

TravelTide Bonusprogramm

Kundensegmentierung



Claudia Tagbo-Fotso
Guy Michel Kaptue Tabeu
Sadiq Qais
Matthias Diekmann

Problemstellung



TravelTide

Enthält ca. 1 Mio. Nutzer:innen und mehr als 5 Mio. App-Sessions.

Aufgabe

Die aktiven Nutzer:innen in Segmente unterteilen und ihnen passende Prämien zuordnen (Rabatte, Gratisgepäck, usw.).

Ziel

Einführung eines Bonusprogramms zur Steigerung der Kundenbindung und Erhöhung der Erträge.

Aktive Nutzer:innen

1. April 2021

4. Januar 2023

Letztes verfügbares
Datum

≥7 Sessions
49211

5.998

Keine stornierten
Reisen

Nutzergruppen 1 & 2



Geschäftsreisende

- Hohe Ausgaben
- Reiseerfahrung
- Ausgeglichenes Reiseverhalten



Kostenloses
Hotelessen



VIP Reisende

- Häufige Flugreisen
- Hohe Ausgaben für Flüge
- Aktive Hotelbucher



Kostenlose
Nacht bei Flug

Nutzergruppen 3 & 4



Surfer

- Hohe App-Aktivität
- Geringer Buchungsanteil



Kostenlose
Stornierung



Gruppenreisende

- Hohes
Gepäckaufkommen



Kostenloses
Gepäckstück

Nutzergruppen 5



Basis-User

- Diversifizierte Usergruppe
- Rabatt-Nutzer



Exklusive
Discounts

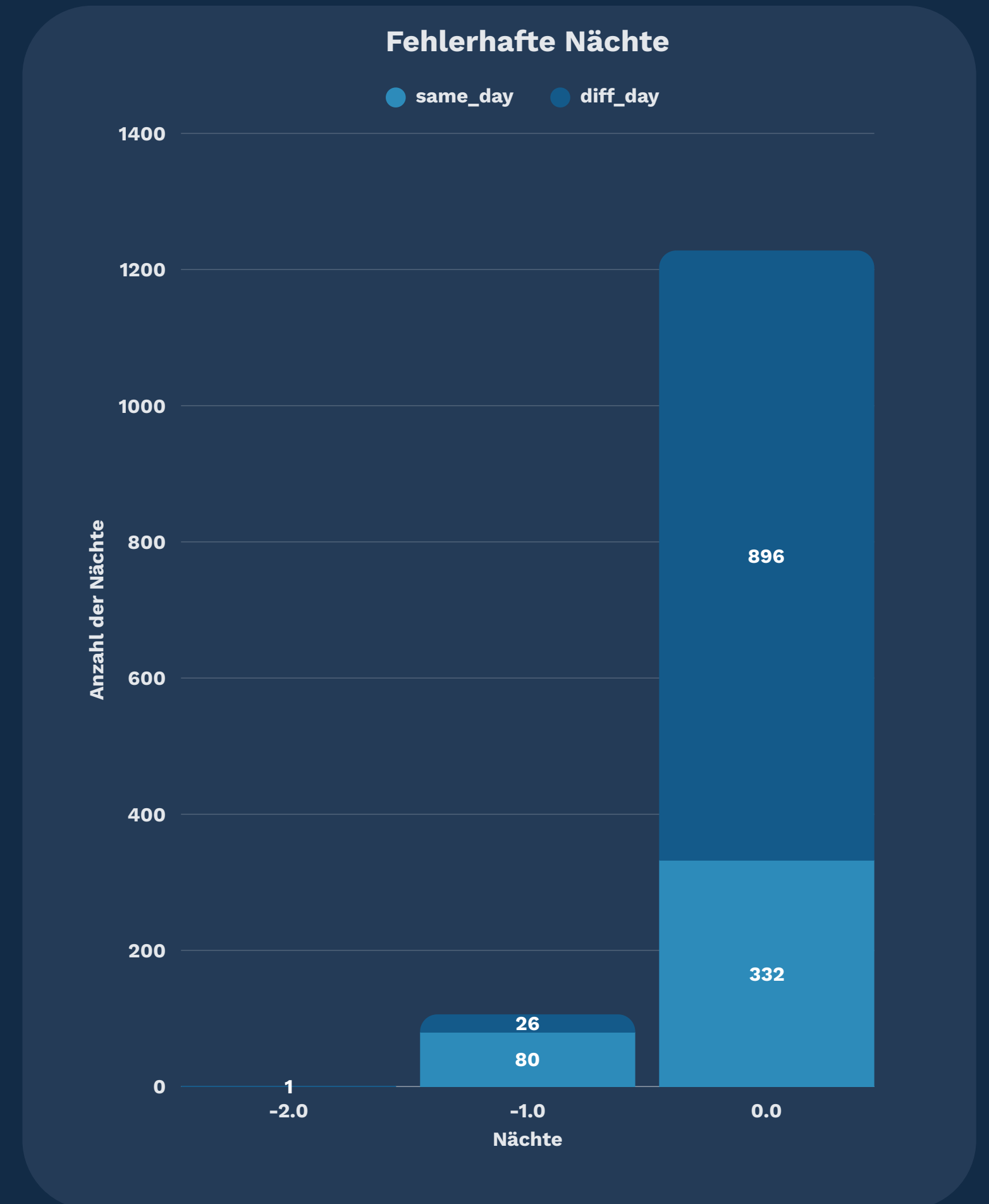
Beispiel-User

- Geschlecht: Weiblich
- Alter: 42 Jahre
- Verheiratet: Verheiratet
- Kinder: Kinder: Keine Kinder
- Land: USA
- Stadt: San Francisco

- Reisen: 4
- Flugbuchungen: 6
- Hotel-Buchungen: 4
- Rabatt Flüge: 3
- Rabatt Hotels: 2

Nächte

| Cluster | Was ist falsch gelaufen? | Grobe Größenordnung |
|---------|--|---------------------|
| 0 | <ul style="list-style-type: none">• Taggleich• 1 Übernachtung unter 24 Std | ca. 92% der Fälle |
| -1 | <ul style="list-style-type: none">• Taggleich• Datumsfehler<ul style="list-style-type: none">◦ Check_out vor Check_in | ca. 8% der Fälle |
| -2 | <ul style="list-style-type: none">• Datumsfehler<ul style="list-style-type: none">◦ Check-out vor Check-in | ca. 0,1% der Fälle |



Nächte – Beispiele

● Cluster: 0

Taggleich:

- Nights: 0
- Check_in: 2023-02-17 09:40
- Check_out: 2023-02-17 11:00

Übernachtung:

- Nights: 0
- Check_in: 2023-01-26 14:01
- Check_out: 2023-01-27 11:00

● Cluster: -1

Taggleich:

- Nights: -1
- Check_in: 2023-07-07 14:11
- Check_out: 2023-07-07 11:00

Übernachtung:

- Nights: -1
- Check_in: 2023-05-02 10:05
- Check_out: 2023-05-01 11:00

● Cluster: -2

Übernachtung:

- Nights: -2
- Check_in: 2023-04-16 20:06
- Check_out: 2023-04-15 11:00

Empfehlungen

- Fehlerhandling
- A/B Testing
- Tracking fortsetzen
- Evaluation
- Monitoring Bonusprogramm
- Kundenneugewinnung (“Surfer”)

