



Customer



KVK Teknoloji Ürünleri Ticaret A.Ş.
www.kvk.com.tr
Çalışan sayısı: 300
Müşteri adedi : 600,000
Sektör: Bilişim

Profil

"Önce müşteri memnuniyeti " KVK'nın birinci düsturudur. KVK Türkiye'nin tartışmasız mobil telefon pazarı lideridir. Nokia, Blackberry, HTC, iPhone gibi mobil telekomünikasyon ve veri-iletişim ürünlerinde lider markaların dağıtımını yapmaktadır. 5000 civarında bayisi ve 7 bölge ofisi bulunmaktadır.

Kullanılan ürünler

- ▶ CAS genesisWorld
- ▶ ERP connect
- ▶ Form & Database Designer
- ▶ IFS ERP
- ▶ AVAYA Telefon Santrali

Partner



Teknosim Bilişim Sistemleri Ltd.Şti.
34662 İstanbul Altunizade, Turkey
Tel : +90 216 474 08 01
www.teknosim.com

Önce müşteri memnuniyeti – profesyonel CRM müşterilerimize odaklanmamızı sağlıyor

"CAS genesisWorld bayi hizmetlerimizi geliştirmeyi sağladı. Çünkü bayilerimizle telefonda konuşurken tüm geçmiş verilerine ve özet bilgilerine anında erişebiliyoruz. Satış müdürlerimiz telesatış operatörlerimiz tarafından yapılan tüm telefon görüşmelerini monitör edebiliyorlar. CAS genesisWorld'e teşekkürler, telesatış personelimizin sayısını artırmadan müşteri memnuniyetini artırarak satışlarımızı arttırabildik."

Uğur Kalyoncu, IT Manager, KVK



Gereksinimler

- ▶ Türkiye çapında 5000 civarında bayi verisini yönetecek bir sunucu
- ▶ 7 farklı bölgede en az 20 telesatış operatörünün erişim sağlayacağı merkezi bir veritabanı sunucusu
- ▶ Her telesatış operatörüne kendi bayilerinin atanması
- ▶ Yazılım ve telefon santrali entegrasyonu, gelen çağrı numarasından müşterinin tanınması
- ▶ ERP verisi ile birlikte ilgili tüm verileri kapsayacak bir sistem
- ▶ Otomatik rapor gönderimi

Çözüm

CAS genesisWorld kurulumu 2010 yılı başlarında yapıldı. Yazılımın açık mimarisi sayesinde farklı standart arayüzlerle , Teknosim IFS ERP ve AVAYA Telefon Sistemini yazılıma entegre etti. CAS genesisWorld ile artık telesatış ekibimiz günlük işlerini daha kolay yürütüyor ve ilgili müşterinin tüm bilgilerine anında erişim sağlıyor. Böylece hizmet kalitemizi artırmış olduk.

Avantajlar

- ▶ Tüm 7 bölge ofisindeki telesatış ekibi için merkezi bir irtibat yönetim sistemi
- ▶ Ayrıntılı müşteri dosyası müşterinin 360 derece görünümü
- ▶ İyi bilgilendirilmiş, motivasyonu yüksek telesatış ekibi
- ▶ Tüm telesatış ekibinin müşteri bilgilerine erişimi
- ▶ Müşterilerin telesatış personeli değişse bile istedikleri bilgilere erişiminin sağlanması
- ▶ Telefon aramaları raporlaması
- ▶ Müdürler için açıklayıcı raporlar (ör. Gelen giden arama sayıları, arama süreleri, vs...)
- ▶ Daha etkin call-center süreçleri
- ▶ Birden fazla uygulamaya başvurmadan bu bilgilerin tek bir programdan sağlanması



CAS Software AG
Wilhelm-Schickard-Str. 8-12
76131 Karlsruhe, Germany
Phone: ++49-(0)721/9638-188
CASgenesisWorld@cas.de
www.cas.de