



T-Mobile
Netherlands

CRM en Finance:
Een
verstandshuwelijk of
een passionele
relatie?

12 mei 2005

T-Mobile...

Onze missie



**‘T-Mobile will
be the most
highly
regarded
Service
Company.’**

T-Mobile Nederland in vogelvlucht

- Opgericht 4-2-1999
- 2,3 miljoen klanten, waarvan 52% contract
- Omzet: > € 1 miljard
- Revenue market share: 16%
- Meer dan 550 HotSpot locaties
- 19 T-Mobile shops
- Aantal medewerkers: 1400 fte



Marktsituatie

- Meer dan 12 miljoen mobiele gebruikers – meer dan 16 miljoen simkaarten
- Marktpenetratie >80%
- 5 mobiele operators met een eigen netwerk: KPN, Vodafone, T-Mobile, Telfort en Orange
- Meer dan 40 mobiele merken in Nederland

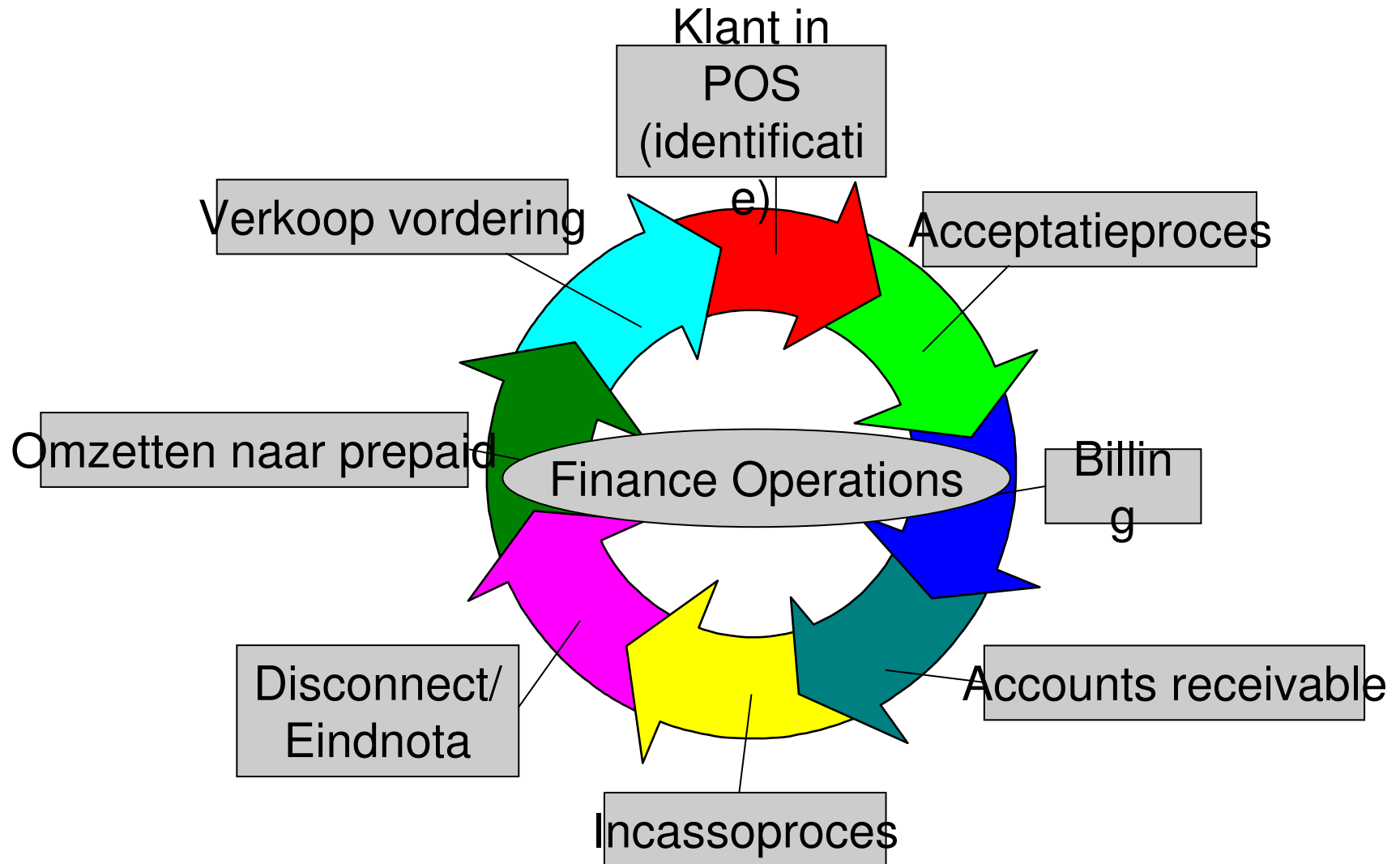


Finance Operations



- Klantenacceptatie (b2b en residential)
- Accounts Receivable
- Kredietbewaking
- Incasso
- Fraudepreventie en fraudedetectie
- Insurance management
- Risk management
- S-OX for Sales
- 45 fte

Credit2Cash Cycle

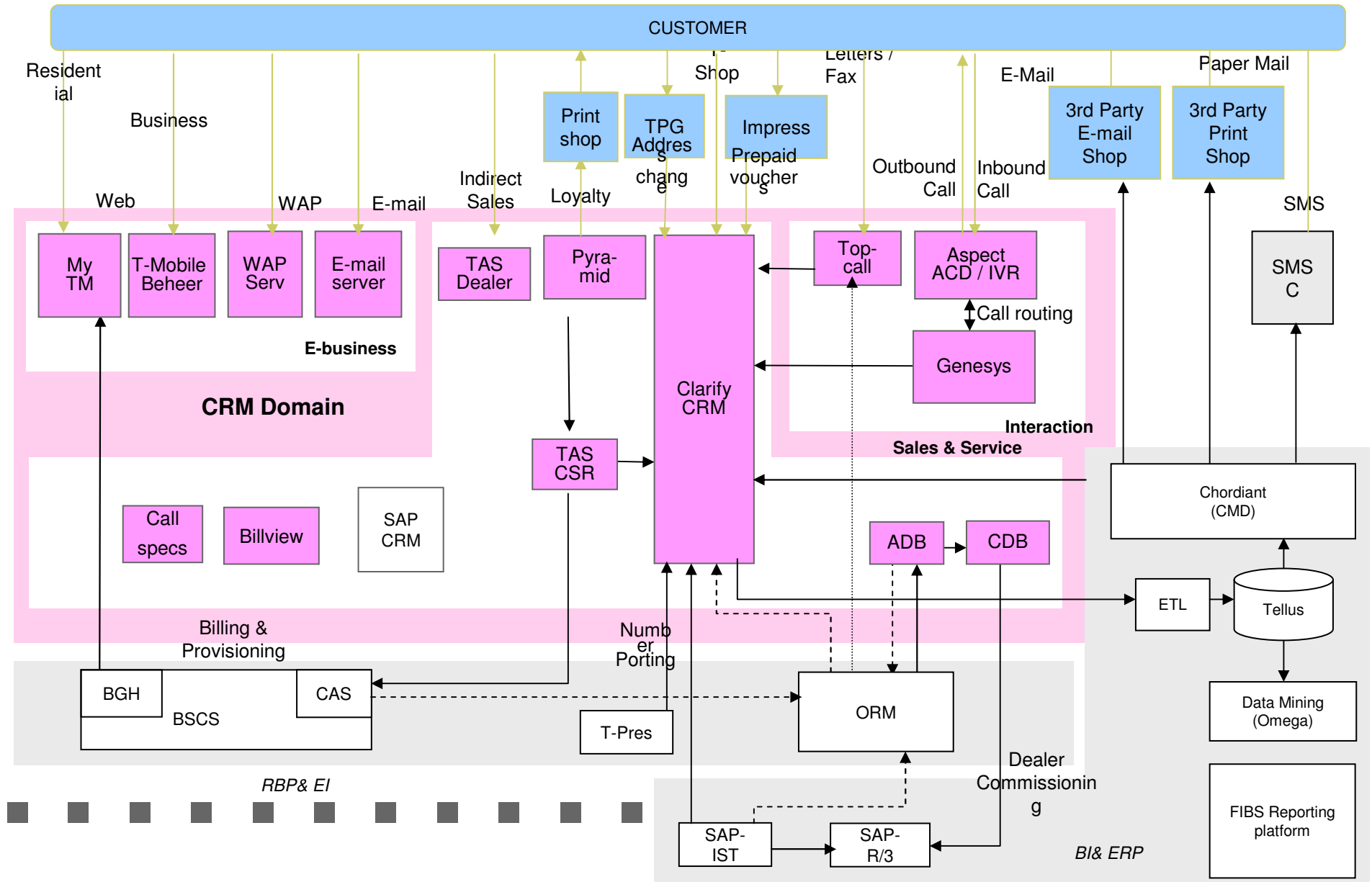


Kengetallen Finance Operations 2005

- Gross adds (contract): ca. 450.000
- # betalingen: ca. 12 miljoen
- # aanmaningen: ca. 2 miljoen
- # incassogesprekken (inkomend): ca. 400.000
- # incasso-opdrachten: ca. 60.000



TMNL IS CRM Landscape



Finance Operations & CRM

- Finance verantwoordelijk voor klantenacceptatie
- Finance verantwoordelijk voor non-betaling
- Een door Finance weggestuurde klant is een klant die nooit meer terugkomt
- Finance is doorlopend op zoek naar verbetertrajecten die leiden tot toename van de klantentevredenheid



■ Bedankt voor uw
aandacht

