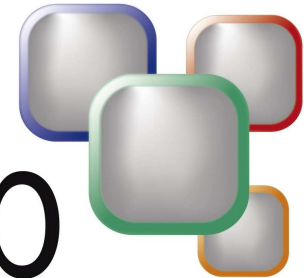


debitel Case Study

debitelGroup

debitel | dug | talkline | callmobile



debitel Case Study

debitel und cadoo auf der gleichen Wellenlänge

Prämienprogramme aus Hamburg sichern den Erfolg des drittgrößten Mobilfunkanbieters debitel lobt cadoo als „überaus lösungsorientiert, kompetent und flexibel“. Gutscheine hat Bargeldprämie bei Kunden- und Mitarbeiter-Incentivierung abgelöst.

Herausforderung

Das Versprechen des Mobilfunkanbieters debitel sollte lauten: Jeder abgeschlossene DSL-Vertrag wird belohnt! Doch Bargeldgeschenke waren ausgeschlossen, sodass sich die Marketing-Beauftragten des Branchenriesen auf die Suche nach einem Spezialisten im Bereich Incentivierung machten. Der gesuchte Kooperationspartner sollte flexibel sein und Kenntnisse des Mobilfunkmarktes haben. Zudem war ungewiss, wie hoch die Akzeptanz der Gutscheine sein wird – schließlich handelte es sich hier um ein Pilotprojekt.

„Wir hatten ein enormes Forecast-Problem – denn wir wussten nicht, wie die Gutscheine tatsächlich angenommen werden“, erklärt Torsten Bessel, Marketing-Manager bei debitel und Initiator der Kooperation mit cadoo. Doch die Zusammenarbeit sollte nicht nur den Bereich Kunden-Incentivierung betreffen; so trat Bessel mit einer weiteren Herausforderung an cadoo heran: Den Mitarbeitern des Mobilfunkanbieters sollte für die Teilnahme an Fortbildungsmaßnahmen gedankt werden. „Wir haben nach einem Produkt gesucht, das bereits auf dem Markt bekannt ist und den unterschiedlichen Bedürfnissen unserer Mitarbeiter gerecht wird“, beschreibt der debitel-Manager die Situation.



debitel Case Study

Lösung

Innerhalb der wichtigen Themenfelder Kunden- und Mitarbeiter-Incentivierung konnte die cadooz AG mit innovativen Lösungsansätzen und ihrem Prämienprodukt BestChoice den individuellen Bedürfnissen der Einzelhandelskette nachkommen.

Entscheidend dafür war auch, dass die Chemie zwischen dem Hamburger Unternehmen und der debitel-Gruppe auf Anhieb stimmte. „Wir waren gleich auf einer Wellenlänge und hatten in cadooz einen zuverlässigen Partner gefunden“, blickt Torsten Bessel zurück. So wurde folgendes Angebot erstellt: Bei Abschluss eines DSL-Vertrags der Anbieter Arcor, Alice, freenet und Telekom erhalten debitel-Kunden als Dankeschön einen BestChoice-Gutschein im Wert von bis zu 70 Euro.

Und so geht's: „Erst wenn der Carrier den Anschluss freigegeben hat, wird der Gutschein per E-Mail verschickt“, so Torsten Sentis, Sales Unit Director bei cadooz. Das erfordert Flexibilität, Organisationsstärke und spezifische Kundenkenntnisse – schließlich werden täglich in bis zu 500 Filialen DSL-Verträge zum Abschluss gebracht.

Mit all diesen Attributen kann cadooz überzeugen. „Die cadooz - Mitarbeiter kennen unsere Bedürfnisse und versetzen sich in diese perfekt hinein“, lobt Torsten Bessel. Der Charme der Aktion steckt im Detail: Wird nun nach wenigen Tagen der Anschluss aktiviert, kann der neue Kunde gleich im Rahmen seiner ersten Klicks im WWW den BestChoice-Gutschein einlösen. So wird das Prämienprodukt von cadooz hier zu einem Incentive, das auf die individuellen Wünsche der _dug-Kunden zugeschnitten ist: unbegrenztes Surfen im World Wide Web und Shoppingvielfalt in den eigenen vier Wänden.

Auch für den ungewissen Aspekt, den der Marketing- Manager „Blindflug“ nennt – die Unsicherheit über die Akzeptanz des Gutscheins – hat die cadooz AG eine Lösung parat: _dug ist nicht verpflichtet, die geordneten Kontingente im Vorfeld zu bezahlen. Erst nach Auslieferung der Gutscheine erhält die Mobilfunkkette eine Rechnung.

„Ein weiteres Kriterium, das die cadooz AG als flexiblen und kundenorientierten Partner kennzeichnet und für uns attraktiv macht.“ Den Erfolg dieser Kunden-Incentivierung kann auch der Sales Unit Director bei cadooz bestätigen: „Vor wenigen Tagen hat debitel weitere 3.000 Gutscheine bestellt.“

Auch für die debitel - Mitarbeiter ist der Gutscheinanbieter um keine Lösung verlegen: Wer an Schulungsmaßnahmen teilnimmt, soll belohnt werden – und das mit einem Produkt, das sowohl flexibel einsetzbar ist als auch bekannte Marken anbietet.

Auch hier lautet die Lösung: Die beste Wahl ist der BestChoice Gutschein. „Eine Belohnung für gute Leistung, die bei den Mitarbeitern sehr gut ankam“, so Torsten Bessel.



debitel Case Study

Fazit

Im hart umkämpften Telekommunikationsmarkt gewinnt die Suche nach Alleinstellungsmerkmalen und innovativer Kundenakquise immer mehr an Bedeutung. Die debitel-Gruppe, die von der Zeitschrift „connect“ zum Mobilfunkprovider des Jahres gewählt wurde, hat mit dem Einsatz des BestChoice-Gutscheins einen erfolgreichen Ansatz zur Kundengewinnung gefunden. Bis zum Jahresende ist geplant, in bundesweit 800 _dug-Shops mit dem cadoo BestChoice-Gutschein zu werben. Die Mitarbeiter der cadoo AG skizzieren bereits weitere Möglichkeiten, den BestChoice-Gutschein zur Kundengewinnung beim drittgrößten Mobilfunkunternehmen einzusetzen: Auch im Bereich Freundschaftswerbung kann der Gutschein zum Einsatz kommen.

Hier bietet cadoo eine umfangreiche Expertise, schließlich realisiert das Unternehmen seit einigen Jahren sehr erfolgreich Freundschaftswerbung in der Verlagsbranche.



debitel Case Study

Unternehmensportät debitel

Mit 13,2 Millionen Kunden, rund 2,6 Milliarden Euro Umsatz und etwa 3.350 Mitarbeitern (Stand Dezember 2007) zählt die debitel Group Germany zu den führenden Mobilfunk-anbietern in Deutschland. Der Serviceprovider mit Sitz in Stuttgart hatte Ende 2006 die _dug telecom AG gekauft. Mit der Übernahme der Fachhandelskette _dug wurden die debitel-Shops in _dug-Shops umgewandelt. Das Angebotsportfolio des Serviceproviders reicht von Tarifen aller vier Mobilfunknetze T-Mobile, Vodafone, E-Plus und O2 über DSL-Zugänge bis hin zu Festnetz- und Internetprodukten. Die debitel AG kaufte im Juni 2007 zudem den Mobil-funkanbieter Talkline GmbH auf. Mit der Fusion der debitel-Gruppe und freenet AG im April 2008 ist das drittgrößte Mobilfunkunternehmen in Deutschland entstanden. debitel zählt rund 641 Filialen, freenet 375 Verkaufsstellen.

debitel AG
Gropiusplatz 10
70563 Stuttgart
Tel.: 0711 721-7455