



»» INFOFOLDER

MEIN SATURN

Die erste Vorteilswelt, die sich nur nach mir richtet!

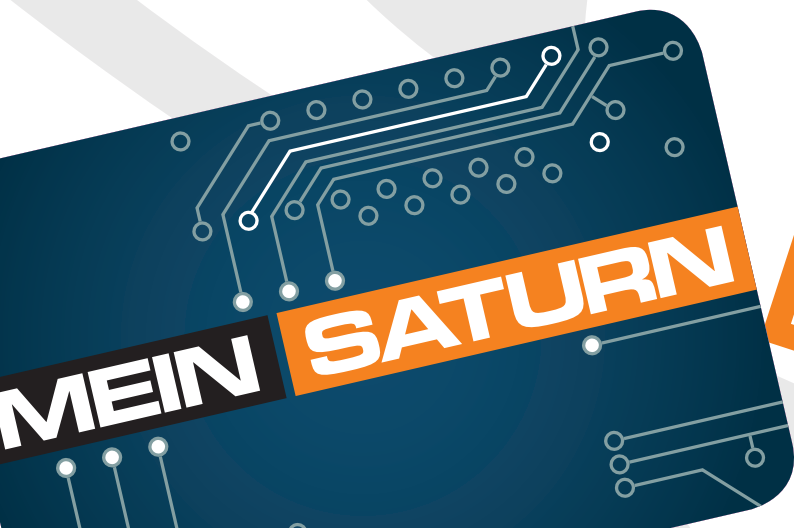


» VORTEILSWELT IST NICHT GLEICH VORTEILSWELT.

Viele Unternehmen inszenieren Vorteilswelten, um Ihre Kunden auf lange Sicht an sich zu binden. Wir halten kurz fest: Eine Vorteilswelt an sich ist also nichts Neues.

Das Ergebnis? Die Welten werden austauschbarer, die wirklichen Vorteile sind überschaubar und die Frage, ob es da tatsächlich um Vorteile für Kunden geht, ist berechtigt.

Jetzt kommt MEIN SATURN ins Spiel!



» MEIN SATURN IST ANDERS!

WIR HALTEN UNSERE VERSPRECHEN! FREI NACH DEM MOTTO - SO MUSS VORTEILSWELT!

Worum es bei MEIN SATURN geht? Um den Kunden. **Der Kunde steht im Mittelpunkt.** Seine Wünsche, Vorstellungen und Vorteile. Wir möchten keine Newsletter versenden und Angebote machen, die unsere Kunden gar nicht brauchen.

WIR MÖCHTEN UNSERE ANGEBOTE AN UNSERE KUNDEN ANPASSEN.

Die Vision von MEIN SATURN baut auf Kundenverhalten in Echtzeit auf. Das heißt, mit Hilfe modernster Technik können wir unseren Kunden die Vorteile bieten, die sie zu diesem Zeitpunkt auch wirklich interessieren. Die Basis dafür liefern uns die Kunden durch ihr persönliches Userverhalten selbst.

Damit das funktioniert, begleiten und analysieren wir unsere Kunden auf der Saturn-Website. Dafür bekommen sie dann wirklich die **Angebote, die sie interessieren** und die zu ihnen passen. Hand drauf!



» UNSERE ERFOLGSSTORY

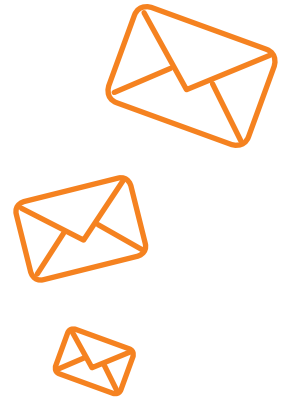
Diese Geschichte widmen wir unseren Helden,
die jeden Tag im Saturn für unsere Kunden da sind.

1.

DER GRUNDSTEIN WURDE GELEGT.

Wir haben begonnen unseren Kunden aktiv auf Newsletter anzusprechen. Seine Interessen habe ich über das KVT-Tool eingegeben. Das war auch der Startschuss für den Gutschein, welcher bis heute das Willkommens-Goodie für die Datenweitergabe ist.

Seitdem können wir dem Kunden gezielte Angebote schicken, die auf seine Interessen abgestimmt sind.



3.

MEIN SATURN

Heute, da sind wir mitten im Geschehen. Mit einem Mal gibt es eine Plattform auf der ich alles sehen kann: MEIN SATURN. Die Kundendaten, seine Online- und Offline-Käufe, seine Interessen. Und als Überdrüberextra kommt noch die Kundenkarte mit all ihren Vorteilen hinzu:

- » Willkommens-Bonus
 - » Verlängerter Umtausch
 - » 1x jährlich kostenloses Lieferservice
 - und vieles mehr!
- Klingt wie Zukunft, ist aber Realität.

MEIN SATURN bietet eine ganzheitliche Vorteilswelt, die sich von anderen Kundenbindungsprogrammen durch den im Vordergrund stehenden Servicegedanken unterscheidet.



2.

ALLES AUF EINE KARTE GESETZT.

Mir war klar, es musste weitergehen. Wir wollen unseren Kunden mehr bieten. Und da kam sie: die Saturn CashCard!

Mit der CashCard haben wir sozusagen die Grundlage für unsere Kundenkarte bzw. unser Kundenbindungsprogramm gelegt. Mit der CashCard existiert nun auch die Möglichkeit, Daten auf Kunden buchen zu können.

Wir haben die EINE Karte, die alles miteinander verbindet. Und das Alles ist die Basis für alles Weitere!

» BEI MEIN SATURN IST ALLES IM FLUSS!

ANMELDUNG

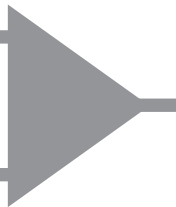
MEIN SATURN

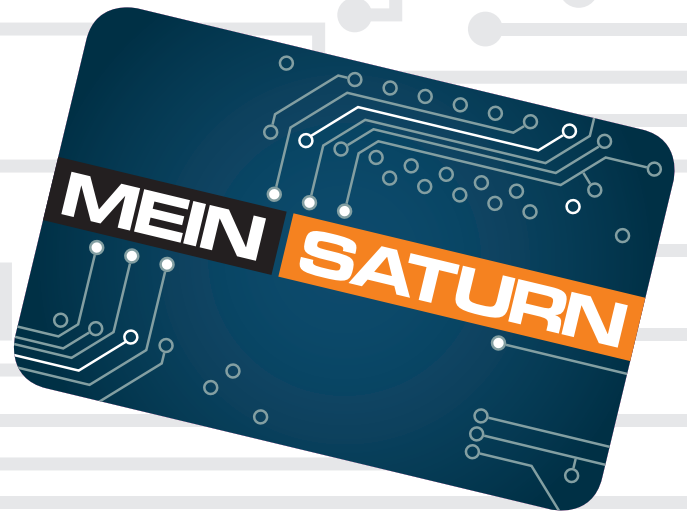


Personalisierte Newsletter
& Coupons

Geburtstags-
Überraschung

Premiumzugang zu
TOP-Angeboten





CashCard

Willkommens-Bonus

mein.saturn.at

Gratis Lieferung außerhalb
der Aktionszeiträume 1x/Jahr

Inventarliste
„Technik im Überblick“

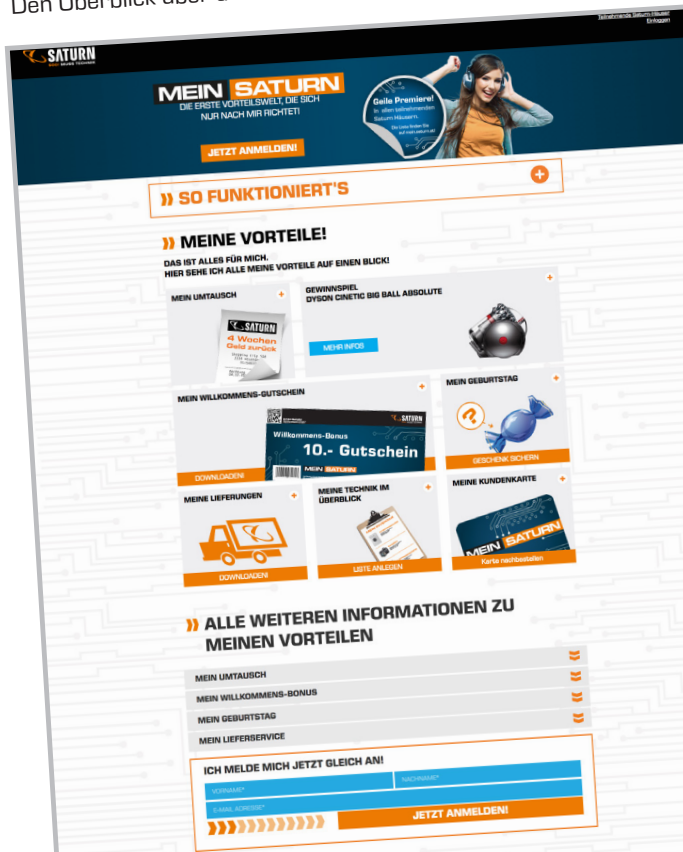
Verlängerter
Umtausch

Gewinnspiel
„Technik des Monats“

» MEIN SATURN-WEBSITE IM ÜBERBLICK

STARTSEITE

So zeigt sich MEIN SATURN, wenn der User nicht eingeloggt ist. Den Überblick über alle Vorteile haben Kunden sofort.



ANMELDUNG

Wer hat gesagt, dass eine Anmeldung immer gleich ist? Die Anmeldung zu MEIN SATURN ist jedenfalls auch unterhaltsam.



http://mein.saturn.at



EINGELOGGT

Wenn der User eingeloggt ist, kann er auf seine Vorteile zugreifen. Er kann alle Gutscheine herunterladen und einen Blick in sein Newsletter-Archiv werfen.

The screenshot shows the 'Mein Saturn' user dashboard. At the top, there's a navigation bar with 'MEIN PROFIL', 'MEINE VORTEILE', 'MEIN INVENTAR', and 'TECHNIK DES MONATS'. The main content area features a large 'MEIN SATURN' banner with the tagline 'DIE ERSTE VORTEILSWELT, DIE SICH NUR NACH MIR RICHTET!'. Below this, there's a user profile icon and a 'MEINE VORTEILE' section. This section includes several benefit cards: 'MEIN UMTAUSCH' (Trade-in), 'GEMINNSPIEL DYSON CINETIQ BIO BALL ABSOLUTE' (Dyson game), 'MEIN WILKOMMENS-GUTSCHEIN' (Welcome bonus), 'MEIN GEBURTSTAG' (Birthday), 'MEINE LIEFERUNGEN' (Deliveries), 'MEINE TECHNIK IM ÜBERBLICK' (Tech overview), and 'MEINE KUNDENKARTE' (Customer card). At the bottom, there's a 'MEIN NEWSLETTER-ARCHIV' section.

INVENTAR

Mit der Inventarliste ist es möglich, Angebote noch besser auf den Kunden abzustimmen.

The screenshot shows the 'Meine Inventarliste' (My Inventory) page. The navigation bar is the same as in the previous screenshot. The main heading is 'MEINE INVENTARLISTE' with a sub-heading 'BEI SATURN GETÄTIGTE EINKÄUFE'. Below this is a table of purchases:

Kaufdatum	Produkte	Saturn Haus
01.01.1970	12	Saturn SCS
01.01.1970	21	Saturn Donauszentrum
01.01.1970	12	Saturn SCS
01.01.1970	21	Saturn Donauszentrum
01.01.1970	12	Saturn SCS
01.01.1970	21	Saturn Donauszentrum
01.01.1970	12	Saturn SCS
01.01.1970	21	Saturn Donauszentrum

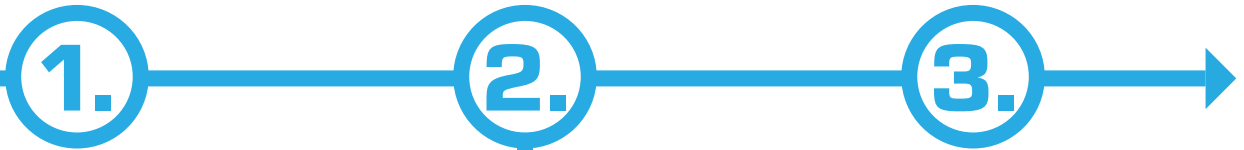
Below the table, there are buttons for 'INVENTARLISTE AUSDRUCKEN' and 'SELBST ANGELEGE TE PRODUKTE'. The 'SELBST ANGELEGE TE PRODUKTE' section shows details for a 'SATURN SCS 5 5070 CC schwarz' and an 'APPLE MacBook Air 13" 128 GB MAVE2DA'. At the bottom, there's a 'GERÄTE LISTE DRUCKEN' button and a 'MEINE INVENTARLISTE' section with a list of product categories like 'MEIN UMTAUSCH', 'MEINE LIEFERUNGEN', 'MEINE KUNDENKARTE', 'MEINE TECHNIK IM ÜBERBLICK', and 'MEINE LIEFERSERVICE'.

» DER MEIN SATURN-ANMELDEPROZESS

Im ersten Schritt müssen die Kundendaten eingegeben werden.

Das Erlebnis beginnt bei MEIN SATURN bereits bei der Anmeldung.

Fertig! MEIN SATURN kann beginnen. Mit besten Angeboten, die zu den Kunden passen.



Hier füllt niemand ein langweiliges Formular aus.

Bei MEIN SATURN werden die Kunden gefragt, ob sie mit einem Hausdrachen unter einem Dach wohnen. Sie werden auch gefragt, wie Ihr Techniklager aussieht. Wobei mit Techniklager die Wohnung gemeint ist.

Da ist es fast selbstverständlich, dass sich bei MEIN SATURN bei der Anmeldung die Bilder ändern, je nachdem ob gerade eine Frau oder ein Mann, die Anmeldung durchgeht. Und das ist noch immer nicht alles.

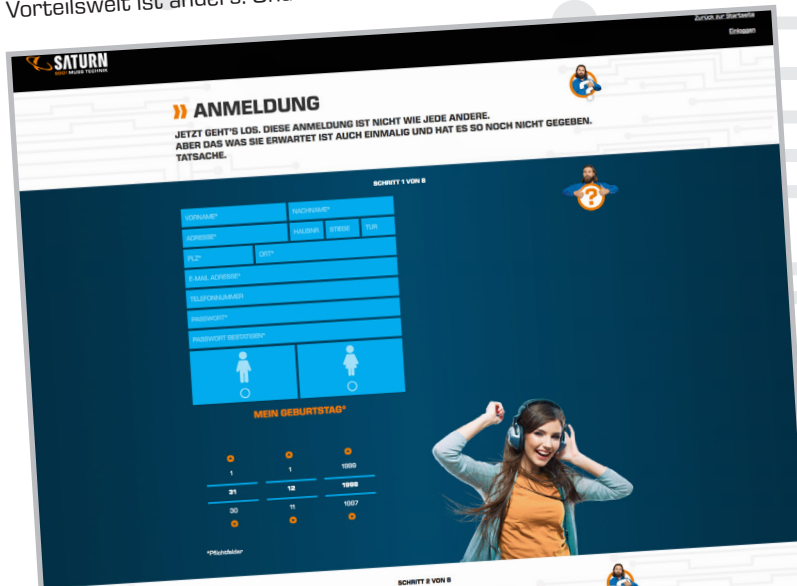
Da gibt es nur eines. Sie probieren es am besten selbst aus und gehen die Anmeldung durch. Gute Unterhaltung!

<http://mein.saturn.at>



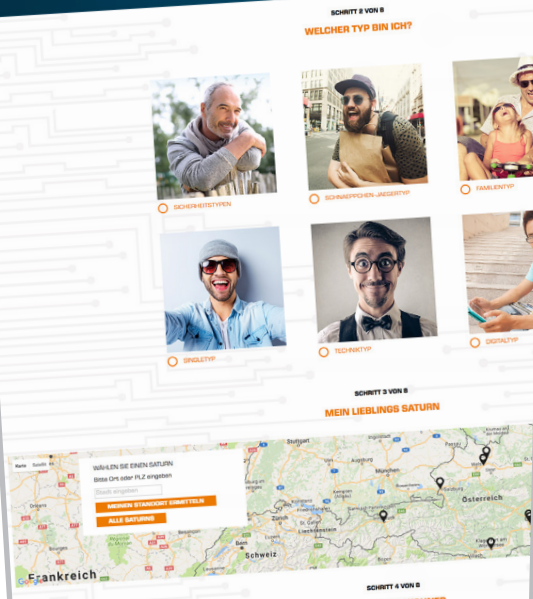
KUNDENANSICHT

Schon bei der Anmeldung geht es ums Erlebnis! Diese Vorteilswelt ist anders. Und das merken Kunden von Anfang an.



VERKÄUFERANSICHT

Die Verkäuferansicht ist reduzierter und zeigt alle wichtigen Informationen an. Die Bearbeitung ist immer und einfach möglich.



» MEIN SATURN – DIE VORTEILE

+ DER VERLÄNGERTE UMTAUSCH

Mit MEIN SATURN bekommen unsere Kunden auf im SATURN vor Ort gekaufte Produkte ganze vier Wochen nach dem Einkauf ein Rückgaberecht mit Geld-Zurück. Ja, vier Wochen! Sie haben richtig gelesen.

+ DER WILLKOMMENS-GUTSCHEIN

Es wäre nicht MEIN SATURN, wenn es nicht noch etwas für unsere Kunden gäbe. Stimmt. Und? Saturn schenkt für die Anmeldung zu MEIN SATURN einen **10€ Gutschein ab 100€ Einkaufswert für den nächsten Einkauf!** Mehr Technik! Geil! Die Kunden müssen den Gutschein nur herunterladen und auf ihrem Smartphone oder als Ausdruck bei der Kassa herzeigen.

+ DAS LIEFERSERVICE

MEIN SATURN sorgt für unsere Kunden. Denn einmal jährlich können sie sich ihre Einkäufe kostenlos liefern lassen. Dieser Vorteil ist nur im Saturn vor Ort einlösbar.

+ DIE TECHNIK IM ÜBERBLICK

Auf MEIN SATURN können Kunden ein Bestandsverzeichnis der geilen Technik anlegen, die sie zu Hause haben. So können sie sichergehen, dass die Kommunikation bzw. Informationen zu Angeboten, die sie von Saturn erhalten, noch besser auf sie abgestimmt ist. Einkäufe vor Ort mit der MEIN SATURN-Karte, und Online-Einkäufe auf saturn.at, sofern der Kunde hier mit der gleichen E-Mail-Adresse angemeldet ist, werden automatisch erfasst. Praktisch!

» DIE WEBANSICHT DER VORTEILE

MEIN UMTAUSCH +  <p>Wien Columbus Center Columbusplatz n. 6 01 / 54 10 Rechnung 04.02.20</p>	GEWINNSPIEL TECHNIK DES MONATS: LG Electronics 55 EG 960V Curved 3D  MEHR INFOS	
MEIN WILLKOMMENS-GUTSCHEIN +  <p>Willkommens-Bonus 10.- Gutschei MEIN SATURN</p> DOWNLOADEN	MEIN GEBURTSTAG +  BONUS SICHERN	
MEINE LIEFERUNGEN +  DOWNLOADEN	MEINE TECHNIK IM ÜBERBLICK +  <p>MEIN INVENTAR WÄCHSELBÜCHSE</p> LISTE ANLEGEN	MEINE KUNDENKARTE +  KARTE NACHBESTELLEN
ICH MELDE MICH JETZT GLEICH AN! <input type="text" value="VORNAME"/> <input type="text" value="NACHNAME"/> <input type="text" value="E-MAIL ADRESSE"/>  JETZT ANMELDEN!		

+ DIE TECHNIK DES MONATS

Jeden Monat können unsere Kunden bei MEIN SATURN geile Technik gewinnen. Wie? Wenn sie online bei Saturn oder im Saturn vor Ort einkaufen. Jeder Einkauf nimmt am Gewinnspiel teil. Mehr Einkäufe erhöhen die Wahrscheinlichkeit zu gewinnen. Als MEIN SATURN-Mitglied nehmen unsere Kunden automatisch am aktuellen Technik des Monats-Gewinnspiel teil. Infos zur Technik des Monats gibt es im Online Magazin oder auf mein.saturn.at.

+ DIE GEBURTSTAGSÜBERRASCHUNG

MEIN SATURN lässt keine Gelegenheit vergehen, um unsere Kunden zu feiern. Echt? Ja! Sie bekommen eine **Überraschung zum Geburtstag!** Sie hat etwas mit geiler Technik zu tun. Das ist schon einmal klar. Saturn lässt es krachen!

+ DIE KUNDENKARTE

MEIN SATURN ist also das Beste was es auf Vorteilswelt-Seite je gegeben hat. Und mit der Kundenkarte können unsere Kunden alle Vorteile nutzen.

+ DIE GEILEN ANGEBOTE

Natürlich erhalten unsere Kunden bei MEIN SATURN auch Angebote für geile Technik, die es so nicht geben würde. Wenn wir schon die geilste Technik haben, dann auch geile **Angebote, die genau zum Kunden passen.**



**ALLE VORTEILE
AUF EINEN BLICK!**

» FAQs – DIE 23 WICHTIGSTEN FRAGEN

1.

Was machen Sie mit meinen Daten?

Wir wollen Kunden ja nicht mit Werbung zumüllen, wie es die anderen tun. Sie bekommen nur Informationen zu Angeboten von Saturn, die sie auch wirklich interessieren. Das ist der einzige Grund, warum wir die Daten im System ablegen. Wir halten alle gesetzlichen Bestimmungen ein. Darauf legen wir besonderen Wert. Ihre Daten werden nicht weitergegeben. Wir respektieren die Privatsphäre unserer Kunden.

2.

Bekommen unsere Kunden den Willkommens-Bonus nochmal?

Nein, dieser Gutschein wird 1x ausgestellt.

3.

Ist der Gutschein mit einer anderen Aktion kombinierbar?

Nein.

4.

Kann ich den Willkommens-Bonus in allen Märkten vor Ort einlösen?

Der Gutschein ist in allen teilnehmenden Saturn-Häusern in Österreich einlösbar.

5.

Was bringt mir das Inventar?

Auf MEIN SATURN können Kunden ein Bestandsverzeichnis der geilen Technik anlegen, die sie zu Hause haben. So können sie sichergehen, dass die Angebote noch besser auf sie abgestimmt sind. Online-Einkäufe auf saturn.at, sofern der Kunde hier mit der gleichen E-Mail-Adresse angemeldet ist, werden automatisch erfasst. Praktisch!



6.

Wie komme ich zu den Sonderkonditionen beim Lieferservice?

Als MEIN-SATURN Mitglied bekommt jeder Kunde einmal jährlich ein gratis Lieferservice für seine Einkäufe. Einfach auf mein.saturn.at den Gutschein herunterladen und im Saturn vor Ort vorzeigen.

7.

Wie nehmen Kunden am „Technik des Monats“-Gewinnspiel teil?

Ganz einfach, indem sie online oder im Saturn vor Ort (mit Kundenkarte) einkaufen. Jeder Einkauf nimmt am Gewinnspiel teil. Mehr Einkäufe erhöhen die Wahrscheinlichkeit zu gewinnen.

8.

Woher wissen Kunden welches die „Technik des Monats“ ist?

Alle Informationen dazu bekommen unsere Kunden per Newsletter. Außerdem steht alles über die Technik des Monats in unserem Online Magazin und auf mein.saturn.at.

9.

Ich habe bereits online bestellt und möchte den Gutschein/0%Finanzierung verwenden. Geht das?

Nein.

10.

Haben MEIN-SATURN-Kunden das ganze Jahr die Möglichkeit zu einem verlängerten Umtausch?

Ja.



11.

Können Angebote wirklich auf die Interessen der Kunden abgestimmt werden?

Ja.

12.

Was ist die Geburtstagsüberraschung?

Das wird nicht verraten, sonst wäre es ja keine Überraschung mehr. Aber mit Technik hat sie ganz sicher zu tun.

13.

Muss die Kundenkarte bei jedem Einkauf im Saturn mitgenommen werden?

JA! Wenn Kunden mit der Karte einkaufen, werden die Einkäufe automatisch erfasst. Das erscheint erstens in der „Technik im Überblick“ und außerdem können die Angebote so noch besser auf die Kunden abgestimmt werden. Außerdem nimmt jeder registrierte Kauf am Gewinnspiel der „Technik des Monats“ teil.

14.

Wenn Kunden online etwas bei Saturn einkaufen, wie können sie sicher gehen, dass Ihre Einkäufe erfasst werden?

Ganz einfach. Wenn die angegebene E-Mail-Adresse von MEIN SATURN und die im Onlineshop angegebene E-Mail-Adresse die gleiche ist, dann werden die Daten verknüpft. Dann werden im eingeloggten Zustand gekaufte Artikel automatisch erfasst. Gastkäufe sind nicht zuordenbar.

15.

Geben Sie meine Daten weiter?

Ihre Daten werden natürlich vertraulich behandelt.



16.

Kann ich meine Daten auch wieder löschen?

Die Daten unserer Kunden gehören ihnen. Ein Mitarbeiter kann sie jederzeit im System deaktivieren. Sie können sich auch jederzeit vom Mein Saturn-Newsletter abmelden, wenn sie keine Angebote mehr wollen. (Infos dazu finden Sie in jeder E-Mail von uns).

17.

Wie werde ich über einen Gewinn beim Gewinnspiel informiert?

Unsere Kunden erhalten eine Nachricht per E-Mail.

18.

Was ist bei einem Garantie/Gewährleistungsfall meines gewonnen Produktes?

Es gibt keinen Unterschied zu der Garantie gekaufter Produkte.

19.

Wo finde ich die Liste aller teilnehmenden Saturn-Häuser?

Auf mein.saturn.at

20.

Kann ich nachträglich einen Kauf für das Gewinnspiel „Technik des Monats“ registrieren, wenn ich meine Karte beim Kauf vergessen haben?

Unsere Kunden können sich direkt bei einem unserer Verkäufer eine virtuelle Einweg-Kundenkarte ausgeben lassen, um einen registrierten Kauf zu tätigen. Ein Nachtragen ist leider nicht möglich.



21.

Kann ich Produkte aus meinem Inventar löschen, die ich als Geschenk gekauft habe?

Nein, zur Zeit werden alle im Markt gekauften Artikel im Inventar erfasst und können nicht gelöscht werden.

22.

Wenn ich mich von MEIN-SATURN abmelde, habe ich dann meine Newsletteranmeldung auch storniert?

Mit der Abmeldung von MEIN SATURN entzieht der Kunde uns die Zustimmung, ihn zu bewerben. MEIN SATURN-Abmeldung = Newsletter-Abmeldung. Haben Kunden sich jedoch explizit für einen anderen Newsletter von Saturn angemeldet, sprich ein Opt-in für z. B. den Tagesdeal von Saturn gegeben, wird dieser nicht automatisch abgemeldet.

23.

Ich wohne im Ausland, kann ich trotzdem bei MEIN SATURN teilnehmen?

Leider können nur Kunden mit einem österreichischen Wohnsitz beim Programm mitmachen.

24.

Ich bin noch nicht volljährig. Kann ich trotzdem bei MEIN SATURN teilnehmen?

Nein, teilnahmeberechtigt ist erst, wer das 18. Lebensjahr vollendet hat.

» MEIN SATURN – DIE VORTEILE

AUSGEWÄHLTE VORTEILE

» EIN 10 €-WILLKOMMENS-
BONUS ZUM EINSTAND

» DER VERLÄNGERTE UMTAUSCH
FÜR STRESSFREIES EINKAUFEN

» DIE TECHNIK IM ÜBERBLICK FÜR
BESSERE ANGEBOTE

» 1X JÄHRLICH EIN KOSTENLOSES
LIEFERSERVICE FÜR DEN GESAMTEN
EINKAUF IM SATURN

OBENDRAUF GIBT ES AUCH NOCH ETWAS? JA!

Die **Geburtstagsüberraschung** -
Alle MEIN SATURN-Mitglieder
bekommen eine Überraschung zum
Geburtstag! Sie hat auf jeden Fall
etwas mit geiler Technik zu tun.

