

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

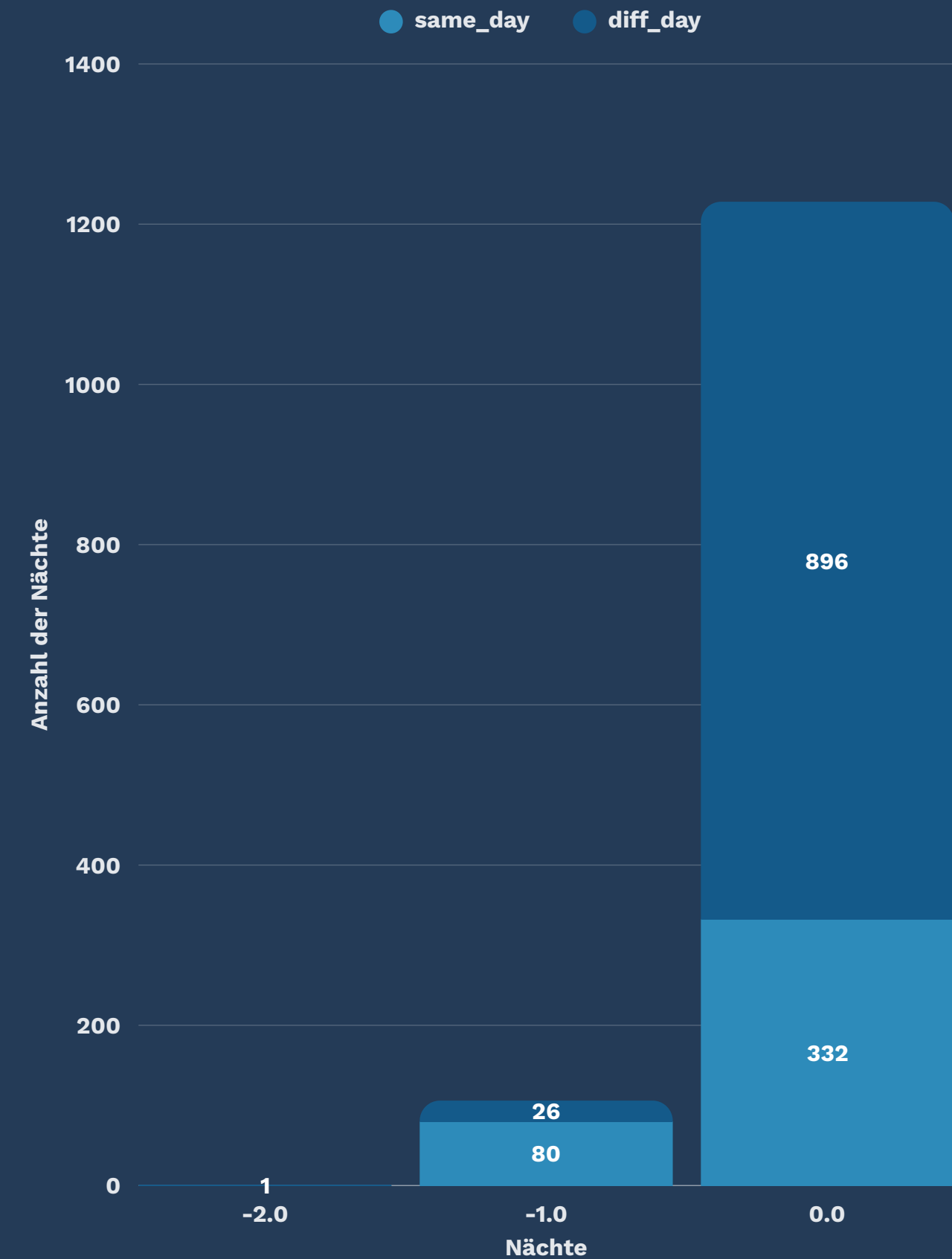
Beispiel-User

- | | |
|--------------------|----------------------|
| • 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

Fehlerhafte Nächte



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”)

