



# Echtzeit-Personalisierung

Die Zukunft der Customer Experience bei der Deutschen Bahn

---

12. Oktober 2023 | Frankfurt Silberturm

The background image shows a busy train platform. A large crowd of people, many wearing face masks, is gathered on the platform. A high-speed train is visible on the right side of the frame. In the background, there is a blue sign with the number '14' and a large clock on the left. The overall scene depicts a busy, modern railway station.

# Die Realität der Bahnfahrt heute...

**Von Kundenbedürfnissen zu personalisierten Bahnreise-Erlebnissen**



Die Transformation des Reiseerlebnisses durch Echtzeit-Interaktionen.

# Die Magie der Echtzeit-Personalisierung

# Reisen mit der Bahn: Was bewegt unsere Reisenden?



08:20

## Bonn Hbf:

Von welchem Gleis fährt mein Zug?  
Wo bekomme ich Kaffee?  
Ist der Zug pünktlich?

08:45

## Im ICE:

Wo ist mein Sitzplatz?  
Funktioniert das Wifi?

11:15

## Hannover Hbf:

Schaffe ich es zu meinem Anschlusszug?  
Ist mein Ticket gültig trotz Anschlussverlust?  
Wo ist das richtige Gleis?

15:00

Wie komme ich trotz Verspätung an mein Ziel?  
Wo finde ich ein Call-a-Bike?

Johanna, 32, reist von Bonn nach Erfurt

Perspektive unserer Reisenden: Wir reisen mit der Deutschen Bahn.

# #OneCustomer – Beispiele Echtzeit-Personalisierung und Reisebegleitung



**Johanna, 32**  
Reist privat von Bonn nach Erfurt



## Push-Nachricht einen Tag vor Abfahrt

- Zug aktuell keine Verspätung
- Angebote für 1. Klasse Upgrade inkl. Sitzplatz, weil sie die letzten 3 Reisen nicht planmäßig verliefen

## Beim Einstieg

- Geführte Tour zum Fahrradabteil (AR)
- Push-Nachricht mit Comfort-Check in wenn Sitzplatz gebucht

## Push Nachricht

- 30 min vor Ankunft des alternative Zuges
- Angebot für Weiterfahrt (Einbindung Bus-/Straßenbahn Anbieter)
- Aufgrund Verspätung 5 Euro Voucher und Fast Lane für Restaurants im Bhf., das zu ihrem Geschmack passt

## Besucht bahn.de, um Reise zu buchen

Personalisierte Seite mit prominenten Infos zu Fahrrad-Mitnahme

## Öffnet Bestätigungs eMail auf Smartphone

- Download Link auf DB Navigator App (Vorteile aufzeigen)
- Angebot für City-Ticket und Sitzplatz-Reservierung
- Devices verknüpft

## Am Tag der Reise Push-Nachricht

- Zug hat aktuell keine Verspätung
- Welches Gleis
- Welche Shops sind in der Nähe des Gleises (je nach Uhrzeit der Abfahrt: Kaffee, Bäcker, Abendessen ...)

## In-App Message während DB Navigator in use

- Weitere Services an Board (personalisiertes TV Angebot, WLAN, Boardservice)
- Wie sieht die weitere Reise aus (Verspätung?)

## Push Nachricht

- Zug wird mit 30 min Verspätung ankommen.
- Alternativen für weitere Reise und kostenlose Sitzplatz-Reservierung für „neue“ Verbindung

## **Mehrwert durch individuelle Kundeninteraktionen**

Entfaltung des Potenzials in Echtzeit für ein bereichertes Reiseerlebnis



# **Der Wert der Echtzeit-Personalisierung**

# Konkrete Vorteile im Überblick



## Wie Echtzeit-Personalisierung die Kundenreise transformiert

### Kundenzufriedenheit/bindung

- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch individuelle und kontextgenaue Angebote in Echtzeit
- Verbesserung der Reiseerfahrung durch Echtzeit-Informationen, z.B. individuelle Reiseupdates

### Datengetriebene Entscheidungsfindung

- Verbesserte Angebote durch Echtzeit-Analyse und datengetriebene Entscheidungen basierend auf Kundendaten

### Umsatzsteigerung

- Förderung von Upselling und Cross-Selling durch personalisierte Angebote und Promotionen => höherer Umsatz
- Dynamische Preisstrategien durch Echtzeit-Personalisierung basierend auf aktuellem Bedarf und Kundenpräferenzen

### Effizienz und Kostenreduzierung

- Effiziente Ressourcenzuordnung und Optimierung operativer Entscheidungen durch Echtzeit-Analyse von Kundendaten
- Reduzierung von Streuverlusten in Marketingkampagnen durch gezielte, personalisierte Angebote.

### Verbesserte Kommunikation

- Verbesserte Kundenerfahrung durch relevante und ansprechende Kommunikation mittels Echtzeit-Personalisierung

# Grundsteine für die Personalisierungs-Revolution

Vorbereitung auf den technologischen Wandel zur Echtzeit-Personalisierung



# Was wir für diese Revolution benötigen?

# Technologische Pfeiler der Echtzeit-Personalisierung



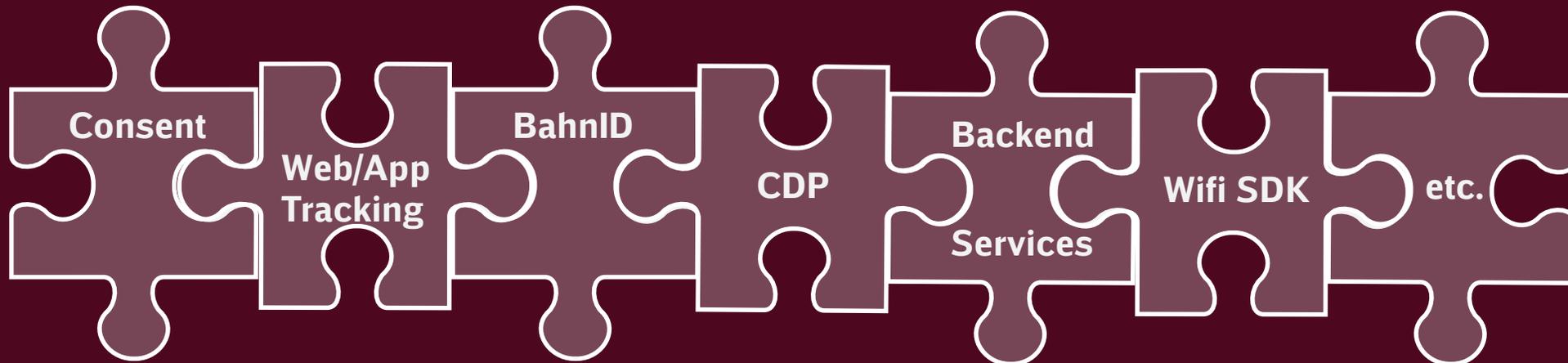
Werkzeuge und Systeme für eine kundenorientierte Transformation

Wer ist unser Kunde?

Wo ist unser Kunde?

Was ist das Ziel unseres Kunden?

Was wissen wir über unseren Kunden?



## Ein Vergleich

Strategien zur Kundenansprache im Zeitalter der Digitalisierung



# 1-zu-1 Personalisierung vs. segmentierte Ansprache

# Tiefere Einblick: Echtzeit-Personalisierung vs. Segmentierte Ansprache

Die Mechanismen und Auswirkungen beider Ansätze verstehen

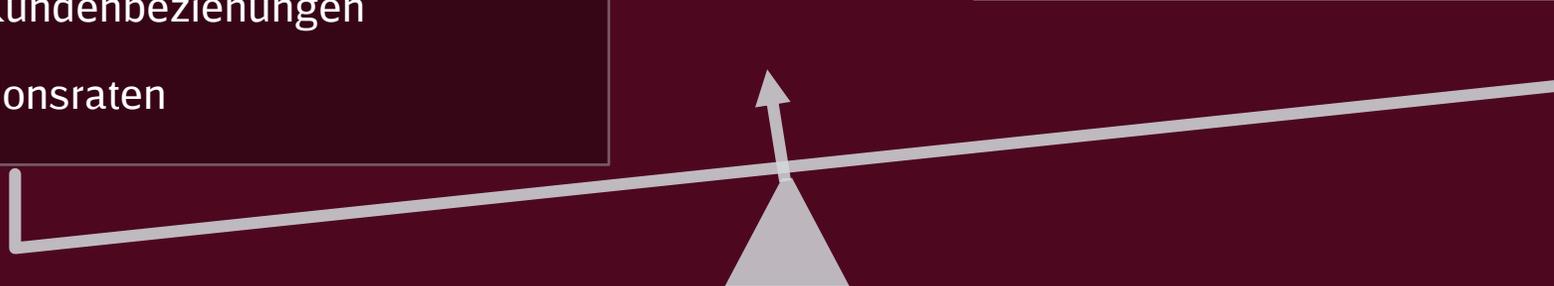


## Echtzeit-Personalisierung

- Individuelle Ansprache
- Datenintensiv
- Höhere Relevanz
- Die Langfristige Kundenbeziehungen
- Bessere Konversionsraten

## Segmentierte Ansprache

- Gruppenorientiert
- Weniger datenintensiv
- Geringere Relevanz
- Einfacher zu implementieren
- Breitere Reichweite



## **Mögliche Effizienzsteigerung durch 1-zu-1 Personalisierung**

Kosten-Effizienz und organisatorische Vorteile durch 1-zu-1 Kundeninteraktionen



# **Warum ist 1-zu-1 Personalisierung effizient in Kosten und Organisation?**

# Aufschlüsselung der Effizienzvorteile



Wie 1-zu-1 Personalisierung Kosten und Organisation optimieren kann

## Kosten-Effizienz

- **Reduzierung von Streuverlusten:** Durch zielgenaue Marketingmaßnahmen können Streuverluste und somit Kosten reduziert werden.
- **Höhere Konversionsraten:** Personalisierte Angebote können zu höheren Konversionsraten und damit zu einem besseren ROI führen.
- **Langlebige Kundenbeziehungen:** Durch verbesserte Kundenbindung können die Kosten für die Neukundengewinnung gesenkt werden.
- **Optimierung von Marketingbudgets:** Durch datengetriebene Entscheidungen können Marketingbudgets effizienter genutzt werden

## Organisatorische Effizienz

- **Optimierung von Betriebsabläufen:** Bessere Kundenkenntnisse ermöglichen eine effizientere Ressourcenplanung und -zuweisung.
- **Verbesserte Kommunikation:** Einheitlichere und relevantere Kommunikation sowohl intern als auch mit den Kunden.
- **Schnellere Entscheidungsfindung:** Die Verfügbarkeit von Kunden-Daten in Echtzeit kann die Entscheidungsfindung beschleunigen.
- **Förderung von Innovation:** Die Erkenntnisse aus der Personalisierung können Innovation und kontinuierliche Verbesserung fördern.

Quelle: <https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/marketing-holy-grail-digital-personalization-at-scale>

# Kernpunkte der Echtzeit-Personalisierung

Zusammenführung der Erkenntnisse für eine kundenorientierte Bahnreise



# Zusammenfassung

A close-up photograph of a person's hands holding a bright red, folded paper heart against their chest. The person is wearing a light green, ribbed t-shirt. The background is a soft, out-of-focus grey. The text 'Vielen Dank' is overlaid in the center in a large, white, sans-serif font.

**Vielen Dank**