

25.08.2020 - 09:00 Uhr

## Wie Costa Coffee mit Produkten von Comarch die Kundenbindung stärkt und weitere Vorteile erzielt

Krakau, Polen (ots/PRNewswire) -

**Costa Coffee** wurde 1971 in London gegründet und ist die zweitgrößte Coffee-Shop-Kette der Welt und die größte im Vereinigten Königreich. Das Unternehmen mit nahezu fünfzigjähriger Erfahrung im Kaffeegeschäft betreibt mehr als 3.800 Filialen in 32 Ländern und beschäftigt fast 20.000 Mitarbeiter. Costa wächst weltweit und bietet Kunden die Möglichkeit, zu jedem Anlass einen Costa-Kaffee zu genießen, sei es im Laden oder aus einer Costa-Express-Maschine, zu Hause oder unterwegs.

**Comarch ist seit drei Jahren Costas Technologiepartner** und unterstützt mit hochkarätigen IT-Systemen zur Kundenbindung wie [Comarch Loyalty Management](#) (CLM) und [Comarch Campaign Management](#) (CCM): Comarch Loyalty Management ermöglicht es Costa, einfache bis komplexe Treueprogramme mit minimalem Aufwand zu erstellen und zu verwalten.

Dank seines breiten Spektrums an Funktionen wie **Segmentierung, täglichen Werbeaktionen, Umfragen und Gewinnspielen** hat Comarchs Loyalty-Management-System Costa dabei geholfen, die eigene Marketingstrategie neu zu gestalten und letztendlich die Kundenbindung deutlich effektiver zu fördern.

Das System hat auch die Basis für verschiedene Maßnahmen im Bereich Customer Engagement geschaffen. Zum Beispiel spielt es eine wichtige Rolle bei der Entwicklung des mobilen Bestellsystems von Costa, **einer dedizierten Mobile App, die es den Kunden von Costa Coffee ermöglicht, ein Getränk ihrer Wahl zu bestellen und zu bezahlen, bevor sie es in einer Costa-Filiale abholen.**

CLM hat auch den Grundstein für den Costa Coffee Club gelegt, **eine Plattform**, die von den Kunden von Costa genutzt wird, um Treuepunkte an allen Verkaufsstellen zu sammeln, zum Beispiel in physischen Läden, an Costa-Express-Maschinen und durch Costa-Mobile-Bestellungen. Diese Treuepunkte werden dann eingelöst und mit kostenlosem Kaffee und weiteren interessanten Prämien belohnt.

Mit mittlerweile **mehr als sechs Millionen aktiven Programmteilnehmern** hat sich das Loyalty-Projekt mit Costa Coffee als großer Erfolg erwiesen - **damit ist Comarchs Arbeit aber noch längst nicht abgeschlossen.**

Zu diesem Zeitpunkt nutzt Costa Coffee drei zentrale Comarch-Lösungen, um seine Geschäftsleistung zu verbessern: Loyalty Management, Campaign Management, and Business Intelligence. Aktuell werden als weitere Ausbaustufen **die Implementierung der neuesten Mechanismen aus dem Bereich Künstliche Intelligenz und Machine Learning angedacht**, die Costa dabei helfen können, individuelle Muster im Verhalten der Kunden zu identifizieren und Angebote zu bieten, die den Vorlieben von Kunden entsprechen.

Es lohnt sich also, die Zusammenarbeit von Costa Coffee und Comarch im Blick zu behalten. Mehr über die Software-Produkte im Einsatz erfahren Sie auf [der offiziellen deutschen Comarch-Website](#).

Logo - [https://mma.prnewswire.com/media/1139881/Comarch\\_Logo.jpg](https://mma.prnewswire.com/media/1139881/Comarch_Logo.jpg)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100074973/100854168> abgerufen werden.