

E-Commerce-Spezialist Speed4Trade

Bonusprogramm sorgt für treue Kunden in Autoteile-Online-Shop

Für Kunden mit wiederkehrendem Teilebedarf hat die W+S Autoteile GmbH ein Bonusprogramm im eigenen Online-Shop eingeführt. Registrierte Kunden sammeln automatisch mit jeder getätigten Bestellung Bonuspunkte und können diese beim Bestellen einlösen. Das E-Commerce-Softwarehaus Speed4Trade wurde damit betraut, das konzipierte Kundenbindungsprogramm in den Shop einzubauen. Die kundenseitige Akzeptanz und Wirkung aus Sicht des Autoteile-Händlers ist hervorragend.

Gestartet als Fachhändler bei Ebay, nahm die Erfolgsgeschichte von W+S Autoteile bereits im Jahr 2005 ihren Anfang. Als Speed4Trade-Kunde der ersten Stunde betreibt das Unternehmen seit vielen Jahren erfolgreich einen Online-Shop für Kfz-Ersatzteile und -Zubehör. Die technisch-funktionale Basis bildet das bewährte Shopsystem „Speed4Trade Commerce“.

Wettbewerb um wiederkehrende Kunden

Mit dem neuen Bonusprogramm möchte W+S Autoteile Stammkunden gewinnen und den Anteil fester Kundenkonten und deren Bestellungen am Gesamtbestellvolumen erhöhen. Außerdem möchte man damit das Käuferlebnis im Shop aufwerten und im Wettbewerb mit anderen Marktplätzen erfolgreich Kunden konvertieren.

Die Anforderung für die Implementierung lautete: Der Kundenvorteil muss klar ersichtlich sein und die Effekte müssen sich harmonisch und automatisiert ins Shop-Design und in bestehende Prozesse einfügen. Das Shopsystem „Speed4Trade Commerce“ wurde optimal für die gestellten Anforderungen erweitert. Die Softwarearchitekten haben ein maßgefertigtes Plug-in entwickelt, welches die Klassifizierungssystematik

Abb.: W+S Autoteile



Zeigt sich mit der Implementierungsprojekt und der Akzeptanz seiner Kunden sehr zufrieden: Dominik Duensing, Geschäftsführer von W+S Autoteile.

des Bonusprogramms optimal im Frontend und Backend des Shops unterstützt. Ebenso wurden die Effekte auf die definierten Prozesse rund um Aufträge, Retouren und Stornos harmonisch integriert. Die Auftragsstatus zwischen Shop und ERP-System werden über die Middleware „Speed4Trade Connect“ synchronisiert.

Dominik Duensing, Geschäftsführer von W+S Autoteile, resümiert das Projekt: „Die Umsetzung des Bonuspunkte-Projekts verlief in gewohnter Weise professionell und effizient. Unser Konzept wurde schnell verstanden und präzise umgesetzt. In einem kurzen Refinement-Prozess wurden die neuen Menüs und Schaltflächen harmonisch in das aktuelle Layout eingebettet.“

Auch mit der Akzeptanz seiner Kunden zeigt sich Dominik Duensing zufrieden: „Die Anzahl der festen Kundenkonten ist gegenüber dem vergleichbaren Zeitraum vor Launch des Bonuspunkteprogramms messbar gestiegen. Das Bonuspunkteprogramm erfreut sich stetig wachsender Beliebtheit innerhalb unserer Kundschaft. Es werden täglich Einlösungen von Bonuspunkteguthaben wiederkehrender Käufer verzeichnet.“

W+S Autoteile versendet im Durchschnitt monatlich 35.000–40.000 Pakete an Kunden in Deutschland und dem EU-Ausland. Mit Hilfe der Lösung „Connect“ von Speed4Trade verkauft der Autoteile-Online-Händler neben dem Shop auch über die Online-Marktplätze Ebay, Amazon, Daparto und Autoteile-Markt.



Abb.: Speed4Trade

Bonusprogramm sorgt für treue Kunden: Der Anreiz zum Sammeln und Einlösen von Bonuspunkten begeistert Shop-Kunden von W+S Autoteile.

Info

Mehr Infos zu dem Projekt:

www.speed4trade.com > Referenzen > Success Stories.