



© Payback

# „Was den Kunden Freude macht, macht uns Freude“

**medianet**-Herausgeber Oliver Jonke im Gespräch mit Walter H. Lukner, Geschäftsführer bei Payback Austria, über Bonusprogramme und Punkte.

WIEN. Mit dem gemeinen österreichischen Konsumenten ist es nicht immer leicht. Neues wird gern überkritisch „beäugt“, Gewohntes und Liebgewonnenes höchst ungern ersetzt. Payback schaffte es in kürzester Zeit, sich vom „Neuen“ zum „Liebgewonnenen“ zu entwickeln. Über den österreichischen Markt, Bonusprogramme und Payback konkret sprach **medianet** mit Walter H. Lukner, Geschäftsführer von Payback Austria.

**medianet:** Was ist eigentlich die Grundidee von Payback? Wie funktioniert diese Idee für

den Endverbraucher, wie für einen Payback Partner?

**Walter H. Lukner:** Die Grundidee ist, mit nur einem Programm bei vielen Partnern Vorteile zu erhalten. Das soll einfach sein für den Kunden, das heißt er hat entweder seine Payback Karte oder seine Payback App und kann dort bei jedem Einkauf Punkte sammeln. Jeder Einkauf soll sich für unsere Kunden lohnen – nach unserem Motto ‚Make every transaction a rewarding experience‘. Und auch für die Partner soll die Kooperation einfach sein. Payback stellt sicher, dass alles

funktioniert – von der Technik bis hin zu insbesondere Datenschutz und Datensicherheit. Dafür haben die teilnehmenden Unternehmen die Chance, alle Kanäle von Payback zu nutzen, dadurch erzielen sie eine Reichweite, die sie alleine mit einem Single-Partnerprogramm nicht erreichen würden.

**medianet:** Worin bestehen aus Ihrer Sicht heute die größten Herausforderungen des Handels? Und welchen Beitrag kann Payback hier anbieten?

**Lukner:** Wenn ich jetzt vom stationären Handel ausgehe,

kennt der Handel seinen Kunden nicht – es ist aber die Herausforderung in Zeiten digitaler Revolution seinen Kunden zu kennen. Die für sie relevanten Angebote zu erhalten und dabei zu sparen, ist ein guter Grund für Kunden, Karte oder App einzusetzen, und Partner können wiederum so mit jeder Transaktion mehr über ihre Kunden lernen. Payback als neutraler Dienstleister in der Mitte stellt dabei den Datenschutz für die Kunden sicher. Denn wir anonymisieren die Kundendaten im Kreis der Partnerunternehmen.