

Medienmitteilung  
Zürich, 04.04.2017

Gamification

## Digitec- und Galaxus-Kunden sammeln ab sofort Punkte und Auszeichnungen

Die beiden Onlineshops digitec und Galaxus führen ein neuartiges Treueprogramm ein: Ab sofort werden sämtliche Kunden spielerisch mit Punkten, Levels und Auszeichnungen belohnt, wenn sie einkaufen und indem sie über Produkte diskutieren oder Bewertungen abgeben. Der grösste Onlinehändler der Schweiz betritt damit Neuland im hiesigen E-Commerce.

Als erster Onlinehändler der Schweiz setzt die Digitec Galaxus AG auf Gamification: Unter dem Namen «DG Play» sammeln die Kunden von digitec und Galaxus ab sofort Punkte und Auszeichnungen, wenn sie online einkaufen und indem sie die Produktpalette kommentieren oder bewerten, sich also an der Community beteiligen. Die Initiative unterscheidet sich fundamental von anderen Kundenbindungsprogrammen im Schweizer Detailhandel, denn die Leistungen sind ausschliesslich virtueller Natur.

The screenshot displays a user profile for 'oherren' on the digitec.ch website. The profile includes a search bar, navigation menu, and activity statistics. The 'Stufenauszeichnungen' section shows progress towards 'Expert', 'Pro', and 'Rookie' levels. The 'Spezialauszeichnungen' section features a 'Sofa' award. The 'Zeitleiste' (Timeline) lists recent activities and their associated point gains.

Das Profil von CIO Oliver Herren. Screenshots zum Download finden Sie am Ende der Mitteilung.

### Drei Anreize zur Kundenbindung

«Durch die Gamification finden sich unsere Kunden bei uns in einer noch lebendigeren Welt wieder», sagt Oliver Herren, CIO der Digitec Galaxus AG. «Sie werden mit Ruhm und Ehre belohnt, wenn sie bei uns einkaufen – und insbesondere auch dann, wenn sie sich in die Community einbringen.»

Bereits jetzt helfen über 170'000 Bewertungen auf digitec.ch und galaxus.ch den Kunden dabei, die richtigen Produkte zu finden – mehr als bei jedem anderen Schweizer Onlinehändler. «Und mit der Gamification dürften es noch viel mehr werden», so Herren. Gemäss Googles «Consumer Barometer» informiert sich mittlerweile jeder vierte Einwohner der Schweiz online via Bewertungen, Reviews und Ratschläge, bevor er sich für den Kauf eines Produkts entscheidet. «Trotzdem hat es selbst weltweit bislang kaum ein Online-Händler gewagt, mit einer solchen Konsequenz auf Gamification zu setzen, wie wir», sagt Herren. «Wir betreten also Neuland.»

Die Kundenbindung mit «DG Play» fusst auf vier nicht-monetären Anreizen:

- Die Kunden sammeln durch ihre Leistungen Auszeichnungen; in der Game-Welt «Achievements» genannt. Diese gibt es z.B. dann, wenn sie häufig Fragen stellen oder beantworten, wenn sie ein Profilbild hochladen oder wenn sie mehrere Artikel mit Preisrabatt kaufen. Bereits gibt es dutzende motivierende Spezialauszeichnungen sowie eine Handvoll Standardauszeichnungen. Letztere sind in die vier Stufen «Rookie», «Pro», «Expert» und «Legend» unterteilt.
- Durch den für andere Nutzer auf einen Blick sichtbaren Status der Profis, Experten und Legenden haben deren Meinungen mehr Gewicht bei Diskussionen zu Produkten und produktnahen Themen. Und das nützt auch neuen und weniger aktiven Kunden.
- Wie aktiv ein Kunde ist, erfährt er mittels Aktivitätsbalken auf einer Skala von 0 bis 5: Je häufiger der Kunde die beiden Onlineshops besucht, desto höher steht sein Aktivitätsbalken.
- Mit den durch Achievements, Aktivität und Einkäufen gewonnenen Punkten steigen die Kunden wie in Videospiele Levels auf. Wer die meisten Punkte hat, zeigt die Top-Scorer Rangliste.

## Lohn für frühere Leistung

Sämtliche Kunden von digitec und Galaxus nehmen automatisch am kostenlosen «DG Play»-Treueprogramm teil. Mit der Lancierung erhalten die Kunden nachträglich Punkte und Achievements für sämtliche Leistungen, Bestellungen und Umsätze seit August 2014. Ein Zeitstrahl im Profil zeigt, wann die Kunden Punkte und Aktivitäten freigespielt haben. Alle Infos finden die Kunden in ihren Benutzerkonten unter «Mein öffentliches Profil».

Wer bei «DG Play» übrigens nicht öffentlich mitmachen will, kann sich mit einem Klick sofort anonymisieren. «Wir wollen niemanden dazu zwingen, bei DG Play mitzumachen», sagt Oliver Herren. «Ich bin mir aber sicher, dass wir den meisten unserer Kunden mit dem Programm eine Freude machen.»

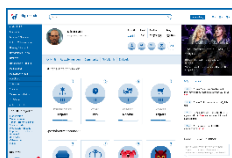
## Kontakt für Medienschaffende

Alex Hämmerli, Senior PR Manager  
Digitec Galaxus AG  
Corporate Communications  
Pfingstweidstrasse 60, CH-8005 Zürich

Telefon: +41 44 575 96 96  
E-Mail: [media@digitecgalaxus.ch](mailto:media@digitecgalaxus.ch)  
[alex.haemmerli@digitecgalaxus.ch](mailto:alex.haemmerli@digitecgalaxus.ch)  
Internet: [digitec.ch](http://digitec.ch) [galaxus.ch](http://galaxus.ch)

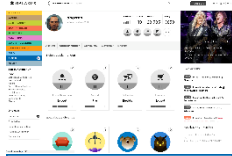
## Bildmaterial

Unter den nachfolgenden Links finden Sie Bilder zum freien Einsatz für redaktionelle Zwecke (Quellenangabe: Digitec Galaxus AG).



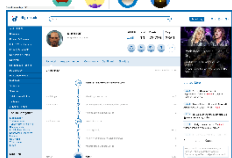
### Digitec Auszeichnungen

[https://www.digitec.ch/MWS/Release/170404\\_Medienmitteilung/de-dig-achievements.png](https://www.digitec.ch/MWS/Release/170404_Medienmitteilung/de-dig-achievements.png)



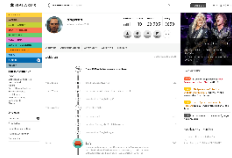
### Galaxus Auszeichnungen

[https://www.galaxus.ch/MWS/Release/170404\\_Medienmitteilung/de-gax-achievements.png](https://www.galaxus.ch/MWS/Release/170404_Medienmitteilung/de-gax-achievements.png)



### Digitec Aktivität

[https://www.digitec.ch/MWS/Release/170404\\_Medienmitteilung/de-dig-timeline.png](https://www.digitec.ch/MWS/Release/170404_Medienmitteilung/de-dig-timeline.png)



### Galaxus Aktivität

[https://www.galaxus.ch/MWS/Release/170404\\_Medienmitteilung/de-gax-timeline.png](https://www.galaxus.ch/MWS/Release/170404_Medienmitteilung/de-gax-timeline.png)



### Logistikzentrum von digitec und Galaxus in Wohlen (AG)

[https://www.digitec.ch/MWS/Release/160113\\_Medienmitteilung/Logistikzentrum.jpg](https://www.digitec.ch/MWS/Release/160113_Medienmitteilung/Logistikzentrum.jpg)

## Facts & Figures

Über digitec und Galaxus

Firmenchronik