



Case Study

Mitra Retail kiest nieuwe provider voor 100 winkels

OVER MITRA

Mitra behoort tot één van de grootste drankenspecialzaken van Nederland.

Dit jaar is Mitra tijdens het "ABN AMRO Retailer of the Year Gala 2019-2020" verkozen tot beste Winkelketen van Nederland in de categorie Eten en drinken. Mitra heeft momenteel honderd winkels in Nederland.

CASE STUDY IN HET KORT

- ✓ Goede service
- ✓ Goede prijs
- ✓ Goede verbindingen
- ✓ Géén verrassingen
- ✓ Heldere voorwaarden
- ✓ Heldere afspraken
- ✓ Soepele overgang
- ✓ Overstapservice

AAN HET WOORD: GIJS MEEUWISSEN, BUSINESS ANALIST MITRA RETAIL B.V.

Sinds december 2018 zijn wij gesprekken aangegaan met meerdere leveranciers omtrent de verbindingen in de winkels. Voor de keuze van de nieuwe leverancier hebben wij de volgende uitgangspunten gehanteerd; Goede service, goede prijs, goede verbindingen, geen verrassingen, heldere voorwaarden en afspraken, looptijd contract max 1 jaar, soepele overgang en overstapservice. Na een uitgebreide analyse van de diverse leveranciers is gebleken dat de enige leverancier die aan deze voorwaarden kon voldoen, de

"Omnia Connect biedt standaard 24/7 support en een router met ingebouwde 4G module waardoor de winkels altijd online zijn."

gekozen partner Omnia Connect is. Daarnaast biedt Omnia Connect standaard 24/7 support en een router met ingebouwde 4G module waardoor de winkels altijd online zijn en niet het risico lopen op omzetzendering doordat er niet gepind kan worden. De additionele diensten waaronder camera- en alarmoplossingen kunnen voor de winkels ook een meerwaarde hebben, aangezien dan alle diensten onder één en dezelfde factuur komen te staan.



AAN HET WOORD: BAS JANSSEN COMMERCIEEL DIRECTEUR OMNIA CONNECT

Het spreekt voor zich dat wij trots zijn dat Mitra Retail B.V. voor Omnia Connect heeft gekozen als provider/dienstverlener. Voor mij persoonlijk eens te meer het bewijs dat wij qua dienstverlening en als gesprekspartner het onderscheidend vermogen bieden waar Retail Nederland op zit te wachten. Daarnaast is flexibiliteit een waarde die wij binnen onze organisatie zeer hoog in vaandel hebben staan. Deze flexibiliteit is in de samenwerking met Mitra belangrijk gebleken. De contracten van de huidige provider moesten per 1 juli opgezegd zijn door de ondernemer. Mitra Retail en Omnia Connect vonden het belangrijk dat alle 100 Mitra ondernemers in een persoonlijk gesprek de samenwerking/dienstverlening toegelicht kregen. Dit betekende dat wij slechts drie weken de tijd hadden om alle honderd ondernemers telefonisch te benaderen om de afspraak in te plannen en vervolgens te bezoeken. Dankzij de inzet van ons team specialisten zijn we erin geslaagd om iedereen voor 1 juli persoonlijk te spreken in de winkel, waardoor de ondernemer tijdig en met een goed gevoel het vorige contract kon beëindigen. Ik ben er trots op dat wij als organisatie met ons totaal dienstenpakket en persoonlijke aanpak in staat zijn om de klant en haar connectiviteit centraal te zetten.

Case Study

De ondernemer aan het woord

ANDRÉ VAN UNEN: PROJECTMANAGER BOUWKUNDE & WINKELINRICHTING MITRA

Binnen de organisatie ben ik als projectmanager verantwoordelijk dat alle bouwkundige- en winkel gerelateerde zaken voorspoedig verlopen. Dit betekent dat alle leveranciers tijdig hun dienst moeten (op)leveren zodat op de beoogde datum de winkel ook daadwerkelijk geopend kan worden.

“Hoe meer ik door de leverancier ontzorgd wordt, hoe beter.”

Omnia Connect voldoet hier prima aan. Ik geef aan wanneer welk adres opgeleverd dient te worden. Omnia Connect plant vervolgens een afspraak met de ondernemer op locatie, doet de inventarisatie en regelt alles achter de schermen. Aansluitend ontvang ik het installatieplan en data en wordt de oplevering verder geregeld. Op deze manier verzorgt Omnia Connect de telefonie, internet, 4G back-up, de camera's, alarminstallatie en meldkamer. Tot op heden heeft Omnia Connect bewezen dat ik het aan hun kan overlaten. Ze leveren het totaalpakket met een goede kwaliteit en zijn zeer klantgericht in zowel service als flexibiliteit.

ROEL NIEWOONDER, EIGENAAR MITRA NIEWOONDER, TER APEL



Sinds 1970 ben ik werkzaam bij Mitra en reeds 16 jaar eigenaar van Mitra ter Apel.

De 2de week van juni 2019 werd ik op de hoogte gebracht van de nieuwe samenwerking tussen Mitra en Omnia Connect. Ik heb vertrouwen in de keuzes die vanuit het hoofdkantoor worden gemaakt, echter wil je als ondernemer toch weten wat je te wachten staat. Na de aankondiging is er vanuit Omnia Connect een afspraak ingepland met de channel-manager.

Tijdens deze kennismaking werd mij een goed beeld gegeven van de organisatie Omnia Connect en haar dienstverlening. De vragen die ik had, zijn keurig besproken en dat heeft ervoor gezorgd dat ik zonder enige twijfel de overeenkomst ben aangegaan met Omnia Connect. In het gesprek heb ik aangegeven dat mijn huidige recorder van het camerasysteem kapot was. De channel-manager is hiervoor een paar keer bij ons op de zaak geweest en heeft het kosteloos opgelost, terwijl de camera niet door hun geleverd is. Deze persoonlijke aanpak en extra service heb ik als zéér prettig ervaren.

IRMA KOERHUIS, EIGENAAR MITRA KOERHUIS, ELBURG



Sinds 1 juli 2019 ben ik eigenaar van Mitra Elburg. De wens om ondernemer te worden stond al zeer

lang op mijn bucket-list en per 1 juli heb ik deze mogen afstrepen. Dankzij Omnia Connect, hebben we nu telefonie, internet, meldkamer opvolging en de bewakingscamera's bij één en dezelfde partij met één aanspreekpunt en een overzichtelijke en duidelijke factuur.

“Ik kan niet anders zeggen dan dat Omnia Connect waar maakt wat ze zeggen.”

Wekelijks verwelkom ik ruim 500 klanten, het feit dat Omnia Connect dankzij de 4G back-up mijn verbinding technisch borgt, geeft mij een gerust gevoel. bemiddeling van Omnia Connect heb ik o.a. toch mijn nummer weten te behouden en is de uiteindelijke overstap goed verlopen. Ik kan niet anders zeggen dan dat Omnia Connect waar maakt wat ze zeggen.



Omnia Connect streeft ernaar om op een gezonde manier te groeien en willen u ook graag als klant verwelkomen. Echter dient iedere klant overtuigd te worden, en hoe kunnen we dit beter doen dan door de klant zelf aan het woord te laten. Wij zijn van mening dat de samenwerking met Mitra een goed beeld zal geven van de professionele werkwijze van Omnia Connect en willen hierbij Mitra bedanken voor haar bijdrage aan deze casestudy.