

T-Mobile Community

Arianne Heij
T-Mobile Nederland

www.t-mobile.nl

twitter.com/tmobile_webcare

facebook.com/tmobileplein

forum.t-mobile.nl



Social Media zorgt ervoor dat klanten en bedrijven dichter tot elkaar komen.

Online kanalen:

- Ontsluiten en participeren in maximaal aantal online kanalen.

Informatie en antwoord:

- Van webcare agents
- Van experts en/of klanten.



Klantparticipatie:

- Klanten betrekken bij dienstverlening.

Social Media Ambitie

De Social Media ambitie van T-Mobile is er op gericht om de ervaring die klanten hebben met het merk en de service van T-Mobile te verbeteren en te versterken met als doel dat de klant in zijn keuze voor T-Mobile positief wordt bevestigd.

Dit doen we door de conversatie met de klant te stimuleren en te faciliteren via de verschillende Social Media kanalen.

Wij willen dat doen op een transparante, authentieke, gelijkwaardige, respectvolle en soms verrassende manier.

T-Mobile Community

Forum

106.197 forumleden
Introductie 5 januari
2009

Twitter

21.584 followers
Introductie februari
2010



T-Mobile Plein

32.111 likes
Introductie 4 november
2010

...T...Mobile... Life is for sharing

Persoonlijk | Zakelijk | Over T-Mobile

2008 gestart met Online webcare

Introductie iPhone 2008

- Blog om klanten te informeren over alle facetten van de iPhone introductie.
- iPhone website – voor/tijdens/na lancering.
- Live streaming – tijdens lancering.
- Twitter @tmobile_iphone.



Waarom?

Om een T-Mobile omgeving te creëren waar we kunnen reageren op de vragen, opmerkingen en overweldigende aandacht.

2009 Start Twitter via @tmobile_webcare

@tmobile_webcare

- Grote diversiteit aan onderwerpen, met pieken voor dekking, iPhone, klantenservice.
- Kritisch, impulsief en emotioneel.
- kanaal met zeer hoge dynamiek.
- 60-70% van tweets komt van een iPhone.

The screenshot shows the Twitter profile for T-Mobile Webcare (@tmobile_webcare). The profile header includes the T-Mobile logo, the name 'T-Mobile Webcare', the handle '@tmobile_webcare', and a bio: 'Welkom bij T-Mobile Webcare voor alle vragen over onze service, producten en diensten. Webcare wordt verzorgd door Anne-Marie, Harvey, Eline en Kim.' It also shows the location 'Den Haag' and a website link 'http://www.t-mobile.nl/service-en-contact/contact'. The profile statistics are: 79.197 tweets, 9.690 following, and 21.584 followers. A 'Volgen' button is visible.

Below the profile is a registration form titled 'Blijf in contact met T-Mobile Webcare' with the instruction 'Meld je vandaag nog aan voor Twitter'. The form has three input fields: 'Volledige naam', 'E-mailadres', and 'Wachtwoord', followed by a yellow 'Registreren' button.

To the left of the registration form is a sidebar with the heading 'Onze Internet Contact Agents:' and four agent photos: Anne-Marie, Eline, Harvey, and Kim. Below the photos is a link to 'forum.t-mobile.nl' and a prompt to 'Volg ook onze'.

On the right side of the profile, there is a 'Tweets' section showing four tweets from T-Mobile Webcare. The tweets are responses to a user named Bollenpeller, discussing Twitter registration, network blocking, and DM requirements.

...T-Mobile... Life is for sharing

Persoonlijk | Zakelijk | Over T-Mobile

Home

Telefoons

Abonnementen

Prepaid

Internet

Service & contact

My T-Mobile

2010 Gestart met T-Mobile Plein op



Altijd samen

T-Mobile Plein
32.111 personen vinden dit leuk · 966 praten hierover · 411 waren hier

Hoofdkantoor
Welkom op de officiële Facebook pagina van T-Mobile Nederland! Leuk dat je er bent!

Info Foto's Vind-ik-leuks Kaart Help & Support

Belangrijkste berichten

Status Foto Vraag stellen Mijlpaal

Schrijf iets...

Recente berichten van anderen over T-Mobile Plein

- Sharon van Limbeek**
Hallo, Ik heb de blackberry prepaid lees op internet dat d...
38 minuten geleden
- Ingrid van Keulen**
Wanneer kunnen we weer op de login om op te waard...
45 minuten geleden
- Alexander Damen**
My t-mobile ligt plat storing oke
1 · 10 uur geleden
- Daisy Degenkamp**
Is het mogelijk om je abonnement te verlagen bij t-mobile...
1 · 11 uur geleden
- Isabelle Troch**
ik heb dringend beltegoed nodig...hoe kom ik in aodnsna...
1 · 12 uur geleden

Chat

- Facebook is belangrijke toevoeging op Online presence van T-Mobile.
- Focus nu Brand & Service met hoge mate van klantinteractie.
- Qua service ligt focus op het aanbieden van service applicaties die nu via My T-Mobile worden aangeboden. Forum app al een feit
- Meerdere service applicaties “under construction”.
Denk hierbij aan Belstatus, Toestelhulp, factuurinfo, Opwaarderen e.a.

... T-Mobile ... Life is for sharing

Persoonlijk | Zakelijk | Over T-Mobile

Home

Telefoons

Abonnementen

Prepaid

Internet

Service & contact

My T-Mobile

2009 Gestart met T-Mobile Forum

Introductie T-Mobile forum

- Klant helpt klant
- Structuur in discussies
- Minimale huisregels
- Eigen moderators met beschikking over alle supportsystemen
- Opbouwen T-Mobile community met meerwaarde
- Achter login, gekoppeld aan My T-Mobile

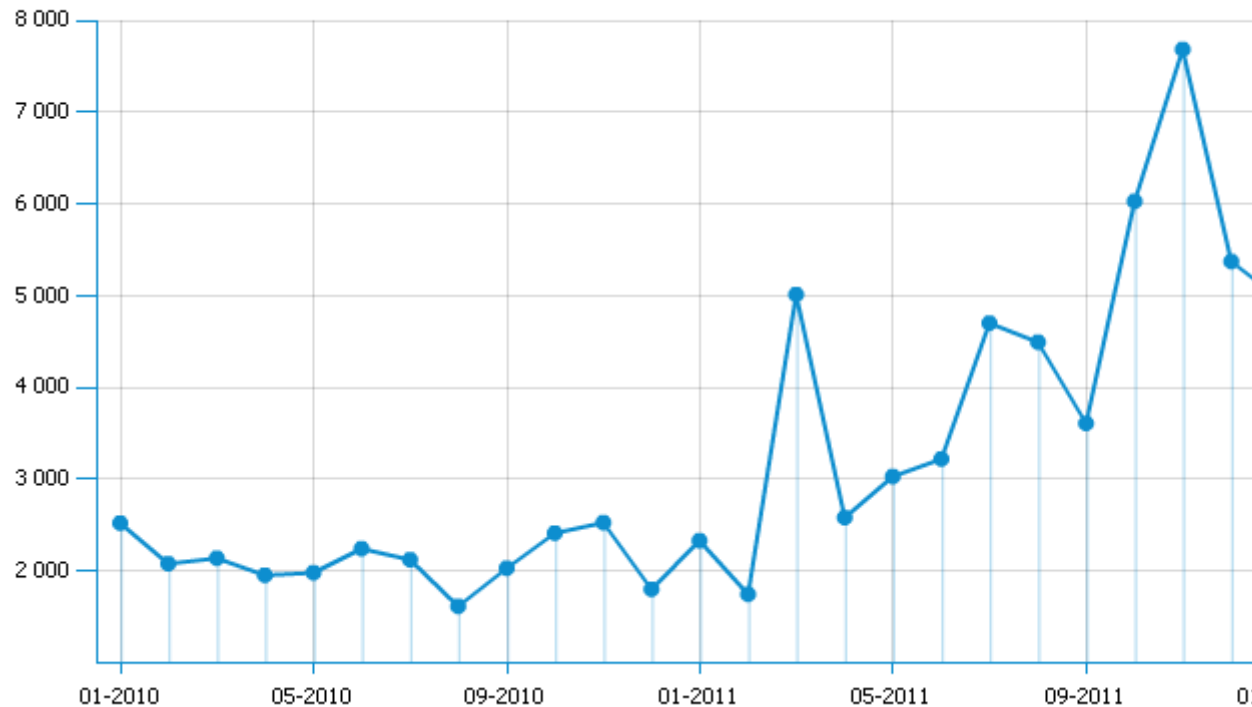
The screenshot shows the T-Mobile Forum website. At the top is a navigation bar with links: Home, Mobiel, Internet, Bellen & TV, Service & Contact (highlighted), My T-Mobile, and Nieuws. Below this is a secondary navigation bar with: Help & support, Netwerk & Bereik, Overstappen, Telefooninstellingen, Formulieren, and Forum (highlighted). The main content area has a breadcrumb trail: Home > Service & Contact > Forum. The title 'Forum' is displayed. There are three main sections: 'Welkom', 'Actueel', and 'Nieuw'. Each section contains a list of forum topics with details like 'Topics', 'Reacties', and 'Lezers', along with a user profile picture and name. The 'Nieuw' section is highlighted with a pink bar.

Section	Topic	Description	Topics	Reacties	Lezers	User	Time
Welkom	Stel je vraag	Hier kun je al je vragen stellen	7	10	3	dg1066	Vandaag, 09:26
	T-Room	Stel je voor en klets gezellig mee over alles dat off-topic is, bijvoorbeeld over muziek, films, TV, hobby's, sport, uitgaan, studie, werk en vakantie.	219	8.936	1	Aniil	Gisteren, 01:36
Actueel	Nieuws & Acties	Doe mee met onze acties en blijf op de hoogte	178	1.641	1	Ronald69	Gisteren, 20:49
	Netwerk	Netwerk vragen/problemen bespreek je hier	1.653	14.612	19	Elv	Vandaag, 09:30

At the bottom right, there are tabs for 'Persoonlijk', 'Zakelijk', and 'Over T-Mobile'. The footer contains a navigation bar with: Home, Telefoons, Abonnementen, Prepaid, Internet, Service & contact, and My T-Mobile.

Forum: Groei leden

Aantal registraties



- Per dag circa 180 - 200 nieuwe registraties
- 15 januari 2012 verwelkomen wij het **100.000ste** forumlid
- Stand op 05-03-2012 staat op 106.197 leden



..T..Mobile Life is for sharing

Persoonlijk

Zakelijk

Over T-Mobile

Home

Telefoons

Abonnementen

Prepaid

Internet

Service & contact

My T-Mobile

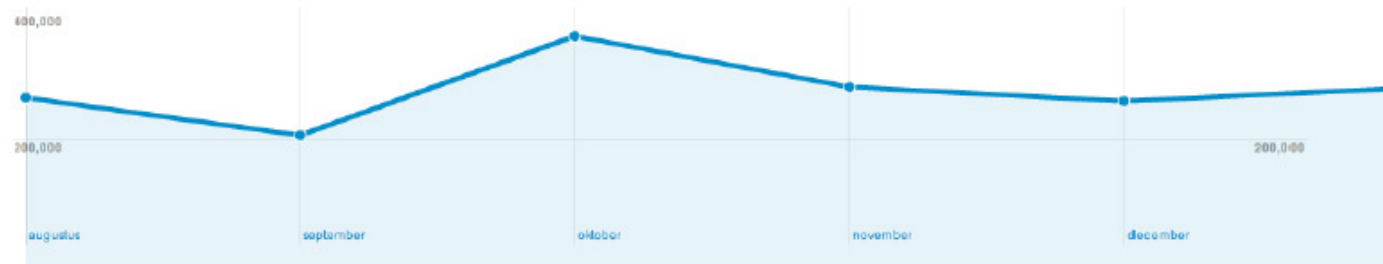
Wat levert het op?

Meer contact (bezoekers/c) Verkeersbronnen totaal

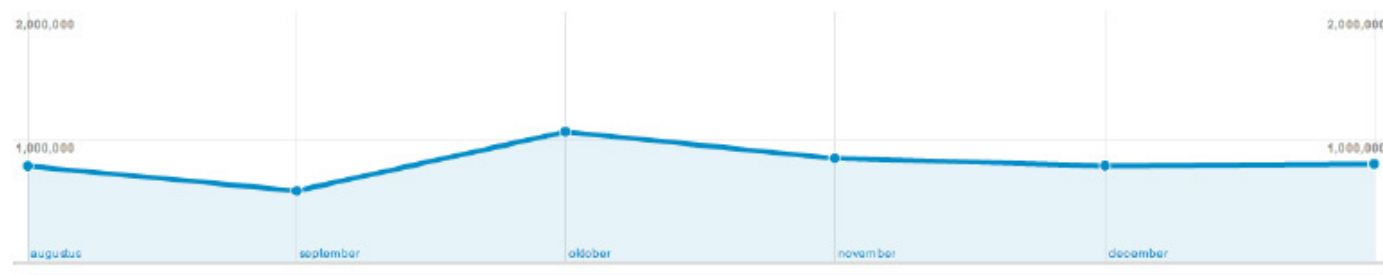
Bezoekers statistieken



Bezoeken 279.410 + 20.659 (218.660 Uniek)













Pageviews 797.611



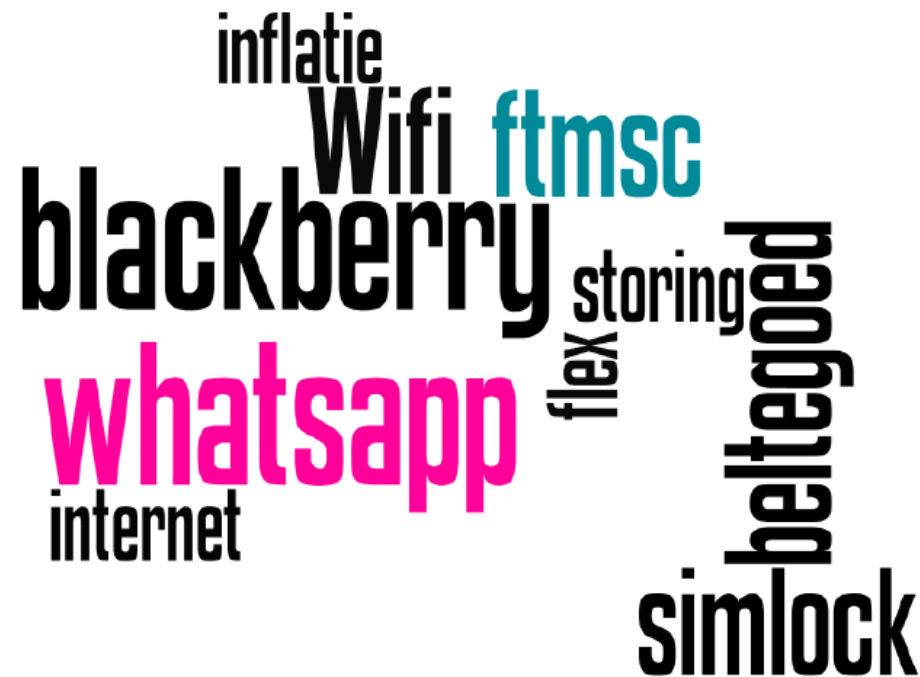
Wat levert het op?

Interactie, inzicht en ambassadeurs

Super Users

	Gebruiker	Lid sinds	Laatst online*	Aantal reacties
1 (-)	Dave670 	4-10-10	1-2-12	855
2 (-)	Caspar 	16-5-11	1-2-12	179
3 (-)	centaur 	14-7-09	1-2-12	172
4 (-)	Bubbly 	25-11-10	30-1-12	145
5 (-)	toetsie 	28-3-11	1-2-12	126
6 (-)	arie61 	5-1-11	1-2-12	114
7 (-)	Chucky007 	15-4-11	28-1-12	103
8 (-)	DennisAmeling 	13-11-10	31-1-12	84
9 (-)	Ousai 	16-5-10	1-2-12	71
10 (-)	Hammondman 	7-9-11	1-2-12	67

Het aantal reacties dat deze tien super users gezamenlijk plaatsten is 13,2% van het totaal aantal reacties.



... T-Mobile ... Life is for sharing

Persoonlijk | Zakelijk | Over T-Mobile

Wat levert het op Controle bij incidenten

[BlackBerry Storing bij RIM 10 oktober 2011 | My T-Mobile Forum](https://forum.t-mobile.nl/.../blackberry-storing-rim-10-oktober-2011...)

<https://forum.t-mobile.nl/.../blackberry-storing-rim-10-oktober-2011...>

1 dag geleden – Er is op dit moment een **storing** met de server van **BlackBerry R.I.M.** Het is geen specifiek T-Mobile probleem, maar een wereldwijd probleem. ...

Op 10 oktober 2011 ontstaat een grote storing op het Blackberry netwerk.

Impact op community

- T-Mobile moderator Chris076 opent een topic met de pakkende titel 'BlackBerry Storing bij RIM 10 oktober 2011' zodat klanten via de website direct de juiste informatie over de storing kunnen vinden.
- Het SEO geoptimaliseerde community platform zorgt tevens voor een directe indexering in Google.
- Binnen 30 minuten staat de desbetreffende topic op diverse zoekwoorden binnen een top 3 positie.

Resultaten

- Het Blackberry topic wordt die dag ruim 40.000 keer bekeken.
- In totaal bezoeken ruim 51.000 bezoekers het T-Mobile forum die dag, waarvan 44.000 uniek.
- Alleen al op het zoekwoord 'Blackberry storing' komen ruim 16.000 bezoekers binnen via Google.
- Er zijn die dag 110% meer registraties en 240% meer logins op de community dan gemiddeld.

Het aantal reacties op de topic is beperkt: 173 totaal. Er is geen significante impact op de werkzaamheden van de moderators. Gebruikers hoeven niet individueel te worden

Wat levert het op? Betrokkenheid

Reward management leent zich bij uitstek om interactie op een community te stimuleren en creëert een gevoel van

Reputatiepunten:
Reputatie kun je als gebruiker binnen een community opbouwen, door bijvoorbeeld goede discussies te starten of goede antwoorden te geven. Gebruikers kennen deze punten aan elkaar toe

Badges

Beschikbare badges	
Stamgast	
Allrounder	
iPhone Expert	
Samenscholing	
Vroege vogel	
Nachtbraker	
Welkom	
BlackBerry Expert	
HTC Expert	
Breïnbreker	
Pleingast	

December 2010: Klanten backstage bij T-Mobile

Op eigen verzoek van de klanten: info via forum en facebook.

- Klanten waren uitgenodigd voor een rondleiding met een bezoek aan:
 - Klantenservice.
 - Webcare team.
 - Netwerk Monitoring Centrum.
 - Internet & New Media afdeling.
 - Last but not least, een gezellige borrel.

Uitnodiging Klanten backstage bij T-Mobile

T-Mobile Plein Aangezien ik zelf te zenuwachtig ben om nog langer te wachten ga ik jullie nu vertellen wat de verrassing van de dag is. Al eerder hebben we jullie bedankt voor jullie enthousiasme, positiviteit en deelname aan ons Facebook avontuur. Voor 10 van jullie krijgt dit avontuur een staartje, namelijk een uniek kijkje achter de schermen op ons hoofdkantoor in Den Haag! :yahoo:

Je krijgt alle ins- and outs van onze Facebook activiteiten. Daarnaast geven we jullie een rondleiding door het gebouw en gaan er deuren voor je open die voor heel veel anderen gesloten blijven.

Het enige wat je hoeft te doen is meteen te reageren op dit bericht. Wel een beetje leuke reactie natuurlijk :) De eerste 10 reacties krijgen een uitnodiging. Datum en tijd zijn nog niet bekend, maar dat laten we zo snel mogelijk weten. Dus kom maar op, je tijd gaat NU in..... :bravo:



15 november 2010 om 16:00 · Vind ik leuk · Reageren

Maaike Kerkstra en 17 anderen vinden dit leuk

Bekijk alle 52 reacties

Schrijf een reactie...

Toegevoegd op 15 november 2010 · Vind ik leuk · Reageren

Maaike Kerkstra en 17 anderen vinden dit leuk.

Bekijk vorige reacties 50 van 52

Margriet van Lith Ja ja ja, dat lijkt mij hartsikke leuk, alleen woon ik in Schotland dus ik neem aan dat die vlieger voor mij niet op gaat :(15 november 2010 om 16:01 · Vind ik leuk · 1 persoon · Markeren

Bartjan Van 't Slot Krijg je dan ook zo'n helm op? 15 november 2010 om 16:02 · Vind ik leuk · Markeren

Wouter Wout Yes! lijkt me leuk.. ben van de partij!! 15 november 2010 om 16:02 · Vind ik leuk · 2 personen · Markeren

Duygu Melisa Super!!! Ik wil ook :) 15 november 2010 om 16:02 · Vind ik leuk · Markeren

Froukje Hiltemann Jippie dat is echt leuk!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! 15 november 2010 om 16:02 · Vind ik leuk · Markeren

De middag start met een rondleiding door het gebouw en gaan er deuren open die voor heel veel anderen gesloten zijn. De middag eindigt met een borrel en de prijsuitverdeling. Het is een leuke middag die iedereen zal waarderen. De middag start met een andere kant te zien van ons hoofdkantoor en bekendmaken wie de winnaar is.

Reageer >

71 Reacties

kramst Lijkt me heel erg leuk

Buitenland Forum Contact

Zoekwoord

MiikeS 1
Laatst gezien Gisteren 14:34
mijke.steenhuisen@t-mobile.nl
0624096439
0 berichten · Dashboard

Terug naar My T-Mobile

Zoeken binnen forums

Zoek

[Uitgebreid zoeken](#)

Onderwerpen (+)

Nog geen onderwerpen

Producten (+)

Nog geen producten

December bij het kijkje achter de schermen bij T-Mobile?

< vorig onderwerp | volgend onderwerp >

Impressie Klanten backstage bij T-Mobile



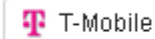
“Ik vond het gisteren ook heel leuk en interessant, vriendelijke medewerkers van T-Mobile. Leuke gesprekken gehad met medeforumgebruikers.”



“Bij mij was het omstreeks middernacht dat ik terug was, maar ik had het er graag voor over, wat een leuke dag. Het was bijzonder om de moderatoren te ontmoeten, de helpdesk medewerkers aan het werk te zien en ook een kijkje te mogen nemen in het T-Mobile crisiscentrum.”

“T-Mobile en iedereen die deze onvergetelijke dag hebben verzorgd heel erg bedankt!!!”

Online kanalen

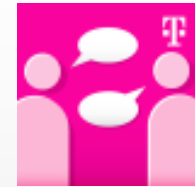


Doelstelling is om met een maximaal aantal relevante online kanalen de relatie tussen klant en

T-Mobile te verstevigen en uit te bouwen. Dit betekent:

T-Mobile Forum:

- Kwaliteit en relevantie bieden in eigen Forum.
- Niet alleen reactief maar ook proactief reageren in fora.
- Continue zoeken naar meerwaarde die kan worden aangewend om Forum aantrekkelijk te maken/houden.



Twitter:

- Na vooral reactief nu ook proactief reageren.
- Service gerelateerde onderwerpen delen (netwerktweets).



Facebook:

- Uitbreiden naar Full Service kanaal, waarin de klant ook service elementen van T-Mobile kan gebruiken.
- Nastreven hoog interactie niveau



Campagnes online en offline gelijk laten lopen

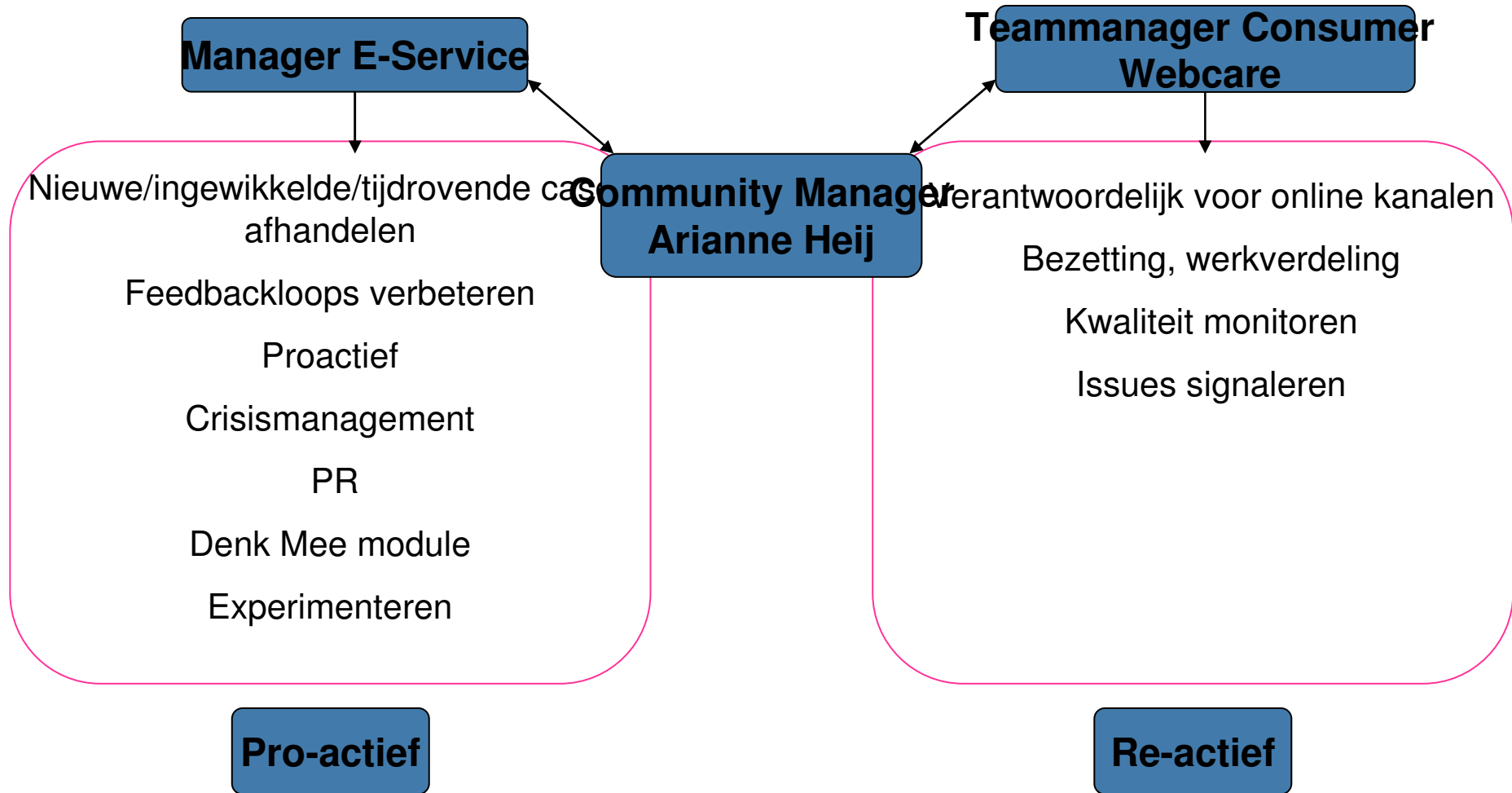


Persoonlijk

Zakelijk

Over T-Mobile

Interne organisatie



Klantparticipatie

Aanleiding:

Door de opkomst van sociale media gebeurt steeds meer traditioneel marktonderzoek via nieuwe online kanalen.

Waarom:

Uitbouwen en groeien van de T-Mobile community

Klanten en organisatie dichterbij elkaar brengen

Doel:

Klanten gaan concreet bijdragen aan de ontwikkeling en de verbetering van nieuwe T-Mobile producten en diensten.




Onderzoeksmodule Denk Mee Live sinds 23 februari 2012

Inloggen Registreren Facturen Toestel & sim Sparen Denk mee

Home My T-Mobile Denk mee met T-Mobile


Wie ben jij?



De ontwikkelingen van mobiele telefonie gaat razend snel. We zijn benieuwd hoe snel jij aan nieuwe dingen gewend bent!

8 reacties 159 deelnemers **Meedoen**

Een duurzame telefoon?



T-Mobile is op verschillende manieren bezig met duurzaamheid. Let jij hier ook op als je een mobieltje aanschaft?

11 reacties 88 deelnemers **Meedoen**

My T-Mobile Account

Registreer **Inloggen**

Wil je reageren op onderzoeken? Dat kan als je T-Mobile abonnee bent. Je dient hiervoor ingelogd te zijn met je forumaccount. Nog geen forumlid? Registreer je dan [hier](#) met je My T-Mobile account.

Statistieken

Totaal aantal onderzoeken	4
Reacties	103
Deelnemers	274
Deelnemers online	4

..T..Mobile..... Life is for sharing

Persoonlijk Zakelijk Over T-Mobile

Home Telefoons Abonnementen Prepaid Internet Service & contact My T-Mobile

Onderzoeksmodule Denk Mee

The voice of the customer

Klant

- Mogelijkheid om betrokken te zijn bij het merk T-Mobile
- Mogelijkheid om direct feedback te geven over T-Mobile gerelateerde zaken
- Interactie met T-Mobile en andere gebruikers
- Fun!

T-Mobile

- Structurele manier om onderzoek te doen.
- Zowel langere onderzoeken als ad-hoc vragen.
- Geschikt voor meerdere projecten.
- Zowel reactief als proactief.
- Snel en realtime.
- Inzicht in de wensen/behoefte van klanten

Onderzoeksmodule Denk Mee

Look & feel

Wie ben jij?

Op donderdag 16 februari 2012 door Inge | 9 | 1217 | 189



Een smsje, een belletje, een facebook bericht ... Vandaag de dag zijn er tientallen manieren om zelfs op afstand samen te zijn met je vrienden en familie. Op ieder moment van de dag kun je dingen met elkaar delen via je telefoon of vanachter je computer. De mogelijkheden zijn ongekend. En dat maakt ons nieuwsgierig naar jouw wensen en voorkeuren. Om je zo goed mogelijk van dienst te zijn, willen we je daarom kort wat vragen.

1 Wie ben jij?

Ik hoef niet het nieuwste van het nieuwste te hebben, als ik de gewone dingen maar kan doen



Ik wil de nieuwste communicatiemiddelen kunnen gebruiken

Ik ben niet zo handig met het gebruiken van dit soort apparaten



Ik heb dit soort nieuwe apparaten meestal snel onder de knie

Ik kan alle nieuwe ontwikkelingen niet goed bijbenen



Het kost me geen moeite om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen

... T-Mobile ... Life is for sharing

Persoonlijk

Zakelijk

Over T-Mobile

Home

Telefoons

Abonnementen

Prepaid

Internet

Service & contact

My T-Mobile

Onderzoeksmodule Denk Mee

Onderzoekstyp

Welke duurzaamheidsaspecten vind jij belangrijk bij de keuze van een nieuwe mobiele telefoon?

Maak een keuze door minimaal 1 en maximaal 5 opties naar het rechter blok te slepen.

- Batterijduur
- Energieverbruik van de oplader
- Levensduur mobiele telefoon
- Grondstoffen (waar komen deze vandaan?)
- Eerlijke productie telefoon (arbeidsomstandigheden fabrieken)
- Vergoeding voor oude telefoon bij inleveren
- Recyclebaarheid telefoon
- Duurzaamheid leverancier van telefoon
- Duurzaam verpakkingsmateriaal

Zet de opties in de juiste volgorde door ze naar boven of beneden te slepen en klik op opslaan

Opslaan

Onderzoeksmodule Denk Mee

Onderzoekresultaten

Wie ben jij?							
	1	2	3	4	5	Totaal	
Wie ben jij?							
Ik hoef niet het nieuwste van het nieuwste te hebben, als ik de gewone dingen maar kan doen	4.21% 8	7.37% 14	16.84% 32	35.79% 68	35.79% 68	190	Ik wil de nieuwste communicatiemiddelen kunnen gebruiken
Ik ben niet zo handig met het gebruiken van dit soort apparaten	1.07% 2	1.07% 2	5.35% 10	20.86% 39	71.66% 134	187	Ik heb dit soort nieuwe apparaten meestal snel onder de knie
Ik kan alle nieuwe ontwikkelingen niet goed bijbenen	0.53% 1	2.13% 4	10.11% 19	29.26% 55	57.98% 109	188	Het kost me geen moeite om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen
Waar gebruik jij mobiele telefonie voor?							
Ik gebruik communicatiemiddelen vooral als ze nuttig zijn	9.52% 18	12.17% 23	24.87% 47	28.57% 54	24.87% 47	189	Ik gebruik communicatiemiddelen vooral omdat ik het leuk vind
Ik gebruik communicatiemiddelen vooral om dingen te regelen	4.23% 8	8.99% 17	36.51% 69	29.63% 56	20.63% 39	189	Ik gebruik communicatiemiddelen vooral om contact te onderhouden met anderen
Ik gebruik internet en/of mijn mobiele telefoon vooral voor de informatie	5.88% 11	8.02% 15	29.95% 56	31.55% 59	24.6% 46	187	Ik gebruik internet en/of mijn mobiele telefoon vooral om met anderen te communiceren

Onderzoeksmodule Denk Mee Opzet & mogelijkheden

Gebruikers kunnen inloggen met hun bestaande Mijn T-Mobile account.

Bezoekers kunnen direct naar de onderzoekssectie navigeren, of via een widget op het bestaande community platform **doorklikken**.

Standaard worden alleen publieke onderzoeken getoond. Gebruikers die zijn ingelogd zien mogelijk meer onderzoeken, afhankelijk van of er private onderzoeken beschikbaar zijn waarvoor zij **in aanmerking komen**.

Uitgebreide analyse omgeving



Na het doorklikken op een onderzoek kunnen bezoekers het onderzoek lezen om vervolgens te participeren aan het onderzoek door kwantitatief (onderzoekstype) of kwalitatief (reageren) een **bijdrage** te leveren.

T-Mobile kan publieke of private onderzoeken toevoegen.

Een onderzoek heeft een sluitingsdatum hebben waarna het van de onderzoekspagina **verdwijnt**.

Social Sharing systeem zorgt voor het virale effect naar Sociale Media.



Wat is belangrijk bij het succesvol opzetten van een community

- Juiste integratie van het forum of andere kanalen in jouw website
- Forum: kies de juiste indeling (b.v. veel besproken onderwerpen)
- Juiste moderatie processen
- Reward management
- Meet resultaten, zodat je continue kunt optimaliseren
- Blijf innoveren

Vragen

www.t-mobile.nl

twitter.com/tmobile_webcare

facebook.com/tmobileplein

forum.t-mobile.nl



...T...Mobile..... Life is for sharing

Persoonlijk

Zakelijk

Over T-Mobile

Home

Telefoons

Abonnementen

Prepaid

Internet

Service & contact

My T-Mobile