

Carphone Warehouse

accueillir les nouveaux clients

Avant : le même livret de bienvenue pour tous les nouveaux clients.

Aujourd'hui : un «Welcome Kit» totalement personnalisé...



Profil

- Revendeur le plus important du Royaume-Uni
- L'équivalent de «The Phone House» en France
- Travaille en collaboration avec IncDirect, prestataire d'impressions spécialisé en marketing direct

Problématique

- Livret d'accueil des nouveaux clients pas assez personnalisé : trop complet, trop coûteux.
- Call Center surchargé d'appels de clients qui ne comprennent pas leur nouveau forfait.
- A la recherche d'un « coup médiatique »

Workflow choisi

Licence Site installée chez IncDirect, les modules uPlan et uCreate restant la propriété de Carphone Warehouse. Point de départ : 5000 livrets A5 de 16 pages contenant chacun plus de 90 variables (clients, modèles de téléphone, forfaits, accessoires...), réalisés À l'aide de Xerox IGEN3 et du software XMPie.

Bénéfices client

- Livret totalement personnalisé grâce à l'automatisation des règles conditionnelles.
- Taux de retour : en 2 mois la totalité de l'investissement est rentabilisé.
- Plus de clarté donc réduction drastique du nombre d'appels au service clientèle.
- Nouvelles campagnes plus créatives (lettres de renouvellement) primées dans la presse, spécialisée téléphonie et marketing.

XEROX IGEN3 & XMPie

Wezembeekstraat 5 - 1930 Zaventem

Contact : Franck Michielsen - T 02 716 60 00