



 *Bahn***Bonus**

Jede Bahnfahrt zählt. Fürs Klima. Und für mich.

Wie die Deutsche Bahn mit dem neuen BahnBonus Reisende langfristig entwickelt und bindet.

platin
BahnBonus

Der Relaunch von BahnBonus im Überblick.



DB

BahnBonus

**Jede Bahnfahrt zählt.
Fürs Klima.
Und für mich.**

**Mehr Kund:innen
Allzeithoch
5,3 Mio.
Teilnehmende**

**Mehr Business
Wertbeitrag
4X höher**

**Mehr Engagement
Click-Rate bis zu
78%
gesteigert**

DIE HERAUSFORDERUNG:

Loyalitätsprogramme gelten oftmals als Relikt vergangener Zeiten. Früher hat man stolz Statusmeilen gesammelt. Heute zählen andere Werte.

Was wäre, wenn es ein Loyalitätsprogramm für einen Mobilitätsanbieter gäbe, bei dem gilt: Je mehr man es nutzt, desto mehr tut man für sich und die Umwelt.

DIE IDEE:

Wir machen das Vorteilsprogramm BahnBonus einfacher, komfortabler, mit der App digitaler und vor allem „grüner“. Und geben Teilnehmenden einen neuen guten Grund, Bahn zu fahren.

Unser zentrales Motto:
**Jede Bahnfahrt zählt.
Fürs Klima. Und für mich.**

Da sagt nicht nur der Verstand „Ja“ zur Bahn, sondern auch der Bauch und das Herz.

DER ERFOLG:

BahnBonus überzeugt heute **5,3 Millionen** Teilnehmende – mehr als je zuvor. Und mehr als **500.000** haben sich seit dem Relaunch **neu angemeldet**. Ein Plus von 11,5%.

Die Teilnehmenden beschäftigen sich intensiver mit dem Programm: bis zu **78% Steigerung der Click-Rate**. Allein bei der zentralen Aktivierungsaktion von BahnBonus ist der Wertbeitrag im Vergleich zum Vorjahr **4x höher**.

CRM bei der Deutschen Bahn.

Die aktuelle Herausforderung.



Mit einer sehr heterogenen Kundenstruktur steht die Bahn immer wieder vor der Herausforderung, **unterschiedlichste Menschen gemäß ihren individuellen Bedürfnissen** entlang ihrer Reisekette und ihres Kundenlebenszyklus zu aktivieren und zu binden.

BahnBonus ist das Status- & Loyalitätsprogramm der DB und hat es durch die Neustrukturierung im Jahr 2022 geschafft, **Kundenloyalität auf ein völlig neues Level** zu heben.

Loyalitätsprogramme mit Statusmeilen scheinen ein bisschen aus der Zeit gefallen zu sein. Jeder redet über die Notwendigkeit, etwas fürs Klima zu tun, doch niemand stellt sein Verhalten wirklich um (**Insight: Intention-Behaviour-Gap**).

Ist das nicht genau das, was sich gerade alle wünschen? Klimaschutz, der keinen Verzicht bringt, sondern mehr Leistung, mehr Komfort, mehr Service? Dies war der Ausgangspunkt für die Neuausrichtung von BahnBonus.

Strategie und kreative Plattform bieten den Menschen einen neuen guten Grund, öfter in die Bahn zu steigen: **Jede Bahnfahrt zählt. Fürs Klima. Und für mich.**

Da sagt nicht nur der Verstand „Ja“ zur Bahn, sondern auch der Bauch und das Herz.

Ziele und Zielgruppe.



Unser Ziel

Schaffung einer **besonderen Customer Experience** mit dem langfristigen Ziel, durch das neue BahnBonus und eine **bedürfnisgerechte Ansprache** mehr Menschen häufiger **zum Bahnfahren bewegen**.

Die Zielgruppe

BahnBonus Kunden entsprechen soziodemografisch einem repräsentativen Querschnitt der Bevölkerung.

Speziell **Wenigreisende** schwanken, ob sie sich bei der nächsten Fahrt für die Bahn oder ihr Auto entscheiden; verstärkt durch Corona-Pandemie und Diskussionen über Pünktlichkeit. **Rationale Mehrwerte** durch Bonusprogramme werden gerne mitgenommen, aber bleiben bisher durch die geringe Nutzung relativ abstrakt. **Klimaschutz** ist ein Faktor, der fast alle bewegt und damit einen **emotionalen Hebel** schafft.

Vielreisende haben einen klaren Anspruch an ein Statusprogramm: **Individuelle Wertschätzung**, Grundbedürfnisse nach **Ruhe und Komfort** sollen bedient werden; unterschiedliche Behandlung je nach Umsatz wird erwartet. **Nachhaltigkeit bewegt** sie und ist ein wachsender Treiber.

Wir geben Teilnehmenden einen neuen guten Grund, Bahn zu fahren.

BahnBonus wird:

- a) **Einfacher:** Mehr Menschen erhalten Statusvorteile, indem wir das Einstiegslevel senken
- b) **Komfortabler:** Durch die neue Mehrstufigkeit bekommen Vielfahrende exklusive Vorteile, die Bahnfahrten komfortabler machen und Wertschätzung zeigen
- c) **Digitaler:** Alles immer dabei – die BahnBonus App ist der einfache Zugang zum Programm
- d) **Kreative Plattform: Jede Bahnfahrt zählt. Fürs Klima. Und für mich.**

Manifestiert den Gedanken, dass Klimaschutz dank BahnBonus keinen Verzicht bringt, sondern mehr Leistung, mehr Komfort und mehr Service auf Bahnreisen.

Der **Roll-out** verläuft in 3 Phasen:

- a) Ankündigen und Vorfreude wecken
- b) Vorteile des neuen Programms feiern
- c) Mobilitätsinteressierte zur Teilnahme aktivieren



Umsetzung: Eine nahtlose Customer Experience kundenindividuell entlang der Reisekette.



E-Mails

Lust auf einen Kaffee?

Zu Ihrem Statuslevel

Hallo

Ihr Silberstatus eröffnet Ihnen exklusive Statusvorteile wie Freigetränke oder Zutritt zu den DB Lounges. Damit möchten wir Sie heute noch etwas dazu einladen, Ihre Statusvorteile zu nutzen.

Alles, was Sie für die Nutzung Ihrer Statusvorteile ist die BahnBonus App. Hier haben Sie Ihre Vorteile und können sie bequem und einfach einlösen.

Nur mit der BahnBonus App können Sie alle Vorteile einsehen und einlösen.

Mehr erfahren

Hallo

Sie können sich freuen! Wir verlängern Ihr BahnBonus Statuslevel Gold um ein weiteres Jahr. Sammeln Sie 2.500 Statuspunkte, um auch anschließend im Level Gold zu bleiben.

Zum Level Gold

Exklusiv in der App. Verlängert bis 29.09.!

Zum Prämien-Sale

der Prämien-Sale geht weiter: Sichern Sie sich bis zu 50 % Rabatt auf viele „Das ist groß.“-Prämien. Ab jetzt exklusiv bis zum 29.09.2022 in der BahnBonus App.

jetzt einlösen und sparen

Viel Spaß mit Ihren Prämien!

S. Kowalewski Myka Lorenzschmidt
Leitern Kundenbindung Leitern Kundenkommunikation

Liebe Platinkundinnen, Heute haben Sie 28.327 kg CO₂ eingespart. Herzlichen Dank!

Lounge TV

Freigetränke? Schon ab Level Silber!

Das neue BahnBonus: bahnbonus.com Jede Bahnfahrt zählt.

Zugdisplays

Ich tu es fürs Klima. Und die Statusvorteile.

Schneller zum Kunden.

DOOH

Mein Level gold 2.807

56 Prämienpunkte

Liebe Frau Silber Entdecken Sie BahnBonus

3-fach punktet bei HBS

Prägnanteste Statuspunkte 2.807

App Design

Mitmachen und doppelt Prämienpunkte sichern.

Print Kommunikation

Punkten Sie jetzt doppelt. Mit Ihrer nächsten Fahrt.

Hallo Marie,

Wunderschön ist noch einige Prämienpunkte entfernt? Kein Problem, wir beschleunigen jetzt das Punkte sammeln. Direkt auf Ihre Fahrt.

Es ist einfach per QR-Code oder unter bahndb.de/doppelpunkten mit dem Code `xYz12q` an.

Sie flie Ihre nächste Buchung und Fahrt im Airlinezeitraum bis 31.10.2022. Sie sammeln 2x die BahnBonus Punkte sammeln, automatisch die 2x an Prämienpunkten.

Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme. Ihre BahnBonus Team

Facebook

Deutsche Bahn, Bahnbonus

DB Lounge? Schon ab Level Silber!

Social Media

Weil Punkte glücklich machen.

BahnBonus - das Vorteilsprogramm für alle Bahnreisenden.

Landingpages

Tickets & Angebote Info & Services Geschäftskunden

Info & Services

Fahrtpläne & aktuelle Meldungen

Informationen zur Buchung

Während der Reise Ihre individuelle Reise BahnBonus

Vorteilsprogramm

BahnBonus Vorteile

BahnBonus Anhebung

Punkte sammeln

Prämienpunkte einlösen

BahnBonus Statuslevel

BahnBonus Statuslevel Silber

BahnBonus Statuslevel Gold

BahnBonus Statuslevel Platin

BahnBonus Statuslevel Platin

gold

gold

Wie funktioniert die Kampagne?



Basis für die Umsetzung der bedürfnisorientierten Kommunikation entlang der Reisekette und des Kundenlebenszyklus sind eine smarte Datenanalyse und saubere Automatisierungsprozesse.

Der Schwerpunkt der Kommunikation zum Relaunch von BahnBonus lag in allen 3 Phasen des Roll-outs bei **Bestandskunden**, von inaktiven Nicht-Sammlern bis zu treuen Vielfahrenden mit Status. Dabei gilt: Je häufiger die Menschen Bahn fahren, je mehr BahnBonus Prämienpunkte sie dabei sammeln und einlösen, **desto besser kennen wir sie und desto individueller können wir den Dialog mit ihnen gestalten.**

In der dritten Phase des Roll-outs wurde die Kampagne erweitert auf bahnaffine Mobilitätsinteressierte. Ziel war es, **anonyme Bahnreisende** über die Anmeldung zu BahnBonus und triggerbasierte Regelkommunikation immer besser kennenzulernen, zu verstehen und Schritt für Schritt **gemäß ihren Bedürfnissen zu loyalen Vielfahrenden zu entwickeln.**

Auch Ex-Kunden, die ihre BahnCard gekündigt haben oder sich im Zuge der Corona-Pandemie häufiger für das Auto statt der Bahn entschieden haben, werden dank der neuen strategischen Ausrichtung und der kreativen Plattform wieder häufiger zum Bahnfahren motiviert.

Ergebnis: Der Erfolg kann sich sehen lassen.

Das neue BahnBonus bringt Erfolge entlang des Funnels und überzeugt mit seinem innovativen Ansatz sowohl Reisende als auch externe Expertinnen und Experten.

BahnBonus knackt erstmals die 5-Mio.-Marke (**5,3 Mio. Teilnehmende**) und überzeugt mehr Menschen denn je (**500.000 Neu-Anmeldungen**).

Die Teilnehmenden beschäftigen sich intensiver mit dem Programm und der Kommunikation: Sprung bei Öffnungs- und vor allem auch Klickraten bei den BahnBonus Mailings (**Click-Rate im Schnitt +50 %; in der Spitze bis zu +78 %**).

Die Menschen fahren mehr Bahn: Fahrgastrekord mit 3,2 Mio. Reisenden Ende 2022, der u. a. auf den Neustart von BahnBonus zurückzuführen ist.

Und last but not least: Das neue BahnBonus sorgt nicht nur für mehr klimafreundliche Mobilität, sondern schont Ressourcen: Allein die Umstellung auf ein digitales Programm spart jährlich 1 t Plastik (= **200.000 Plastikkarten**).

Die nachhaltige Ausrichtung überzeugt: 90 % der eingelösten Prämien sind „grüne“ Prämien.



Mehr Kund:innen
Allzeithoch
5,3 Mio.
Teilnehmende

Mehr Business
Wertbeitrag
4x höher

Mehr Engagement
Click Rate bis zu
78%





 **BahnBonus**

Jede Bahnfahrt zählt.