



### Cliente



KVK Teknoloji Ürünleri ve Ticaret AŞ.  
www.kvk.com.tr  
Impiegati: 300  
Clienti: 600,000  
Settore: Telecomunicazioni

### Profilo

"Il cliente prima di tutto" è il motto di KVK, l'indiscusso leader del settore di telefonia mobile in Turchia. KVK distribuisce prodotti di telecomunicazione mobile per brand globali quali Nokia, BlackBerry, HTC. Con 3.500 uffici vendita, KVK ha la più estesa rete distributiva di tutta la Turchia.

### Prodotto in uso

- ▶ CAS genesisWorld
- ▶ Modulo di connessione ERP
- ▶ Modulo Form & Database Designer
- ▶ IFS ERP
- ▶ Sistema telefonico AVAYA

### Partner



Teknosim Information Systems  
Industrie. Tic. Ltd  
34662 Istanbul Altunizade, Turchia  
Tel.: +90 216 474 08 01  
www.teknosim.com

## La soddisfazione dei clienti prima di tutto - un CRM professionale ci permette di focalizzare l'attenzione sui nostri clienti

"CAS genesisWorld ci ha permesso di migliorare il nostro servizio perché ci ha fornito accesso istantaneo a tutte le informazioni sui clienti, assicurando una costante informativa telefonica in qualsiasi momento. I nostri manager di vendita possono adesso monitorare tutte le telefonate fatte dai nostri operatori di televendita e impostare degli obiettivi. Grazie a CAS genesisWorld abbiamo incrementato la soddisfazione dei clienti e avviato le nostre vendite senza dover assumere nuovo personale"

Ugur Kalyoncu, Manager IT

### Richieste

- ▶ A Un sistema per gestire oltre 5.000 rivenditori in tutta la Turchia
- ▶ Un database centralizzato per 20 agenti di televendita in 7 diverse località
- ▶ Possibilità di assegnare un rivenditore ad uno specifico agente di televendita
- ▶ Integrazione con sistema telefonico e ID per chiamate ricevute
- ▶ Un sistema integrato contenente tutte le informazioni rilevanti sui clienti, inclusi i dati ERP
- ▶ Generazione automatica di report

### La soluzione

CAS genesisWorld è stato introdotto nell'ambiente di lavoro già esistente all'inizio del 2010. Grazie alla sua architettura aperta e alle sue interfacce variegata, Teknosim è stato capace di integrare IFS ERP e il sistema telefonico AVAYA in pochissimo tempo.

CAS genesisWorld rende il lavoro giornaliero del nostro staff di televendita molto più semplice. Fornisce tutte le informazioni dei clienti di cui necessitiamo in ogni momento e ci ha permesso di incrementare il servizio che forniamo ai nostri clienti.

### Vantaggi

- ▶ Una soluzione centralizzata e standardizzata di gestione dei contatti per tutti e 7 gli uffici regionali di rivendita
- ▶ Un dossier cliente completo con una vista a 360 gradi
- ▶ Staff televendita informato e motivato
- ▶ Tutti gli agenti di televendita hanno accesso alle informazioni dei clienti
- ▶ I clienti ricevono le informazioni richieste immediatamente e costantemente, indipendentemente dall'agente di vendita
- ▶ Telefonate documentate
- ▶ Report chiari per i manager (ad esempio numero di chiamate in entrata e in uscita, durata delle telefonate, ...)
- ▶ Maggiore efficienza dei processi di call center
- ▶ Un programma unico che fornisce accesso a tutte le informazioni e funzioni senza il bisogno di passare ad altre applicazioni



## CAS CRM

A SmartCompany of CAS Software AG

CAS Software AG  
Wilhelm-Schickard-Str. 8-12  
76131 Karlsruhe, Germania  
Tel.: +49 (0)721 9638-188  
CASgenesisWorld@cas.de  
www.cas-crm.it