



Omnia Connect geeft SPORT 2000 filialen forse voorsprong

De vier SPORT 2000 vestigingen van John Verkuijlen zijn door Omnia Connect voorzien van een compleet nieuwe omgeving voor internet en telefonie. Capaciteit, snelheid en betrouwbaarheid zijn daarbij de sleutelwoorden.

De tijd dat de retail was verdeeld in een online en een offline tak is definitief verleden tijd. De consument verwacht een consistente klantervaring over alle kanalen heen. Deze omnichannel benadering vergt veel van de technologische infrastructuur van de retailer. Ga maar na. Niet alleen de website en backoffice dienen 24/7 operationeel te zijn. Maar ook de fysieke winkelpanden moeten worden voorzien van een technologische infrastructuur die betrouwbaar is als het gaat om bandbreedte, stabiliteit en performance. Klanten willen tevens in de winkel gebruik kunnen maken van de website van de betreffende retailer en dus moet je hun dat aanbieden met gratis en snel WiFi. Daarnaast zijn de kassa- en pinsystemen volledig afhankelijk van internet en ten slotte moet de retailer telefonisch bereikbaar zijn. Het resultaat is een aardige waslijst met wensen en eisen en dan hebben we het feitelijk nog over de basisinfrastructuur zoals internet, servers en telefonie, waar bovenop de bedrijfsapplicaties draaien. Zo ziet John Verkuijlen het ook. "Verbondenheid met de klant is

essentieel in de moderne retail. Is het niet op de winkelvloer dan is het wel op de website." Verkuijlen is licentiehouder van SPORT 2000 en heeft winkels in Venray, Helmond, Venlo en Veghel met oppervlaktes variërend van 600 tot 1000 m².

Realtime voorraden

SPORT 2000 is een Europese sportwinkelketen met meer dan 3.000 winkels in 19 landen. De serviceorganisatie SPORT 2000 is onderdeel van ANWR-GARANT Nederland BV. Alle 86 winkels (oktober 2018) in Nederland worden geëxploiteerd door zelfstandige ondernemers. Verkuijlen bestrijkt met vier vestigingen een omvangrijk gebied en hij is gespecialiseerd in kleding en accessoires voor hockey, voetbal en hardlopen. Tevens biedt hij een ruim assortiment sneakers. Op kantoor en in de winkels zijn meer dan 40 mensen werkzaam, die allen met elkaar verbonden moeten zijn. In iedere winkel moet praktisch realtime de voorraad op de eigen locatie kunnen worden

opgevraagd, moet inzichtelijk zijn welke producten in de overige winkels van Verkuijlen beschikbaar zijn en moet een link zijn met de overige SPORT 2000 filialen. De klant verwacht een snelle en hoogwaardige dienstverlening; zo kan Verkuijlen met zijn medewerkers het verschil maken. “We merkten echter dat de upload- en download-snelheid te wensen over lieten. Het duurde lang voordat sites geladen waren, voordat we de klant de juiste informatie konden geven. En dat werkt niet prettig. Daar komt bij dat we relatief vaak met storingen te maken hadden die in mijn ogen niet adequaat werden opgelost. Het duurde bijvoorbeeld te lang en de kosten werden achteraf in rekening gebracht. Als ondernemer wil je zekerheid hebben en wil je niet voor onverwachte kosten komen te staan. Wij verkopen sportschoenen en dat doen we goed. Als het gaat om ICT verwacht ik geheel ontzorgd te worden, zodat de klant altijd kan pinnen en een bestelling kan plaatsen via onze intelligente aanraak-schermen in de winkels.”

“We genieten vanaf dag 1 van de maximale bandbreedte met voor ons ongekende up- en downloadsnelheden.”

John Verkuijlen

Beheersbare kosten

Het was voor John Verkuijlen aanleiding om naar een andere leverancier uit te kijken voor internet, telefonie en aanverwante diensten. Via een wederzijdse relatie kwam hij uit bij Omnia Connect, de jonge totaalleverancier voor ICT en telecom. Het klikte meteen, vertelt de retailer. “Puur op basis van vertrouwen, gevoel en kennis zijn we met Omnia Connect in zee gegaan en daar hebben we geen moment spijt van gehad. We genieten vanaf dag 1 van de maximale bandbreedte met voor ons ongekende up- en downloadsnelheden. Dat merk je meteen in de winkel, waar verkoopmedewerkers de klant nu nog sneller van advies kunnen voorzien en voorraden kunnen tonen. Deze verbeterde capaciteit stelt ons tevens in staat meer applicaties tegelijkertijd te draaien en dat draagt bij aan een betere service. Bij vragen zijn de lijnen met Omnia Connect erg kort, ook buiten kantoor tijden. En de kosten zijn beheersbaar. We betalen een fixed fee per maand waardoor we geen nare verrassingen meer krijgen in de vorm van extra kosten.”



Omnia Connect monitort de prestaties van de apparaten en de kwaliteit van de verbindingen voortdurend.

Complete architectuur

Na een inventarisatie van de bestaande telefonie- en internetomgeving en een analyse van de behoeften van de vier SPORT 2000 winkels en de backoffice heeft Omnia Connect de complete architectuur vervangen. Met nieuwe routers en switches is er in iedere uithoek van elke winkel een krachtige WiFi-verbinding. Het beheer van deze hardware ligt eveneens bij Omnia Connect; de prestaties van de apparaten en de kwaliteit van de verbindingen worden voortdurend gemonitord. Waar nodig wordt proactief ingegrepen. De internetservices zijn uitgerust met een 4G back-up. Mocht er onverhoopt een storing optreden dan wordt automatisch overgeschakeld naar de 4G back-up. Zo zijn de SPORT 2000 zaken van Verkuijlen altijd verzekerd van uptime. “Een hele geruststelling, want je weet dat de kassa en het pinsysteem nooit mogen uitvallen”, aldus Verkuijlen. De dienstverlening wordt gecompleteerd door een online telefooncentrale met telecom-services die exact zijn afgestemd op de behoeften van deze onderneming.

Vlekkeloze migratie

De migratie naar de nieuwe infrastructuur is vlekkeloos verlopen. De uitrol in de vier filialen verliep geheel volgens planning. “We zijn erg tevreden met de manier waarop we nu samenwerken met Omnia Connect. Recent hadden we te maken met een stroomstoring in een van de filialen, waardoor de 4G back-up ingeschakeld werd. Omnia Connect belde ons toen om de storing te melden, voordat de meldkamer van het alarm dat deed. Om maar aan te geven dat onze partner de situatie echt goed monitort. Ik zie dat mijn medewerkers heel blij zijn met de snelheid van de verbindingen en met de geboden services. En als zij vrolijk zijn, ben ik dat ook”, besluit Verkuijlen. ●