



T-Mobile Nederland is een van de grootste aanbieders van mobiele telecommunicatie voor consumenten en zakelijke klanten

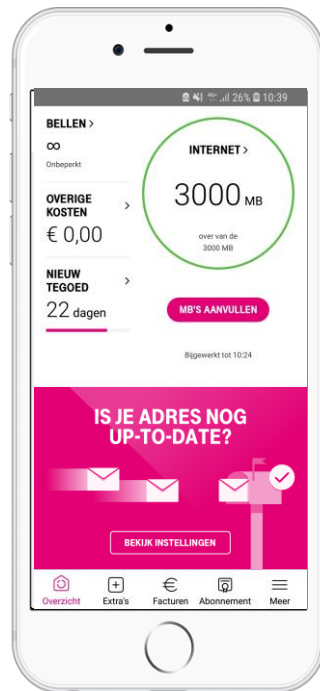


Hi!
Ik ben Daan,
Head of Digital

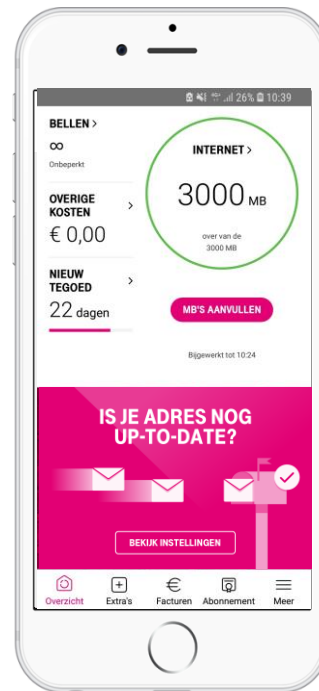
Hi!
Ik ben Margot,
Webanalist



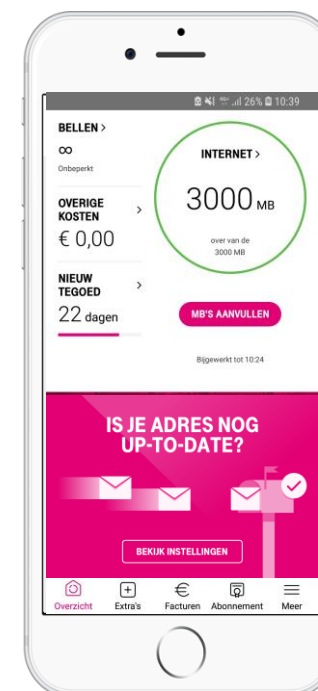
VROEGER: ONE SIZE FITS ~~ALL~~ NONE STANDARD BANNER



Adres? Ik woon bij mijn ouders



Ik heb mijn adreswijziging gisteren al doorgegeven!



Ik ben toch niet verhuisd?





Boodschap is niet relevant! #\$\$%



Ik heb toch al actie ondernomen! #\$\$%



Alweer diezelfde banner? Pff!



Herhaal verkeer gaat omhoog



Lage CTR

Dit zou toch beter moeten kunnen!

HYPOTHESE:

Door het inspelen op het voorgaande contact van een klant met T-Mobile, kunnen we in de app of op de website meer relevante content laten zien, waardoor we herhaalcontacten verminderen. Verwacht resultaat:

- een betere klantervaring
- en last but not least, lagere kosten.



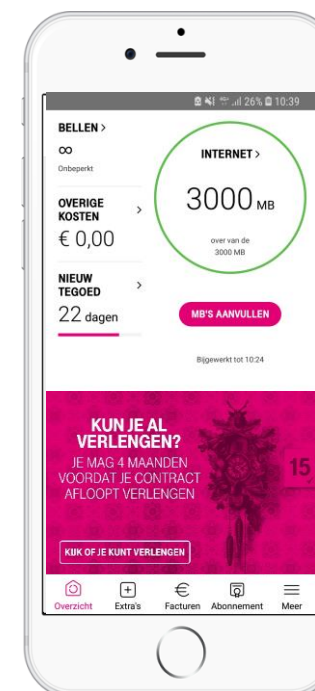
HOE IS HET NU?



Check, dat is makkelijk!



Ah, dat moest ik inderdaad nog doen!



Hey, dat is fijn! Even kijken



WAT WAS HET RESULTAAT?

8 gepersonaliseerde selfservice journeys

Selfservice journeys realtime én omnichannel (Web, My, App)

Gem. 51% contact reductie op deze service journeys



CONCLUSIE

Kijk eens verder dan alleen sales conversies

Koppel en gebruik de data over de kanalen heen

Ga cross-functioneel werken (digital, data science en content)

De CFO zal het waarderen (ka-ching)

Maar vooral je klanten 😊

