



La conectividad, crítica en la expansión de las tiendas Harvey Nichols

Harvey Nichols

Harvey Nichols es un negocio internacional de estilo de vida de lujo, conocido internacionalmente por la gran variedad de artículos de moda que ofrece. Alberga varias de las más prestigiosas marcas de moda femenina, masculina, de belleza y de alimentación.

Las principales tiendas de Harvey Nichols se encuentran en Londres, Leeds, Edimburgo, Birmingham, Manchester y Dublín, y la cadena se encuentra en plena expansión. El establecimiento insignia de la marca, en Londres, se encuentra en el corazón de Knightsbridge.

Además de su negocio en el sector retail, Harvey Nichols rehabilitó la última planta de su tienda en Knightsbridge para crear un espacio gastronómico formado por restaurante, bar, café, tienda de vinos y mercado de alimentos. Este concepto, que pronto se convirtió en toda una atracción turística, se ha ido aplicando en las últimas plantas del resto de tiendas de Harvey Nichols, diferenciando la marca de sus competidores y ampliando su mercado de clientes.

HARVEY NICHOLS

claranet
www.claranet.es

Más información:

Claranet SAU, Juan Gris, 10-18, planta 4, Torres Cerdà. Barcelona.
Tel: 902 040 101 - Email: info@claranet.es
www.claranet.es

El reto

Harvey Nichols, que tenía originalmente a Claranet como proveedor de conectividad, decidió cambiar a un operador más grande al iniciar un proyecto de incorporación de nuevos sitios web en su red que iba a aumentar significativamente su tráfico. Poco después de realizar la migración, la empresa de retail **empezó a tener problemas** con su nuevo proveedor en cuanto a la flexibilidad de red y al nivel de servicio, lo que les llevó de nuevo a Claranet para recuperar el nivel de servicio y cubrir eficientemente las demandas de red.

“Aunque estábamos satisfechos con la solución de redes de Claranet, cometimos el error de creer que al necesitar una solución de redes más compleja debíamos migrar a un proveedor más grande.”

Matthew Suddock

Infrastructure Manager - Harvey Nichols

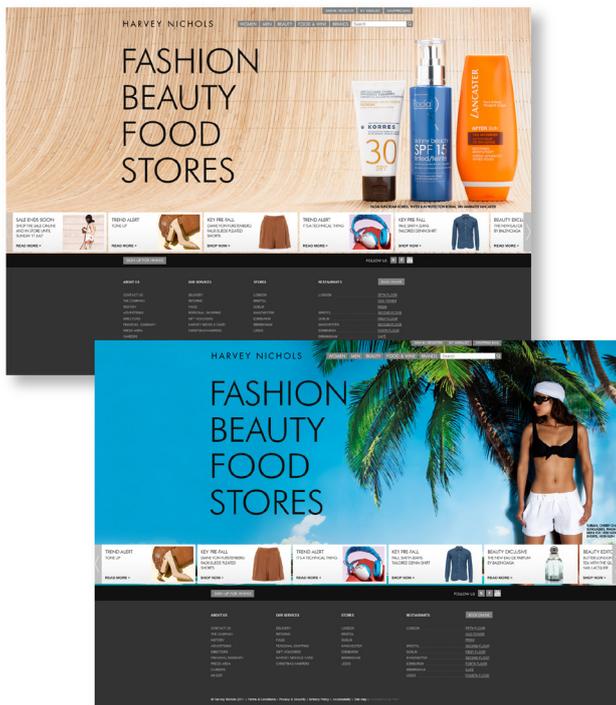
“Lo que encontramos fue que el nuevo operador de redes no podía mantener el mismo nivel de servicio que Claranet, lo cual dificultó también las actualizaciones y cambios de red. Eso nos decidió a volver”, añadió Suddock.

Durante ese período, Harvey Nichols vio aumentar su demanda de capacidad y la gestión de datos debido a un **nuevo sistema de fidelización y un CRM**. Estos dos sistemas eran, y siguen siendo, críticos para el desarrollo del negocio de Harvey Nichols, e incluyen información sensible como datos de tarjetas de pago. Por ese motivo, disponer de una solución de red flexible y segura era crucial.

La conectividad, crítica en la expansión de Harvey Nichols

La solución

Sobre las razones por las cuales Harvey Nichols escogió a Claranet, Suddock declaró: *“No estábamos conformes con nuestro proveedor actual y buscamos una empresa que pudiera, no sólo darnos la misma solución, sino también de manera altamente receptiva, flexible y capaz de igualar nuestra dedicación con un excelente servicio. Recordando el alto nivel de servicio que recibimos previamente de Claranet, decidimos confiarles la infraestructura entera de redes. Sabíamos que estábamos en buenas manos.”*



En la nueva solución, Claranet opera y gestiona la Wide Area Network (**WAN**), que incluye Local Area Networks (**LANs**), Voice over Internet Protocol (**VoIP**) y un **entorno de test virtual**. La compañía cuenta actualmente con 11 sitios web incluyendo dos restaurantes, que se gestionan de forma centralizada en el mismo servicio MPLS.

Dentro del servicio, Claranet ha dedicado **ancho de banda adicional** para poder dar soporte al crecimiento anticipado de Harvey Nichols y al incremento exponencial de datos que la compañía necesita recoger y proteger. Además, los data center PCI DSS compliant de Claranet permiten a Harvey Nichols cumplir con varias secciones del estándar de seguridad que ya no deben asumir.

Beneficios

La seguridad y la flexibilidad del servicio de Claranet, ha permitido a Suddock y a su equipo centrar el tiempo y los recursos en nuevos proyectos y en el desarrollo de TI: *“Claranet ha sido capaz de proporcionar una solución de redes fiable, segura y robusta, fácilmente escalable junto a la constante evolución de Harvey Nichols. El diseño de la actual solución nos permite utilizar la capacidad libre para gestionar las tareas de actualización y mantenimiento de forma más efectiva y más ágil, en lugar de tener que esperar que baje la demanda.”*

“ En todas nuestras interacciones con el equipo de Claranet, hemos sentido que somos un cliente importante. Esto es clave para nosotros: necesitamos este nivel de compromiso de un proveedor cuando nos jugamos tanto en una inversión.”

Matthew Suddock

Infrastructure Manager - Harvey Nichols

“Nos hemos beneficiado significativamente de los informes que podemos producir usando el sistema de Claranet”, ha añadido Suddock. “Algunas de las soluciones que habíamos buscado tienen aplicaciones muy de nicho y no permitían obtener métricas adecuadas para monitorizar cómo está funcionando del servicio. Con Claranet, podemos producir fácilmente informes que nos dan una panorámica del sistema y los problemas potenciales.”

Según Suddock, Harvey Nichols también se beneficia de tener un tamaño similar al de Claranet: *“En todas nuestras interacciones con el equipo de Claranet hemos sentido que somos un cliente importante, que valoran y respetan nuestra relación. Sabemos que, de necesitarlo, tenemos acceso a los ejecutivos senior y directivos de la empresa. Esto tiene un valor incalculable para nosotros: necesitamos este nivel de compromiso de un proveedor cuando nos jugamos tanto nuestro futuro éxito en una inversión.”*