



## ÉTUDE DE CAS

# Les accords de niveau de service entre Ubiway Retail et eutronix

Depuis plus de 130 ans, Ubiway Retail (anciennement AMP) conserve sa position de leader du marché belge de la distribution de presse. Cette histoire prestigieuse témoigne de son engagement et de son expertise dans la livraison de médias imprimés à travers toute la Belgique.

Aujourd'hui, Ubiway Retail distribue chaque jour plus de 700 000 magazines et 550 000 journaux, atteignant l'ensemble du territoire. Cette performance remarquable est rendue possible grâce à un solide réseau de partenaires, dont eutronix, avec qui Ubiway collabore avec succès depuis 14 ans. Ensemble, ils ont développé des systèmes de distribution performants qui garantissent une livraison fluide des supports de presse, permettant à Ubiway Retail de maintenir sa position de leader et sa fiabilité dans un paysage médiatique en constante évolution.



### Secteurs cibles

- Retail
- Distribution de médias et de presse
- Transport et logistique
- Hôtellerie

### Quelques avantages

#### Support fiable pour le matériel POS

Un temps d'intervention rapide de 4 heures réduit au minimum les interruptions, garantissant la continuité des opérations et des revenus pour les vendeurs.

#### Accord de niveau de service complet

Comprend l'installation, la maintenance et le support sur site pour une intégration fluide et une fiabilité optimale.

#### Succès d'un partenariat à long terme

Plus de 14 ans de collaboration, témoignant d'une confiance et d'une fiabilité éprouvées.



## Le défi

Ubiway Retail ne se contente pas de distribuer des magazines, des journaux et des produits associés via des vendeurs indépendants et son propre réseau Press Shop ; l'entreprise propose également à ces vendeurs la location de matériel POS de haute qualité, comme des caisses enregistreuses et des imprimantes. Cette solution leur permet de travailler efficacement sans devoir investir massivement dans la technologie dès le départ.

Cependant, garantir le bon fonctionnement continu du matériel POS sur un grand nombre de sites représente un défi majeur. La moindre panne peut entraîner des pertes financières immédiates en perturbant les opérations quotidiennes et en générant des opportunités de vente manquées. Dans le secteur du retail, où chaque transaction compte, même une brève interruption peut provoquer l'insatisfaction des clients et une perte de chiffre d'affaires.

Conscient de cet enjeu, Ubiway Retail a rapidement compris la nécessité de disposer d'une solution efficace pour la gestion de son matériel POS. Avec un réseau aussi vaste à soutenir, il leur fallait un système offrant un support en temps réel, des temps d'intervention rapides et une garantie de disponibilité opérationnelle. Ces éléments étaient essentiels pour préserver leur réputation de fournisseur de services fiable et répondre aux attentes de leurs partenaires.

Par ailleurs, la diversité des vendeurs impliquait que la solution soit à la fois évolutive et adaptable aux différents environnements, tout en assurant des performances constantes sur l'ensemble des sites.

Pour relever ces défis, Ubiway Retail a recherché un partenaire capable de proposer un accord de niveau de service complet, incluant l'installation, la maintenance et des interventions rapides. C'est tout naturellement qu'ils se sont tournés vers eutronix, reconnu pour son expertise dans la fourniture de solutions sur mesure visant à minimiser les interruptions, maximiser l'efficacité et garantir la fluidité des opérations quotidiennes pour Ubiway Retail et ses vendeurs.

**UBIWAY RETAIL  
EN CHIFFRES**



**650**

vendeurs  
bénéficient de  
notre SLA

**4 h**

intervention  
sur site dans  
un délai de 4  
heures  
ouvrables

**6/7**

assistance  
6 jours sur 7



## La réponse

**eutronix a fourni à Ubiway Retail un accord de niveau de service (SLA) complet et fiable**, parfaitement adapté à ses besoins spécifiques. Ce **SLA solide** définit non seulement le **processus de désinstallation des anciens équipements POS** et **d'installation des nouveaux matériels**, mais garantit également la disponibilité de notre équipe d'intervention **six jours sur sept**, avec des interventions réalisées dans un délai rapide de **quatre heures**.

**Nos techniciens sur site sont formés pour remplacer immédiatement tout équipement défectueux** par une unité entièrement fonctionnelle, permettant ainsi aux opérateurs de reprendre leur activité sans délai. **Cette approche minimise les interruptions** et assure la **continuité des opérations** de Ubiway Retail.

**Le SLA proposé va bien au-delà d'un simple contrat de service** : il constitue un programme complet intégrant la préparation du matériel, le déploiement et la maintenance. Cette approche globale est au cœur de notre partenariat de longue date avec Ubiway Retail, garantissant des systèmes POS fiables et performants à tout moment.

### Préparation du matériel

Le matériel livré est prêt à l'emploi, sans mauvaise surprise lors de son intégration dans le travail quotidien de l'utilisateur final.

### Déploiement

Assistance pour un déploiement optimal de votre solution grâce à nos partenaires présents dans toute l'Europe.

### Maintenance

Différents programmes de réparation et de maintenance peuvent être mis en place afin de minimiser l'impact des pannes matérielles.



## Avantages

Principaux avantages du SLA eutronix pour Ubiway Retail

- 1 **Temps de réponse rapides**
  - Interventions en 4 heures : un support rapide pour minimiser les interruptions, avec un service disponible six jours sur sept.
- 2 **Gestion efficace du matériel**
  - Installation sans accroc : une transition fluide entre l'ancien et le nouveau matériel POS, avec remplacement immédiat sur site.
- 3 **Couverture de service complète**
  - SLA tout inclus : couvre la préparation du matériel, l'installation, la maintenance et le support sur site pour une tranquillité d'esprit totale.
- 4 **Efficacité opérationnelle renforcée**
  - Temps d'arrêt minimisés : garantit une exploitation continue des systèmes POS, prévient les pertes financières et maintient la productivité des vendeurs.
- 5 **Partenariat solide sur le long terme**
  - Collaboration fiable : plusieurs renouvellements de contrat avec Ubiway Retail, reflétant la confiance et la satisfaction envers nos services.
- 6 **Expérience client améliorée**
  - Service constant : garantit une continuité de service, améliorant l'expérience d'achat globale des clients.

### Des solutions flexibles et prêtes pour l'avenir

#### Options de service flexibles

Des solutions qui s'adaptent à l'évolution des besoins du vaste et diversifié réseau de vendeurs d'Ubiway Retail.

#### Technologie pérenne

La garantie d'utiliser les dernières technologies, avec des mises à jour et des améliorations régulières.

### Maintenance optimisée à coût maîtrisé

#### Contrats de service tout inclus

Tarification fixe pour une couverture complète, garantissant des coûts de maintenance prévisibles.

#### Programmes de maintenance préventive

Des actions proactives pour réduire les risques de pannes matérielles et prolonger la durée de vie des équipements.



## Le résultat

Ubiway Retail a établi son partenariat avec eutronix en 2004 en signant un **accord de niveau de service (SLA)** destiné à soutenir l'ensemble des marchands de journaux indépendants louant du matériel POS via Ubiway Retail. Cette collaboration s'est révélée extrêmement fructueuse, conduisant à **plusieurs renouvellements successifs de l'accord**. Aujourd'hui, nous sommes fiers d'en être à notre quatrième contrat consécutif de quatre ans, preuve de la **forte confiance et de la satisfaction qu'Ubiway Retail accorde à nos services**.

En 2012, Ubiway Retail, pleinement satisfait de la **fiabilité et de la qualité de notre support**, a décidé d'étendre notre partenariat en concluant un **SLA de six ans pour son propre réseau Press Shop**. Cette décision a renforcé leur confiance en la capacité d'eutronix à répondre aux besoins complexes de leurs vastes opérations. Ce contrat a également été renouvelé récemment, consolidant encore davantage notre relation de longue date et notre engagement à fournir un service et un support de premier ordre.

Notre collaboration avec Ubiway Retail souligne **l'importance d'un partenaire technologique fiable** pour garantir la fluidité des opérations et démontre comment l'excellence continue du service peut construire des **relations commerciales durables**.

### LE SAVIEZ-VOUS ?

Ubiway Retail distribue chaque jour plus de 700 000 magazines et 550 000 journaux à travers toute la Belgique.

Cette vaste opération repose sur un réseau solide de vendeurs indépendants, soutenu par les solutions POS fiables d'eutronix, qui permettent d'assurer la fluidité des opérations au quotidien.





## Prêt à optimiser la gestion de votre matériel POS ?

Découvrez comment nos accords de niveau de service sur mesure garantissent une disponibilité maximale de vos équipements, minimisent les interruptions et renforcent la productivité de vos opérations. Avec eutronix, bénéficiez d'une assistance rapide et fiable pour soutenir votre croissance.

**Contactez dès aujourd'hui notre équipe d'experts.**

Nous serons ravis d'échanger avec vous sur des solutions adaptées à vos besoins spécifiques.



### **eutronix Belgique**

1300 - Wavre

+32 10 39 49 00

[Contactez-nous](#)



### **eutronix France**

78870 - Bailly

+33 1 34 61 61 46

[Contactez-nous](#)



### **eutronix Netherlands**

4744 RZ Bosschenhoofd

+31 76 52 45 330

[Contact us](#)

### **A propos d'eutronix**

- Entreprise dynamique spécialisée dans les solutions matérielles et les équipements d'automatisation électronique
- Distributeur à valeur ajoutée
- Fondée en 1999
- Siège social en Belgique
- Succursales et filiales en France, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni
- Une équipe de plus de 40 personnes

### **Nos secteurs d'activités**

- Santé
- Hôtellerie
- Retail / Commerce de détail
- Loisirs
- Transport et logistique
- Industrie
- Contrôle d'accès et identification des personnes
- Signalisation
- Service sur le terrain
- Oem & IoT