

Case Study: **The Phone House**

Beschrijving klant

The Phone House is de grootste onafhankelijke winkelketen voor mobiele telecommunicatie in Nederland en Europa. Met meer dan 2000 winkels in tien



landen (Duitsland, Zweden, Ierland, Verenigd Koninkrijk, Nederland, België, Frankrijk, Portugal, Spanje en Zwitserland)

The Phone House

hebben ze alle kennis en middelen in huis om hun klanten de juiste keuze, het beste advies en de beste service te garanderen.

Met meer dan 2000 winkels in 10 landen, verkoopt The Phone House jaarlijks meer dan 10.000.000 handsets. Bij het bedrijf werken ruim 14.000 mensen. The Phone House, dat sinds 1998 actief is op de Nederlandse markt, heeft inmiddels ruim 180 winkels waarvan er 66 franchisewinkels zijn.

Uitdaging

Telecom blijft in beweging, het gevecht om de klant gaat onverminderd door. The Phone House meent dat de klanten door de bomen het bos niet meer zien en dat alle telecomaandieners weinig onderscheidend zijn ten opzichte van elkaar. Zodoende heeft The Phone House recentelijk een nieuwe concept store geopend op het Plein in Den Haag.

Eén van de elementen van dit nieuwe concept is dat de winkel is uitgerust met opvallende narrowcasting-schermen, welke de klant informeert over de laatste aanbiedingen, de nieuwste producten en service van deze landelijke telecomketen. Deze schermen moeten via een centraal systeem bestuurd kunnen worden en moeten regionale verschillen mogelijk zijn. Tevens moet het systeem volledig autonoom (zonder inspanningen van het winkelpersoneel) kunnen draaien.

Oplossing

Merit Media heeft samen met een project-team van The Phone House een beschrijving gemaakt van de gewenste functionaliteiten en een pilot-project opgezet in de concept store aan het Plein in Den Haag. Concreet is een TINS mediaspeler geplaatst in Den Haag en op het hoofdkantoor in Amersfoort. Maandelijks wordt nieuwe content geproduceerd welke volledig in lijn ligt met de nieuwe maandacties en de nieuwe catalogus. Deze content wordt door Merit Media in samenwerking met haar partner Hoek & Havenaar geproduceerd en geïmplementeerd.

Het fuu-service pakket, de uitstekende prijs/kwaliteitsverhouding van het TINS systeem en de beschikbaarheid van vele telecombibliotheken met fabrikantencommercials zijn onder andere redenen voor The Phone House geweest om voor het TINS systeem van Merit Media te kiezen.

The Phone House (commercieel directeur John Werry) over TINS:

'Wij zijn echte believers van narrowcasting en Merit Media heeft bewezen alles prima onder controle te hebben, we gaan voor een volledige uitrol binnen de keten!'

