

Mit Gamification zum Erfolg.



Aufgabe

surprise ist das Bonusprogramm von Viseca Card Services SA. Bei surprise werden die teilnehmenden Kredit- und Prepaidkarteninhaber belohnt, indem sie Punkte sammeln und diese gegen Gutscheine von Partnern und Sachprämien eintauschen können. Mit der zu entwickelnden Kampagne soll surprise für Kunden in der Kommunikation erlebbarer und spannender werden. Die Teilnehmer sollen zu dem motiviert werden, die Website www.surprise.ch häufiger zu besuchen und mehr Spass daran haben, Punkte zu sammeln und einzulösen. Für diese komplexen Aufgabenstellungen gilt es eine überzeugende und erfolversprechende Kreation zu finden.

Strategie

Entwicklung eines Gamification-Ansatzes, der in der Vorweihnachtszeit 2017 Kunden davon überzeugt, möglichst täglich www.surprise.ch zu besuchen. Dies durch die Kreation eines Adventskalenders, der online aufgerufen werden kann. Hinter jedem Türchen können registrierte surprise Teilnehmer täglich von verschiedenen Inhalten (Punktegewinne, Sachprämien, Partnergutscheine) profitieren. Um eine möglichst häufige Teilnahme zu erreichen, wird ein Wettbewerb ausgelobt, dessen Wert mit der Häufigkeit der Besuche in Korrelation steht (mehr Türchen öffnen = höherer Gewinn).

Kreation

Die Tonalität der Kampagne ist bewusst werberisch, Neugierde weckend und trotzdem zugleich einfach und erklärend. Die **Value Proposition von surprise «Einfach. Überraschend. Vielfältig.»** wird unmittelbar eingelöst. Durch die vorweihnachtliche Gestaltung sowie kurze und prägnante Texte wird ein intuitiver Zugang zur Kampagne ermöglicht. 215'000 registrierte surprise Teilnehmer werden per E-Letter angeschrieben. Zudem ist die Kampagne auch für nicht registrierte Teilnehmer ersichtlich: MyCard (Kundenmagazin), Angebotsblatt (physischer Versand mit Kartenabrechnung), surprise.ch (Slider, News, Überraschungsseite), Newsletter Viseca, MyAccount, Facebook.

Ergebnis

Adventskalender:
377'819 geöffnete Türen!
8'007 Prämienbestellungen!

E-Letters:
Öffnungsrate overall: 34.26%
Durchschnittliche Click-Through-Rate: 15.32%