

# Carphone Warehouse

Onthaal van de nieuwe klanten

**Vroeger: hetzelfde kennismakingsboekje voor alle nieuwe klanten.**

**Nu: een volledig gepersonaliseerde «welkomstkij». Elke klant maakt contact via zijn eigen microsite. De communicatie met de klant wordt veel gericht.**

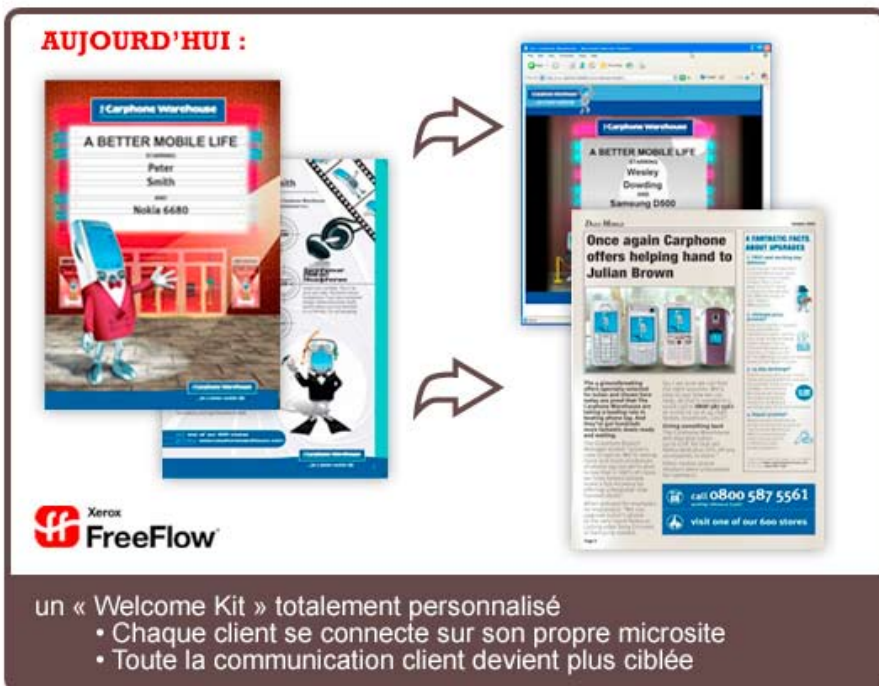
## Probleem

- Kennismakingsboekje voor de nieuwe klanten is onvoldoende gepersonaliseerd: te omstandig, te duur.
- Callcenter overbelast door oproepen van klanten die hun nieuwe forfait niet begrijpen.
- Op zoek naar een «mediatopper».

## Gekozen workflow

Licentie site bij IncDirect, modules uPlan en uCreate blijven eigendom van Carphone Warehouse. Uitgangspunt: 5000 boekjes A5 van 16 bladzijden met elk meer dan 90 variabelen (klanten, toesteltypes, forfaits, toebehoren ...), gemaakt met Xerox IGEN3 en software XMPie. Voordelen klant

- Volledig gepersonaliseerd boekje dankzij de automatisering van de voorwaardelijke regels.
- ROI (rendement): investering is winstgevend na 2 maanden.
- Overzichtelijker, dus drastische daling van het aantal oproepen naar de klantendienst.
- Nieuwe en creatievere campagnes (hernieuwingsbrieven), bekroond in de vakpers, gespecialiseerd in telefonie en marketing.



## Profiel

- Grootste reseller van het Verenigd Koninkrijk.
- Vergelijkbaar met «The Phone House» in Frankrijk.
- Werkt samen met IncDirect, leverancier van gespecialiseerd drukwerk voor directe marketing.

## XEROX IGEN3 & XMPie

Wezembeekstraat 5 - 1930 Zaventem

Contact : Franck Michiels - T 02 716 60 00