



Case Study

**ARAL**

SUPERCARD & RELOADABLE

# Geschenkkarten leicht gemacht für Deutschlands vertrauenswürdigste Kraftstoffmarke

**Aral** ist die deutsche Marke der BP (British Petroleum) Tankstellenkette. Mit **rund 2.400 Stationen** verfügt Aral über das größte nationale Tankstellennetz – und ist somit die **Nummer 1 im deutschen Tankstellenmarkt**. Täglich besuchen **mehr als 2 Millionen Kunden** eine Aral Tankstelle, um zu tanken, eine Autowäsche zu nutzen oder aus einem breiten Produkt-Sortiment Käufe zu tätigen.

Das Programm rund um die **Aral SuperCard** ist eines der größten Geschenkkartenprogramme Deutschlands. KNISTR erhielt dabei 2014 von Aral den Zuschlag, die Vielfalt an Produktvarianten und Funktionen auf seine technisch effiziente und flexible Geschenkkarten-Plattform zu migrieren. Hierzu gehören neben der Aral SuperCard als klassische **Gutscheinkarte im B2C und B2B-Bereich**, auch die vielseitig einsetzbare **Aral ReloadableCard** sowie die **Aral FuelCard**, zur flexiblen Abgabesteuerung von Kraftstoffkontingenten.

Seitdem koordiniert KNISTR erfolgreich die gesamte Prozesskette der Aral Gutscheinkarten-Produkte. Zusätzlich kümmert sich bei KNISTR ein Servicecenter-Team exklusiv um die Belange der Aral SuperCard-Kunden. Neben einer Vielzahl unterschiedlichster telefonischer Kundenanfragen und Webseitensupport, wickelt das Team auch die B2B-Bestellungen von Geschäftskunden ab und koordiniert den Abrechnungsprozess.



# DIE HERAUSFORDERUNG

---

Zu Beginn der Geschäftsbeziehung benötigte **Aral** zunächst eine **einheitliche Plattform**, die das komplexe Geschäft perspektivisch optimal für weitere Kundengruppen und Innovationen automatisch würde aussteuern können. Die **neue schlanke Lösung** sollte sich nahtlos mit der bereits existierenden Infrastruktur verbinden lassen, jedoch ausbaufähig sein, um künftige zusätzliche Produktvarianten und –Merkmale zu verarbeiten. Im Laufe der folgenden Jahre sollte die Plattform dann **kontinuierlich für wachsende Anforderungen im Markt weiterentwickelt** werden. Da jedes Jahr eine zunehmend größere Anzahl von Geschenkkarten verkauft wurden, war es für Aral von größter Bedeutung, eine zuverlässige Lösung zu finden, die auch in Stoßzeiten einen hohen Datenverkehr unterstützt.

## Die wichtigsten Herausforderungen bei Launch waren dabei zunächst:

- Konsolidierung der gewachsenen Systemlandschaften
- Systemintegration der neuen Plattform
- effiziente Steuerung der Prozesse
- zeitgemäßes und zukunftsfähiges Tech-Stack



# DIE LÖSUNG

---

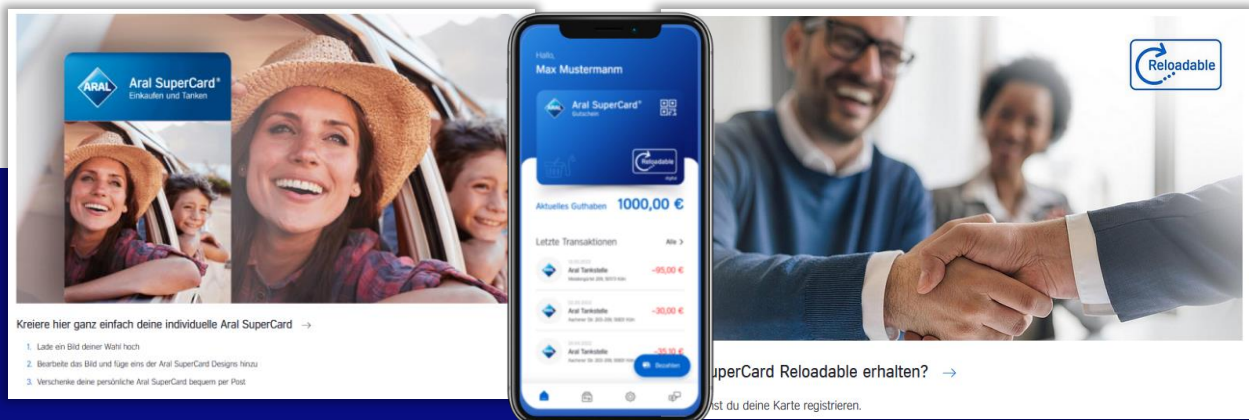
robust • reaktionsschnell • zuverlässig



Die Lösung besteht im Kern aus einer durch **KNISTR** bereitgestellten **leistungsstarken Gutscheinkarten-Plattform**, welche aufgrund ihres initialen Aufsatzes, auch ideal **für zukünftige Anforderungen** und **Weiterentwicklungen** ausgerichtet ist.

### Integrale Bestandteile der Lösung für Aral sind:

- Hochverfügbare und performante Geschenkkarten-Plattform, zur Be- und Verarbeitung sämtlicher Backend-Prozesse inkl. des Autorisierungssystems für eine erhebliche Anzahl von Karten und Konten mit mehreren Millionen Transaktionen pro Jahr.
- Umfangreiche Schnittstellen, wie z.B. zum vorgelagerten Onlineshop und zu Drittvertriebs-Dienstleistern.
- Diversifiziertes Angebot für B2C und B2B Kunden, in Form unterschiedlichster Kartenprodukte und Motive, mit einer Vielzahl von Individualisierungs- und Personalisierungsoptionen bis hin zur Smartphone-integrierbaren digitalen Aral Supercard (eASC).
- Data Warehouse und Reporting zur strategischen Portfoliosteuerung und Performance-Monitoring.



Die Lösung optimiert inzwischen auch die Abläufe beim Kartenproduzenten. Dieser hat unmittelbaren Zugriff auf alle erforderlichen Produktions-Daten und Spezifikationen, was den Produktions- und Lieferprozess deutlich vereinfacht und beschleunigt und dabei zusätzlich Kosten senkt.

# DAS ERGEBNIS

---

**Vom simplen Systemwechsel zu einem einzigartigen Universum: Ein solides Fundament, das kontinuierlich spannende Neuerungen und Service bietet.**

Auch wenn die oberste Priorität an eine technische Lösung grundsätzlich höchste Leistung und Zuverlässigkeit in Spitzenzeiten ist: **Nutzer erwarten Innovationen.**

Aral's Interesse, das Produkt „Gutscheinkarte“ neuen Marktbedürfnissen anzupassen, ist ungebrochen und die Möglichkeiten sind vielfältig. Geschenkkarten individuell mit eigenen Bildern zu gestalten, wieder aufzuladen, ausschließlich virtuell zu nutzen oder in ein Wallet zu integrieren sind nur einige Beispiele, die man heutzutage von Anbietern erwartet und die durch unsere Plattform angeboten und genutzt werden.

Neben der zusätzlichen Ausrichtung auf private Kunden ist die Strategie, Gutscheine im B2B Bereich an institutionelle Kunden zu verkaufen ein Wachstumsgarant. Dafür bedurfte es einerseits der Entwicklung effizienter Prozesse für die User-Experience der Geschäftskunden.

Andererseits musste das Backend-System den Betrag auf der Geschenkkarte bei jeder Verwendung ohne Ausfallzeiten oder Verzögerungen korrekt aktualisieren und mit dem Berichtssystem von Aral synchronisieren.





# DIE FEATURES

by KNISTR

---

# B2C: Eine Reihe von Geschenkkarten für unterschiedliche Bedürfnisse

Für Aral ist die aktive Vermarktung seiner Geschenkkarten elementar. Dabei soll die Position als Anbieter eines der größten Geschenkkartenprogramme immer weiter ausgebaut werden. Kunden können an jeder Aral Tankstelle aus einer Vielzahl wechselnder Geschenkkartenmotive wählen.

Zusätzlich werden die Geschenkkarten auch über einen Aral-eigenen Online-Shop vermarktet. Unterstützt durch die flexible Plattform von KNISTR, ist Aral in der Lage, höchst individuelle und auch mal ganz ausgefallene Ideen rund um neue Kartendesigns anzubieten – personalisiert, über generische Motive bis hin zu wechselnden Sondereditionen.

Auch der Vertrieb über sogenannte Dritt-Vermarkter über das existierende Schnittstellenportfolio von KNISTR sowohl im Bereich der haptischen Karten als auch im digitalen Kontext, ist mittlerweile ein immer bedeutend werdender Absatz- und Erfolgskanal.





# B2B: Exklusive Karten für Firmenkunden

Ein besonderes Feature ist die Möglichkeit für B2B-Kunden, große bis sehr große Karten-Kontingente in unterschiedlichen Mengen und Beträgen einzukaufen und bei Bedarf zusätzlich mit einem Co-Branding des bestellenden Unternehmens zu versehen. Die Verteilung von Giftcards an Einzelne aus einem größeren Pool ist hier ausgesprochen einfach und effizient konzipiert. Die Software berücksichtigt hierbei schon die steuerrechtlichen Vorgaben aus der Buchhaltung und wird daher besonders gern als Anreiz bzw. verkaufsfördernde Maßnahmen für Kunden oder als Prämie für Mitarbeiter eingesetzt.

Diese Features sind exklusive Services für B2B-Kunden, die die Karten online oder über das Customer Service Team bestellen können.



# Support und Abwicklung: Ein engagiertes Full-Service-Team

Das exklusiv für Aral tätige Service-Team in Hamburg, ist hauptsächlich für das B2B-Geschäft zuständig. Im Rahmen des Tagesgeschäfts geht es hier im Wesentlichen um die Entgegennahme von Anrufen, das Management von Bestellungen, logistische Themen sowie um die Unterstützung des Aral-Außendienstes bei der Neukunden-Akquisition. Das Service-Team ist ein ganz elementarer Bestandteil innerhalb der gesamten Wertschöpfungskette. Gestartet in 2014 mit vier Mitarbeiter\*innen, hat sich das Bestellvolumen mittlerweile massiv erhöht, sodass das mittlerweile auch durch modernste Social-Media-Tools unterstützte Team, mittlerweile auf 10 Personen angewachsen ist.

”

*„Für die Aral SuperCard, mit ihren unterschiedlichen Zielgruppen und Produkten, haben wir mit KNISTR einen starken Partner, der auch **digitale und innovative Ansätze** hervorragend umsetzt. Auch im B2B Bereich rund um unsere Co-Brand und Reloadable Modelle wird auf individuelle Anforderungen, auch unserer Geschäftskunden, immer flexibel reagiert. Eine wirklich sehr gute Zusammenarbeit!“*

**Ralph Sikora**

Team Lead Giftcard Business Europe, Aral AG



# ÜBER KNISTR

---

**KNISTR** ist einer der führenden **Loyalty-** und **Giftcard-Lösungsanbieter** im deutschsprachigen Raum. Ob im **Handel**, bei **Markenartiklern**, **Dienstleistungsunternehmen** oder in der **Industrie**: Wir geben Dir den richtigen Funken für Dein Business.

Wir sehen nicht nur eine Gutscheinkarte, sondern die Komplettlösung als effektiven Umsatz- und Frequenztreiber, sowie als Emotionalisierungsinstrument für Dein Unternehmen.

[Webseite anschauen](#)

[Book a Demo](#)

# ***KNISTR***