

Al jaren lang een full service onderhoudsabonnement en dat levert voordelen op

# COOL CAT EN HET KLIMAAT IN DE WINKELS

De retailorganisatie Cool Cat is al meer dan twintig jaar klant bij BLR-Bimon. Sinds 2003 heeft men een full service abonnement en dat werkt prima. Wat Cool Cat wil is evident: slechts één aanspreekpunt, geen overvloedige stromen van facturen, bedrijfszekerheid, reactie snelheid én in alle opzichten voldoen aan de wettelijke verplichtingen ten aanzien van de koelgassen- en gas verordening.

De voordelen van een onderhoudscontract liegen er niet om. Allereerst wordt er een energiebesparing van zo'n 35% bereikt en dat kan oplopen van 300 tot 600 euro per filiaal van 150-250 m<sup>2</sup>, per jaar dan.

## Database

Voorts is sprake van een betere luchtkwaliteit, hetgeen de productiviteit van de werknemers positief beïnvloedt. Er is minder kans op tussentijdse stringen en bovendien heeft de apparatuur een langere levensduur. De garantie, die overigens varieert van drie tot acht jaar, is eveneens een voordeel. Ook kan werk uit handen worden genomen door de aanwezigheid van een telefonische helpdesk (de service kan worden afgekocht waardoor er geen sprake is van onnodige facturen) en last but not least is alle apparatuur opvraagbaar uit de database alsmede via de service- en alert centrale van BLR.

## Volcontinu

Bij BLR-Bimon zijn de mogelijkheden van onderhoud legio. Zo kan het winkelpersoneel rechtstreeks met de helpdesk contact opnemen, waardoor de retailer zich personeelskosten of kosten van derden kan besparen. Het Montfoortse bedrijf is uitermate flexibel en beschikt over een team van multidisciplinaire monteurs. Voorts worden opleidingen gegeven om klimaat apparatuur te bedienen en om er mee om te gaan. Er bestaat een investeringsplan voor de oude apparatuur en BLR kan inzicht verschaffen in een overall klimaat installatie per adres. Een of meerdere malen jaarlijks wordt onderhoud verricht en de servicedienst staat volcontinu paraat.

## Scherpe prijzen

Regelmatig houdt BLR voorts acties. Zo is er de zomer- en de wintermailing (respectievelijk voor het testen van de airconditioning en de centrale verwarmingsinstallatie om eventuele problemen vroegtijdig te verhelpen) en zijn er klantspecifieke instructie kaarten. BLR signaleert verder een steeds grotere vraag naar energiezuinig ondernemen en haakt hier op in door de mogelijkheid te bieden tot een besparing van 35% op energiekosten bij gedegen onderhoud wel te verstaan. Verreweg de grootste voordelen kunnen echter worden behaald door de directe lijnen bij BLR (er is sprake van een vlakke organisatie) en de grote kennis die men heeft van alle filialen. Er is een uitgebreide serviceafdeling met drie fte's met technische kennis, die allen in staat zijn telefonisch stringen te verhelpen. Met vijftien fte's is de dekking landelijk. Sprake is voorts van over-night-delivery. BLR-Bimon heeft elfduizend installaties in heel Nederland in onderhoud. Daaruit vloeien enorme schaalvoordelen voort en het zal duidelijk zijn dat men scherp kan aanbieden. De retail is voor BLR gesneden koek, met reeds veertig jaar ervaring in dit specifieke segment.

## Full service abonnementen

Doordat BLR all-in abonnementen afsluit is het natuurlijk in het belang van deze firma dat er zo weinig mogelijk stringen zijn. Het jaarlijks te betalen bedrag ligt immers vast. Het is dus in het eigen voordeel van BLR er voor te zorgen dat alle installaties in topconditie zijn en dat het personeel in de winkels zo goed mogelijk wordt geïnstrueerd. De nieuwste ontwikkelingen zijn dat per filiaal



het energieverbruik wordt gemonitord. De klant wordt hierdoor geholpen te besparen op de energierekening. Er wordt met vaste monteurs per rayon gewerkt, zodat de klant niet steeds verschillende gezichten ziet, maar steeds dezelfde persoon die de situatie en de installatie op zijn duimpje kent. Van elke installatie bestaat een uitgebreide database zodat de monteur precies weet wat er speelt opdat hij de juiste beslissingen kan nemen. Birkhoff en dit dan tot slot: "Wat we om ons heen zien bij sommige retailers is dat er verschillende bedrijven aan installaties werken met als gevolg dat niemand meer de verantwoording neemt ten aanzien van veiligheid, regelgeving en duurzaamheid. Per bedrijf kunnen monteurs een verschillende mening hebben over de oplossing van een probleem wat onnodige kosten met zich meebrengt. Bij ons worden ook zaken vastgelegd met betrekking tot de bereikbaarheid, zoals deze (willekeurige) aantekening: "de installatie is te bereiken via dakluik boven het systeemplafond in pashok 4", of: "het dak is te bereiken via opgang appartementen waarvan de sleutel kan worden opgehaald bij de beheerder die te bereiken is onder nr. ...".