

T-Mobile zet social media in voor klantcontact.

Henny van der Heiden, Directeur Corporate Communications, 9 april 2010.



Agenda.



- Waarom zet T-Mobile social media in voor klantcontact?
- Wat doet T-Mobile met social media?
- Ervaringen.
- Waarom eigen applicaties?
- Demo diverse apps.
- Hoe verder?



Waarom zet T-Mobile social media in voor klantcontact?

- Breedst mogelijke keuze van communicatie bieden.
- Bieden van extra service en gebruiksgemak.
- Gebruik mobiel internet vereenvoudigen.
- Dialoog met klanten intensiveren.
- Verbeteren van de klantbeleving.
- Daar zijn waar klanten zijn.



Wat doet T-Mobile met social media?



- T-Mobile webcareteam.
- Klantenforum; discussieplatform op de website van T-Mobile.
- Twitterkanalen: sales, webcare en corporate.
- YouTube.
- Nieuw: Applicaties voor de mobiele telefoon.



Ervaringen ruim 1 jaar Klantenforum.

- Klanten denken mee met T-Mobile op constructief kritische toon
- Bezoekers cijfers Q1-2010
 - Aantal unieke gebruikers per maand: 70.000
 - 870 nieuwe topics gestart met 13.500 reacties
 - Visitor loyalty: bijna 40%
- Hot topics Q1:
 - Belstatus, Netwerk&Onderhoud, iPhone
- Meest bezochte categorieën Q1:
 - T-Mobile diensten, Toestellen, Abo's
- Laagdrempelige manier om te weten wat er leeft onder klanten.
- Klanten leren van elkaar en wij leren van klanten.

T-Mobile Forum		
	Onderwerpen	Berichten
Forumnieuws en -regels	27	251
Forumhulp	75	414

Algemeen		
	Onderwerpen	Berichten
T-Mobile nieuws	10	85
Acties van T-Mobile	105	1253
Netwerk & onderhoud	204	4279

Abonnementen		
	Onderwerpen	Berichten
Relax	347	2401
Flex	178	1346
MyFaves	27	196
iPhone (tariefplan)	159	1278
Prepaid	160	1748
Overige producten	84	1668



Ervaringen Webcareteam.

- Bestaat uit 4 medewerkers die zowel Twitter als Forum bedienen.
- Snel vragen over dienstverlening en producten beantwoorden.
- Neemt direct contact op of verwijst naar feitelijke (product)informatie.
- Klanten waarderen deze vorm van dienstverlening.



Ervaringen Twitter

- Snel en laagdrempelig.
- Biedt klanten de mogelijkheid tot direct contact.
- Inmiddels drie kanalen.
 - Webcare, 703 followers: verlengstuk klantenservice.
 - Shop, 262 followers: nieuwe mobieltjes en aanbiedingen.
 - Corporate, 439 followers: laatste nieuwtjes en persberichten.
- Re-actief gestart. Binnenkort steeds meer pro-actief.



T-Mobile_NL

Eerste Intercity met snel draadloos internet van T-Mobile zojuist in gebruik genomen. <http://yfrog.com/6w7rfj>

6:24 AM Mar 29th via Tweetie

'Forum App' vandaag live! alleen nog even wachten op goedkeuring van Apple. Kijk hier voor het volledige persbericht: <http://bit.ly/bGA21g>

12:32 AM Mar 24th via CoTweet

@Willemspork De blokkade is inmiddels verwijderd. Ik adviseer je om de iPhone in z'n geheel opnieuw op te starten.

6:46 AM Mar 23rd via CoTweet in reply to Willemspork

Meer informatie over de door T-Mobile gewonnen awards klik hier: <http://bit.ly/bGA21g>

4:04 AM Mar 19th via CoTweet

En ook in de categorie Best Multimedia Phone wint T-Mobile met de iPhone 3GS de Graham Telecom Award.

2:18 PM Mar 18th via Tweetie



Social media & T-Mobile 9 april 2010

Waarom start T-Mobile met eigen applicaties?



- Applicaties zijn gericht op het vergroten van het gemak voor gebruikers en op het vereenvoudigen van het gebruik van mobiel internet.
- Vanuit servicegedachte gebruiksvriendelijke en handige applicaties gerelateerd aan eigen producten en diensten.
- T-Mobile voorstander van open internet en het aanbieden van een zo breed mogelijk keuze van applicaties.



Social media & T-Mobile 9 april 2010

8

Applicatie 'TopApps'

- Adviesapplicatie als wegwijzer in Android app store (nu reeds 30.000 apps beschikbaar).
- Kanaal voor T-Mobile om relevante applicaties in de Android Market aan te bevelen.
- Klanten helpen handige applicaties te vinden.
- Sinds eind maart standaard aanwezig op alle nieuwe Android toestellen.



Forum App.

- Mobiele versie van het online klantenforum. Logische vervolgstap aansluitend op succes online forum.
- Nog eenvoudiger contact met andere klanten en/of T-Mobile medewerkers.
- Gebruiksvriendelijk berichten lezen en posten.
- Op elk gewenst moment en plaats.
- Voor de top 5 van de mobiele Operating Systemen.



Snap&Share applicatie.

- Eenvoudig foto's en video's plaatsen op sociale netwerken (Hyves/Twitter/facebook).
- Snel en gemakkelijk delen van dierbare, grappige en leuke momenten: 'Life is for sharing'.
- Gebruiksvriendelijk lezen en posten.
- Ook te gebruiken als 'online storage' van foto's en video's. Dierbare momenten gaan niet verloren bij verlies of diefstal van de telefoon.
- Gratis beschikbaar via diverse applicatiewinkels.



Family applicatie.



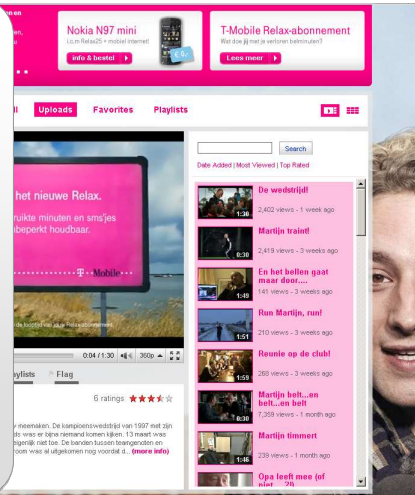
In ontwikkeling.

- Nieuwe service als onderdeel van T-Mobile Family.
- Applicatie die het contact met je Family-leden nog eenvoudiger én leuker maakt;



Hoe verder?

- Forum verder uitbouwen met nieuwe functionaliteiten en opbouwen van klantgroepen.
- Online klantinteractie intensiveren:
 - Meer pro-actief,
 - Klanten meer betrekken bij ontwikkeling nieuwe diensten/functionaliteiten
 - Meer transparantie in onze communicatie
- Huidige en toekomstige bouwstenen koppelen op een manier die toegevoegde waarde levert voor de klant



twitter



Hey there! T-Mobile Shop is using Twitter. Twitter is a rich source of instantly updated information. Join today and follow @mobile_shop to start receiving these tweets.

tmobile_shop

Hét alternatief voor BlackBerry?! De Samsung Omnia Pro gratis icm 2 jaar Relax 15 voor slechts €13,75 pm + internet <http://bit.ly/bfP4bP>

10:02 • 4 hours ago via GoTwee

De smartphone van 2010: iPhone 3GS. €29,95 icm 2 jr i-300 voor €64,95 pm. Met 300 min/roepje pm + onbeperkt internet <http://bit.ly/9LP8An>

1:30 AM Mar 30th via GoTwee

Alleen bij T-Mobile: Nokia E72 wit + exclusieve accessoires gratis icm 2 jaar Relax 20 voor € 16,95 pm + internet <http://bit.ly/aZTGxh>

1:30 AM Mar 29th via GoTwee

Nu in prijs verlaagd: Nokia 5230 full touch, met Nokia Maps. Gratis bij 1 jaar Relax 20 voor € 16,95 per maand. <http://bit.ly/bbPwTQ>

5:00 AM Mar 19th via GoTwee

Alleen nog deze maand: de BlackBerry 9700 Bold, gratis icm 2 jr Relax 25 voor € 19,95 pm + instant Email. <http://bit.ly/a15BNY>

4:31 AM Mar 19th via GoTwee

Exclusieve introductie bij T-Mobile: SonyEricsson Vivaz gratis bij 2 jr Relax 25 voor € 19,95 pm + internet. <http://bit.ly/cP1c9m>

12:58 AM Mar 19th via GoTwee

