



CASE STUDY

Service level agreements tussen Ubiway Retail en eutronix

Al meer dan 130 jaar behoudt Ubiway Retail (voorheen bekend als AMP) zijn positie als Belgische marktleider in de persdistributie. Deze indrukwekkende geschiedenis getuigt van hun toewijding en expertise in het leveren van gedrukte media in heel België.

Vandaag verdeelt Ubiway Retail dagelijks meer dan 700.000 magazines en 550.000 kranten, waarmee ze elk hoekje van het land bereiken. Deze opmerkelijke prestatie is mogelijk dankzij hun sterk netwerk van partners, waaronder eutronix, met wie ze al 14 jaar succesvol samenwerken. Samen hebben zij efficiënte distributiesystemen ontwikkeld die zorgen voor een vlotte levering van persmaterialen, waardoor Ubiway Retail zijn leiderschap en betrouwbaarheid in het voortdurend evoluerende medialandschap blijft behouden.



Doelmarkten

- Retail
- Distributie van media en pers
- Transport en logistiek
- Horeca

Enkele voordelen

Betrouwbare ondersteuning voor POS-hardware

Een snelle responstijd van 4 uur minimaliseert uitvaltijd en garandeert een continue werking en inkomsten voor de verkopers.

Allesomvattende service level agreement

Omvat installatie, onderhoud en on-site support voor een naadloze integratie en maximale betrouwbaarheid.

Succesvolle samenwerking op lange termijn

Bewezen tevredenheid na meer dan 14 jaar samenwerking, een bewijs van vertrouwen en betrouwbaarheid.



De uitdaging

Ubiway Retail verdeelt niet alleen magazines, kranten en gerelateerde producten via onafhankelijke verkopers en zijn eigen Press Shop-netwerk, maar biedt deze verkopers ook de mogelijkheid om hoogwaardige POS-hardware, zoals kassasystemen en printers, te huren. Hierdoor kunnen verkopers efficiënt werken zonder grote initiële investeringen in technologie.

Het waarborgen van de continue werking van POS-hardware op tal van locaties vormt echter een aanzienlijke uitdaging. Elke uitvaltijd kan leiden tot directe financiële verliezen voor de verkopers door het verstoren van dagelijkse activiteiten en gemiste verkoopkansen. In de retailsector, waar elke transactie telt, kunnen zelfs korte onderbrekingen resulteren in klantontevredenheid en omzetverlies.

Ubiway Retail beseftte de noodzaak van een naadloze oplossing om hun POS-hardware effectief te beheren. Met een uitgebreid netwerk om te ondersteunen, hadden ze een systeem nodig dat realtime ondersteuning bood, snelle responstijden garandeerde en maximale operationele beschikbaarheid verzekerde. Dit was essentieel om hun reputatie als betrouwbare dienstverlener te behouden en aan de verwachtingen van hun partners te voldoen.

Daarnaast vereiste het diverse netwerk van verkopers een oplossing die zowel schaalbaar als flexibel was, zodat er consistente prestaties konden worden geleverd, ongeacht de locatie.

Om deze uitdagingen aan te pakken, zocht Ubiway Retail een partner die een allesomvattende service level agreement (SLA) kon bieden, inclusief installatie, onderhoud en snelle interventies. Ze kozen voor eutronix vanwege hun expertise in het leveren van maatwerkoplossingen die uitvaltijd minimaliseren, efficiëntie maximaliseren en zorgen voor een vlotte dagelijkse werking voor zowel Ubiway Retail als hun verkopers.

UBIWAY RETAIL IN CIJFERS

**650**

verkopers
maken gebruik
van onze SLA

4 h

op locatie
binnen 4
werkuren

6/7

beschikbaar 6
dagen per
week



De reactie

eutronix stelde voor Ubiway Retail een **allesomvattende en betrouwbare Service Level Agreement (SLA)** op, volledig afgestemd op hun specifieke behoeften. Deze waterdichte SLA beschrijft niet alleen het proces voor het verwijderen van oude POS-apparatuur en het installeren van nieuw materiaal, maar garandeert ook dat ons interventieteam **zes dagen per week beschikbaar is**, met **interventies binnen een snelle termijn van vier uur**.

Onze on-site technici zijn opgeleid om defecte apparaten onmiddellijk te vervangen door volledig functionerende eenheden, zodat de gebruikers hun werkzaamheden zonder vertraging kunnen hervatten. Hierdoor wordt de uitvaltijd tot een minimum beperkt en blijven de activiteiten van Ubiway Retail soepel verlopen.

De SLA is veel meer dan een eenvoudig servicecontract; het is een volledig programma dat verschillende diensten omvat, zoals materiaalvoorbereiding, uitrol en onderhoud. Deze holistische aanpak vormt een essentieel onderdeel van onze langdurige samenwerking met Ubiway Retail, en garandeert dat hun POS-systemen te allen tijde betrouwbaar en efficiënt blijven functioneren.

Materiaalvoorbereiding

Geleverd materiaal is direct klaar voor gebruik, zonder onaangename verrassingen bij de integratie in het dagelijkse werk van de eindgebruiker.

Implementatie

Ondersteuning voor een optimale implementatie van uw oplossing dankzij onze partners in heel Europa.

Onderhoud

Diverse reparatie- en onderhoudsprogramma's kunnen worden ingezet om de impact van hardwarestoringsen tot een minimum te beperken.



Voordelen

Belangrijkste voordelen van de eutronix SLA voor Ubiway Retail

1

Snelle responstijden

- 4-uur interventies: snelle ondersteuning om uitvaltijd te minimaliseren, met service beschikbaar zes dagen per week.

2

Efficiënt hardwarebeheer

- Vlotte installatie: een soepele overgang van oude naar nieuwe POS-hardware, met onmiddellijke vervanging op locatie.

3

Volledige serviceverlening

- All-inclusive SLA: dekt materiaalvoorbereiding, installatie, onderhoud en on-site ondersteuning voor totale gemoedsrust.

4

Verhoogde operationele efficiëntie

- Minimale uitvaltijd: garandeert een continue werking van de POS-systemen, voorkomt financiële verliezen en behoudt de productiviteit van de verkopers.

5

Sterk en duurzaam partnerschap

- Betrouwbare samenwerking: meerdere contractverlengingen met Ubiway Retail, wat getuigt van vertrouwen en tevredenheid over onze diensten.

6

Verbeterde klantervaring

- Consistente service: zorgt voor een ononderbroken dienstverlening, waardoor de algemene winkelervaring van de klant wordt verbeterd.

Flexibele en schaalbare oplossingen

Flexibele service-opties

Oplossingen die zich aanpassen aan de veranderende behoeften van de uitgebreide en gevarieerde verkoperslocaties van Ubiway Retail.

Toekomstbestendige technologie

De garantie van het gebruik van de nieuwste technologieën, met regelmatige updates en verbeteringen.

All-in servicecontracten

Vaste prijzen voor een volledige dekking, met voorspelbare onderhoudskosten.

Preventieve onderhoudsprogramma's

Proactieve maatregelen om de kans op hardwarestoringen te verkleinen en de levensduur van de apparatuur te verlengen.

Onderhoud met beheersbare kosten



Het resultaat

Ubiway Retail sloot in 2004 voor het eerst een partnerschap met eutronix door een **Service Level Agreement (SLA)** te ondertekenen ter ondersteuning van alle onafhankelijke krantenverkopers die POS-hardware huurden via Ubiway Retail. Deze samenwerking bleek zeer succesvol, wat leidde tot **meerdere verlengingen van de overeenkomst**. Vandaag zijn we trots om te kunnen zeggen dat we bezig zijn aan ons **vierde opeenvolgende vierjarige contract**, wat het sterke **vertrouwen en de tevredenheid** van Ubiway Retail in onze diensten weerspiegelt.

In 2012 was Ubiway Retail zo onder de indruk van de **betrouwbaarheid en kwaliteit van onze ondersteuning** dat ze besloten om ons partnerschap uit te breiden met een **zesjarige SLA** voor hun eigen Press Shop-netwerk. Deze beslissing onderstreepte hun vertrouwen in eutronix om de complexe behoeften van hun uitgebreide operaties te beheren. Onlangs werd ook dit contract **opnieuw verlengd**, wat onze langdurige relatie en onze inzet voor het leveren van **topservice en ondersteuning** verder bevestigt.

Onze samenwerking met Ubiway Retail benadrukt **het belang van een betrouwbare technologiepartner** voor het waarborgen van vlotte bedrijfsvoering en toont aan hoe **consequent uitstekende service** kan leiden tot duurzame zakelijke relaties.

WIST U DAT?

Ubiway Retail verdeelt elke dag meer dan 700.000 magazines en 550.000 kranten in heel België.

Deze grootschalige operatie steunt op een sterk netwerk van onafhankelijke verkopers, ondersteund door de betrouwbare POS-oplossingen van eutronix, die ervoor zorgen dat alles vlot blijft verlopen.





Klaar om het beheer van uw POS-apparatuur te optimaliseren?

Ontdek hoe onze op maat gemaakte Service Level Agreements zorgen voor maximale beschikbaarheid van uw apparatuur, uitvaltijd tot een minimum beperken en de productiviteit van uw activiteiten verhogen. Met eutronix profiteert u van snelle en betrouwbare ondersteuning om uw groei te stimuleren.

Neem vandaag nog contact op met ons team van experts.

Wij bespreken graag hoe wij onze oplossingen kunnen afstemmen op uw specifieke behoeften.



eutronix België

1300 - Wavre

+32 10 39 49 00

[Contact opnemen](#)



eutronix Frankrijk

78870 - Bailly

+33 1 34 61 61 46

[Contact opnemen](#)



eutronix Nederland

4744 RZ Bosschenhoofd

+31 76 52 45 330

[Contact opnemen](#)

Over eutronix

- Een dynamisch bedrijf dat zich specialiseert in hardwareoplossingen en elektronische automatiseringsapparatuur
- Value-added distributor
- Opgericht in 1999
- Hoofdkantoor in België
- Vestigingen of dochterondernemingen in Frankrijk, Nederland en het Verenigd Koninkrijk
- Een team van meer dan 40 mensen

eutronix' sectoren

- Gezondheidszorg
- Horeca
- Retail
- Vrijtijdssector
- Transport & logistiek
- Industrie
- Toegangscontrole
- Signalering
- Field service
- Oem & IoT