



Omdat we in elf landen werkzaam zijn, hebben we te maken met veel verschillende betaalmethoden. Dankzij het platform van Ingenico is dat geen probleem.

Ard Huisert, CMO Lamp en Licht

Case Study / lampenlicht.nl

Tien jaar geleden ontstond e-commercebedrijf Lamp en Licht vanuit de winkels van de familie Jansen. Opa had al een fabriek voor kinderlampen, en vader bestierde een aantal winkels, maar zoon Erik Jansen maakte de overstap naar het web. In het eerste jaar verstuurde de oprichter nog zelf de pakketjes vanaf de zolder van de winkel, en nu staat er een Europees bedrijf met negentig werknemers en vier Europese kantoren, en is de onderneming actief in elf landen.

Al in het eerste jaar van het online avontuur staat Ingenico garant voor de betalingen, en dit bedrijf heeft daardoor een belangrijke rol gehad bij de groei van Lamp en Licht. Lampenlicht.nl is nu marktleider in de online verkoop van verlichtingsartikelen in Nederland en is één van de grote spelers op verlichtingsgebied binnen Europa. Naast Nederland heeft Lampenlicht.nl webshops in België, Duitsland, Engeland, Ierland, Frankrijk, Spanje, Italië, Oostenrijk, Polen en Zweden, alle met een URL die 'lampenlicht' in de landstaal betekent. De webshops bieden keuze uit zo'n 3.000 lampen en armaturen. Daarnaast heeft het bedrijf ook nog drie fysieke winkels, in Nederland en Polen.

De winkel heeft een puur Hollandse naam, maar het bedrijf wilde toch graag een Europese uitstraling; de domeinnaam laat zich prima vertalen in het Spaans of Pools, maar dat creëert nog geen Europees merk. Met Qazqa doet de onderneming dat wel; dit is een zelf ontwikkeld merk in armaturen dat al weer enige jaren bestaat.

ALLE BETALINGEN VIA ÉÉN PORTAL

Door de jaren heen is het bedrijf opgegroeid met Ingenico. Eerst als kleine speler, met een bescheiden aantal betalingen per maand, nu een Europees speler van formaat. Ard Huisert, in zijn rol als Chief marketing officer eindverantwoordelijk voor de marketing van het bedrijf, is blij met de rol van Ingenico. **“Het is heel fijn dat we op één portal werken, waardoor we voor de klant altijd de perfecte betaalwijze kunnen bieden binnen onze betaalomgeving. Omdat we in elf landen werkzaam zijn, hebben we te maken met veel verschillende betaalmethoden. Dankzij het platform van Ingenico is dat geen probleem. De aansturing is eenvoudig en de procedures zijn een stuk strakker geworden. Of een klant betaald heeft, of dat er een retourbetaling gedaan moet worden, dat soort vragen hoeven we niet meer over na te denken. Dat werkt fijn en foutloos en het belangrijkste: onze klanten kunnen we hiermee optimaal bedienen.”**



VEILIGHEID EN STABILITEIT

Ingenico ePayments ondersteunt ruim 150 betaalmethoden. **“We komen eigenlijk geen exotische betaalsystemen meer tegen die nog niet met Ingenico werken”**, merkt Ard op. Ook is Ingenico modulair opgebouwd, zodat het voor Lamp en Licht mogelijk is om alleen die producten en betaalmethoden aan te bieden die relevant zijn voor de markten waar het actief is.

“
We komen
eigenlijk geen exotische
betaalsystemen meer
tegen die nog niet met
Ingenico werken
”

Ard Huisert, CMO Lamp en Licht

Sinds oktober 2016 werkt Lamp en Licht met de Full service-oplossing van Ingenico. Een zeer welkome oplossing, vindt Ard. **“In de jaren daarvoor werkten we heel anders. Medewerkers van de boekhoudafdeling hadden een bankpasje liggen, waarmee ze bedragen retour boekten aan klanten. Dat ging op zich heel netjes en goed, maar waterdicht is dat systeem natuurlijk niet. Een modern bedrijf wil niet op die manier werken. De full service-oplossing neemt veel problemen weg en geeft veiligheid en stabiliteit.”** Dankzij deze oplossing heeft het bedrijf nu te maken met slechts één financiële flow, waaronder alle betaalmethoden en valuta hangen.

Daarvoor heeft Lamp en Licht slechts één contract nodig, in plaats van losse contracten met iedere betaalmethode en de daarbij behorende acquirer. Ook kan het bedrijf met de full service oplossing snel en eenvoudig terugbetalingen uitvoeren, ook voor de betaalmethoden die dit normaal niet ondersteunen. Al deze voorzieningen zorgen ervoor dat Lamp en Licht sneller en efficiënter haar betaalproces kan aansturen.

BETALEN ZONDER MENSELIJKE TUSSENKOMST

Hoe Ard de toekomst ziet, schetst hij graag: **“We gaan Ingenico nu integreren met SAP. Dat betekent dat we op termijn geen mensenhanden meer hoeven in te zetten in de backoffice. Alle betalingen verlopen dan via API’s. Dat is niet alleen veiliger en sneller, maar we hebben ook te maken met collega’s in verschillende landen, en dan is het fijn om zoveel mogelijk gestandaardiseerde processen te hebben.”**

Ook hier is onze klant bij gebaat, hierdoor kunnen we foutlozer en sneller werken.

De grootste uitdaging voor Lamp en Licht is nu het managen van de groei die het bedrijf doormaakt. **“We groeien hard en zijn ambitieus”,** vertelt Ard. **“We hebben nu de marketing naar binnen gehaald. Dat besteedden we eerst uit aan een bureau, en dat hebben ze voortreffelijk gedaan.**

Maar wij zitten met een team van tien man dag en nacht tussen de lampen, dan krijg je toch een andere energie.”

Ingenico helpt ook bij het managen van die groei. Op het gebied van mobiel doet Lamp en Licht nu nog veel te weinig, vindt Huisert. Daar moet de komende jaren verandering in komen, en daar ligt een mooie taak voor Ingenico voor de ondersteuning van die nieuwe diensten. Dat geldt ook voor social media. **“De ontwikkeling daarvan is in progress. Voor bijvoorbeeld Whatsapp en Facebook Messenger hebben we vooruitstrevende plannen, net als voor onze omnichannel-aanpak.”**



Benieuwd hoe wij verder samen kunnen gaan?
Kijk op www.ingenico.nl/epayments