

Personalisiertes Kundentreueprogramm für führende spanische Lebensmittelkette

Caprabo ist eine führende spanische Lebensmittelkette mit einem Umsatz von über € 200 Millionen im Jahr 2007 und 569 Supermärkten in 29 spanischen Provinzen. Durch eine starke Präsenz in Katalonien, Madrid, Navarra und auf den Baleareninseln nimmt Caprabo in diesem vertikalen Marktsektor eine Führungsposition ein. Das Unternehmen verfügt über eine Gesamtverkaufsfläche von über 606.000 m² sowie mehrere Logistikhäuser mit einer Gesamtfläche von 236.000 m², von denen die Produkte von Caprabo an alle Einzelhandelsgeschäfte des Unternehmens geliefert werden.

Die Herausforderung

- Gesucht wurde eine integrierte On-Demand-Drucklösung für Kundenrabattgutscheine im Rahmen eines etablierten und erfolgreichen Kundentreueprogramms einer führenden spanischen Supermarktkette

Die Lösung

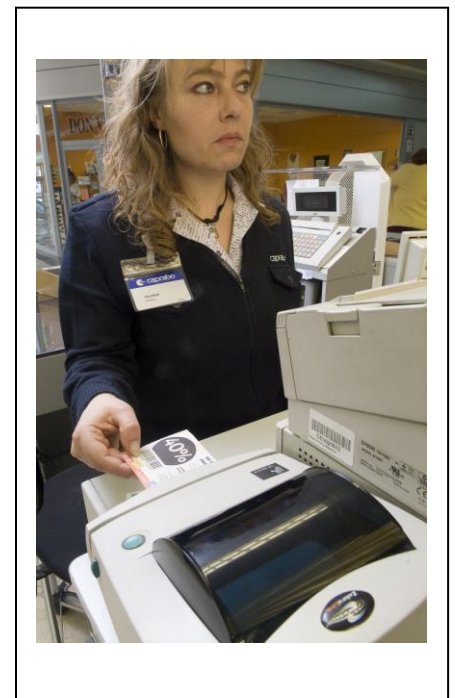
- Installation von 3000 Zebra[®] LP 2844-Z-Desktopdruckern an praktisch allen Kassen der Supermarktkette

Die Vorteile

- Kundenrabattgutscheine können auf Abruf gedruckt werden, um völlig personalisierte Kundenangebote zu ermöglichen
- Durch die zentrale Druckerverwaltung können Änderungen bei den Kundentreuegutscheinen jederzeit in allen Supermärkten über Zebra-Drucker gleichzeitig vorgenommen werden

Vorreiterrolle beim Kundenbeziehungsmanagement

Caprabo wurde vor 48 Jahren gegründet. Einer der Hauptfaktoren, die zu dem außergewöhnlichen Wachstum dieses spanischen Einzelhändlers beigetragen haben, ist sein Kundentreueprogramm. Das Unternehmen begann sein Kundenprogramm 1996 mit der Einführung der ersten Kundentreuekarte, einem innovativen Projekt, mit dem Caprabo damals beim Kundenbeziehungsmanagement die Vorreiterrolle übernahm. Mehr als 10 Jahre später ist das Unternehmen weiterhin innovativ und implementiert Initiativen, um sich von anderen Mitbewerbern im Einzelhandelssektor abzuheben. 2006 führte Caprabo ein neues Kundentreueprogramm ein, das seinen Kunden maximale Ersparnisse ermöglichen sollte. Folglich ist die Verwendungsquote der Kundentreuekarten dieses Einzelhändlers bei Einkäufen äußerst hoch. Da über 80 % seiner Kunden eine Treuekarte besitzen, gibt es über 2 Millionen aktive Karten.



Lösungstechnologie

LP-2844-Z[™]
desktopdrucker von
Zebra[®] mit automatischer
Schneidevorrichtung



On-Demand-Drucken von Kundengutscheinen

Caprabo bietet seinen Kunden im Rahmen seines Kundentreueprogramms seit neuestem Rabattgutscheine an. Anstatt die Gutscheine per Post zu verschicken, was ein teurer und zeitaufwendiger Prozess sein kann, wollte Caprabo die Rabattgutscheine für seine Kunden zum Zeitpunkt des Einkaufs sofort auf Abruf drucken.

Caprabo prüfte verschiedene am Markt angebotene Drucklösungen und entschied sich schließlich für den LP 2844-Z-Desktop-Thermodrucker von Zebra mit automatischer Schneidevorrichtung. Der Drucker verfügt über eine speziell entworfene Medienhalterung. Das Verkaufspersonal entnimmt daraus die Gutscheine und überreicht sie den Kunden.

Caprabo hat in seinen Supermärkten insgesamt 3000 Zebra®-Desktopdrucker installiert, was ungefähr einem Drucker pro Supermarktkasse entspricht. Mit diesen Druckern können stark personalisierte Kundenbelege erstellt werden, wodurch die Kunden auf Sonderangebote und bestimmte Produkte hingewiesen werden können.

Auf dem Einzelhandelsmarkt ist dies eine innovative Vorgehensweise. Die Zebra-Drucklösungen ermöglichen ein einfaches Programmieren und Drucken, so dass sie sich einfach in vorhandene Systeme integrieren lassen. Eine breite Palette an Designoptionen, optimale Druckqualität und die Fähigkeit, auf hochwertigem Papier zu drucken, waren bei diesem Projekt wichtige Voraussetzungen.



„... es ist für uns auch sehr wichtig, dass wir die Verwaltung dieses (Kundentreue-) Service zentralisieren können. Dadurch können wir Änderungen jeglicher Art jederzeit von unserer Zentrale aus vornehmen. Diese Änderungen können bei allen Zebra-Druckern in unseren Läden gleichzeitig implementiert werden.“

Ruban Masip