



Cards & Systems-GF  
Roman Chromik

# Neues Denken für Digitales Business

Cards & Systems kann Business Intelligence, Customer Loyalty, Customer Care und eCommerce.

WIEN. „Wir bringen Unternehmen in die digitale Welt“, fasst GF Roman Chromik die Leistungen von Cards & Systems im wahrscheinlich kürzestmöglichen Satz zusammen. Das Unternehmen in Wien-Erdberg ist seit inzwischen mehr als zwei Jahrzehnten erfolgreich im Geschäft und betreut Kunden wie dm, Douglas, Hornbach, Vamed Vitality World und das Café Landtmann.

Soeben hat sich Cards & Systems in Teilbereichen des Geschäftsmodells völlig neu erfunden, Services ergänzt und bestehende Stärken wie Loyalty und eCommerce neu definiert.

## Ganz neue Ansätze

Loyalty – also Kundenbindung – ist auch 2017 und darüber hinaus sinnvoll und wichtig, aber inhaltlich geht es in Zukunft um *mehr*, als Bonuspunkte zu sammeln. Die digitalen Zugänge (über Smartphone & Co) ebenso wie die Inhalte tendieren weg vom reinen Belohnungssystem hin zu Kun-

deninteraktions- und Serviceprogrammen – und das am besten in sehr individueller Art auf jeden einzelnen Kunden zugeschnitten.

„Nehmen Sie ein Einkaufszentrum“, skizziert Chromik ein Beispiel. „Mit einer vorbildlichen App bekommt der Kunde Infos zur aktuellen Verkehrssituation und wird über Parkplätze informiert bzw. es wird ein solcher für ihn reserviert, der sich in möglichst geringer Entfernung zum gewünschten Shop befindet.“ Damit nicht genug: „Wenn eine Top-Marke gerade in diesem EKZ nicht präsent sein sollte, kann man virtuelle Pop-up-Stores realisieren – oder in New York bei der Fashion Week live dabei sein.“

## Recht auf Personalisierung

Cards & Systems analysiert somit anhand von Daten die Bedürfnisse und das Verhalten der Kunden des jeweiligen Unternehmens, wodurch individualisierte und damit kundenspezifisch relevante Angebote generiert werden

können. „Die Kundenbindung der Zukunft konzentriert sich auf personalisierte Angebote und Services, die dem Kunden genau zur richtigen Zeit zur Verfügung gestellt werden“, vertritt Chromik das „Recht“ des Kunden des Jahres 2017 auf hochindividuelle Angebote und relevante Informationen.

Um in Echtzeit – „bei Cards & Systems reden wir dabei von Millisekunden“, so Chromik – auf Kundenbedürfnisse reagieren zu können, seien automatisierte Lösungen die Basis des Erfolgs. Darüber hinaus müssten Unternehmen in der Lage sein, eine Vielzahl an Kanälen zu bespielen.

„Manche Konsumenten lesen Newsletter gern, andere löschen diese sofort, würden den Inhalt aber via WhatsApp, Snapchat oder in einem Video sehr wohl konsumieren. Genau dafür muss man technisch gerüstet sein und die Bereitschaft haben, dem Kunden auch wirklich ‚zuzuhören‘“, erklärt Roman Chromik sein „Digital Listening“.

Cards & Systems hat das hauseigene betriebene Rechenzentrum kürzlich verdoppelt und arbeitet nun mit modernster Hadoop-Technologie als Basis für Business Intelligence-Lösungen. „Dieser Wettbewerbsvorteil ist nach wie vor wesentlich“, verrät Chromik. „Datenspeicherung und Sicherheitskonzepte durch eine eigene Serverlandschaft im Haus sind zusätzliche Verkaufsargumente, die nichts an Aktualität eingebüßt haben.“

## Antworten von Menschen

Um das volle Potenzial der Technik auszuschöpfen, bleibt der Faktor Mensch weiter unverzichtbar. „Die Resultate unserer Maschinen sind *Vorschläge* und müssen interpretiert werden. Die Ableitung des eigentlichen Mehrwerts von Analysen kann nur durch Menschen gewonnen werden.“

Ein klar nachvollziehbares und durchaus auch beruhigendes Fazit, denn sonst würden ja nur solche Firmen erfolgreich sein, die am meisten Geld in ihre Server investieren können. „Das ist aber nachweislich nicht so“, weiß Chromik. „Ganz im Gegenteil: Kleine, wendige und vor allem kreative Unternehmen haben gerade in Zeiten des digitalen Umbruchs extrem gute Chancen.“

## KMU im Visier

Der Mittelstand ist für Chromik ein wichtiges Kundenpotenzial; Cards & Systems offeriert überschaubare Projekte je nach Kundenwunsch. „Viele Firmen sind überrascht, dass Lösungen deutlich weniger kosten, als sie befürchtet hatten.“ Cards & Systems setzt nicht auf fertige „Technik-Standards“, sondern entwickelt exklusive Anwendungen.

„Damit wir die Umsetzungszeit so kurz wie möglich halten, ist unsere Arbeitsweise ‚agile‘. Das heißt im permanenten Austausch mit dem Kunden kleine Entwicklungsschritte zu machen und auch den Endkunden in die Umsetzungsarbeit einzubeziehen!“

[www.cardsys.at](http://www.cardsys.at)



**CARDS & SYSTEMS**  
bringing brands to people