



# Von Frust zu Loyalität

Echtzeitkommunikation in der BahnBonus-App

---

12. Oktober 2023 | Frankfurt Silberturm

# Das aktuelle Kundenerlebnis erfordert akutes Handeln: In 2024 werden bis zu 2/3 der Fahrten von Baustellen betroffen sein



**63%** der Reisenden erfahren erst während der Reise von der Bautätigkeit

**60%** der Reisenden erwarten mehr als nur eine einfache Entschuldigung



Mails mit **finanzieller Wiedergutmachung** mindern das Risiko einer „Verschärfung“



Finanzielle Wiedergutmachung kann **erfreulich** sein, Angemessenheit ist abhängig von Ticketpreis und persönlichem Schaden



Eine Reaktion sollte **zeitnah**, d.h. am besten in der Situation erfolgen

# Ein Near Realtime Test über die BahnBonus App soll Klarheit über zu erwartende Effekte bringen

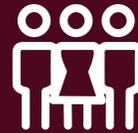


Ankunft + 35 Minuten



BahnBonus

Entschuldigen Sie die Verspätung – Dafür wartet eine kleine Aufmerksamkeit in Ihrer BB-App auf Sie!



## Zielgruppe

BahnBonus-Teilnehmer mit BB-App und aktivierten Push-Nachrichten, welche sich im Zug befinden (ca. 7Tsd pro Monat)



## Auslöser

Ankunftsverspätung der gebuchten Verbindung über 30 Minuten, noch mind. 30 Minuten bis zur Ankunft



## Was wollen wir testen?

*Fachlich:* Kann eine Wiedergutmachung, die direkt im Störfall ausgespielt wird, dafür sorgen, dass dieser Störfall sich weniger negativ auf die Kundenzufriedenheit mit der Bahn auswirkt?

*Technisch:* Unter welchen Rahmenbedingungen ist die Kampagnen Ausspielung in near-realtime effektiv nutzbar?

# Doch der Case funktioniert nur, wenn der Kunde wirklich im Zug sitzt: Wie finden wir das also heraus?

## Option 1: Ticket (Zugbindung)



- **60% der bekannten Fahrten sind mit Zugbindung\*\***
- Daten bereits vorhanden & dürften rechtlich genutzt werden (bei Kunden mit Permission)
- Zuordnung schon vor der Fahrt bekannt

## Option 2: KCI

- 40% der bekannten Fahrten mit KCI\*\*
- KCI wird meist direkt am Anfang gemacht
- KCI ist bereits etabliert und Entärgerungs-Service könnte Nutzen erhöhen
- Perspektivischer Ausbau

## Option 3: WiFi Nutzung

- 61% aller Kunden (& der BB-TN) nutzen Wifi\*\*\*\*
- Weitere 15% wollten es (steigt mit Status)\*\*\*\*
- Einmaliger Login reicht  
-> **76-80% Abdeckung**
- Info bei Zutritt zum Zug/Bahnsteig
- In sich abgeschlossenes Service-Angebot der System



- BC 100 fällt raus & Anteil SP sinkt mit Statusleveln
- Reiseplantreue bei SP trotz Zugbindung nur 90-93% (mit/ohne Reservierung)\*

- **Aktuell geringste Abdeckung der Optionen**
- Probleme beim KCI könnten Beschwerden nach sich ziehen
- Anteil sinkt mit Statusleveln
- KCI für BC 100 kommt erst in Q4 2024\*\*\*

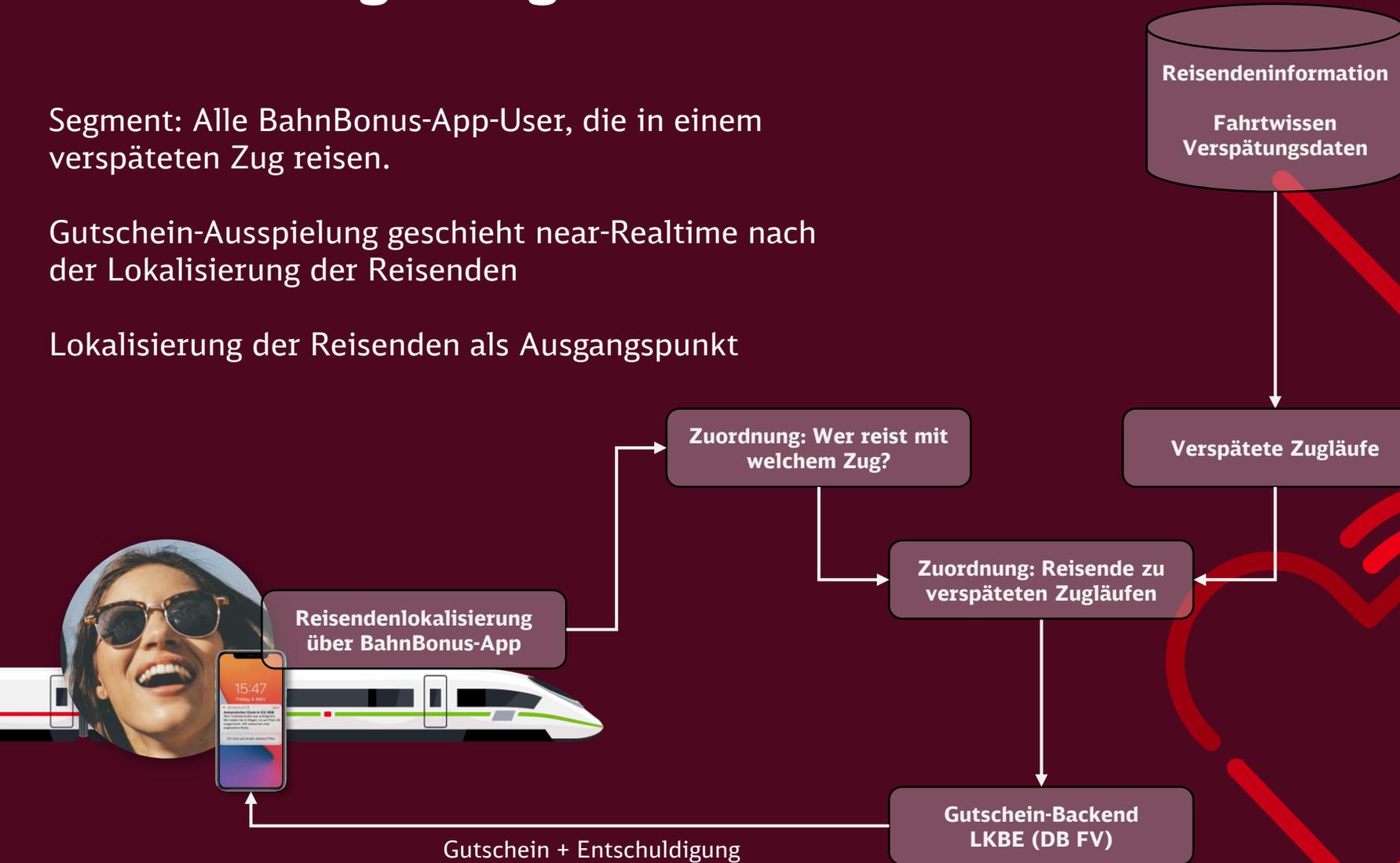
- Benötigt eine neue Permission
- Restrisiko durch veraltete Router-Daten
- Mit **Restaufwand** bei Analytics verbunden

# Die Reisendeninformation liefert die Grundlage für den Piloten – Die Lokalisierung ermöglicht Near-Realtime

Segment: Alle BahnBonus-App-User, die in einem verspäteten Zug reisen.

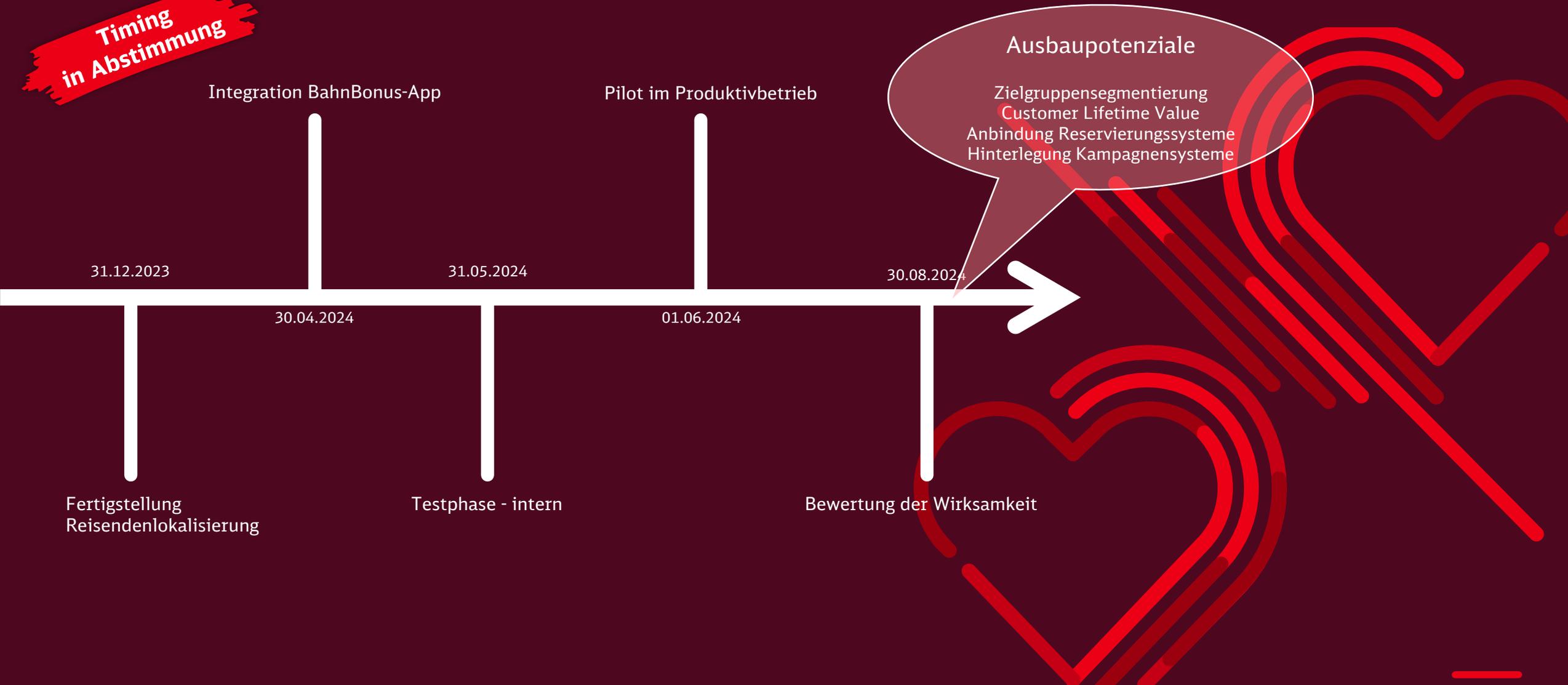
Gutschein-Ausspielung geschieht near-Realtime nach der Lokalisierung der Reisenden

Lokalisierung der Reisenden als Ausgangspunkt



# Zeitplanung: Ab 2024 begleiten wir Reisende in Echtzeit – und verwandeln Frust zu Loyalität im BahnBonus-Programm

**Timing  
in Abstimmung**



# Die Wirksamkeit des Piloten bestimmt sich maßgeblich über Effekte auf die KuZu



Der Erfolg des Piloten wird anhand diverser KPIs gemessen:

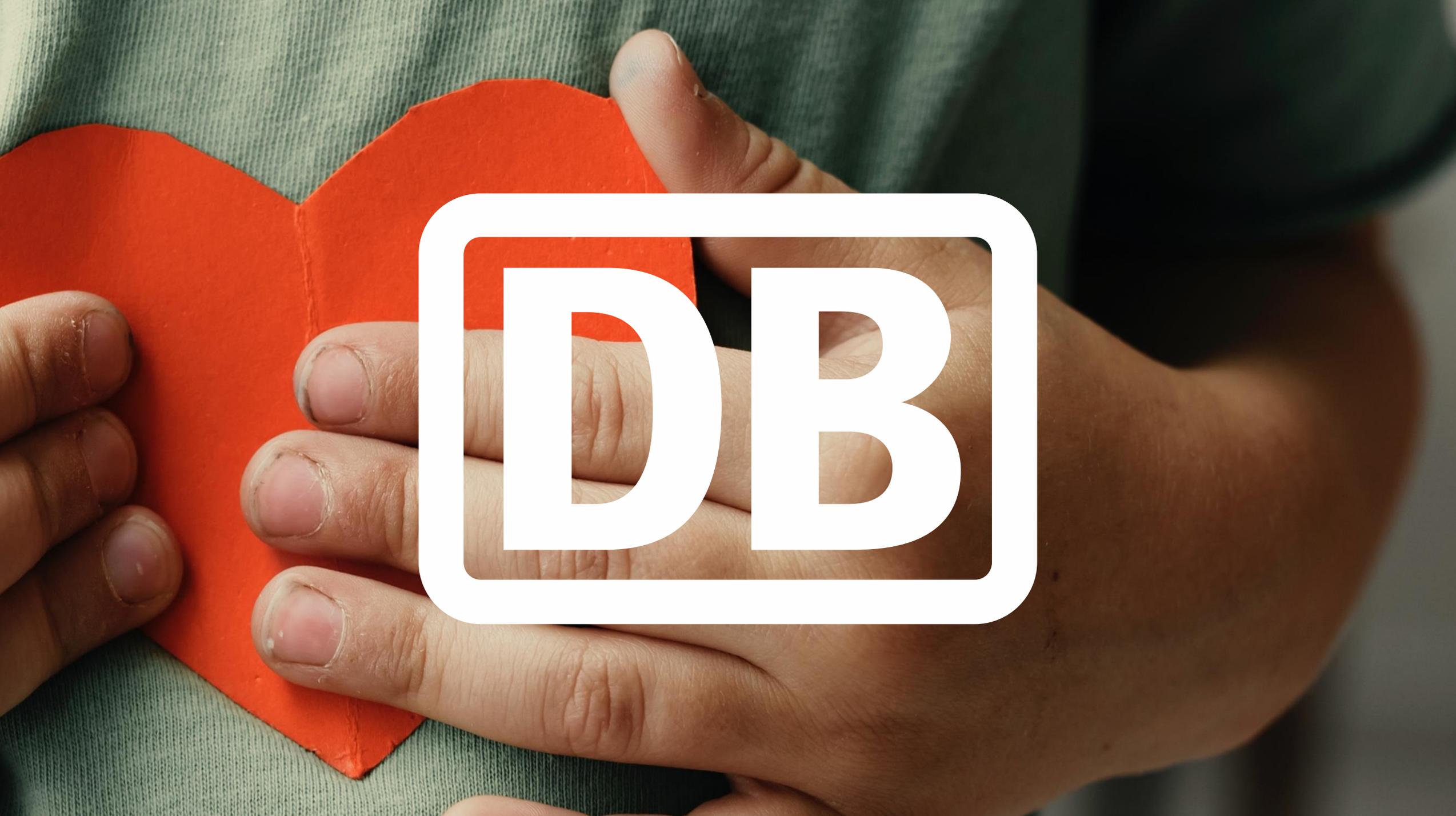
- Per begleitender quantitativer Mafo:
  - Gefühl von Wertschätzung
  - Heben der Stimmung
  - Verbesserung des Images der DB
  - Erhöhung der Absicht zur erneuten Nutzung der Bahn
- Per Langzeitauswertung:
  - Höhere durchschn. Ticketbuchungen in den folgenden 180 Tagen im Vergleich zu:
    1. Kontrollgruppe mit Entärgerung am Folgetag
    2. Kontrollgruppe ohne Kommunikation

**Wir bringen Licht ins Dunkel:**

**DB Fernverkehr und DB Systel  
erkunden die Potenziale von  
Echtzeitkommunikation.**

**Gemeinsam für unsere Reisenden.**





**DB**