



## IBM Finance Forum 2013

Smarter Data Mining für "Jedermann" !

19.06.2013

Christof Neuhauser – Reisebüro Idealtours GmbH



## Ein "Data Mining Reise"-bericht der Firma Idealtours





Gegründet 1976

9 Standorte und ca. 50 Mitarbeiter

ca. 30.000 Kunden pro Jahr mit einem Umsatz von 20 Mio. €

10 Destinationen mit Anreise Flug / Bus / Auto

ca. 400 Gruppenreisen in die ganze Welt

## Unser Weg zu SPSS

Erstkontakt  
August 2012

- Angebot und Präsentation
- Terminvereinbarung für „Proof of Concept“

„Proof of  
Concept“  
November 2012

- Datenbank über 110.000 Adressen
- ca. 400.000 Leistungspositionen
- mit 200.000 Vorgängen
  - Ziel Kundenstromanalyse einer best. Destination



## Unser Weg zu SPSS

Entscheidung  
für SPSS  
Dezember  
2013

- Zielsetzung:
  - Analyse und Optimierung des Kundenversands
  - Bedarfsorientierte Kundenmailings
  - Kundensegmentierung
  - Destinationsanalyse

## Unser Weg zu SPSS

Installation und  
Schulung  
März 2013

- Marketing
- IT
- Geschäftsleitung

## Aktuelle Projekte

### Kundenversand & Direct Mailings

#### Jahreskatalog

4 Produktgruppen

- Projektkosten 200.000€
- Empfänger 40.000
- Optimierung durch Kundensegmentierung
  - 80% sind einer Produktgruppe zuzuweisen
  - 20% sind Firmenloyal

## Aktuelle Projekte

### Kundenversand & Direct Mailings

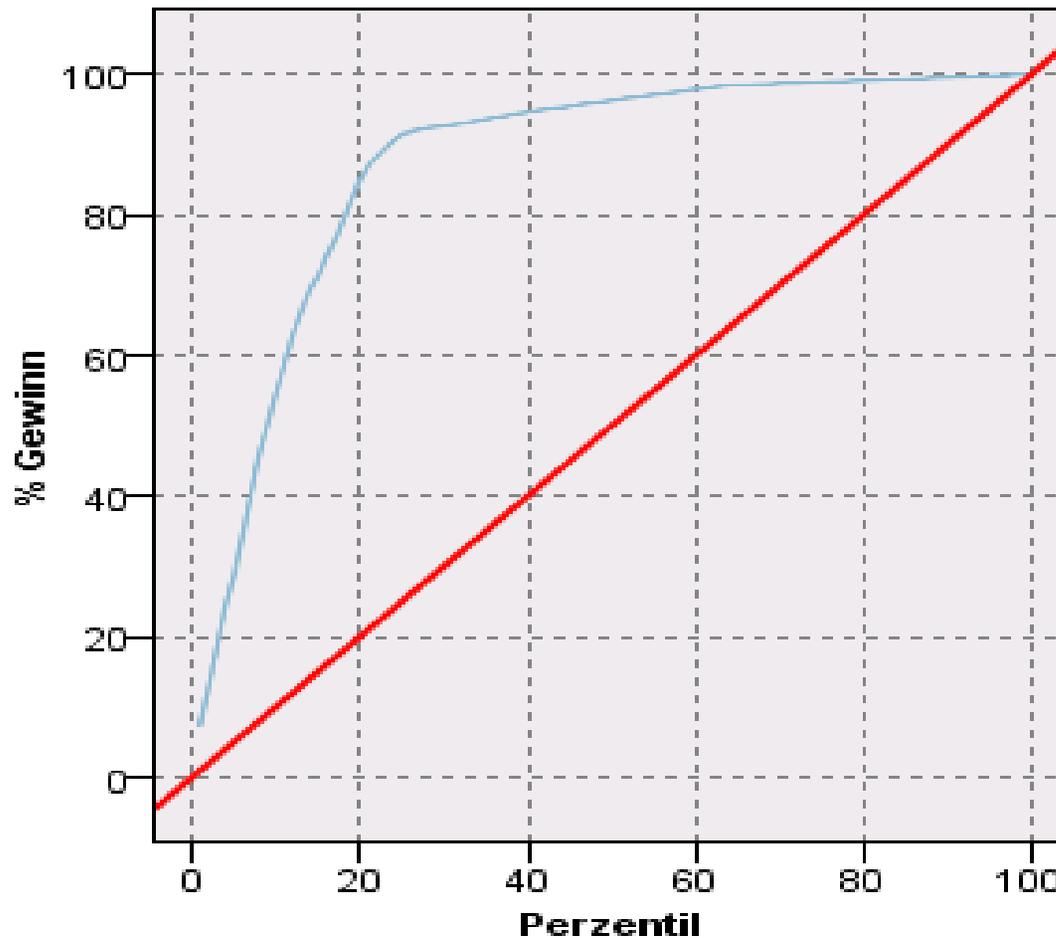
#### Direct Mailings

Alle Kunden sollen min.  
3x pro Jahr eine  
Sendung erhalten

- Budget 100.000€
- Optimierung durch Modellierung
  - 43 neu berechnete Attribute
    - Preissegmente
    - Buchungsverhalten
    - Etc.

# Aktuelle Projekte

## Kundenversand & Direct Mailings



## Aktuelle Projekte

### Kundenversand & Direct Mailings

#### Erweiterten RFM-Analyse

- Ziel Kostenersparnis & Effizienz
- Bewertung nach
  - Aktualität
  - Häufigkeit
  - Umsatz
  - Marketingkosten

## Aktuelle Projekte

### Kundenversand & Direct Mailings

#### Aufbau einer Filial- benchmark

- Monitoring von Filialaktivitäten
- Kundenstrom von einer Filiale
  - Internetanfragen
  - Servicenummer
  - Kundenbindung an Verkäufer
  - Kundenbindung an Marke

## Aktuelle Projekte

### Weitere Projekte in Umsetzung

- Verfeinerung der Datenstruktur
- Erhöhung der Reisefrequenz durch Direct Mailings
  - Messbarkeit
- Datenaufbereitung für externe Dienstleister
  - XML Datentransfer
- Implementierung von Externen Daten
  - Verknüpfung Online/Offline Kundenkontakte

**Vielen Dank  
für die Aufmerksamkeit!**