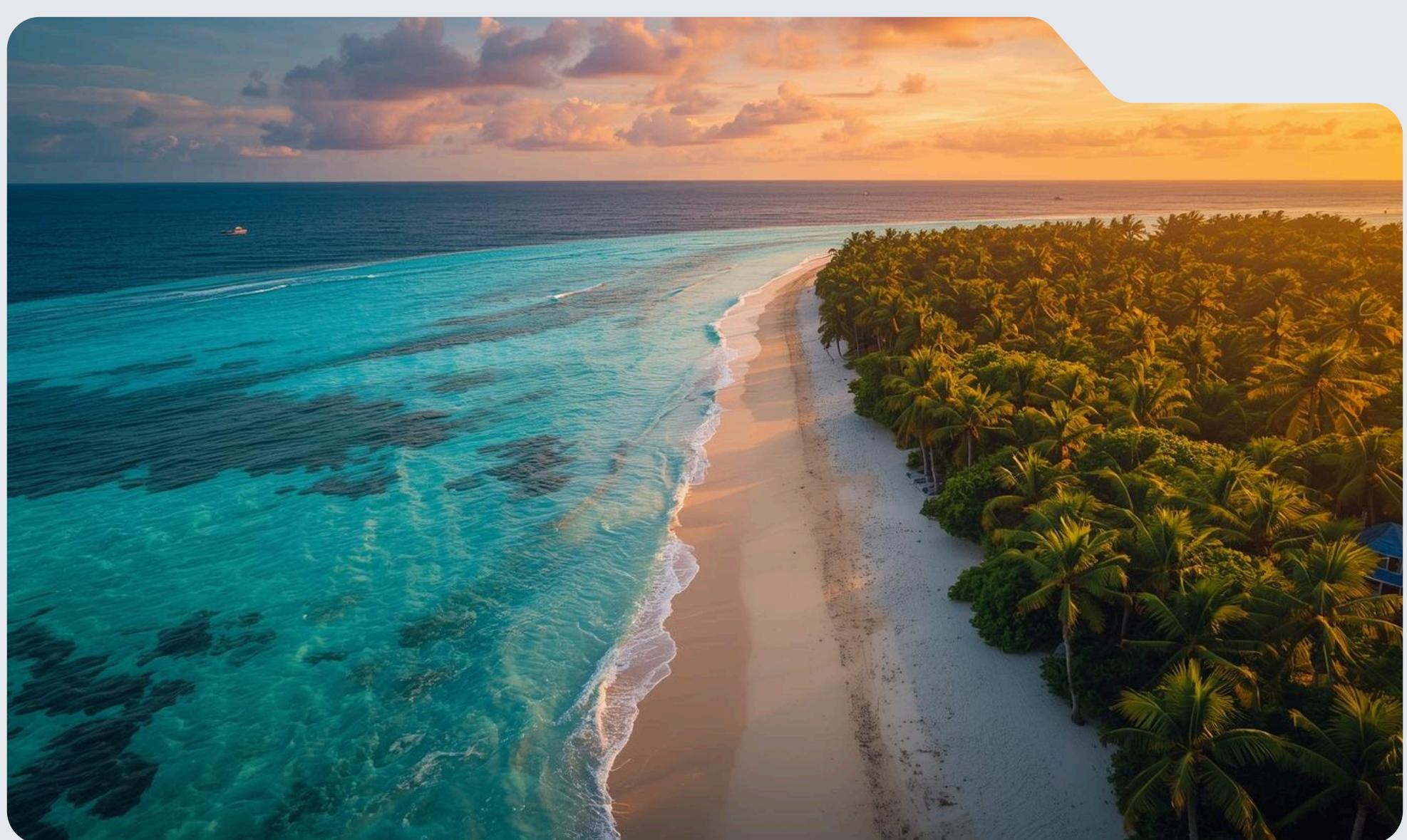


TravelTide Bonusprogramm

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

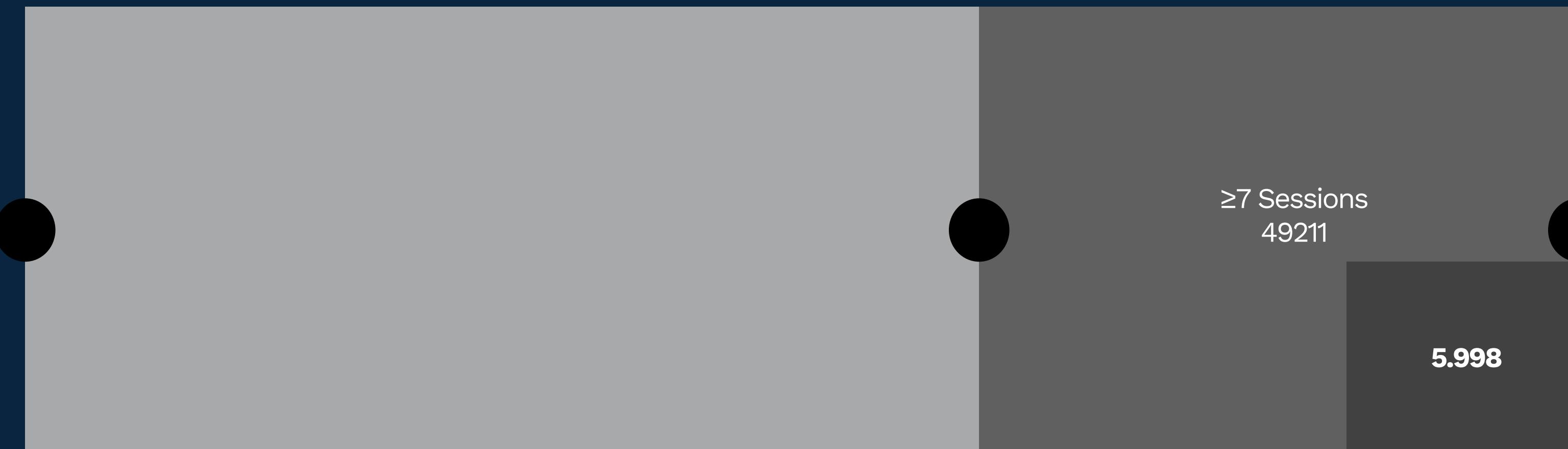
Einführung eines
Bonusprogramms zur
Steigerung der
Kundenbindung und
Erhöhung der Erträge.

Aktive Nutzer:innen

1. April 2021

4. Januar 2023

Letztes verfügbares
Datum



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



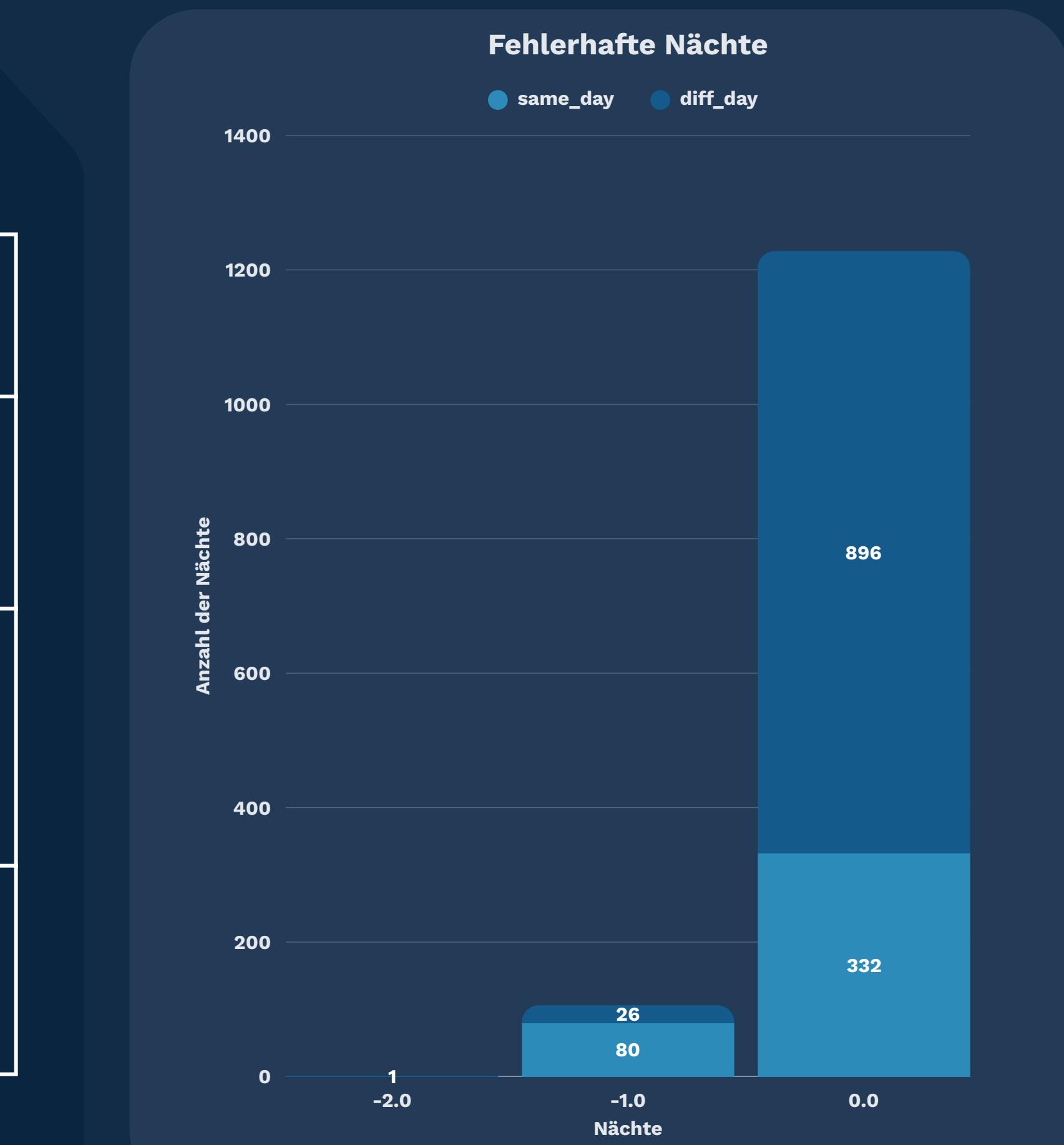
Exklusive
Discounts

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"> • 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”)

