

JFK



SFO

Boarding Pass



Invistico Airlines

Eine Kundenzufriedenheitsanalyse



Team

Laura Rück
Dominik Gschwend
Daniela Fässler
Joël Kindlimann
Gabriel Urviola Limaco

Date:

22.05.2025



Inhalt

1. Ausgangslage und Zielsetzung
2. Fragestellungen
3. Datensätze
4. Vorgehen
5. Zentrale Erkenntnisse
6. Predictive Analytics
7. Reflexion
8. Handlungsempfehlungen

1. Ausgangslage und Zielsetzung

AeroMarketing Solutions verfolgt das Ziel, Fluggesellschaften dabei zu unterstützen, die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu verbessern. Dazu ist es unerlässlich, die zentralen Faktoren zu bestimmen, die das Reiseerlebnis der Passagiere positiv oder negativ beeinflussen können.

Durch den Einsatz datenbasierter Analysen unterstützt **AeroMarketing Solutions** Fluggesellschaften bei der Optimierung ihres Services und ihrer betrieblichen Abläufe.



2. Fragestellungen

1. Welche Faktoren haben den grössten Einfluss auf die Kundenzufriedenheit bei der Invistico Airline?

2. Welche Faktoren beeinflussen Flugverspätungen am meisten?

3. Wie genau kann ein Machine-Learning-Modell die Kundenzufriedenheit bei Flugreisen auf Basis ausgewählter Kunden- und Reisedaten vorhersagen?



3. Datensätze

Spalte	Beschreibung
satisfaction	satisfied / unsatisfied
Gender	male / female
Customer Type	Loyal Customer / disloyal Customer
Age	#
Type of Travel	Personal Travel / Business Travel
Class	Business / Eco / Other
Flight Distance	# in Meilen
Seat comfort	1 - 5
Departure/Arrival time convenient	1 - 5
Food and drink	1 - 5
Gate location	1 - 5
Inflight wifi service	1 - 5
Inflight entertainment	1 - 5
Online support	1 - 5
Ease of Online booking	1 - 5
On-board service	1 - 5
Leg room service	1 - 5
Baggage handling	1 - 5
Checkin service	1 - 5
Cleanliness	1 - 5
Online boarding	1 - 5
Departure Delay in Minutes	# in Min
Arrival Delay in Minutes	# in Min

Spalte	Beschreibung
Rank	# Airport ranking for that year
Airport	Airport name
Location	Airport Location
Country	Airport country
Code	Code of the airport (IATA/ICAO)
Class	Business / Eco / Other
Passengers	# Total number of passengers
Year	# Year of ranking

Spalte	Beschreibung
Flight ID	#
Time	# in Min
Length	# in Min
Airline	Airline ID
AirportFrom	Abflughafen-Code
AirportTo	Zielflughafen-Code
DayOfWeek	Wochentag (1-7)
Class	0 / 1

Spalte	Beschreibung
ORIGIN	IATA Abflughafen-Code
ORIGIN_AIRPORT_SEQ_ID	Abflugs ID
DEST	IATA Zielflughafen-Code
DEST_AIRPORT_SEQ_ID	Ankunfts ID
DISTANCE IN MILES	Distanzen in Meilen

IATA-Code

4. Vorgehensweise

Analyse der **Kundenzufriedenheitsdaten** der Invistico Airline (n= 129'487)

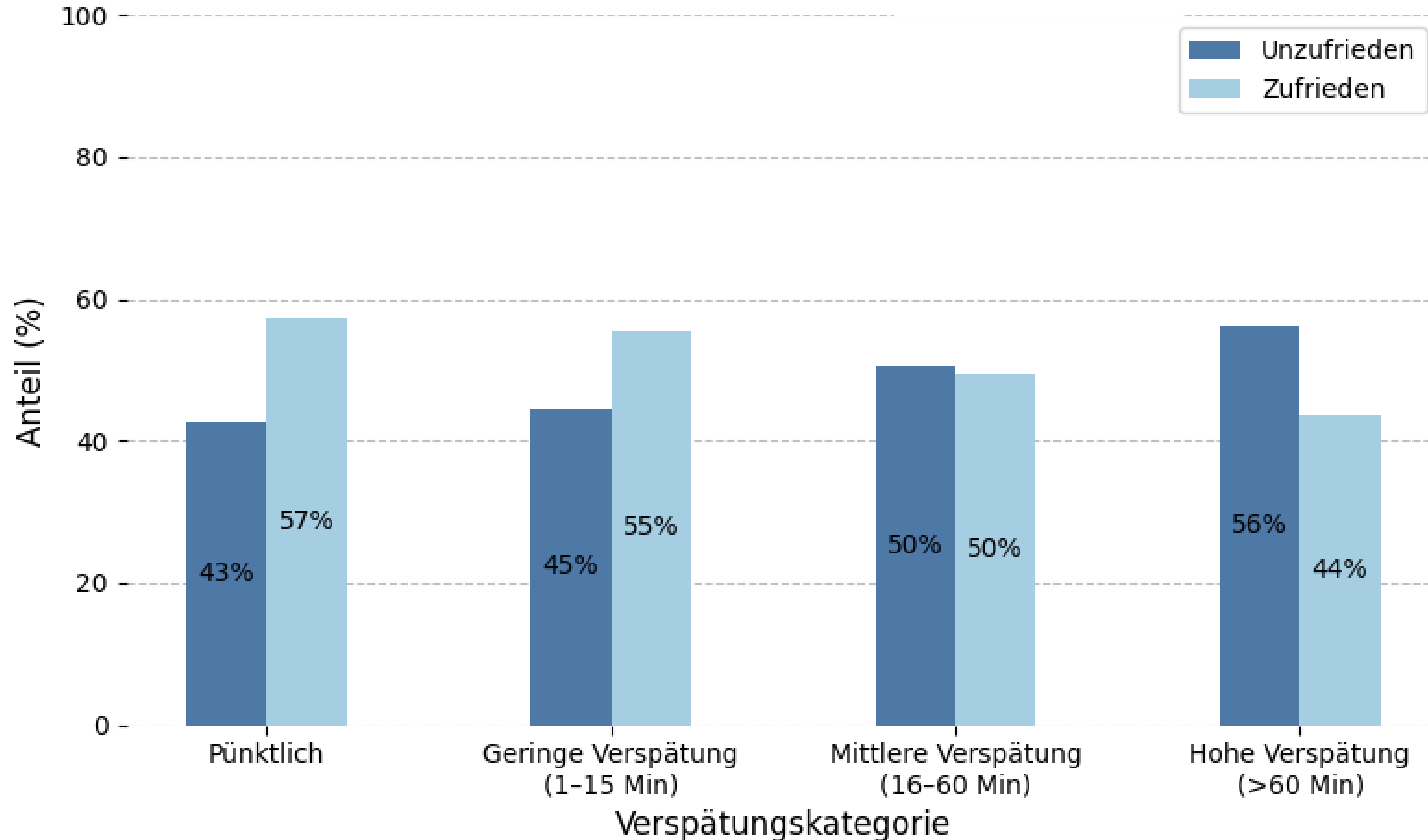


Ermittlung der **Einflussfaktoren** auf die **Kundenzufriedenheit**.

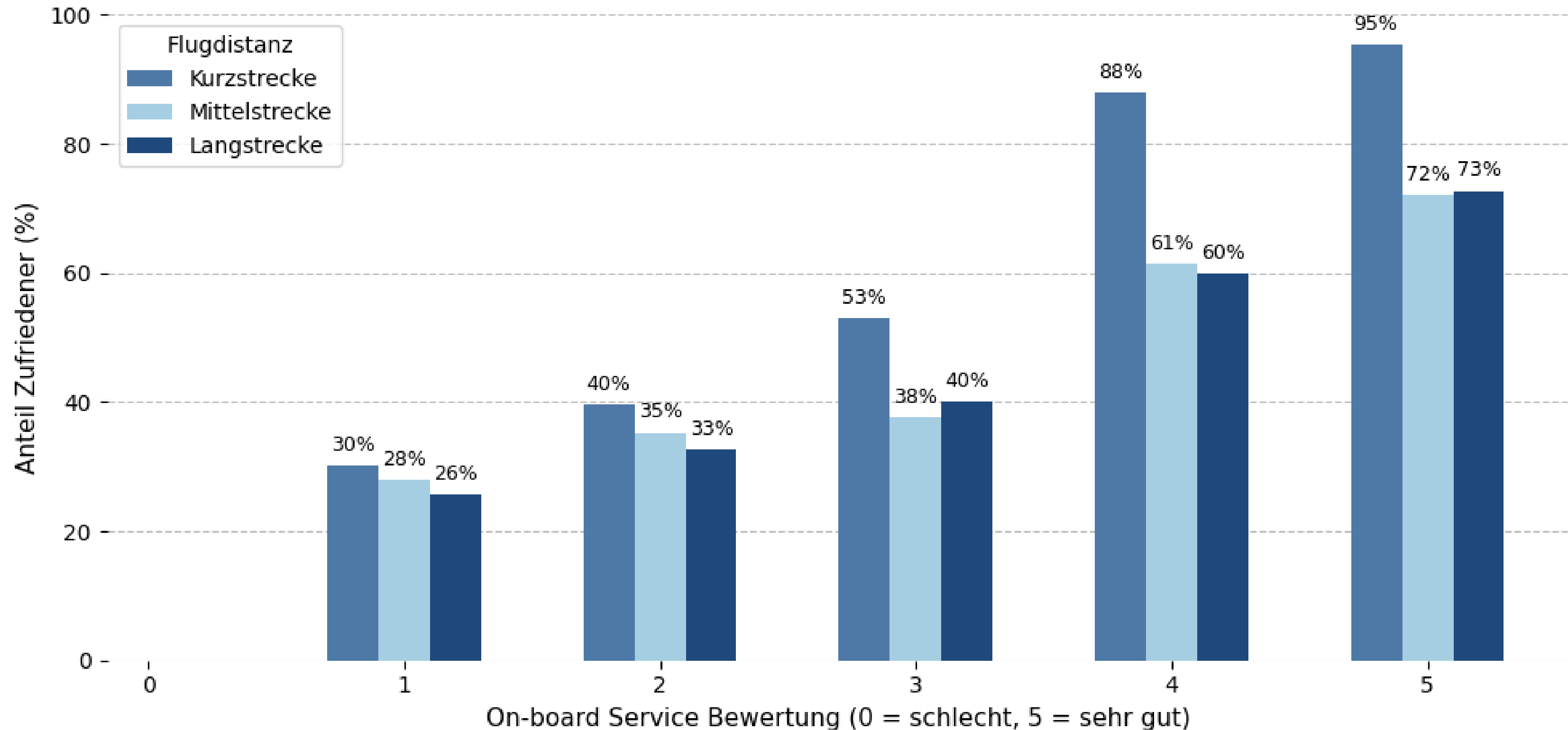


Separate Ermittlung der Einflussfaktoren auf die Kundenzufriedenheit Mittels eines Modells.

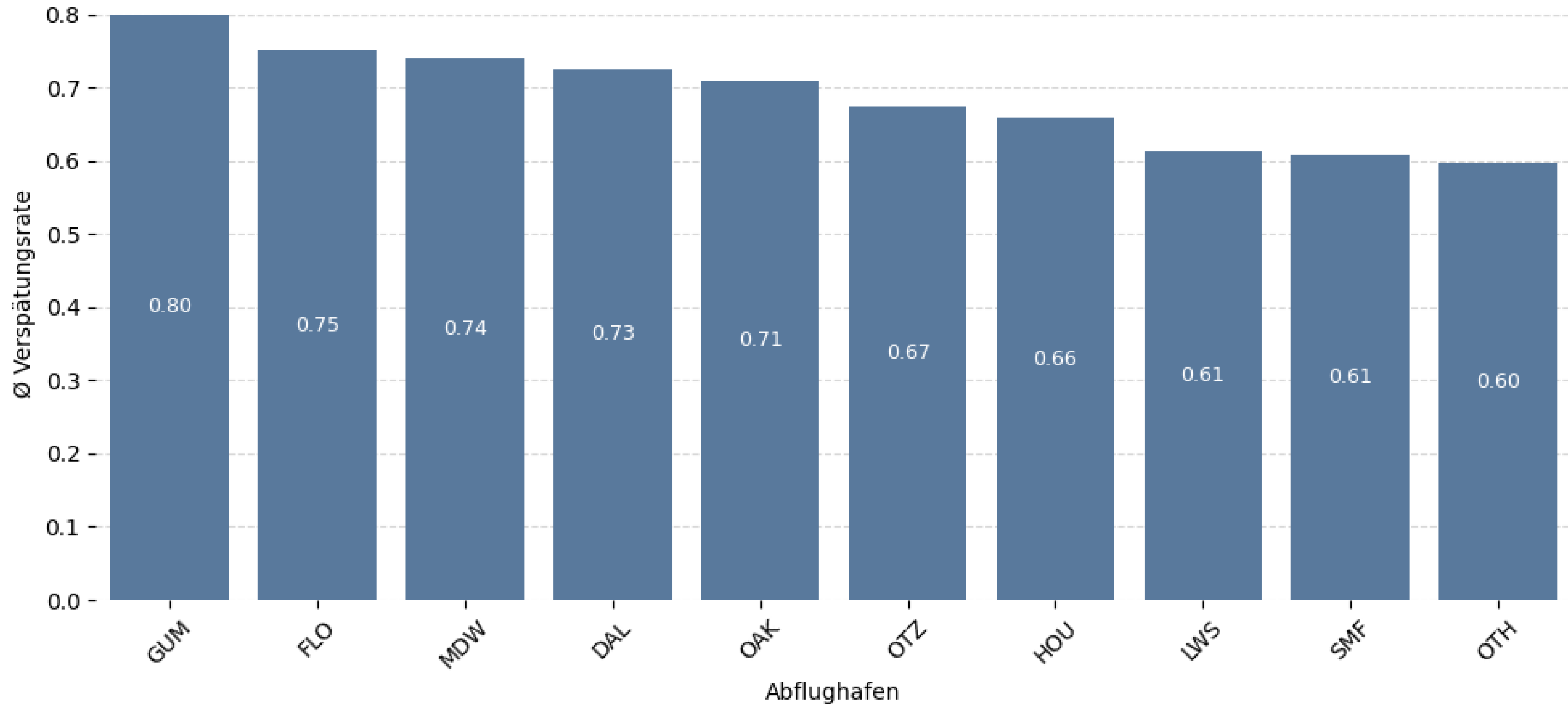
5. Zufriedenheit nach Abflugverspätung



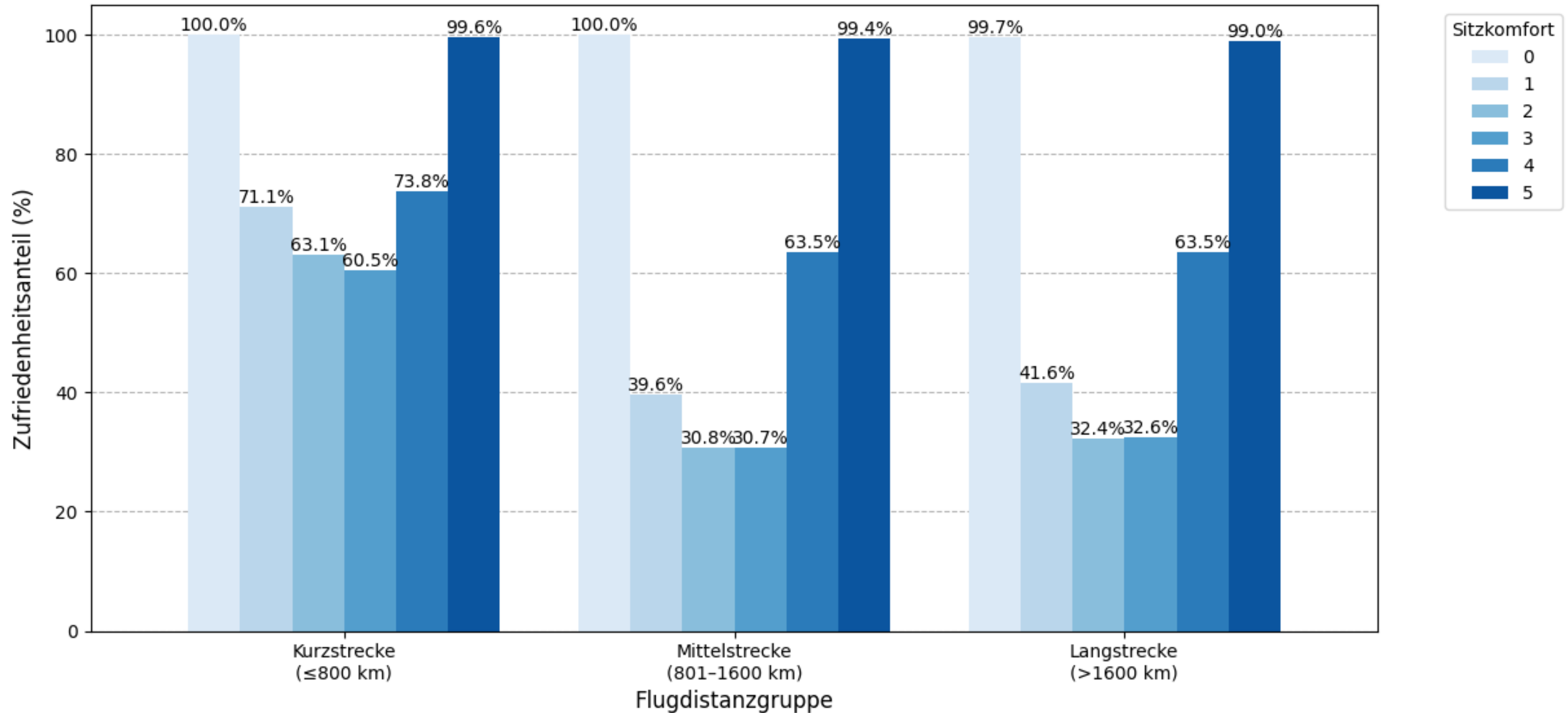
5. Zufriedenheit nach On-board Service und Flugdistanz



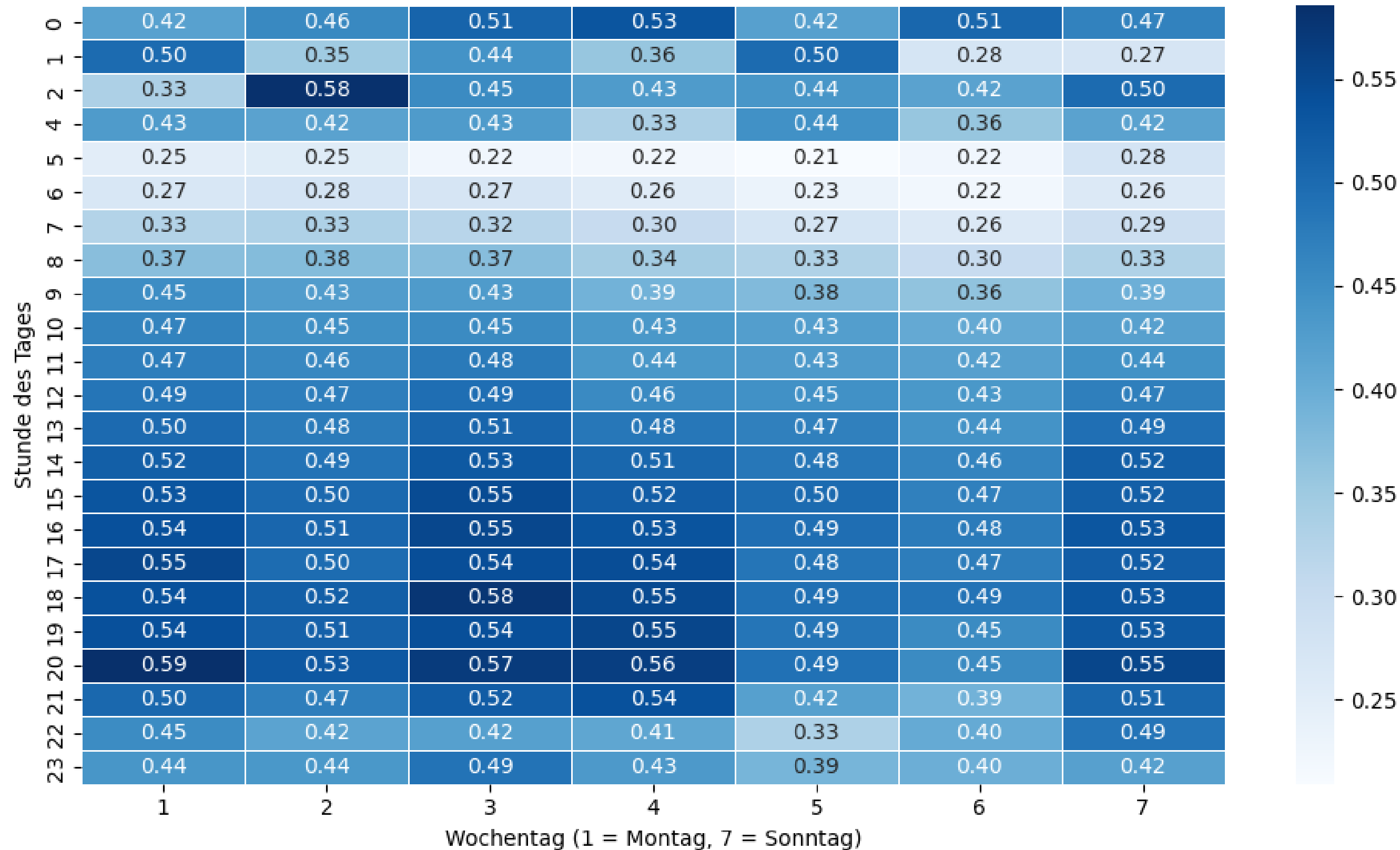
5. Einige Flughäfen fallen durch hohe Verspätungsrate auf



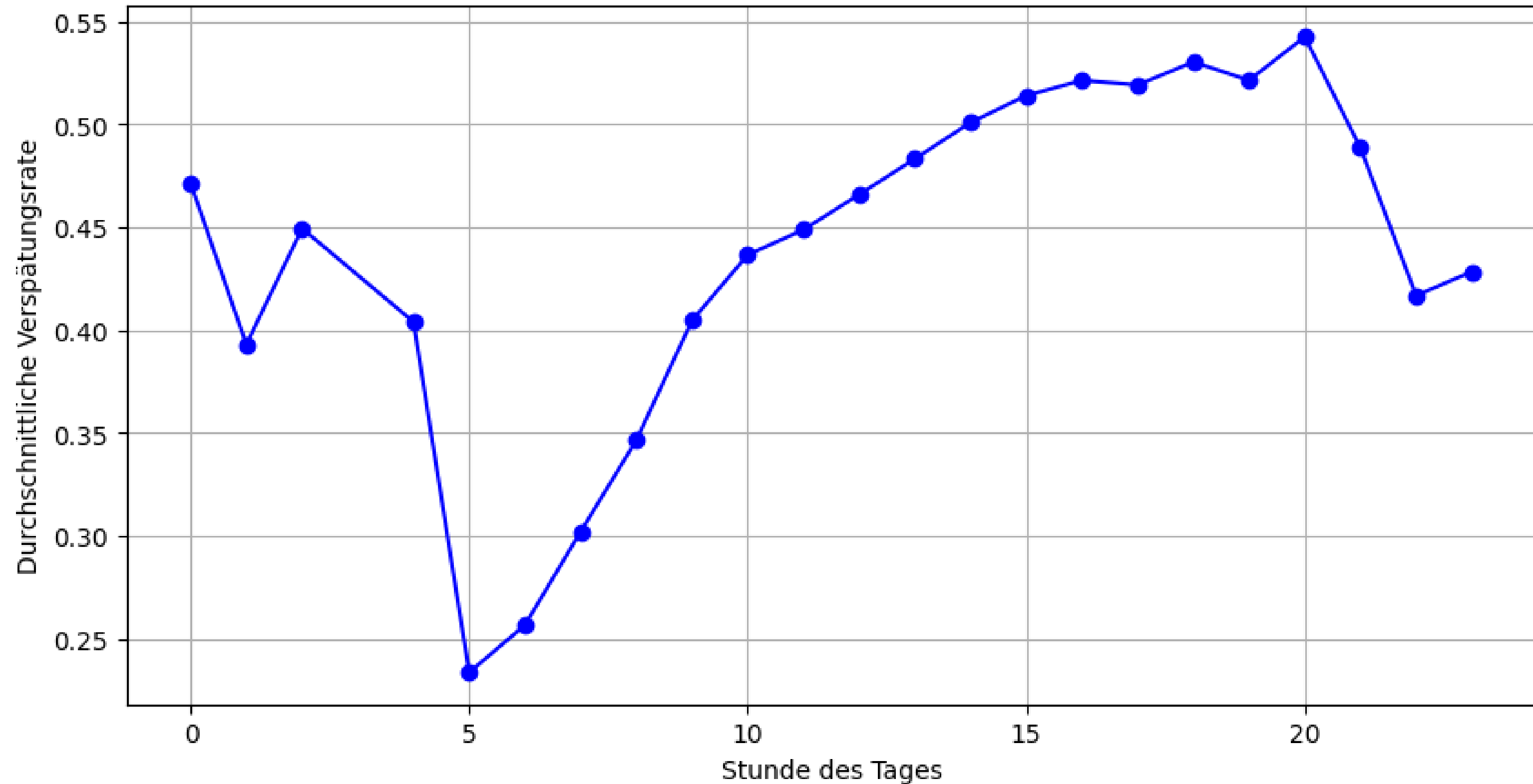
5. Zufriedenheit nach Sitzkomfort und Flugdistanz



5. Verspätungsrate nach Tageszeit & Wochentag



5. Durchschnittliche Verspätungsrate pro Stunde

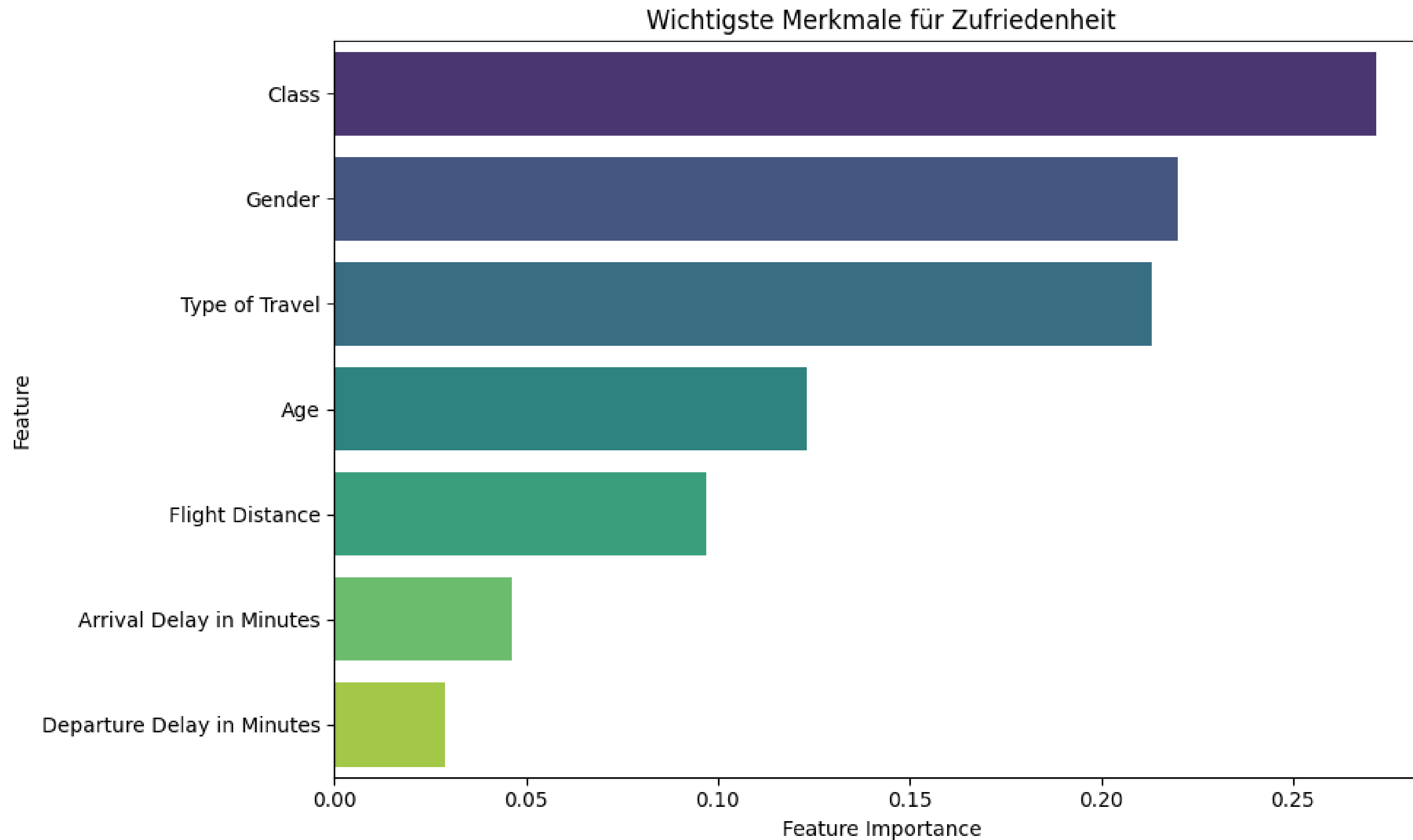


5. Zentrale Erkenntnisse

Die Analyse der Kundenzufriedenheitsdaten führt uns zu folgenden Erkenntnissen:

1. Flugverspätungen stellen den **stärksten** negativen Einflussfaktor dar.
2. Ein guter On-board Service führt insbesondere auf Kurzstrecken zu einem hohen Anteil zufriedener Passagiere.
3. Ein geringer Sitzkomfort wirkt sich auf Mittel- und Langstreckenflügen besonders negativ aus.
4. Der Flughafen GUM (80%), FLO (75%) und MDW (74%) weisen die grössten Verspätungen auf.
5. Montags und Mittwochs sind die Flugverspätungen am grössten.
6. Zwischen 17:00 und 21:00 Uhr sind Flugverspätungen zu verzeichnen.

6. Predictive Analytics



7. Reflexion

- Herausforderungen bei Datenwahl und Fragestellung
Ursprünglich angestrebte Datensätze waren nicht verfügbar – pragmatische Lösung durch Auswahl des besten verfügbaren Datensatzes.
- Strukturierte Arbeitsweise trotz Komplexität
Schrittweises Vorgehen mit klarem roten Faden und enger Abstimmung zur Sicherstellung der Kohärenz.
- Stärkenorientierte Teamarbeit
Unterschiedliche Vorkenntnisse im Team führten zu effektivem Wissensaustausch und Kompetenzentwicklung aller Mitglieder.
- Fachliche und persönliche Entwicklung
Projekt stärkte sowohl Datenanalyse-Kompetenz als auch Team- und Kommunikationsfähigkeiten.

8. Handlungsempfehlungen

- Pünktlichkeit

Flugverspätungen stellen einen der stärksten negativen Einflussfaktoren dar, und mit zunehmender Verspätungsdauer steigt die Unzufriedenheit deutlich an.

→ Fokus auf betriebliche Abläufe legen und darauf achten, Kunden bei Verspätungen proaktiv abzuholen. Das bedeutet, dass sie rechtzeitig informiert und aktiv betreut werden. Dadurch wird eine klare, transparente Kommunikation sichergestellt..

- Komfort und Services

Besonders in der Businesss Reiseklasse wirken sich schlechter Komfort und Services besonders stark auf die Kundenzufriedenheit aus.

→ Fokus auf Verpflegung, Wifi Services und Sitzkomfort.

- Check-In Erlebnis

Ein negatives Check-in Erlebnis führt bei sehr schlechter Bewertung zu 100% Unzufriedenheit

→ Mehr Schulungen des Personals zu Check-In Abläufen, sowie auf Zufriedenheit der Mitarbeitenden achten.

8. Handlungsempfehlungen

- Flugverspätungen

Einige Flughäfen sind besonders von Flugverspätungen betroffen. Die Abläufe am Zielflughafen müssen stärker beobachtet werden. Ein besserer Austausch mit dem technischen Personal, sowie eine nähere Zusammenarbeit den Leitstellen der entsprechenden Flugbehörden wird empfohlen.

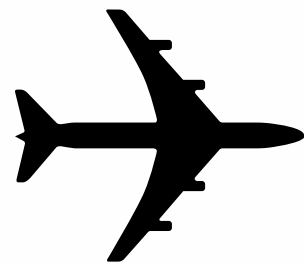
→ Fokus auf Flughäfen wie GUM, FLO und MDW

Hohe Verspätungsraten zeigen zudem auf, dass insbesondere Flüge am Montag und Mittwoch von Verspätungen betroffen sind.

→ Möglicherweise können Schulungen oder eine angepasste Einsatzplanung der Mitarbeitenden einen reibungslosen an diesen Tagen bewirken.

- Neue Umfrage

→ Es wird empfohlen eine neue Umfrage durchzuführen, welche die im Modell ermittelten Eigenschaften eingehender behandelt.



Danke fürs
Zuhören

