

Solución flexible para un negocio en crecimiento

Sobre el cliente

Redbrick Mill es un gran almacén moderno y exclusivo situado en West Yorkshire. Está especializado en mobiliario e interiorismo y reúne numerosas marcas como Heal's, Made.com, BoConcept, Hulsta, Natuzzi, Calligaris y Sofas & Stuff. Con dos sedes y un número creciente de vendedores en el edificio principal, la comunicación entre empleados es esencial para el buen funcionamiento del negocio.

www.redbrickmill.co.uk

Resumen

Redbrick Mill es un distribuidor de mobiliario con dos sedes en el norte de Inglaterra. Como gran distribuidor con más de 40 vendedores bajo un mismo techo, una comunicación eficiente entre el personal y los clientes es fundamental para mantener el negocio en funcionamiento con fluidez. Con el sistema iPECS instalado, todos los puestos de venta son accesibles desde recepción con solo pulsar un botón. Los terminales IP iPECS han proporcionado al equipo una solución fiable y fácil de usar, y el servicio automático de día y noche ha ahorrado una cantidad considerable de tiempo al cerrar la tienda.

Reto

Los grandes almacenes necesitaban una solución de comunicaciones flexible que permitiera crecer en número de vendedores. Todos los vendedores existentes habían solicitado conectarse entre sí de forma fluida para aumentar la disponibilidad. Esto también facilitaría el uso del sistema por parte de todo el personal de atención al cliente. Como disponen de varias sedes que también deben conectarse, todas las funciones deben unificarse para que el uso y la operación sean sencillos.

Producto

Plataforma

- iPECS UCP

Aplicación

- iPECS UCS

Terminal

- Terminales IP iPECS



Menos de 100 Ext.



Corporativo



iPECS UCP

REDBRICK

THE DEPARTMENT STORE FOR FURNITURE & INTERIORS

Redbrick

Grandes almacenes Redbrick Mill

«La mejor conectividad con nuestros clientes les proporcionará una flexibilidad incalculable».

— Responsable de los grandes almacenes Redbrick Mill

Solución

- Sistema iPECS UCP con diversas funciones UC y ampliación futura flexible y rentable
- Terminales IP iPECS para reducir los costes de cableado, instalación y mantenimiento
- iPECS UCS para mejorar la localización y la conexión fluida entre sedes distantes

Beneficios

Desde la instalación de iPECS, Redbrick Mill ha observado una gran mejora de su eficiencia operativa. Con el sistema anterior, no había una forma sencilla de transferir una llamada desde recepción a un vendedor de otra zona de la tienda. El sistema iPECS UCP actual ha facilitado una importante reducción de los costes de llamadas, gracias a las mejoras operativas y a las tarifas más económicas propias de SIP.

El nuevo sistema permite añadir terminales de forma rápida y sencilla, mejorando notablemente la agilidad y capacidad de respuesta. Incorporar nuevos vendedores es ahora mucho más rápido, y la mejor integración de los vendedores en la infraestructura de la tienda ha convertido a Redbrick Mill en un lugar aún más atractivo para las empresas y ha reforzado su ventaja competitiva.

Mantener el contacto con todo el personal es ahora mucho más sencillo y económico. Como ambas sedes utilizan el mismo sistema, todos los empleados pueden localizarse mediante una extensión en lugar de un número PSTN. Esto, junto con la sencilla configuración de marcaciones rápidas en los terminales IP iPECS, ha creado una nueva cultura de colaboración entre compañeros de distintas sedes.