

A photograph of two women standing outdoors in front of a large, white, classical-style building with multiple windows and a mansard roof. The woman on the left is wearing a dark, long-sleeved dress and has her arm around the shoulder of the woman on the right. The woman on the right is wearing a colorful floral top and bright pink trousers. The scene is set on a paved area with some greenery and a small tree in the foreground.

Case Study

# Bonita

„mein Bonita“-Programm  
Überarbeitung durch  
INSIGHTS-OUT und KNISTR

# ÜBER BONITA

Mit über **450 Filialen in Deutschland, den Niederlanden, Österreich** und der **Schweiz** sowie einem umfangreichen **Online-Angebot**, ist Bonita ein führender Modeanbieter für anspruchsvolle Frauen in Europa. Die Marke zeichnet sich durch **hohe Qualität, modische Inspiration und individuelle Beratung** aus. Von zeitlosen Klassikern bis zu aktuellen Trends bietet Bonita eine vielfältige Auswahl, die die Einzigartigkeit jeder Trägerin betont. Sowohl in den Filialen als auch online ermöglicht Bonita ein inspirierendes Einkaufserlebnis.



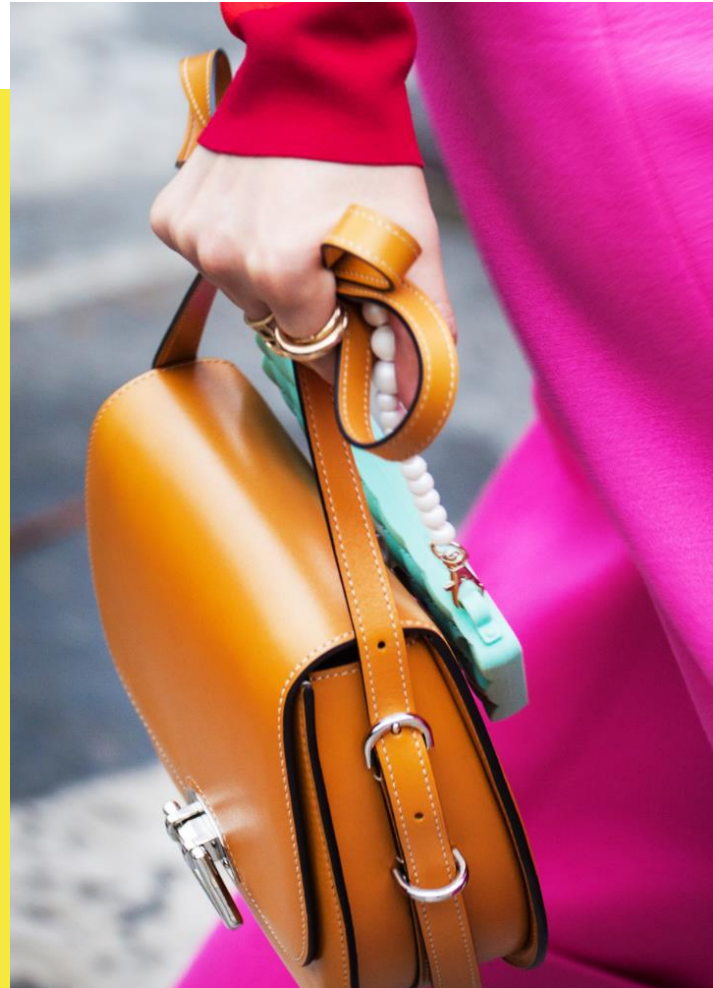


# DIE HERAUSFORDERUNG

Ein zentrales Anliegen der Geschäftsführung war es, das „mein Bonita“-Programm in allen Aspekten – sei es inhaltlich, prozessual oder systemisch – optimal auf die zukünftigen Anforderungen auszurichten.

Mit dem Wunsch trat die Geschäftsführung von Bonita an den Loyalty-Strategen Martin Farwick und dessen Customer Experience Beratung INSIGHTS-OUT heran.

Dabei legte der Geschäftsführer von Bonita, Karsten Oberheide, besonderen Wert darauf, **Partnerschaften mit Experten** einzugehen, die nicht nur über umfassende Erfahrung verfügen, sondern auch eine **technologische Plattform** mit **zukunftsweisender Flexibilität** und **Erweiterbarkeit im Handelsbereich** bieten. Dies ermöglichte es, das „mein Bonita“-Programm optimal zu gestalten und sicherzustellen, dass es den kommenden Herausforderungen gewachsen ist.





# DIE LÖSUNG - STRATEGISCH

---

„Die geeignetste Lösung für den Kunden ist fast immer eine, die ihm **größtmögliche Flexibilität** durch **modulare Erweiterungsoptionen** der Systeme und Leistungen ermöglicht – und dies insbesondere im Kontext der hohen Dynamik und Spezialisierung in diesen Bereichen. Kampagnen sollten im Zielszenario auch in Echtzeit angesteuert werden. Für Customer Analytics sollten zudem **moderne und leistungsfähige Systeme** angebunden werden, um das Geschäft zunehmend **datenbasiert zu steuern und zu optimieren.**“

**Martin Farwick, Geschäftsführer von INSIGHTS-OUT.**



# DIE LÖSUNG – TECHNOLOGISCH

---

„Die **Loyalty Cloud** von KNISTR war genau die richtige Wahl. Mit diesem starken und **auf modernsten Technologien basierendem Rückgrat** war es für die Beteiligten wesentlich einfacher, in die inhaltliche Gestaltung zu gehen und gemeinsam die Kundenstories zu analysieren. Die Loyalty Cloud bietet hierfür **technisch innovative Möglichkeiten** und kann im Rahmen eines Entwicklungszyklus **modular und einfach erweitert** werden. Das lässt der Strategie größtmögliche Freiheit in der Gestaltung des Programms.“

**Michael Bregulla, Geschäftsführer von KNISTR.**



# DAS ERGEBNIS

Seit dem Sommer 2022 bietet der Multichannel-Händler mit seinem „mein Bonita“-Treueprogramm einen Meilenstein in der Kundenbindung.

Über 300.000 aktive Kartennutzer nutzen bereits dieses umfassend überarbeitete Treueprogramm in sämtlichen Filialen – eine Neuerung, von der sowohl Kunden als auch das Unternehmen und die einzelnen Standorte in hohem Maße profitieren.

Der erfolgreiche Start des Programms markiert erst den Anfang, denn es wird kontinuierlich erweitert und optimiert, um den individuellen Bedürfnissen der Bonita Kunden in idealer Weise gerecht zu werden.



A photograph of two women standing side-by-side, smiling. The woman on the left has short, curly blonde hair and is wearing a bright teal quilted jacket over a grey and white striped sweater. The woman on the right has short brown hair and is wearing a light grey quilted jacket with a teal hood and a white and black patterned sweater. They are both wearing dark pants. The background is a soft, out-of-focus grey.

# DAS ERGEBNIS

---

„Wir kennen unsere Kunden sehr gut und haben gemerkt, dass unser **bestehendes Loyalty Programm** in der gesamten Ausgestaltung nicht mehr das Potenzial nutzte, das so ein Programm heute in sich birgt. Gleichzeitig war uns wichtig, mögliche Folgekosten wirtschaftlich zu halten bzw. hier eine **organische und variable Entwicklung** möglich zu machen. Das Team von INSIGHTS-OUT und KNISTR hat unseren Bedarf sofort verstanden und ist mit großem Verständnis, praktischem Know-How und einer **lösungsorientierten Vorgehensweise** an die Umsetzung gegangen. Dadurch konnten wir viel Zeit und letztlich auch Geld sparen.“

**Carsten Oberheide, CEO Bonita.**

# PROGRAMMVORTEILE - MEIN BONITA

- Punkte sammeln
- Statusprogramm
- Geburtstagsgutscheine
- Aktuelle Informationen zu neuen Kollektionen
- Von exklusiven „mein Bonita“-Aktionen profitieren
- Einladungen zu Events
- Persönliche Beratungstermine in Filialen vereinbaren
- Bonita Magazin
- Gratis Änderungsservice





# ÜBER KNISTR & INSIGHTS-OUT

**KNISTR** ist ein innovatives Unternehmen im Bereich **Loyalty und Giftcards**. Es hat sich darauf spezialisiert, maßgeschneiderte Lösungen für Kundenbindung zu entwickeln, indem es digitale Technologien und datengetriebenes Marketing kombiniert. Besonders bemerkenswert ist der Fokus von KNISTR auf die Schaffung **individueller und relevanter Kundeninteraktionen**, die durch ein tiefes Verständnis des Einkaufsverhaltens der Kunden ermöglicht werden.

**INSIGHTS-OUT** ist der strategische Partner für Customer Centricity und B2C Loyalty-Lösungen. Sie unterstützen Unternehmen bei der **datenbasierten Optimierung** und digitalen Transformation ihrer Geschäftsmodelle, mit Schwerpunkt auf Data Driven Consulting und Customer Insights-Management. Auch im BPO-Bereich bietet INSIGHTS-OUT gemeinsam mit Technologiepartnern **umfassende oder spezialisierte Lösungen** an.

***Knistr***

[Zur Webseite](#)

**INSIGHTS-OUT<sup>®</sup>**  
EXPERIENCE | INSIGHTS | SOLUTIONS

[Zur Webseite](#)