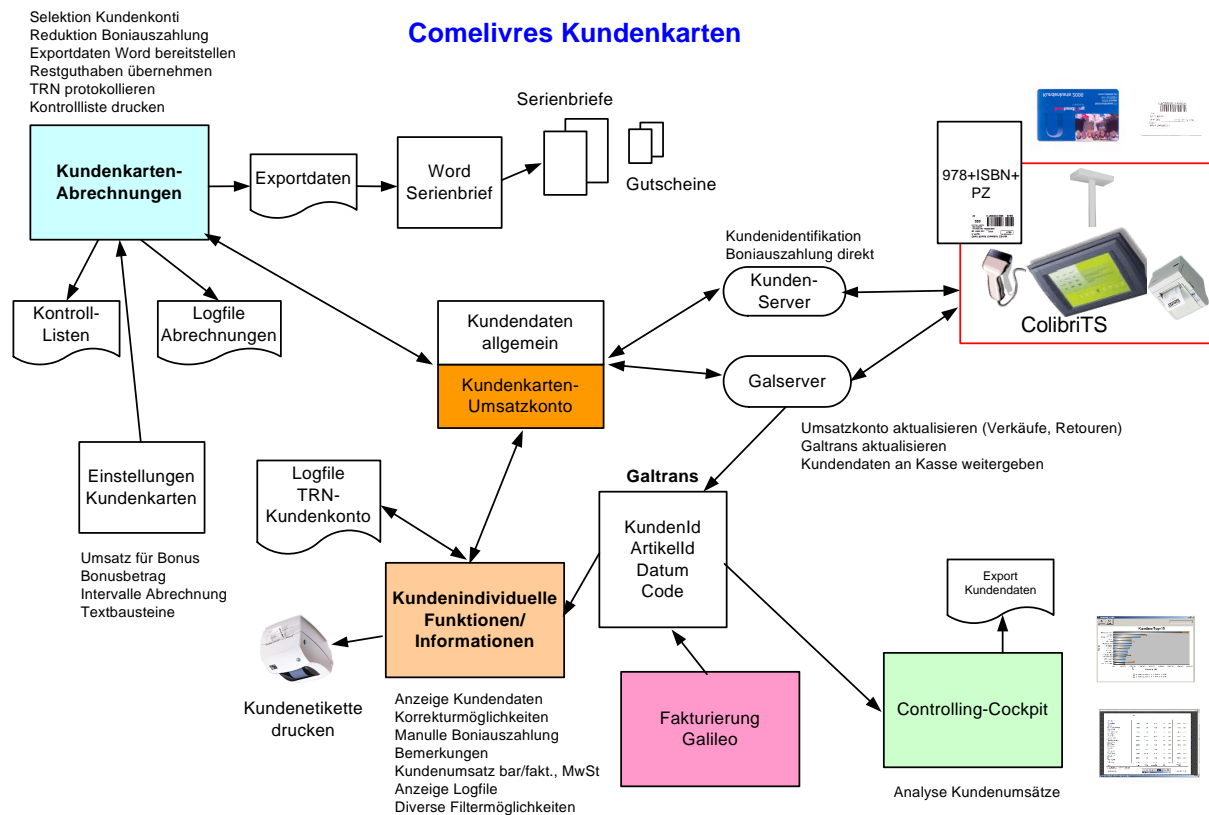
## Kosten der Kundenkarte

Neben den Kosten für die eigentliche Hardware (Plastik- oder Kartonkarte, Layout erstellen, Etikettendrucker) sind auch Kosten für die Betreuung des Kundenkartensystems (Boniabrechnung) und für die Kundenkommunikation zu berücksichtigen sowie die Kosten für den Versand der Kundenkarten und die periodischen Boniauszahlungen.

## Auszahlung Kundenboni

Die Kundenboni werden als eigene Gutscheine ausbezahlt. Eventuell sollten für die Kundenboni spezielle Kundenboni-Gutscheine erstellt werden, die sich von den „normalen“ Gutscheinen unterscheiden. In der Buchhaltung müssen die Boni als „kurzfristige Verbindlichkeiten“ aufgeführt werden.

## 2 Übersicht Galileo Kundenkarte



Diese Abbildung zeigt in einer Übersicht die verschiedenen Teile der Galileo Kundenkarte, wie sie in diesem Dokument beschrieben werden.

Neu wurde für die Kundenkarte das Kundenkartenumsatzkonto pro Kunde eingeführt, auf dem alle Umsätze und Boniauszahlungen verbucht werden.

Die Abrechnung der Boni erfolgt automatisiert in Galileo, ebenfalls stehen diverse Funktion zur Administration und Kontrolle der Kundenkarten zur Verfügung.

Veränderungen im Umsatz bei Kunden mit Kundenkarte können über das Controlling-Cockpit überwacht und ausgewertet werden.

Die Kundenkartenkunden können einfach und schnell via Email informiert werden. Durch verschiedene (geplante) Auswertungen können Kundenprofile erstellt und somit Kunden sehr individuell angesprochen werden.

### 3 Beispiele von Kundenkarten (Test)



Auf der Rückseite der Kundenkarte befindet sich die Kundenidentifikation, die mittels Barcode-Etikettendrucker von Galileo erstellt wird. Die Etikette kann jederzeit bei Bedarf nachgedruckt werden.

## 4 Kundenidentifikation Kasse ColibriTS

### 4.1 Kundenidentifikation mit Kundenkarte

Vor oder während dem Kassivorgang wird die Kundenkarte gescannt und als Quittung erscheint in der Titelleiste des Kassfensters der identifizierte Kundenname. Alle Verkäufe werden nun auf das Konto des Kunden gutgeschrieben und können später in Galileo ausgewertet werden.

#### Kassenfenster von ColibriTS

Kasse 1 [Colibri Datenbank] Kunde: 8155 Kostler, Lorenz

26.04.2007 13:21:28 Anmelden User

**Total** 44.30 WG 1 Ausg 1

| Artikel  | Menge | Preis | Rabatt | Betrag | Mwst | Opt |
|--|-------|-------|--------|--------|------|-----|
| 20 Jahre offene Jazz Haus Schule                 | 1     | 9.30  | 0%     | 9.30   | 2.4% | L   |
| Abeln, Reinhard, Du wohnst sehr schön, lieber... | 1     | 15.00 | 0%     | 15.00  | 2.4% | L   |
| Kunstkarten                                      | 1     | 20.00 | 0%     | 20.00  | 7.6% | L   |

Warengruppe - Artikel Mwst Opt  
2.4% L

| Menge | Preis | Rabatt | Auf | Ab |
|-------|-------|--------|-----|----|
| 1     | 0.00  | 0%     |     |    |

WG / EAN13 / Code128:

|   |    |   |           |
|---|----|---|-----------|
| 7 | 8  | 9 | Löschen   |
| 4 | 5  | 6 | Leeren    |
| 1 | 2  | 3 | Zahlungen |
| 0 | 00 | . |           |

Fun.1 Fun.2 Coupon

|            |           |          |
|------------|-----------|----------|
| Besorgung  | Umsatz    | Sperren  |
| Rücknahme  | Parkieren | Abmelden |
| Belegliste |           |          |

#### Kundenkarte mit Barcode, der an der Kasse gescannt wird





## 4.2 Kundenidentifikation ohne Kundenkarte

Hat der Kunde die Kundenkarte nicht zur Hand oder möchte man auf die Kundenkarte verzichten, dann kann an der Kasse der Kunden aus der Kundentabelle (Kunden aus Galileo) ausgewählt und die Verkäufe so dem Kunden zugeordnet werden.

Die Kundenauswahl erfolgt direkt via Touch-Alphabet auf dem Kassendisplay.

## 5 Beispiele Kundeninformation

### **Auszug aus dem Brief einer Buchhandlung an ihre Kunden**

Ab sofort können Sie bei uns die Kundenkarte bekommen, mit welcher sie bei Umsatz Fr. 500.-- einen Gutschein Fr. 20.-- erhalten.

Präzisiert heisst dies, dass pro CHF. 500.00 eine Bonus von CHF. 20.00 ausgegeben wird.

## 6 Administrationsfunktionen Galileo

Siehe Dokument „Kundenkarten Galileo Anleitung Abrechnung erstellen“ für detaillierte Angaben.

### 6.1 Kundenkartenfunktionen

Folgende allgemeine Kundenkartenfunktionen stehen zur Verfügung:

- § Filtermöglichkeiten zur Auswahl von Kunden mit Kundenkarte (Schnellübersicht)
- § Kundenkarte drucken (Etikette für Kundenkarte drucken)
- § Kundenumsatz in einem Zeitfenster (von bis) aufgeteilt nach Bar-, Rechnungverkauf und MwSt anzeigen (detaillierte Analyse von Kundendaten)
- § Information über bisherige Boniauszahlungen, aktueller Kontostand Kundenkonto
- § Korrekturmöglichkeiten (Karte vergessen, usw.)
- § Direkte Abrechnung von Boni
- § Kundenkarte löschen und parken

### 6.2 Kundenkarten-Abrechnungsfunktionen

Folgende Funktionen stehen für die automatische Kundenkartenabrechnung zur Verfügung:

- § Selektion der Kundenumsätze, welche das Umsatzziel erreicht oder übertroffen haben
- § Kundendaten für den Kundenbrief aufbereiten und exportieren
- § Reduzieren der Kundenkartenkonti um den entsprechenden Boni-Umsatzbetrag
- § Protokollierung aller Transaktionen
- § Zur Kontrolle Druck einer Liste der Abrechnungen

### **6.3 Ablauf Kundenkarten-Abrechnung**

- § Der individuelle Kundenumsatz wird auf dem Kundenkartenumsatzkonto kumuliert (bar und falls vorhanden Rechnungsverkäufe), Retouren werden entsprechend abgezogen.
- § Periodisch rechnet die Buchhaltung, die mit den Kundenkartenkunden vereinbarten Boni ab (z.B. alle 6 Monate, was eine gute Möglichkeit für Kundenkontakte ist)
- § Die Abrechnung erfolgt durch Selektion der Kundenkonti mit einem Umsatz, der grösser dem definierten Mindestumsatz ist. Aus diesen selektierten Kundenkonti werden:
  - § die Kundendaten für einen Kundenbrief exportiert sowie die Angaben über den Kontostand vor der Abrechnung, die Anzahl ausbezahlter Gutscheine (einem Vielfachen des definierten Umsatzziels) und den Stand nach der Auszahlung
  - § die Kundenkartenkonti werden um den entsprechenden Umsatzbetrag reduziert
  - § Restbeträge, die keinem Vielfachen des definierten Boniumsatzes entsprechen werden auf dem Kundenkartenkonto belassen
- § alle Transaktionen auf den Kundenkartenkonti werden protokolliert
- § als Kontrolle sollte eine Liste der Abrechnung gedruckt werden können mit: Details des Abrechnungslaufs, Total, Datum, Anzahl Kunden, Anzahl Kunden mit Vielfachem (aufgeteilt nach Vielfachem), Anzahl Gutscheine, usw.

## **6.4 Zusätzliche Funktionen und Filtermöglichkeiten**

- § Für eine Kommunikation mit den Kunden sollten auch Kundenkartenkonti selektiert werden können, die die Umsatzgrenze nicht erreicht haben, so dann man denen einen netten Brief schreiben kann.
- § ebenfalls sollten Kunden nach Geburtsdatum selektiert werden können, damit man denen einen netten Brief schreiben kann, eventuell mit automatischer Anzeige der Kunden n-Tage vorher.
- § es sollte grundsätzlich nach dem Flag Kundenkonto selektiert und die Kundendaten exportiert werden können (vor allem für monatliche Mailings), das Flag "keine Werbung" sollte die Selektion (eventuell) übersteuern.

## **6.5 Einstellmöglichkeiten**

Folgendes sollte in den Einstellungen hinterlegt werden können:

- § Umsatzbetrag, der zu einer Gutschrift führt (Vielfaches)
- § Gutscheinbetrag, der erstellt werden soll beim Erreichen des Umsatzbetrags
- § eventuell Intervalle, in denen die Kundenabrechnung erfolgen soll (zur Information)
- § eventuell Textblöcke, die für die Kundenkommunikation verwendet werden sollen (für Word/Email)

## **6.6 Word/Serienbriefe**

Die Auszahlung der Kundenboni mittels Gutschein erfolgt normalerweise durch einen Begleitbrief und die entsprechende Anzahl Boni-Gutscheine. Die Daten für den Begleitbrief (Adresse, Kundenkarten-Kontostand, Ausbezahlte Boni, usw.) werden durch die Exportfunktion von Galileo zur Verfügung gestellt, der eigentliche Begleitbrief muss dann entsprechend abgefasst und mit den Exportdaten als Serienbrief generiert werden. Comelivres wird entsprechende Beispiele für einen Begleitbrief bereitstellen.

## 7 Auswertfunktionen Kunden Controlling-Cockpit

### Allgemeines

Im Controlling-Cockpit können Auswertungen nach Top-x Kunden grafisch und tabellarisch ausgewertet werden. Diese Funktion wird um eine Selektion von nur Kunden mit Kundenkarte erweitert.

Für detaillierte Angaben zum Controlling-Cockpit siehe Dokument „Controlling-Cockpit“.

## 8 Allgemeine Informationen und AGB's für Kundenkarten

### **8.1 Kundenflyer (am Beispiel einer Apothekenlösung)**

Beispiel für die grundsätzlichen Vorteile/Bedingungen der Kundenkarte, die dem Kunden z.B. in einem Flyer mit der Karte übergeben werden.

Sammeln Sie Treuepunkte

Für 1 Franken wird 1 Treuepunkt gutgeschrieben. Das heisst, auch der kleinste Betrag bringt Ihnen Punkte.

Verwandeln Sie Treuepunkte in Treuebons

Für 500 Treuepunkte erhalten Sie einen Treuebon über CHF 5.00, der beim nächsten Einkauf bei uns eingelöst werden kann.

So leicht können Sie punkten

Zeigen Sie bei jedem Einkauf oder Medikamentenbezug Ihre TopPharmCard und sammeln Sie automatisch Punkte.

Sie sind auf der sicheren Seite

Sie sparen nicht nur Geld, Sie gewinnen auch Sicherheit. Wir behalten mit Ihrer TopPharmCard stets den Überblick und klären ab, ob sich die Wirkstoffe Ihrer Medikamente miteinander vertragen - vom Arzt verschriebene oder selbst gekaufte.

## 8.2 Beispiel der AGB's des Apotheken-Treuesystems

Wir empfehlen den Einsatz einer Kundenkarte mit klaren Regeln (AGB's) rechtlich abzusichern und diese durch Unterschrift des Kunden als gelesen und akzeptiert zu bestätigen.

### Hier Auszüge aus den AGB's einer Apotheken-Kundenkarte/Treuesystem

TopPharmCard ist ein Treueprogramm für treue Kundinnen und Kunden von TopPharm Apotheken.

Alle Vorteile und Vergünstigungen der TopPharmCard sind für Teilnehmende an keinerlei Verpflichtungen gebunden.

Durch Ihre Unterschrift nehmen Sie am TopPharmCard Treueprogramm teil. Sie erlauben den TopPharm Apotheken Informationen über Ihre Einkäufe zu sammeln und für Marketingzwecke auszuwerten. Diese Daten werden streng vertraulich behandelt und nicht ausserhalb von TopPharm Apotheken weitergegeben oder anderen Dritten zugänglich gemacht.

Gesammelte Treuepunkte und Treuebons sind in Ihrer TopPharm Apotheke einlösbar und können nicht gegen Bargeld eingetauscht werden.

Der Kunde erklärt sich durch Mitunterzeichnung dieser Geschäftsbedingungen damit einverstanden, dass der Anspruch auf Auszahlung der Bon-Guthaben nach dem Verfalldatum (in der Regel nach 1 Jahr) verwirkt ist. Der Kunde verzichtet somit ausdrücklich darauf, nach Verfalldatum diese Gutschriften geltend zu machen.

Die Gutschrift von Treuepunkten erfolgt gegen Vorweisen der persönlichen TopPharmCard oder durch Angabe der Kundennummer. Nach erfolgter Bezahlung können keine Treuepunkte mehr geltend gemacht werden.

Die Treuepunkte werden laufend auf dem persönlichen Punktekonto gesammelt.

Teilnehmende des Programms, die während zweier Jahre keine Punkte gesammelt haben, können vom Programm ausgeschlossen werden. Ein Wiedereintritt der betroffenen Person in das TopPharmCard Treueprogramm ist hingegen jederzeit möglich.

Pro CHF 1.00 Wareneinkauf wird am Ende der **Abrechnungsperiode** 1 Treuepunkt gutgeschrieben (pro Packung maximal 400 Punkte). Jeweils 500 Treuepunkte ergeben einen Treuebon im Wert von CHF 5.00. Der Saldo der Treuepunkte, die keinen vollständigen Bon ergeben, wird der nächsten Periode gutgeschrieben. Die ausbezahlten Treuebons sind zur Kontrolle der internen Abläufe sowie des Rücklaufes mit einer Nummer versehen.

Die TopPharm Apotheken behalten sich vor, jederzeit Verbesserungen und Änderungen im TopPharmCard Programm vorzunehmen oder das TopPharmCard Programm zu beenden sowie bei höherer Gewalt oder bei Ausfall der Technik die Gutschrift von Punkten vorübergehend auszusetzen.



Verlorene TopPharmCards werden durch die TopPharm Apotheke kostenlos und ohne Verlust an Treuepunkten ersetzt.

## 9 Erweiterung

### Erweiterung Kassenbeleg und Galserver

Es wäre wünschenswert, wenn der Kunde mit Kundenkarte auf seinem Kassenbeleg den aktuellen Kundenkartenkontostand und die Veränderung des Kontostandes durch seinen aktuellen Einkauf sehen könnte (Kontrolle). Dies wird von den Kundenkartensystemen (Supercard und Cumulus), die ich bisher untersucht habe so gehandhabt. Damit dies möglich wird müsste der Galserve um eine Funktion Kundenkartenkontostand abfragen erweitert werden, diese Funktion müsste durch die Kasse am Ende der Verbuchung (do\_verkauf) aufgerufen werden können. Die Kasse müsste dann die Angaben am Ende des Kassenbelegs drucken.