

BizzCon: een MSP waarbij persoonlijke aandacht en kennis voorop staan.

Tot een half jaar geleden stond de telefoon van ICT-coördinator Michel Vlug roodgloeiend. Van printers installeren tot storingen verhelpen: hij was er maar druk mee. Inmiddels neemt BizzCon dit soort taken en support voor de Liverawinkels in binnen- en buitenland uit handen. Michel: “Het voelt fijn dat er een partij is die helder communiceert, initiatief neemt en dingen oplost.”

BEHOEFTE AAN TOTAALONTZORGING

Met honderd winkels in Nederland en achttien in Denemarken is het op ICT-gebied nooit saai bij winkelketen Livera. Toen de huidige ICT-dienstverlener niet meer kon voldoen aan de wensen, kwam BizzCon om de hoek kijken. “Ik ben zeer tevreden over de samenwerking, dit is precies wat ik wilde.”

ICT MOET WERKEN

Wat gebeurt er eigenlijk bij Livera als ICT niet naar behoren werkt? “Naast frustratie bij personeel en klanten, is het gevolg uiteindelijk omzetverlies. Als ICT een bottleneck is, dan moet dat zo snel mogelijk opgelost worden.” Michel voegt toe: “Is er een vraag, behoefte of probleem? Dan moet je gewoon geholpen worden. BizzCon snapt dat.”

INTERNATIONAAL SAMENWERKEN

BizzCon-collega Dirkjan vertelt: “BizzCon is ook het aanspreekpunt voor de vestigingen in Denemarken. Onze collega’s helpen hen op afstand. Doet er zich een probleem voor in de winkels? Dan rijdt er een Deense partner naartoe. Wij werken samen met lokale ICT-partijen. Wel zo praktisch en milieubewust. Michel: “Het voelt fijn dat er een partij is die dingen oplost.”

SAMEN GROEIEN

Inmiddels is de samenwerking een tijdje onderweg. “In de beginperiode moest BizzCon ons echt leren kennen. Je moet even weten welke wegen je moet bewandelen, maar daar kom je samen wel uit.” Michel voegt toe: “Ik ben nu veel minder tijd kwijt aan de filialen, dat is heel fijn.”

HELDERE COMMUNICATIE

Michel vertelt dat hij zelf jarenlang leiding heeft gegeven aan supportteams. “Ik heb hoge eisen voor de dienstverlening op support, daar wordt aan voldaan.” Hij voegt toe: “We krijgen vanuit alle hoeken te horen dat de communicatie met jullie zo fijn is.”

Kortom biedt deze samenwerking Livera:

- Eén MSP die het aanspreekpunt is voor alle ICT-problemen en -vragen;
- Schaalbare oplossingen;
- IT-coördinator krijgt weer ruimte om te focussen op kernactiviteiten;
- 24/7 ondersteuning;
- Gespecialiseerde kennis en ervaring;
- Actieve monitoring op afstand;
- Praktische en duurzame oplossingen voor buitenlandse vestigingen.