

Klantcase – Norah

# Eén partner die al je IT-zaken uit handen neemt

**Met een webshop, 100 winkels verdeeld over Nederland en België en ruim 600 medewerkers gebeurt er altijd wel wat op IT-gebied bij Norah dameskleding. Een kassa die niet werkt, een winkelzuil die een storing geeft of de internetverbinding die eruit klapt. Inmiddels besteedt Norah alweer bijna vijf jaar haar IT-diensten uit aan BizzCon. “Met succes! Al onze winkels sturen hun vragen en problemen door naar één e-mailadres en BizzCon lost het op. We hebben er geen omkijken naar.”**

## **IT volledig uitbesteden**

“We zochten een partij die onze IT volledig uit handen kon nemen en onze vragen, storingen en problemen oplost”, aldus de IT-manager van Norah. “De naam BizzCon viel destijds. We zijn met elkaar om tafel gegaan en vrij snel daarna was de samenwerking een feit.”

## **Direct contact met leveranciers**

Inmiddels komt het team van BizzCon alweer heel wat jaren over de vloer bij Norah. “Als een kassa stuk is, de pinautomaten het niet doen, de internetverbinding eruit ligt of als een computer niet werkt, lost één bedrijf dat voor ons op: BizzCon. De apparaten in onze winkels komen van verschillende leveranciers. BizzCon neemt contact met hen op om de storing te melden en op te lossen. Wij zitten daar dus helemaal niet meer tussen, heerlijk,” zegt hij blij. “We hoeven ons geen zorgen meer te maken over alles wat met IT te maken heeft. Al onze medewerkers maken gebruik van het ticketsysteem van BizzCon. Hierin plaatsen zij alle storingen in de winkels en in de webshop. Zo houdt BizzCon het oplossen van alle meldingen behapbaar.”

## **Groei bijbenen**

Sinds de start van de samenwerking is het aantal winkels van Norah verdubbeld. “BizzCon moest qua omvang met ons meegroeien, dat is gelukt! Ze denken goed met ons mee op het gebied van efficiëntie en geven ons proactief advies als ze vinden dat zaken anders moeten. Dat is precies wat je verwacht als je je IT uitbesteedt.”

## **Er gaat ook weleens iets mis**

Maar met zo’n snelle groei in een korte tijd gaan er soms ook dingen mis. “BizzCon neemt het contact met alle leveranciers gerelateerd aan ICT-vraagstukken van ons over en dat gaat negen van de tien keer goed. Toch is het weleens voorgekomen dat ze de problemen niet even snel zelf op konden lossen”, vertelt de IT-manager. Hij noemt een voorbeeld: “iedere week krijgen wij 40.000 kledingstukken in ons magazijn en in de winkels aangeleverd. Het ERP-systeem moet die kledingstukken opvolgen. Dat is weleens fout gegaan, waardoor de voorraden niet klopten. Om te voorkomen dat dit vaker kon gebeuren, is BizzCon zelf met de ERP-leverancier in gesprek gegaan om tot een werkbare oplossing te komen. Klasse!”

**Iedere maand een floorwalking-dag**

Elke maand lopen één of twee medewerkers van BizzCon mee op het hoofdkantoor van Norah. “Die manier van support is super fijn. BizzCon evalueert tijdens de floorwalking-dagen namelijk ook de werkzaamheden van de maand ervoor. “Dat is prettig, omdat we zo gelijk kunnen bijsturen. Zo verlopen processen in de toekomst nog meer gestroomlijnd.”

**BizzCon is een prima IT-partner**

BizzCon is blij met een klant als Norah en andersom is dat net zo. “Iedere MKB- tot middelgroot bedrijf dat een goede IT-partner zoekt die alle IT-problemen oplost, heeft een goede aan BizzCon. BizzCon denkt met je mee, houdt het contact met andere leveranciers bij hen en adviseert je proactief over verbeteringen. Kortom, BizzCon neemt al je IT-zaken volledig uit handen. Zolang wij verder groeien, willen wij niet anders!”