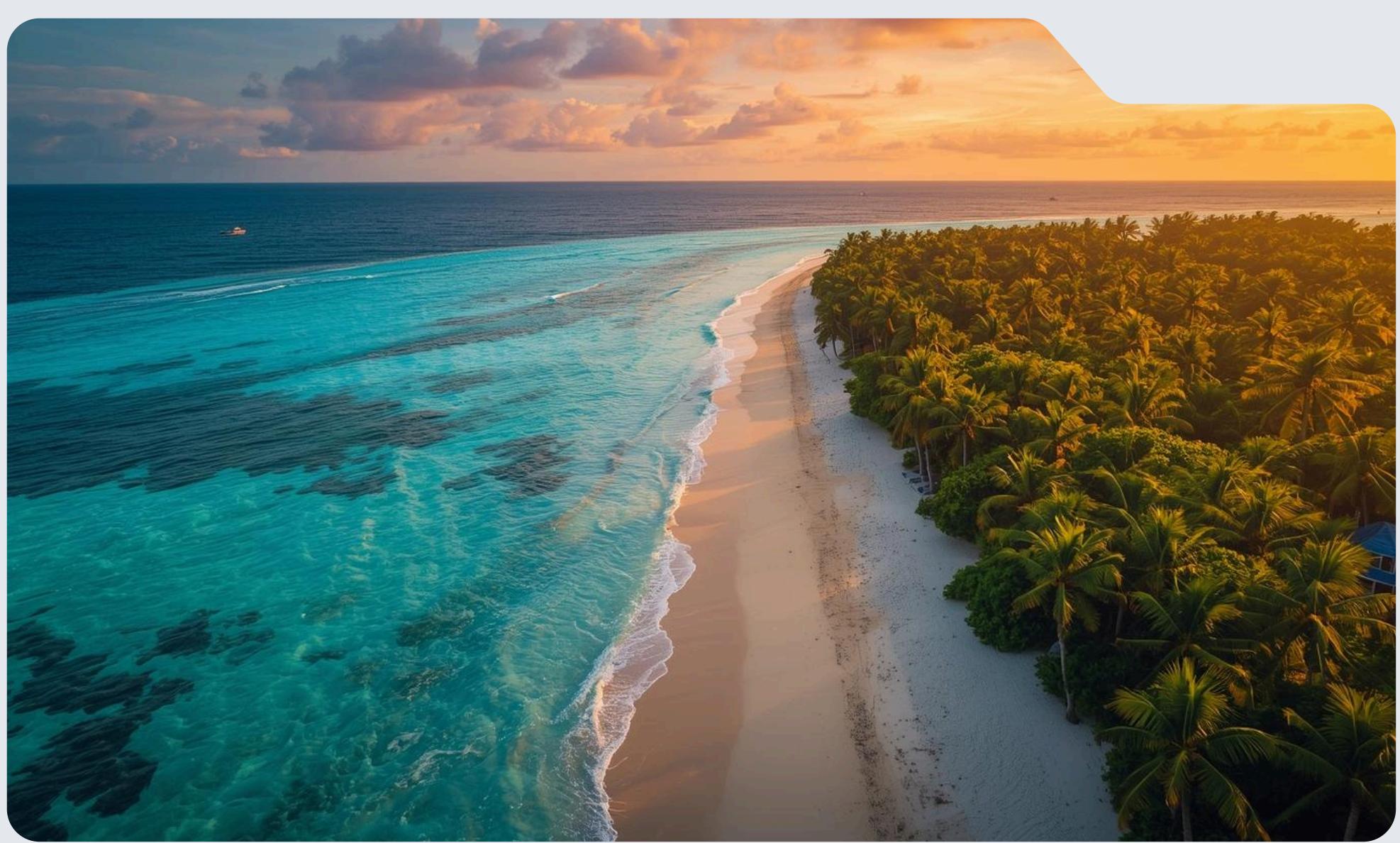


# TravelTide Bonusprogramm

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

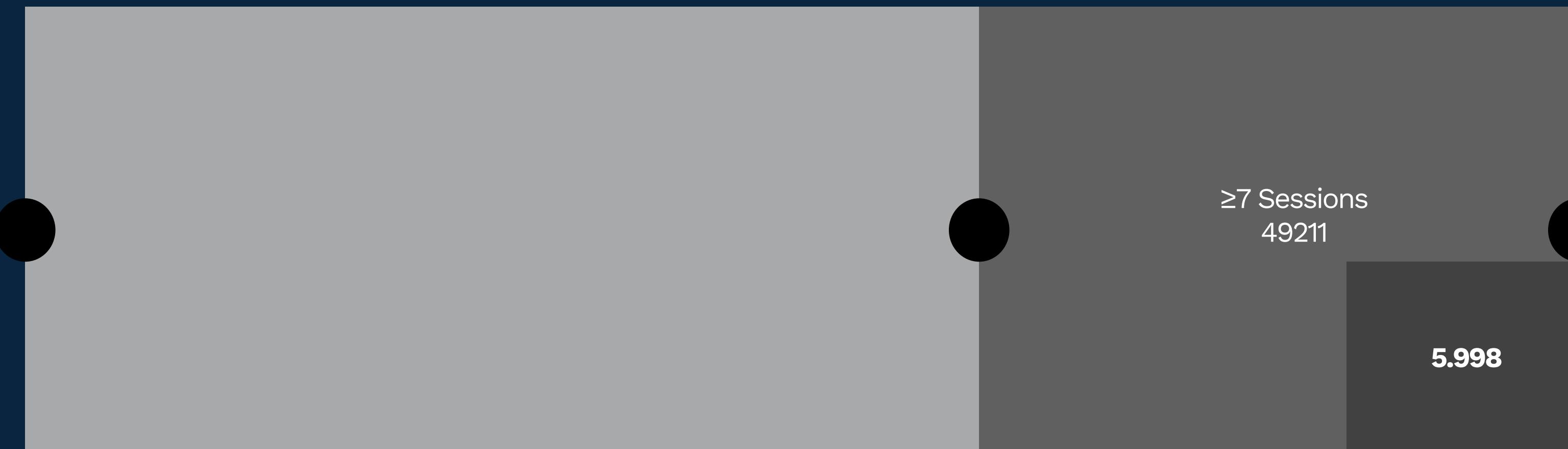
Einführung eines  
**Bonusprogramms zur**  
**Steigerung der**  
**Kundenbindung und**  
**Erhöhung der Erträge.**

# Aktive Nutzer:innen

1. April 2021

4. Januar 2023

Letztes verfügbares  
Datum



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



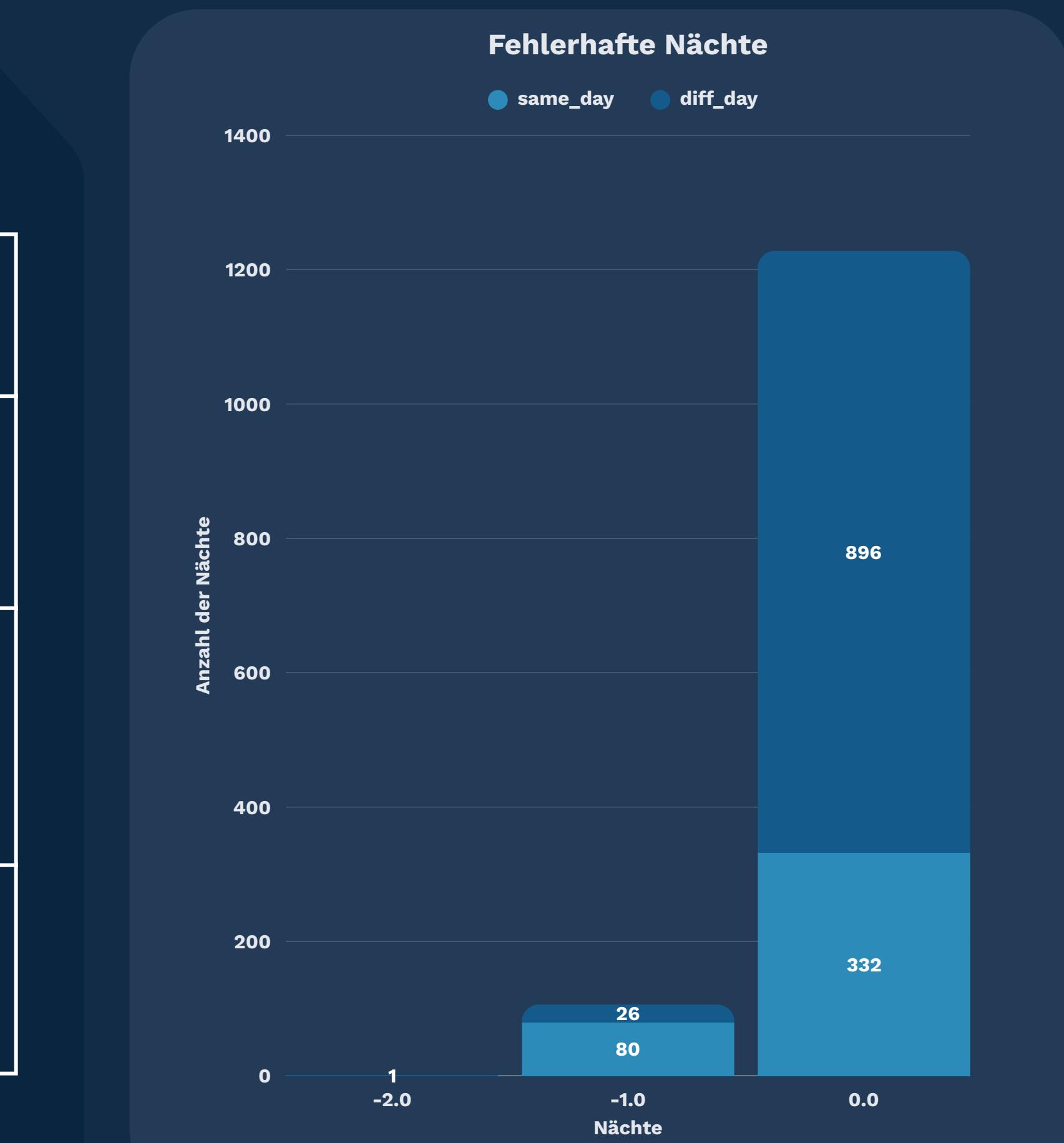
Exklusive  
Discounts

## 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?	Große Größenordnung
0	<ul style="list-style-type: none"><li>• Taggleich</li><li>• 1 Übernachtung unter 24 Std</li></ul>	ca. 92% der Fälle
-1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Taggleich</li><li>• Datumsfehler<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Check_out vor Check_in</li></ul></li></ul>	ca. 8% der Fälle
-2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Datumsfehler<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Check-out vor Check-in</li></ul></li></ul>	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”)

