

## Klantverhaal

# Delta Light versterkt wereldwijde salesorganisatie met Microsoft Dynamics 365

Delta Light is marktleider en trendsetter in architecturale binnen- en buitenverlichting. Het familiebedrijf is gevestigd in Wevelgem en is actief in meer dan 120 landen. Om efficiënter te werken en hun salesorganisatie wereldwijd te versterken, implementeerde het bedrijf Microsoft Dynamics 365. Net IT begeleidde hen hierbij.

Via business workshops bracht Net IT eerst de zakelijke uitdagingen en noden van Delta Light in kaart. Vervolgens werd een CRM-oplossing uitgewerkt op basis van Dynamics 365. Ook werd een integratie voorzien tussen de bestaande ERP-oplossing en het klantenportaal van Delta Light.

### 360° zicht op partnernetwerk, contactmomenten en projecten

Een grote uitdaging voor Delta Light is om bij elk project alle betrokken partijen of stakeholders te kennen. Enerzijds zijn dit de partners of exclusieve distributeurs voor een regio. Anderzijds zijn dit de architecten, lichtontwerpers, installateurs en investeerders.

Jan Ameloot, bestuurder bij Delta Light: "Het is voor ons belangrijk om dit complexe netwerk volledig in kaart te brengen en zo inzicht te krijgen in alle salesprocessen. Voeg hieraan nog toe dat we in een internationale context werken. Een lichtontwerper uit Londen die een hotelproject in Dubai uitwerkt voor zijn opdrachtgever in New York.

Of onze key account klanten zoals Starbucks en Dior waarmee we projecten uitrollen over de hele wereld."

Daarom zocht Delta Light naar een flexibele software-oplossing om alle kennis, contacten en projectgebonden informatie te verzamelen en onderhouden. Een oplossing die bovendien mobiel beschikbaar moest zijn.

### Microsoft Dynamics 365, de beste keuze

Jan Ameloot: "We geloven sterk in de Microsoft Cloud. Het volledige ecosysteem ervan was de belangrijkste reden om voor Dynamics 365 te kiezen. Er zijn talrijke business apps beschikbaar die mobiel en future-proof zijn. We willen dat onze medewerkers altijd up-to-date zijn en met de meest recente software werken."

Voor de implementatie van Microsoft Dynamics 365 deed Delta Light dus een beroep op Net IT. "Na de analysefase had Net IT een proof-of-concept uitgewerkt die goed aansloot op onze wensen. Ze hebben goed ingespeeld op de high-level noden. Dit gaf ons meteen vertrouwen," zegt Jan Ameloot.

Een nog andere reden om voor Dynamics 365 te kiezen, is dat het platform perfect aansluit met de volledige Office 365-suite: Outlook, Powerpoint, Word, enz. Dezelfde look en feel zorgt ervoor dat medewerkers er gemakkelijk mee aan de slag kunnen.

**"We geloven sterk in de Microsoft Cloud, het volledige ecosysteem en de future-proof business apps van Dynamics 365."**

Jan Ameloot  
Bestuurder bij Delta Light



## Koppelingen met SAP en klantenportaal

De CRM-toepassing van Delta Light staat in de Microsoft cloud en is dus overal op een veilige manier beschikbaar. Net IT ontwikkelde de data integratie tussen Dynamics 365 en SAP. Zo worden klanten en leveranciers op een centrale manier beheerd en kan Delta Light ook vanuit CRM de quotes en orders zien die gelinkt zijn aan projecten.

Daarnaast heeft Net IT een koppeling opgezet met het klantenportaal van Delta Light. Dankzij deze integratie kunnen klanten zelf hun projecten registreren en opvolgen.

## Gestructureerde projectaanpak

“De gestructureerde projectaanpak van Net IT heeft gewerkt,” zegt Jan Ameloot. “We wensten volgens het agile-principe te werken. Dit betekent dat ons CRM-project werd opgedeeld in behapbare onderdelen. Het is zo dat tijdens de loop van een CRM-implementatie er bijkomende inzichten ontstaan. Dankzij de nodige begeleiding van Net IT namen we verbeteringen mee in elke volgende fase van het project”.

**“De kern van de zaak is ervoor te zorgen dat uw werkingsprocessen in orde zijn.”**

Jan Ameloot

Bestuurder bij Delta Light

## Toekomstvisie met artificiële intelligentie

In de toekomst wil Delta Light nog sneller kunnen inspelen op nieuwe verlichtingsprojecten van klanten. Hiervoor kijken zij uit naar mogelijke softwaretoepassingen met artificiële intelligentie, zoals Microsoft Customer Insights. Jan Ameloot legt uit: “Binnen Delta Light zouden we artificiële intelligentie kunnen gebruiken voor nog meer gedetailleerde klantinzichten. Of voor instructies voor onze gebruikers om bepaalde zaken anders te gaan doen en zo best practices te integreren.”

“Daarnaast willen we dezelfde CRM-tools voorzien voor onze dochterondernemingen Integratech en LEDSGO. Hoewel beide organisaties onafhankelijk met elkaar en met eigen salesteams werken, willen we de mogelijkheid creëren om

elkaar te informeren over projecten. Dit zal ook een absolute toegevoegde waarde zijn voor onze klanten.”

## Tot slot, een tip voor wie met CRM wil starten

“CRM-software is slechts een tool. De kern van de zaak is ervoor te zorgen dat uw werkingsprocessen in orde zijn,” besluit Jan Ameloot.

