

# Solución de movilidad iPECS para dentro y fuera de la oficina

**iPECS**  
Your Communications Solution

 100 - 300 extensiones. |  Corporativo |  iPECS-LIK |  Coches Richmond



## Sobre el cliente

Richmond Cars comenzó como una pequeña negocio en un solo sitio y ha crecido para convertirse en un grupo multisitio.

Como distribuidor establecido de Hyundai coches, estaban interesados trabajar con una marca coreana.

[www.richmondmotorgroup.com](http://www.richmondmotorgroup.com)

## Resumen

iPECS permitió a Richmond Cars, un concesionario de automóviles con múltiples sitios, comprender mejor sus comunicaciones comerciales, para escalar sus comunicaciones en línea con sus crecimiento empresarial y continuar brindando el excelente servicio al cliente que son conocido por.

## Desafío

Richmond Cars enfrentó una serie de desafíos con respecto a su negocio. comunicaciones:

- El tráfico de sitio a sitio y las llamadas entrantes estaban aumentando y Richmond necesitaba entender esto para poder gestionar su respuesta en consecuencia sin simplemente aumentar plantilla.
- Centralizar la atención al cliente.
- Mejore la eficiencia y el enfoque de las llamadas salientes.
- Entendieron realmente el tráfico de llamadas, la demanda de los clientes y los niveles de servicio.
- ¿Realmente necesitas más personal?
- Es imperativo centrarse en el servicio al cliente: la reputación de Richmond depende de excelentes relaciones con los clientes.
- A medida que crecen y agregan sitios adicionales, su sistema de comunicaciones también necesita a escala.
- Impulse los servicios que generan ingresos a través de llamadas salientes.

## Productos

### Sistema

- iPECS-LIK

### Terminal

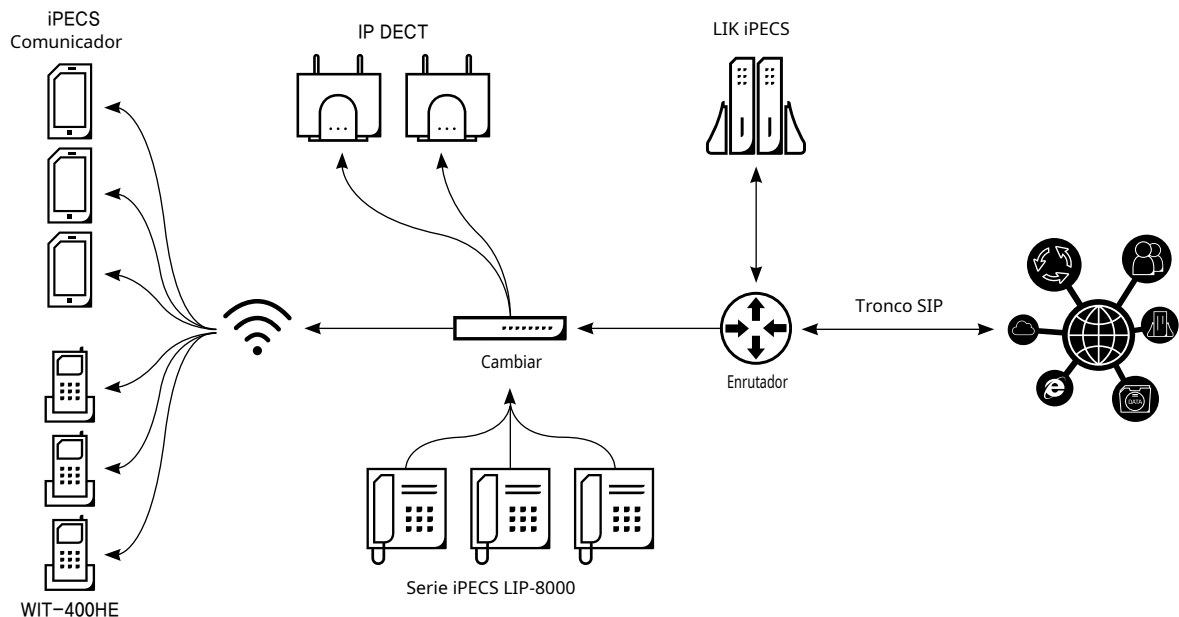
- Serie IP8800E
- IP DECT
- WIT-400HE

### Solicitud

- Comunicador iPECS para móvil
- Marcar con clic
- Gestión de llamadas



## Mejorar el retorno de la inversión mediante una mejor comprensión



### de referencia

Se implementaron plataformas iPECS-LIK en cada oficina con redes IP que vinculan cada sitio y ofrecen un directorio integrado y presentar transparencia en todo el negocio. Los teléfonos de la serie iPECS IP8800E se proporcionaron a usuarios clave en todos los sitios y ubicaciones remotas. Los teléfonos IP DECT y Wi-Fi permiten a los miembros móviles de la empresa, como el equipo de ventas, para mantenerse conectados dondequiera que estén en el sitio.

### Beneficios

La solución iPECS proporcionó un gran retorno de la inversión a Richmond Cars en cuatro áreas clave:

- **Ahorro en costos de comunicación:** al centralizar su atención al cliente, Richmond Cars pudo reducir gastos, y ahora pueden utilizar los informes de llamadas para realizar un seguimiento del uso de sus llamadas y determinar dónde pueden ahorrar costos adicionales.
- **Aumento de la satisfacción del cliente:** la capacidad de proporcionar tiempos de respuesta más rápidos y un mejor acceso del cliente a la derecha. Un miembro del personal ha ayudado a Richmond a mejorar su servicio al cliente.
- **Uso eficiente de los recursos:** al monitorear el tráfico de llamadas, Richmond pudo garantizar que haya más personal disponible durante las horas punta, sin necesidad de contratar más empleados.
- **Aumento de los ingresos:** una mejor gestión de las llamadas ha dado lugar a una reducción del número de llamadas perdidas de los clientes. Equipar al equipo con el mejor dispositivo de comunicación para sus necesidades ha llevado a mejores relaciones con los clientes y a un aumento de la repetición de negocios.

Tener una mayor comprensión de sus comunicaciones comerciales ha permitido a Richmond Cars brindar una mejor servicio a los clientes y un mejor ambiente de trabajo para el personal.