



**Forniamo soluzioni e
servizi che
semplificano la
complessità dei
processi di business
del retailer**



Chi è **KONVERGENCE**?

Nasce nel **2007**

3 sedi in Italia

110 dipendenti

20 milioni di fatturato nel 2022

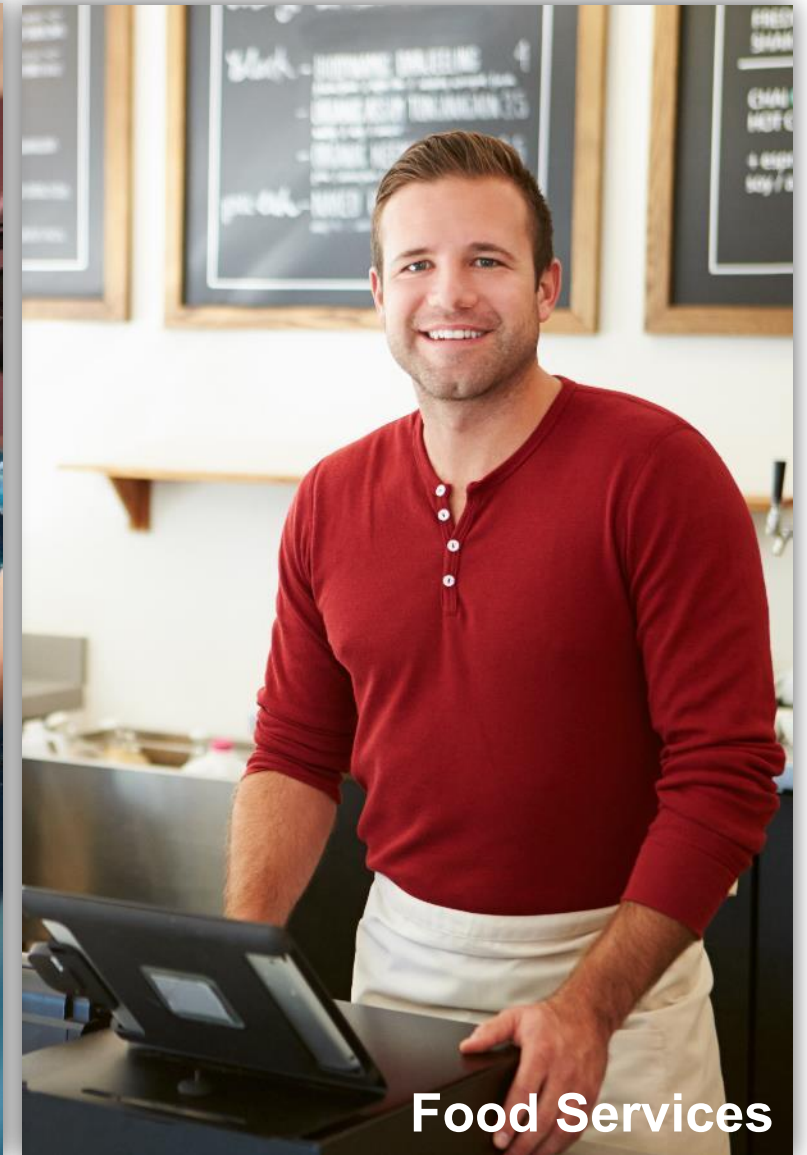


Crediamo nella **convergenza tecnologica** e nella semplificazione, integrazione e innovazione dei processi di business tra i vari canali di contatto del retailer

Applichiamo le nostre competenze al rinnovamento dei processi di vendita e al **miglioramento della relazione omnicanale tra retailer e consumatore**

Ci proponiamo di risolvere il **problema della frammentazione delle piattaforme e sistemi IT fornendo ai retailer tutti gli strumenti tecnologici e i servizi a valore aggiunto** per ampliare e potenziare il business del retailer.

I mercati di riferimento



Le nostre piattaforme in SaaS

K ONCENTRO

La Retail Marketing Platform che permette di organizzare i dati e mettere in atto strategie di marketing, gestendo insieme comunicazione, loyalty e promozioni.

K PAY

La piattaforma per i pagamenti elettronici e il multiservizio è certificata PCI-DSS e PA-DSS. Garantisce l'erogazione di servizi tradizionali presso le casse, e l'attivazione di servizi a valore aggiunto per il consumatore.

K IARA cloud

La piattaforma di vendita per le medie e piccole catene di negozi che ottimizza i processi e massimizzare le performance. Dal front-end gestisce il negozio, dal cloud consulta i dati di vendita.

«Seguiamo da vicino la trasformazione digitale del punto vendita, l'estensione dal negozio fisico al virtuale e tutti i servizi a valore aggiunto che il Retailer può mettere a disposizione dei propri clienti per ampliare e potenziare il suo business»

I nostri servizi di assistenza

- ✓ **Customer Care team**
- ✓ **Technical Support team**
- ✓ **System Engineer team**
- ✓ **NOC & SOC Team**
- ✓ **Team di Formazione**

- Assistenza tecnica multilingua (inglese, francese, spagnolo, tedesco)
- Copertura del servizio 7x7, 365 gg l'anno



Un po' di numeri nel 2022

- **50 le persone che lavorano** e contribuiscono a fornire assistenza ai nostri clienti retailer
 - **15 secondi tempi medi di risposta** per ricevere assistenza tecnica
 - **FLR MEDIO per il SERVICE DESK è del 83% nella RISOLUZIONE DEL PROBLEMA**
 - **80% DELLE SEGNALAZIONI CHE ARRIVANO VENGONO RISOLTE IN 30/35 MINUTI**
- **300.000** richieste di assistenza gestite
 - **200.000** telefonate ricevute
 - **12.000** postazioni cassa monitorate
 - **35.000** apparati monitorati

«Il nostro centro di assistenza, altamente specializzato, nasce con l'obiettivo di supportare, implementare e coordinare tutti i processi di assistenza informatica garantendo operatività continua al retailer»

I nostri servizi tecnici

- ✓ Assistenza on site con copertura nazionale
- ✓ Supervisor dedicati ai clienti
- ✓ Laboratorio riparazioni
 - ✓ Rework parco clienti
 - ✓ Staging apparati
- ✓ Logistica integrata
 - ✓ Servizi di magazzino
 - ✓ Servizi di Pickup & Return



Un po' di numeri nel 2022

- **Punti vendita in assistenza: 4.169**
 - **Casse in assistenza: 10.071**
 - **Server RT: 1.365**
 - **Spedizioni gestite tra estero ed Italia: 8.224**
 - **Riparazioni gestite con successo: ~ 10.000**
- **Magazzino di proprietà di 2000 mq**
 - **13 terze parti gestite sul territorio nazionale**

«I servizi tecnici di Konvergence sono le radici solide per lo sviluppo delle soluzioni e la realizzazione di progetti»

I clienti di Konvergence.



unicomm



Gruppo PAM s.p.a.



MONNALISA®
INDITEX

DECATHLON



TIGOTA



Bershka oysho

ZARA

Kiddys Class



Massimo Dutti

ZARA HOME

Pull and Bear

LUXOTTICA

BOSS
HUGO BOSS

stemar



fielmann

Foot Locker

MediaWorld



Prenatal

UNIGROSS
VENDITA DIRETTA INTIMO E TESSILE CASA



Certificazioni.



Perché certificarsi Project Management

- ✓ **Investire su formazione e certificazione dei «quadri intermedi» in ambito di Project Management**
- ✓ **Gestione progetti complessi (es roll out): passaggio da fornitore del cliente a collaboratore del cliente**
- ✓ **Proporsi sul mercato per progetti anche diversi dall'ambito retail (gestione reti e monitoraggio proattivo)**
- ✓ **Perché AICA**



Grazie

Gaetano Iervolino
Manager BU servizi tecnici & delivery
iervolino.gaetano@konvergence.it