

Masterarbeit

Vielfliegerprogramme & CRM im Revenue Management

Ziel/Inhalt der Arbeit

In der Kapazitätssteuerung entscheiden Fluggesellschaften, welche Buchungsanfragen sie in der Gegenwart akzeptieren und welche Buchungsanfragen sie zugunsten umsatzmaximierender, zukünftiger Buchungsanfragen ablehnen. Die getroffenen Entscheidungen sind in der Regel myopisch. D.h. bei den Entscheidungen wird nicht berücksichtigt, dass einige Kunden einen höheren „Lifetime Value“ als andere Kunden besitzen.

Um Kunden mit hohen „Lifetime Values“ an die Fluggesellschaft zu binden, werden häufig Instrumente des „Customer Relationship Management (CRM)“ wie bspw. „Vielfliegerprogramme“ genutzt. Ein Aspekt der Vielfliegerprogramme besteht darin, dass Kunden die einen hohen Umsatz generieren sogenannte Verfügbarkeitsgarantien („availability guarantee“) erhalten. Diese Garantien erlauben den Kunden Sitzplätze in niederwertigeren Buchungsklassen zu kaufen, obwohl diese in der Kapazitätssteuerung bereits „geschlossen“ wurden.

Ziel der Arbeit ist zum einen ein umfassender und ausführlicher Überblick über die wissenschaftliche Literatur aus dem Bereich Operations Research zur Kapazitätssteuerung in Verbindung mit CRM Ansätzen herauszuarbeiten. Dabei soll ein besonderes Augenmerk auf Verfügbarkeitsgarantien gelegt werden. Zum anderen wird die Implementierung mindestens einer Methode zur Kapazitätssteuerung gefordert.

Anforderungen

- Student(in) der Betriebswirtschaftslehre oder eines verwandten Studiengangs mit deutlicher quantitativer Ausrichtung
- Fähigkeit zur Recherche von und selbständigen Einarbeitung in englischsprachige Originalquellen mit ihren quantitativen Modellen
- Gute Kenntnisse im Bereich Operations Research
- Grundlegende Kenntnisse in Optimierungs- oder Modellierungssoftware, Programmierkenntnisse (z.B. Matlab, C, Python)
- Idealerweise Grundkenntnisse im Bereich Pricing/Revenue Management

Einstiegsliteratur

Talluri, Kalyan T. & Garrett J. van Ryzin (2004): The Theory and Praxis of Revenue Management. New York: Springer.

Ansprechpartner

E-Mail: so@uni-due.de