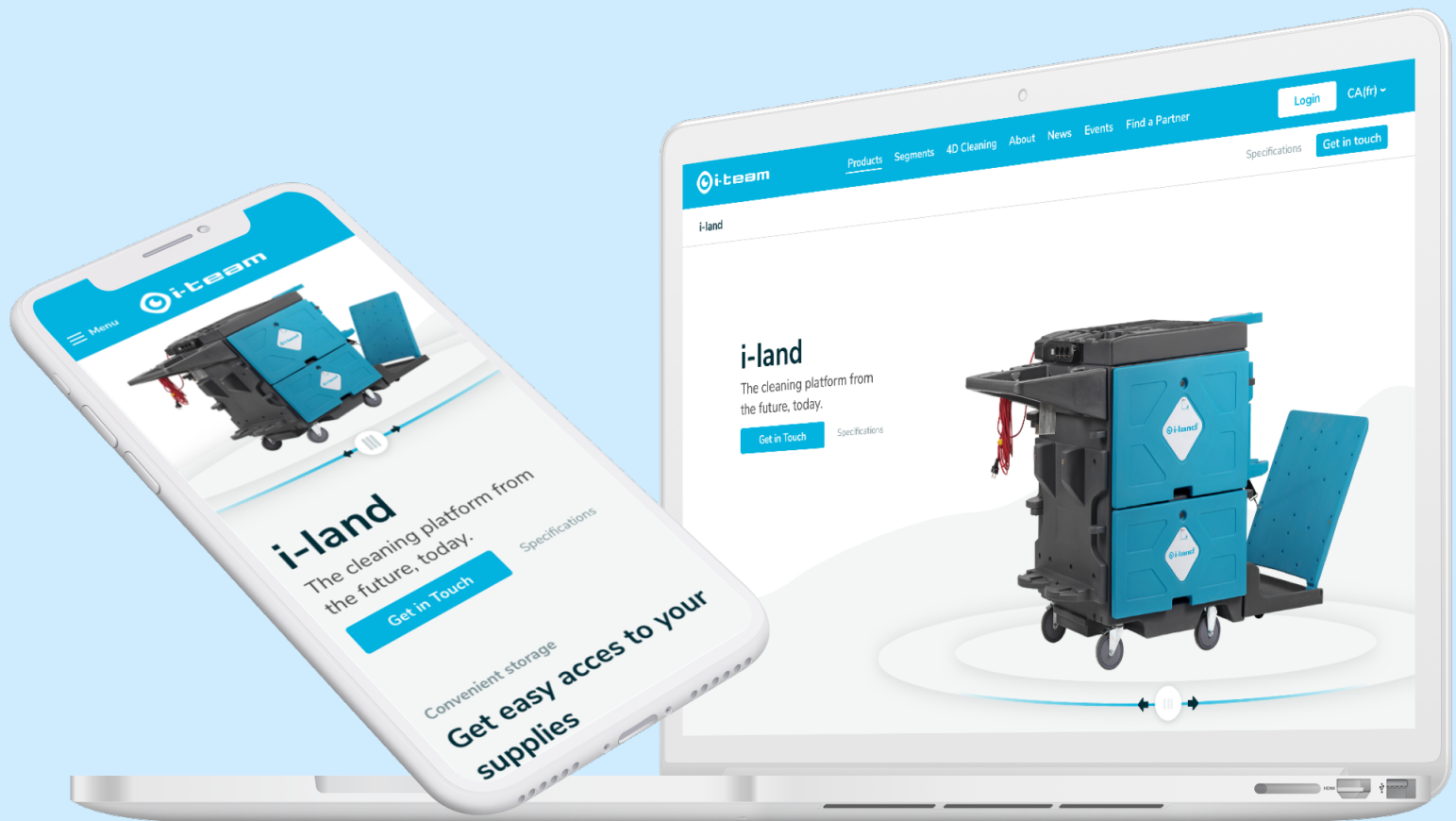




I-TEAM GLOBAL MIGRATIE CASE

Migratie naar Sitecore maakt meer mogelijk voor i-team Global

i-team Global ontwerpt en ontwikkelt high-end schoonmaakproducten en -machines. Het innovatieve bedrijf heeft een netwerk van distributiepartners in meer dan zestig landen.

Om de band met zowel partners als klanten te versterken en de online aanwezigheid te verbeteren, wilde i-team Global een nieuw webplatform. Inclusief aantrekkelijke presentatie van het productportfolio en meer selfservicemogelijkheden voor resellerpartners.

Met meer dan zestig partners in evenzoveel landen is het ondersteunen van resellers geen geringe opgave. Hier wilde i-team Global een slag in slaan door het orderproces te digitaliseren, het onlinemarketingplatform te verbeteren en de serviceafhandeling te stroomlijnen. Verder moest de nieuwe omgeving meer leads genereren en stond een functionaliteit om eenvoudig informatie te delen met alle partners wereldwijd hoog op het verlanglijstje.

Dit alles vanuit een platformgedachte, waarbij componenten als legoblokken samen de totaaloplossing vormen.

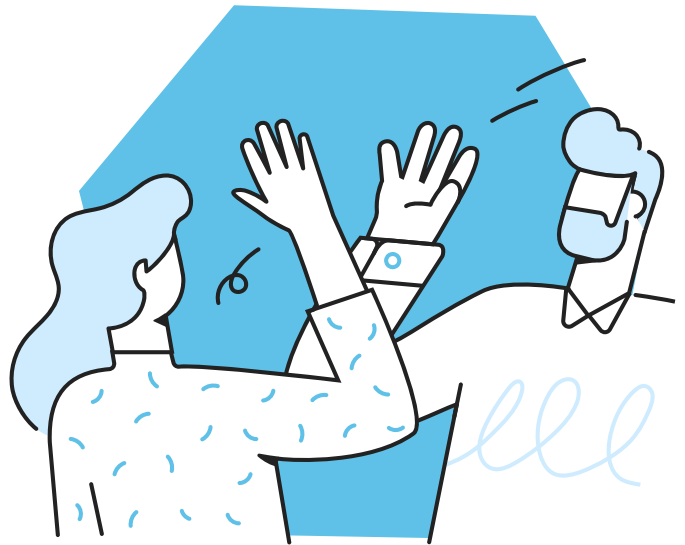
Ambitieuzer, groter, beter

Het nieuwe platform vervangt de bestaande WordPress-website en losstaande online tools. Door samen de wensen van i-team Global te bespreken, kwamen we tot nieuwe inzichten. We daagden uit, stelden vragen en gaven input. Deze wisselwerking leidde tot een herformulering van de vraag. De doelstellingen en strategieën werden verduidelijkt en aangepast. Natuurlijk met oog voor de belangen van i-team Global, partners en klanten. De uitkomst was een ambitieuzer plan: groter, beter en klaar voor de volgende stap in de groei van het wereldwijd opererende bedrijf.

Sitecore SXA en Azure B2C

Met een agile aanpak bouwden we de klantreizen en prototypen die uit deze sessies voortkwamen stap voor stap uit tot een compleet platform met klantwebsite en partnerportal. We kozen om twee redenen voor een migratie naar Sitecore versie 9.1.1. Enerzijds vanwege Sitecore SXA, dat we wilden inzetten voor de nieuw te ontwikkelen klantportals. Anderzijds omwille van de uitrol van Azure B2C voor klantidentiteit en toegangsbeheer op de bestaande en nieuwe portals.

We zijn de migratie gestart met een zogeheten spike, een kort onderzoek in scrum-terminologie. In dit geval om een inschatting te maken van de werkzaamheden en te toetsen of het mogelijk was de huidige omgevingen volledig en juist te migreren. Dit gaf inzicht in de risico's, de benodigde stappen en welke werkzaamheden daarbij komen kijken. Op basis daarvan bepaalden we hoe de migratie van de bestaande sites en xDB-data zou plaatsvinden.

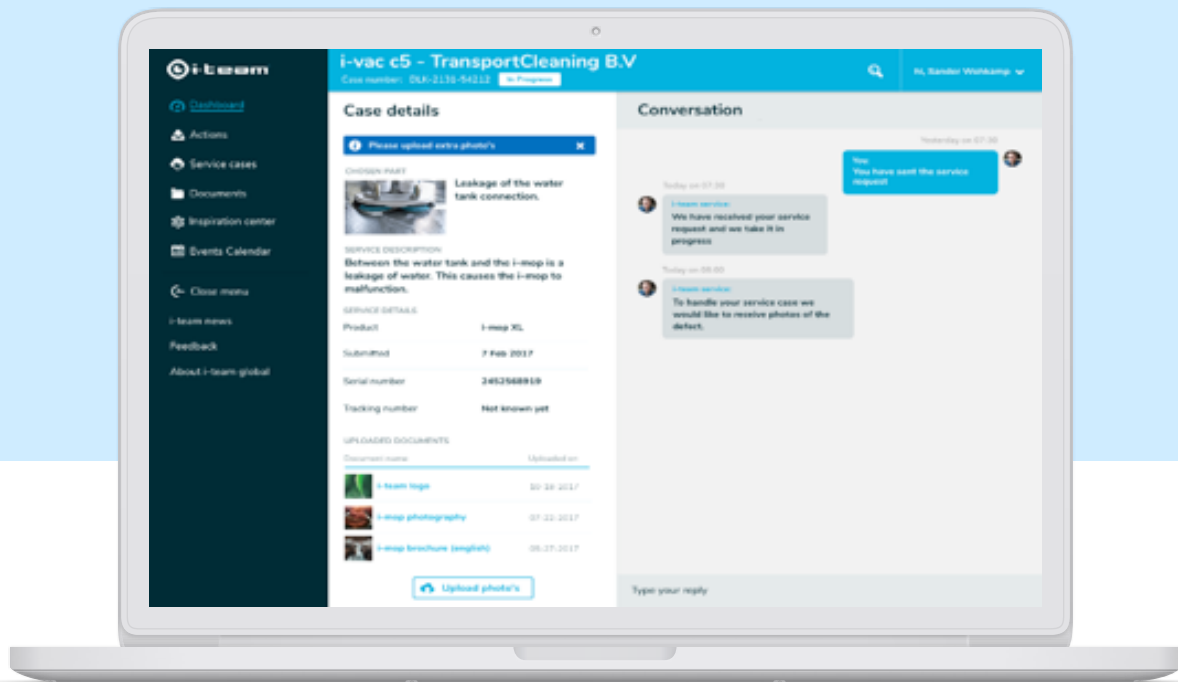


Afgerond conform planning

Op dit moment is de migratie afgerond in overeenstemming met de planning, maar nog niet opgeleverd in de live-omgeving. Dat is een bewuste keuze. We hebben er namelijk voor gekozen om de migratie te combineren met de oplevering van de Azure B2C-authenticatie en het eerste klantportaal, dat draait op Sitecore SXA. Dankzij de migratie naar Sitecore wordt er veel meer mogelijk voor de partners en medewerkers van i-team Global.

“De persoonlijke relatie in de samenwerking wordt door ons zeer gewaardeerd. Aviva is geen leverancier van diensten, maar een ontwikkelingspartner met heel veel kennis.”

Ron van de Ven, Head of Marketing i-team Global



Geïntegreerd platform voor alle online activiteiten

De partners krijgen de tools in handen om zelfstandig hun klanten te bedienen. Daarnaast zorgt de klantwebsite voor efficiëntere sales- en marketingprocessen. Dankzij de inzet van Sitecore Commerce hebben de partners nu inzicht in de hele klantreis, in plaats van alleen de oriëntatiefase. Zo kan i-team Global heel gericht personaliseren en het salesproces lokaal optimaliseren.

Zaken als serviceaanvragen worden voortaan via de portal geregeld in plaats van via telefoon of e-mail. De tijdsbesparing die dit oplevert zorgt dat het bedrijf zich verder kan ontwikkelen zonder dat er extra fte's nodig zijn. Ten slotte is alle productinformatie en -documentatie op de partnerportal te vinden.

Medewerkers kunnen zelf actuele informatie toevoegen door de koppeling met SharePoint, zodat partners waar ook ter wereld er meteen bij kunnen. Naast de koppeling met SharePoint is het platform geïntegreerd met het crm-pakket dat i-team Global gebruikt en Outlook Agenda zodat klanten online afspraken kunnen inplannen.

“De oplossing die er nu staat is de basis waarop we door gaan bouwen. Het biedt heel veel mogelijkheden. We hebben een grote jas gekocht, waar we flink in kunnen groeien.”



Wat je doel ook is, we staan voor je klaar!

Aviva Solutions is er voor organisaties die klaar zijn voor de volgende stap in hun digitale groei. Organisaties die op zoek zijn naar een betrokken partner om samen die stap te zetten. En de stappen erna. Met digitale daadkracht en onverdeelde aandacht brengen we jouw organisatiedoelen binnen handbereik. Denk aan een betere informatievoorziening voor medewerkers, een rijke gebruikservaring voor klanten of meer rendement uit e-commerce.

Meer weten over deze case?

Of wil je sparren over jouw uitdaging?

Neem dan contact op met **Roel Kuik** via **06 27061030**

of roel.kuik@avivasolutions.nl.



www.avivasolutions.nl