

Geschenkgutscheine für alle Vertriebskanäle

Ein Gutschein ist ein schönes Geschenk für jeden Anlass. Darum ergänzte die Drogerie-Kaufhauskette MÜLLER ihren Omni-Channel-Service für Geschenkgutscheine um einen Webshop und Gutscheinkonfigurator.



GESCHENKGUTSCHEIN



GESCHENKGUTSCHEIN



GESCHENKGUTSCHEIN



GESCHENKGUTSCHEIN



GESCHENKGUTSCHEIN



GESCHENKGUTSCHEIN

Gutscheine sind nach aktuellen Studien bei den Deutschen unter den drei beliebtesten Geschenken. Dies hat der Drogerie-Filialist MÜLLER schon sehr früh erkannt. Durch sein großes Sortiment von über 180.000 Artikeln in Drogerie, Parfümerie, Schreibwaren, Spielwaren, Haushaltswaren, Wäsche & Dessous ist das Unternehmen mit Verkaufsflächen von bis zu 4.000 qm eine wahre Inspirationsquelle für Geschenkideen. Doch wer die Wahl hat, hat die Qual. Ein Geschenkgutschein ist da immer die richtige Entscheidung.

Die Menge an Gutscheinen, die pro Jahr bei MÜLLER gekauft und eingelöst wird, hat dazu geführt, dass sie sich zu einer eigenen Warengruppe entwickelt haben. Wer heute bei MÜLLER einkauft, findet ein Regal voller Gutscheinkarten zu unterschiedlichsten Anlässen. Diese „Plastik-Karten-Rohlinge“ können an der factor:plus Kasse mit dem eigenen Wunschbetrag aufgeladen werden. Sie sind in jeder MÜLLER-Filiale einlös- und wiederaufladbar.

Damit dies filial- und länderübergreifend funktioniert, bedarf es eines Gutschein-Servers. Sämtliche Gutscheinbuchungen der „MÜLLER-Welt“ laufen online über die factor:plus Kontoverwaltung.

✓ Steckbrief Kunde



Gegründet:	1953
Marken:	„MÜLLER“, „MÜLLER Beauty Store“, „Obletter Spielwaren“
Filialen:	>700
.....	
Länder:	D, AT, IT, FR, EN, SLO, HU, ES, HR
Online-Shop:	gutschein.mueller.de
.....	

Drogerie, Parfümerie, Schreibwaren, Spielwaren, Haushaltswaren, Multi-Media, Wäsche & Dessous und das alles unter einem Dach - das ist MÜLLER. Neben der riesigen Sortimentsvielfalt bietet das Familienunternehmen aus Ulm top geschultes Personal, hohe Qualität zu niedrigem Preis und ein Einkaufsambiente deluxe.

Das Weihnachtsgeschäft noch mitgenommen

Um den Kunden auch auf der Webseite einen hohen Service zu bieten, entschied das Handelsunternehmen im September 2012, ein Bestellportal für Gutscheine unter mueller.de aufzusetzen; natürlich noch für das Weihnachtsgeschäft 2012. factor:plus erhielt den Zuschlag für die Umsetzung. Und bereits im Dezember 2012 konnten Gutscheine online bestellt werden.

Geschenkgutscheine zum Selberdrucken

Durch den straffen Zeitplan wurde entschieden, das Projekt in mehreren Iterationen umzusetzen.

Bereits in der ersten Phase konnten Kunden sich Gutscheinkarten mit vorkonfektionierten Beträgen zuschicken lassen. Auch war der Erwerb von selbst ausdruckbaren Gutscheinen mit frei wählbaren Beträgen möglich.

Gutscheine einfach und schnell selbst ausdrucken:

- Der Kunde wählt ein vordefiniertes Motiv oder lädt ein eigenes Bild hoch.



GESCHENKGUTSCHEIN



GESCHENKGUTSCHEIN



GESCHENKGUTSCHEIN



GESCHENKGUTSCHEIN



GESCHENKGUTSCHEIN



GESCHENKGUTSCHEIN

- Eine automatische Formaterkennung sorgt dafür, dass ein passendes Layout im Hoch- oder Querformat erzeugt wird.
- Der Kunde bestimmt den Betrag und kann einen Gruß-text eingeben.
- Nach der Eingabe seiner Adressdaten und der Online-Bezahlung des Gutscheins (per Kreditkarte oder Sofort-Überweisung) erhält der Kunde den Gutschein als PDF zum Ausdrucken.
- Durch einfaches Falten kann der Papier-Gutschein auf ein praktisches und ansprechendes Klappkartenformat gebracht werden.

Alle Gutscheine, sogar die selbst gedruckten, sind durch

das Gutschein-Server-Konzept in jeder MÜLLER-Filiale sofort einlösbar. Für die Verwaltung der Gutscheine ist auf jedem Gutschein ein eindeutiger Barcode, der wie ein normaler Artikel gescannt werden kann. Der Gutschein-Server prüft, ob dieser Gutschein-Code gültig und aktiv ist. Jede Gutschein-Karte kann solange eingelöst werden, bis der Betrag verbraucht ist. Besonders bei Gutscheinen, die vom Kunden selbst erstellt und ausgedruckt werden, bedarf es eines ausgefeilten Sicherheits- und Präventions-Konzeptes.

Sicher ist sicher

Bereits in der Anfangsphase des Projekts wurde ein besonderes Augenmerk auf Sicherheit und Abwehr von Missbrauch gelegt.

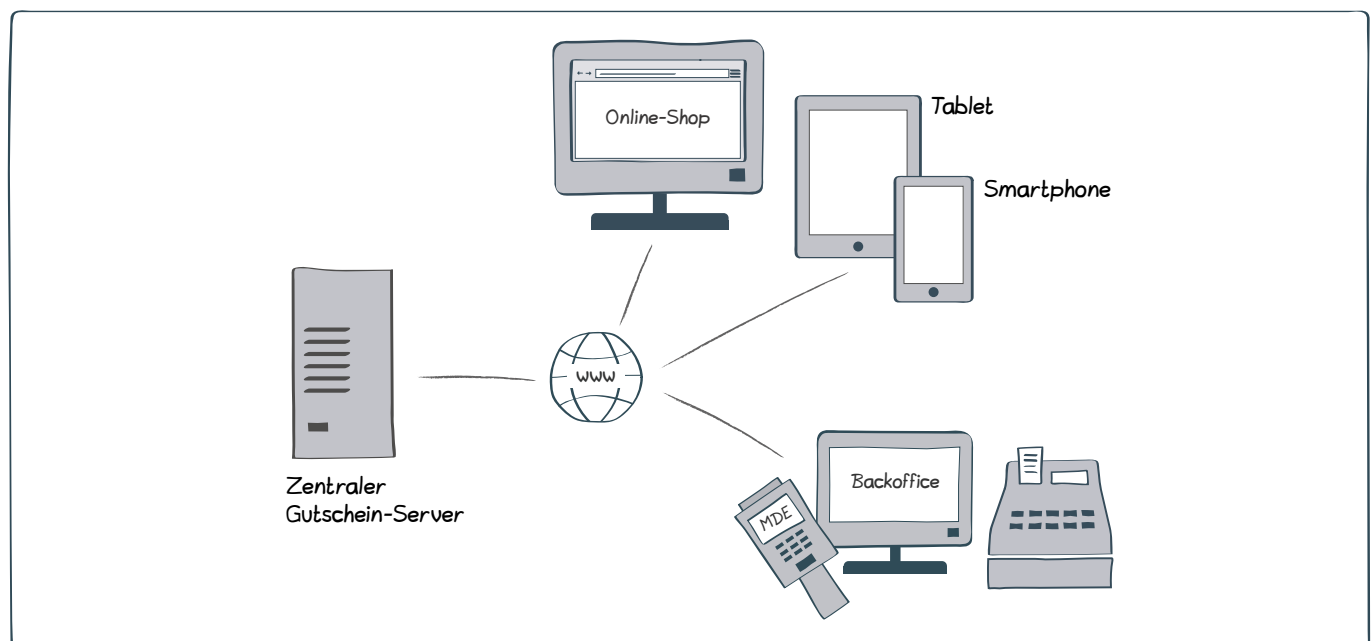


Abb.: Gutschein-Clearing in Quasi-Echtzeit durch Online-Verbindung zum zentralen Gutschein-Server

Wegen der angenommenen Angriffsszenarien (sogenannte „Misuse-Cases“) wurden zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen, wie beispielsweise eine doppelt gesicherte Prüfung der Bezahlung des Gutscheins, durch getrennte Infrastrukturen aufgebaut. Sollte ein System korrumpiert werden, verhindert das andere System die Gutscheinausstellung.

In der zweiten Phase wurde das Sortiment um Grußkarten, also die Schmuckhüllen für die Geschenkgutscheine, erweitert. Dadurch können dem Anlass entsprechend stimmungsvolle Motive ausgewählt werden, die das Geschenk noch persönlicher machen.

Nach der nun abgeschlossenen Phase drei können online nicht nur beim Selbstaussdruck sondern auch bei den Gutscheinkarten die Beträge frei gewählt werden. Zusätzlich können die Grußkarten mit persönlichen Texten individualisiert werden.

Ein Gutschein-System für alle Belange

Trotz vieler Möglichkeiten der unterschiedlichen Gutscheinausgestaltung wurde das Gutschein-Bestellportal durch eine Wizard-Unterstützung für den Anwender übersichtlich und intuitiv gehalten. Das System selbst besteht im Wesentlichen aus den Komponenten:

- Bestellportal: Webbasiertes Frontend für Endkunden
- Cockpit: Annahme und Abwicklung der Aufträge durch den Customer Service, auch für Großaufträge.
- Gutschein-Server: Verwalten von Gutscheinen und Kundenkonten

- Büro-Anwendung: Client-Anwendung für das Marketing und Controlling des Unternehmens

Eine Enterprise Lösung auch für Großaufträge

Diese Applikation wird zur Produktion von individuellen Plastik-Gutschein-Karten und Grußkarten verwendet. Besonders hilfreich ist die Anwendung bei Großbestellungen wie beispielsweise Weihnachtsgeschenke für Geschäftskunden.

Daher ist nicht nur die Anwendung sondern der gesamte Erstellungsprozess auf Effizienz getrimmt. Neben Massenerfassungen, systemische Unterstützung beim Kommissioniervorgang und automatische Erstellung von Versandpapieren wird durch Plausibilitätsprüfungen und anderen Kontrollmechanismen ein hohes Maß an Sicherheit und Qualität gewährleistet.

Echter Omni-Channel-Vertrieb

Geschenkgutscheine bleiben auf längere Sicht ein wichtiges Produkt bei der Drogeriekaufhaus-Kette MÜLLER. Durch factor:plus wurde die Basis für den Einsatz über mehrere Vertriebskanäle hinweg gelegt. Damit ist der Geschenkgutschein ein echter Omni-Channel-Anwendungsfall für das Unternehmen MÜLLER.

factor:plus

POS, online & mobil

Unter der Marke factor:plus bietet die IT-Informatik umfangreiche Handelslösungen und einen Stab an Mitarbeitern, die seit vielen Jahren im Handel und für den Handel arbeiten.

Mit der Omni-Channel-Lösungs-Suite von factor:plus verschmelzen die Verkaufskanäle des Händlers. Damit wird der Konsument aus einem Guss bedient. Ob POS, Online-Shop oder Mobile App: Stammdaten, Belege, Bestände, Konditionen, Gutscheine usw. werden mit factor:plus kanalübergreifend gemanagt.

