



# Alice

**De E-marketing van een premium brand  
Internet service provider**



# Inhoudsopgave

*Binnen 1 jaar van “een website waar we iets mee moeten”  
naar geïntegreerde e-marketing*

- ✓ Introductie van Alice in Nederland
- ✓ De markt van Alice
- ✓ Marketingmix
- ✓ Ontwikkeling van de online strategie
- ✓ Behaalde resultaten & learnings



## Alice introductie in Nederland

- ✓ Onderdeel van Telecom Italia en gestart in 2003.  
Meer dan 10 miljoen klanten in Italië, Duitsland en Frankrijk.
- ✓ Introductie in Nederland: augustus 2007
- ✓ Het beeldmerk & icoon van Alice is model Vanessa Hessler



Introductiefilm <link>



# De markt van Alice



## Wat doet Alice:

Alice levert internet-en telefonie aan consumenten.  
Zonder vast contract.



## Markt omvang

5,8 miljoen breedband aansluitingen.  
79% marktpenetratie



## Top 5 spelers

KPN is marktleider.  
Gevolgd door Ziggo en UPC.

## Markt kenmerken:

Internet wordt gezien als een basis behoefte  
Ontwikkelingen gaan snel. Snelheid vs prijs, technologie.  
Consolidatie van merken: minder merken, grotere spelers.



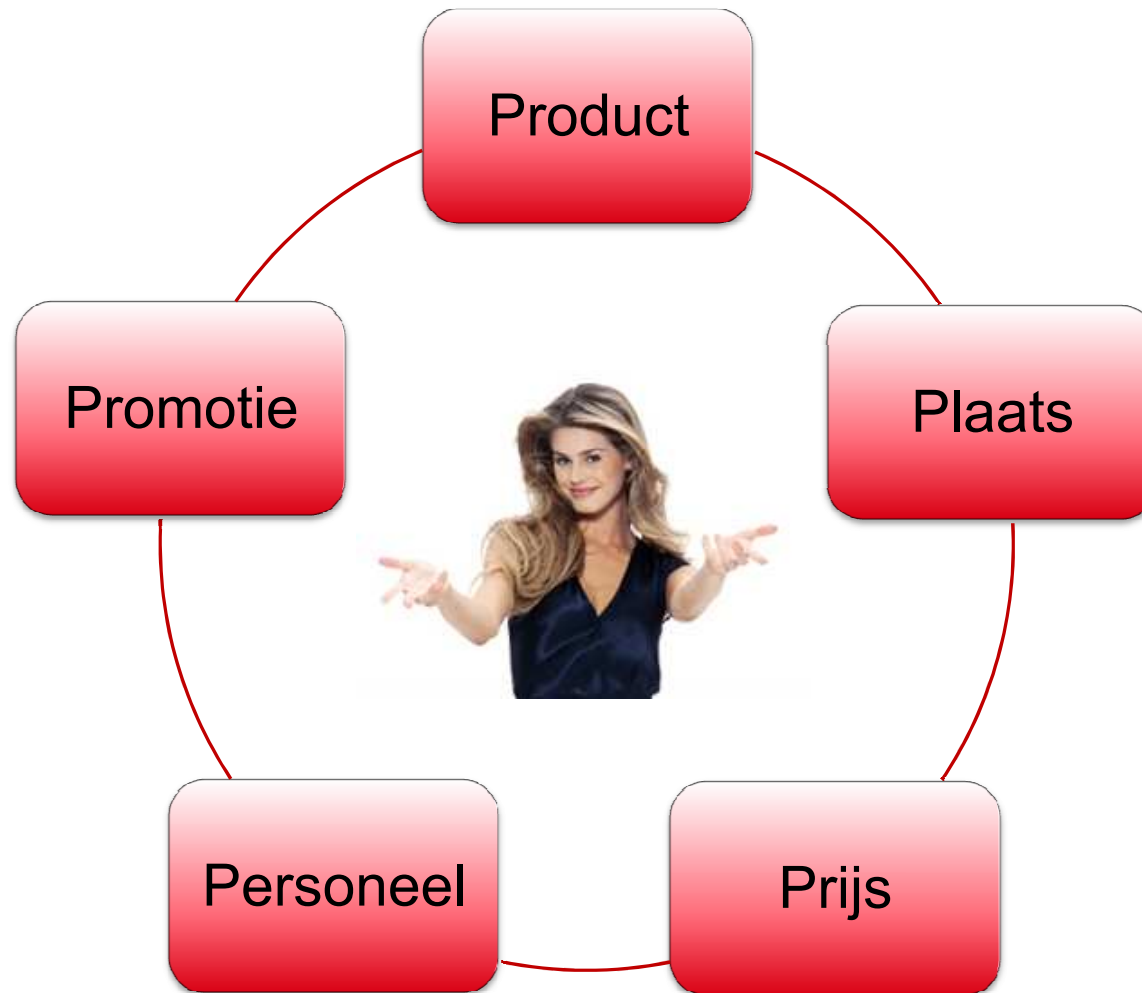
# Alice introductie in Nederland

Belangrijkste successen na 1 jaar:

- ✓ 85.000 nieuwe registraties
- ✓ 15% marktaandeel van de nieuwe markt
- ✓ 50% totale naamsbekendheid
- ✓ Verbeterde perceptiewaarde door Brad Pitt campagne
- ✓ Sponsor van Holland's Next Top Model
- ✓ Sponsor TT Assen
- ✓ Sponsor Sony films



# Marketingmix Alice



# Marketingmix Alice - Product

## Product:

- ✓ Doorzichtig en smal product portfolio.
- ✓ Focus op twee producten



## Product kenmerken:

- ✓ Hoge kwaliteit (via zakelijk netwerk)
- ✓ Productdifferentiatie is gering in deze markt.
- ✓ Geen vast contract is het USP



# Marketingmix Alice - Plaats

Direct kanaal

## Alice.nl

- ✓ Volledige controle
- ✓ Kosten effectief
- ✓ ....



Home Producten Overstappen Support

## Call Center

- ✓ Direct contact
- ✓ Upsell mogelijkheid



Indirect kanaal

## Retail partners

- ✓ Verhogen visibiliteit
- ✓ Duur kanaal



## E-tail partners

- ✓ Flexibel
- ✓ Promotie gevoelig



# Marketingmix Alice - Prijs

## Prijs:

- ✓ Concurrerend geprijsd.
- ✓ Helder aanbod, geen addertjes.
- ✓ Geen focus als prijsvechter, maar wel de prijspunten.



Alice Easy Gewoon supersnel internet

Alice Easy voor onbeperkt en supersnel internet tot wel 20Mbit/s. En natuurlijk zonder vast een contract.

19,90 € / Per maand

meer informatie 

meer informatie 

## Personeel:

- ✓ Ervaren medewerkers
- ✓ Verschillende disciplines: marketing, retail, ICT, telecom.
- ✓ HBO+
- ✓ Dynamische cultuur met jonge mensen



# Marketingmix Alice - Promotie



TV commercials



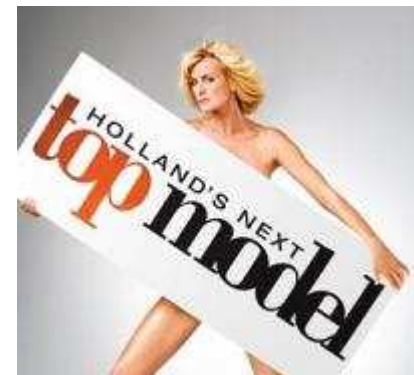
Outdoor campagne



Alice op winkelbezoek



Sponsor van het Ferrari F1 team en de Ducati Moto GP team



Alice als sponsor van Hollands Next Top Model



# Alice.nl website - ontstaansgeschiedenis

- Tot 15 december 2008 had Alice een website:
  - Die was “doorgekopieerd” vanuit Duitsland; geen locale website
  - Geen helder inzicht gaf in bezoekersgedrag en uitvalmomenten of succesfactoren
  - Cruciale onderdelen en processen niet in eigen beheer:
    - Technisch- & functioneel beheer in Italië
    - Statistiek management via Duitsland
    - Affiliate marketing via tussenpersoon
    - SEM via buro in Hamburg
    - Orderproces optimalisatie via RFC's in Italië (2-3 maanden doorlooptijd)
  - Urls bevatte de Duitse taal; google zag weinig

Op basis van gekozen strategie en afzetdoelstellingen is roadmap geformuleerd ten goede van de online activiteiten met als resultaat een redesign & rebuild van [www.alice.nl](http://www.alice.nl)



## In 2008 wordt Alice.nl:

- **Alice wordt geen uitgebreide informatieportal van algemene aard maar HET primaire direct verkoop en support kanaal voor leads, resellers en klanten voorzien van logische en onderscheidende toegevoegde waarde diensten die de verkoop en het gebruik van Alice producten stimuleren**
  - HET directe kanaal t.g.v. informatie, leadgeneration, verkoop, support, klantenbinding en onderzoek
  - Het verkoopkanaal van Alice producten waar de kosten per sale het laagst zijn

ZO duidelijk is Alice



# Alice.nl; de nieuwe online omgeving

- N.a.v. roadmap 2008 – 2009:
  - Besluit redesign & rebuild website en dus ....
  - Formuleren organisatiebrede projectgroep:
    - Alle disciplines afgedekt
    - Pitch 3 buro's op design; Jarvis Amsterdam krijgt opdracht
    - Technische realisatie intern i.v.m. zeer complex bestelproces
- Alle activiteiten met lokale partners opzetten
  - SEM via pitch door Checkit
  - Affiliates herstructureren en account manager aansprakelijk
  - Nieuwsbrieven via Blinker (asp)
  - Statische teksten via Onestat
  - Callmenow via 4Telecom
- Eerste resultaten:
  - Orderconversie 4-6 maal hoger
  - Minder orderuitval
  - Meer gebruik Support & Lounge



# Van oud naar nieuw

**Alice** Zo duidelijk is Alice. Bel Alice 0900-1560 € 0,15 p.m.

Home | Internet en bellen | Internet | Kies Alice | Overstappen en bestellen | Ontdek Alice

De voordelen van Alice: Compleet abonnement, makkelijk en zonder verrassingen

**Alice Comfort**  
Supersnel internet en onbeperkt bellen.  
Slechts **29,90** € per maand

Supersnel internetten, tot 20Mb/s waar mogelijk, onbeperkt bellen naar alle vaste nummers in Nederland. Zonder vast contract

[Meer informatie](#) [Direct bestellen](#)

**Alice Easy**  
Gewoon supersnel internet.  
Slechts **19,90** € per maand

Ook krijgt u een e-mailbox met een malopslag van 10 GigaByte. En natuurlijk zit u met Alice Easy niet vast aan een contract.

[Meer informatie](#) [Direct bestellen](#)

Direct bestellen? Laat Alice u gratis terug bellen!

Uw telefoonnummer  Bel mij

[Doe de check](#)

[Actiefomulier Philips LivingColors december promote](#)  
[Nieuws: Alice.nl nu ook via je mobiel](#)  
[Gratis: Ontvang een Alice screensaver na inschrijving op de Alice nieuwsbrief](#)

Start | Contact | Sitemap | Fair Use Policy | Algemene Voorwaarden | Disclaimer



**Alice** Producten Overstappen Support Alice Lounge

Bel & Bestel Alice Comfort Makkelijk overstappen

Kies voor Alice Comfort

Supersnel internetten en onbeperkt bellen zonder vast contract!

Tot 20 Mb/s muziek en films downloaden  
Internet + telefonie in één pakket, geen KPN lijn nodig  
Gratis modem / multi-PC router zodat u meerdere computers tegelijk kunt aansluiten  
Met Talk4Free onbeperkt bellen naar Amerika, Marokko en vele andere landen binnen en buiten Europa voor € 19,90 per maand extra  
En meer...

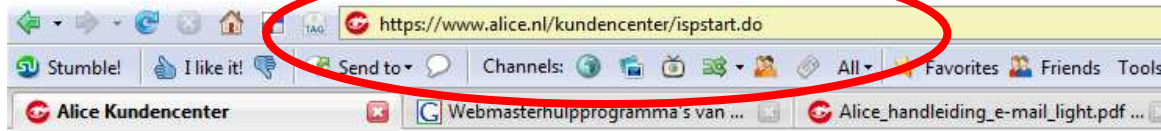
Wilt u alleen internet? Kies dan voor Alice Easy.  
Wilt u alleen internet? Kies dan voor Alice Easy.

Nu bij Alice

- Stap nu over op Alice Comfort en u krijgt drie maanden € 10 korting!
- Nieuws: Meer dan 15.000 nieuwe aanmeldingen voor Alice in 2 maanden
- Actiefomulier Philips LivingColors
- Gratis: U ontvangt een Alice screensaver na inschrijving op de Alice nieuwsbrief
- Talk 4Free: Met Talk4Free International kunt u voor € 19,90 per maand onbeperkt bellen naar alle vaste telefoonnummers in het buitenland

Zo duidelijk is Alice Contact Producten Klantenservice Overig

Alice is sponsor van:



**E-Mail & More**

- E-Mail
- GigaMail
- Instellingen**
  - Account beheren
  - Externe postvakken

**Rekening**

- Mijn rekening



**E-Mail & More**

- E-Mail
- GigaMail
- Instellingen**
  - Account beheren
  - Externe postvakken

**Rekening**

- Mijn rekening

Zo duidelijk is Alice.

### Member gets Member

Nu vrienden werven en van de highspeed-internet-boom profiteren.

Adviseer Alice in uw vriendenkring verder en u profiteert samen van de highspeed-internet-boom. Bij iedere succesvolle bemiddeling ontvangt u een factuur tegoed ter hoogte van € 20,-, uw vrienden telkens € 10,-.

### Zo makkelijk verschaft u zich in drie stappen uw premies:

1. U overtuigt uw vrienden van ons complete assortiment Alice Comfort.
2. Bij de bestelling - online op [www.alice.nl](http://www.alice.nl) of via onze Alice klantenservice werkdagen van 8:00 tot 22:00 uur en op zaterdag van 9:00 tot 22:00 uur op: 0900 1560 (€ 0,25 per minuut). - delen de door u geworven nieuwe klanten uw klantnummer mede (dat staat boven links op uw factuur).
3. Zodra de door u geworven nieuwe klanten zijn aangekoppeld, ontvangt u telkens € 20,- op uw volgende factuur tegoed - en de nieuwe klanten zelf ontvangen als welkom op hun eerste factuur een tegoed over telkens € 10,-.

Voor u € 20,- en voor uw vriend € 10,-



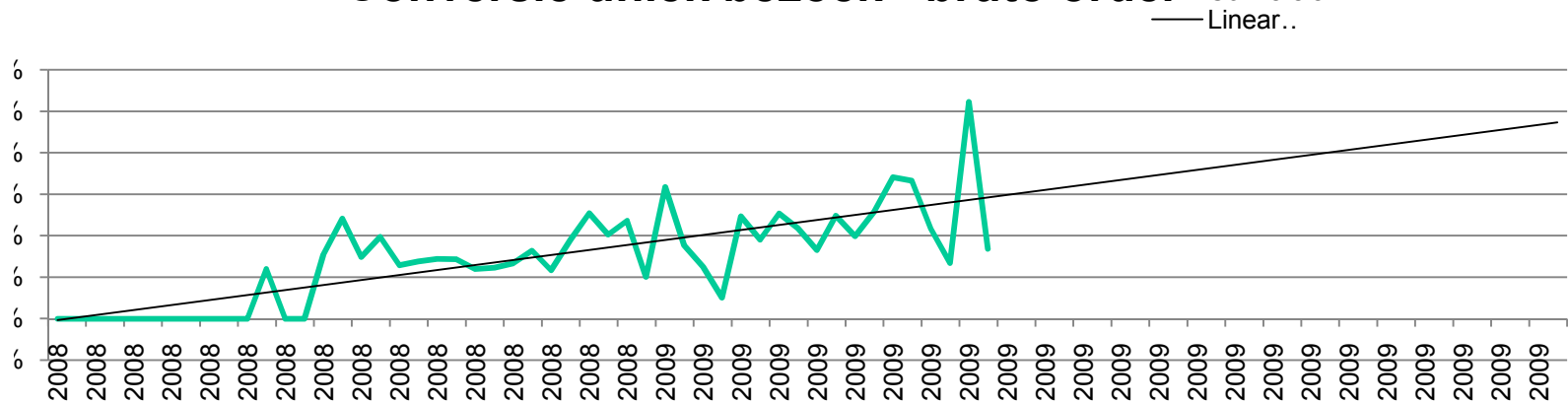
# Belangrijkste verbetering: order optimalisatie

- [www.alice.nl](http://www.alice.nl) primair een verkoopkanaal; grootste belang bij order optimalisatie
- Voorheen veel uitval in gehele proces; met een uitval tot 99,5%!!
  - Langdradig, onduidelijk bestelproces
  - Niet de juiste “checks” in het bestelproces
  - Verkeerde volgorde, verkeerde invulvelden
- Nieuwe website:
  - Conversie vanaf de postcodechecker meer dan 15 X verbeterd
  - Uitval bruto naar netto activatie nihil; voorheen 40%
  - Daling NLS door checks op meer logische plek in bestelproces
  - Stijgend aantal orders
  - Stijgende conversie op unieke bezoekers
  - Stijgend gebruik callmenow = orders callcenter

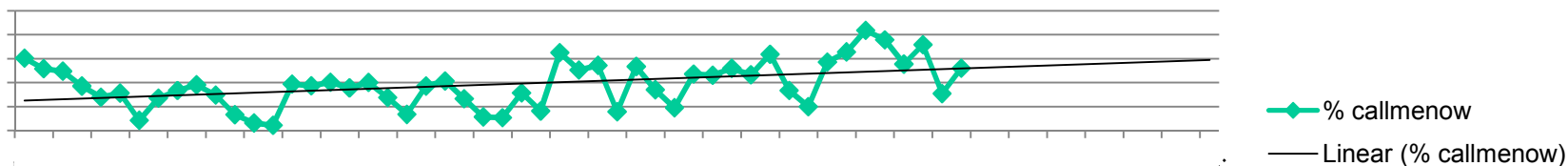


# Eerste resultaten nieuwe website

## Conversie uniek bezoek - bruto order

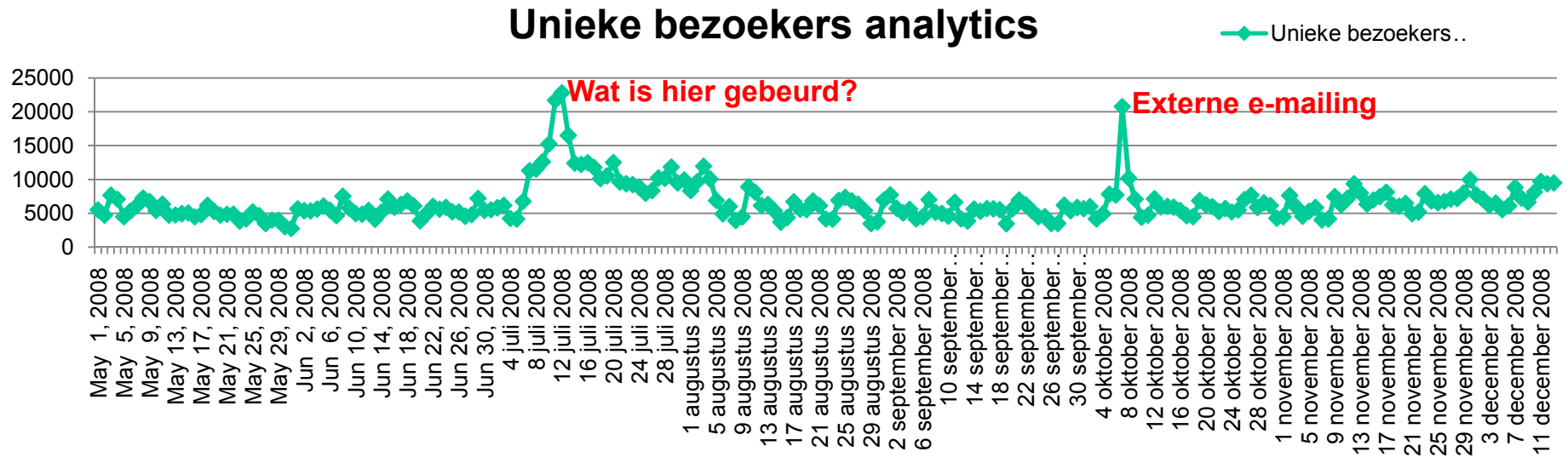


## % callmenow



# Invloeden media op online

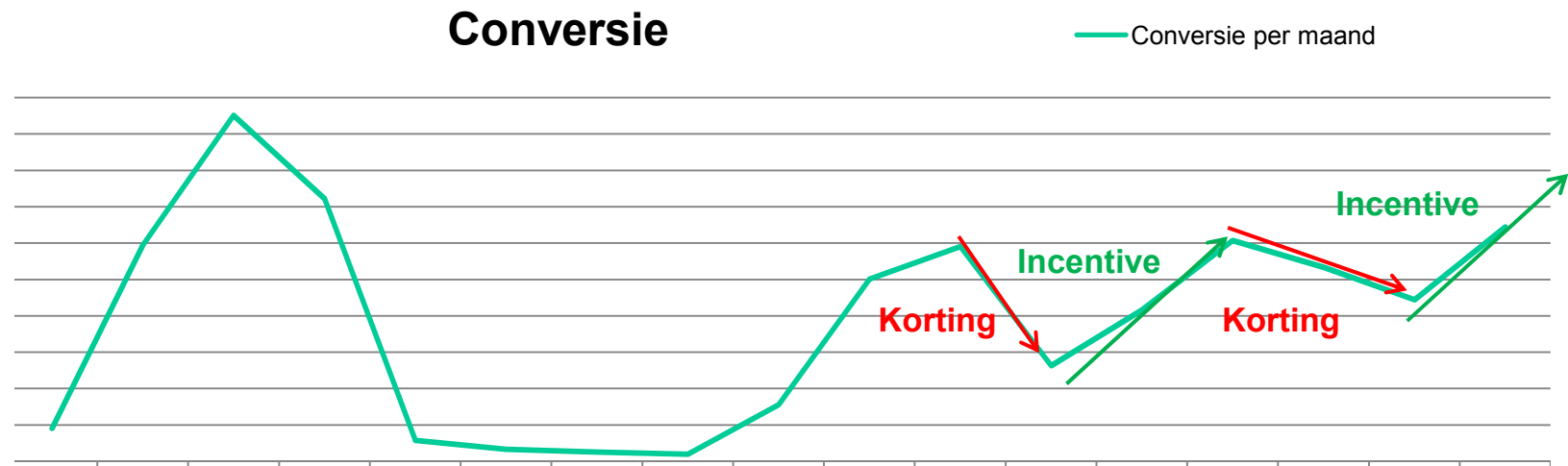
Peter; kan jij hier media uitingen (TV, TT, etc) in aangeven??



Conclusie; TV weinig direct invloed??



# Invloed van type acties op conversie



# Belangrijkste activiteiten www.alice.nl in 2009

- Marketing & Sales:
  - Behalen sales doelstellingen
  - Uitbreiden & optimaliseren Search, SEM & Leadgeneration
  - Creëren & activeren World of Alice (merkbeleving)
  - Activeren loyalty / retentie
  - Inzet van social media; zowel share of voice als netwerken
  - Verhogen bereik middels (online) advertising
  - Opzetten (social) verkoop middels widgets
  - “Overstappen” naar 0% selfcare
- Techniek:
  - Optimaliseren orderflow
- Support:
  - Optimaliseren support naar maximale selfcare
- Allen:

Producte für Privatkunden & Unternehmen | [www.alice.nl](http://www.alice.nl) | 05-11-2009



# Ambities

- Ambities:
  - Alice.nl krijgt een prominente en logische rol in de totale marketing & communicatie mix
  - Door de online activiteiten zal:
    - Verkoop stijgen
    - Klantinzicht vergroten & klanttevredenheid verhogen
    - Merkbeleving Alice sterker worden
    - Alice zich dichterbij de gebruikers gaan positioneren (widgets, social media)



# Learnings

- Betrek alle afdelingen en alle stakeholders
- Koop functionaliteit in
- Ook online gaat niets vanzelf
- E-commerce is geen poldermodel
- Techniek; blijf onafhankelijk
- Act local, think social



**Bedankt**

