

DE ANATOMIE VAN EEN MOBIELE APP



8 BELANGRIJKE ASPECTEN
DIE JE MOET KENNEN





INLEIDING: EEN ZAKELIJKE APP BOUWEN DIE MENSEN OOK ECHT WILLEN GEBRUIKEN

Wist je dat er op een doorsnee smartphone gemiddeld 65 apps staan, maar dat slechts 15 daarvan dagelijks worden gebruikt? Wist je dat minder dan de helft van de mensen die een app downloaden, hem vaker dan één keer openen?

Toch willen mensen via hun telefoon meer gedaan krijgen, productiever, bereikbaarder, beter op de hoogte en actiever zijn.

Hoe zorg je er dan voor dat je een “appervaring” biedt die mensen niet één keer willen ervaren, maar dagelijks? Hoe maak je een app die mensen gebruiken omdat ze hem prettig vinden en ze er productief mee kunnen zijn?

Een voor de hand liggend antwoord is een gebruiksvriendelijke interface waardoor gebruikers onmiddellijk informatie kunnen vinden en er meteen mee aan de slag kunnen. Maar als je de klant zo'n ervaring wilt bieden, moet je heel goed nadenken over alles dat achter die interface zit. En alles dat ermee bestuurt kan worden.

Daarom hebben we, met behulp van Salesforce1 Platform Mobile Services, de beslissingen die genomen moet worden onderverdeeld naar 8 verschillende aspecten die in ogenschouw genomen moeten worden. Door goed over ieder aspect na te denken kun je ze optimaliseren om zodoende een mobiele app te bouwen die aantrekkelijk is en mensen met plezier zullen gaan gebruiken.

Elke €1 die je aan mobiel voor bedrijven besteedt, levert €1.67 op.

Een fantastische app begint bij een fantastische API.

Het Salesforce1 Platform is gebouwd met API's, zodat ontwikkelaars sneller apps kunnen bouwen en alles met iedereen kunnen verbinden. Omdat deze API's completer en helemaal open zijn, kunnen ontwikkelaars zo gemakkelijker bij de benodigde gegevens. Dit is slechts één van de redenen waarom de weg van idee naar app het snelste gaat met Salesforce.

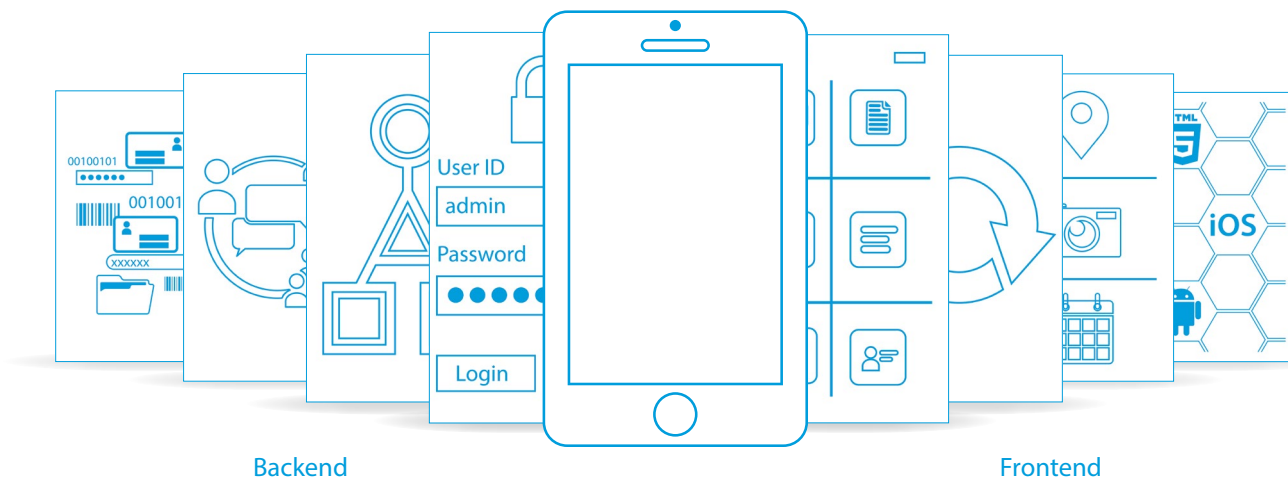
Inhoudsopgave

- 04 Back-end gegevens
- 05 Samenwerking
- 06 Bedrijfslogica
- 07 Beveiliging
- 08 Container
- 09 Apparaat gegevens
- 10 Offline synchroniseren
- 11 Gebruikerservaring
- 12 Conclusie

DE ACHTERKANT, DE VOORKANT EN ALLES DAAR TUSSEN.

Je kunt een mobiele app het beste zien als een geheel dat uit twee helften bestaat. Dit zijn de frontend: de gegevens en de functionaliteit die op het apparaat staan en er door aangestuurd worden, en de backend: de gegevens en de functionaliteit die op het apparaat komen via een draadloos netwerk of wi-fi.

In dit boek zullen we elke helft stap voor stap bespreken, waarbij we beginnen met de achterkant. Zo ontdek je waar je over na moet denken wanneer je een mobiele app bouwt waarmee je je werknemers, partners of klanten vanaf het begin een fantastische mobiele ervaring kunt bieden.



8. GEBRUIKERSERVARING

7. OFFLINE SYNCHRONISEREN

6. APPARAAT GEGEVENS

5. CONTAINER

4. BEVEILIGING

3. BEDRIJFSLOGICA

2. SAMENWERKING

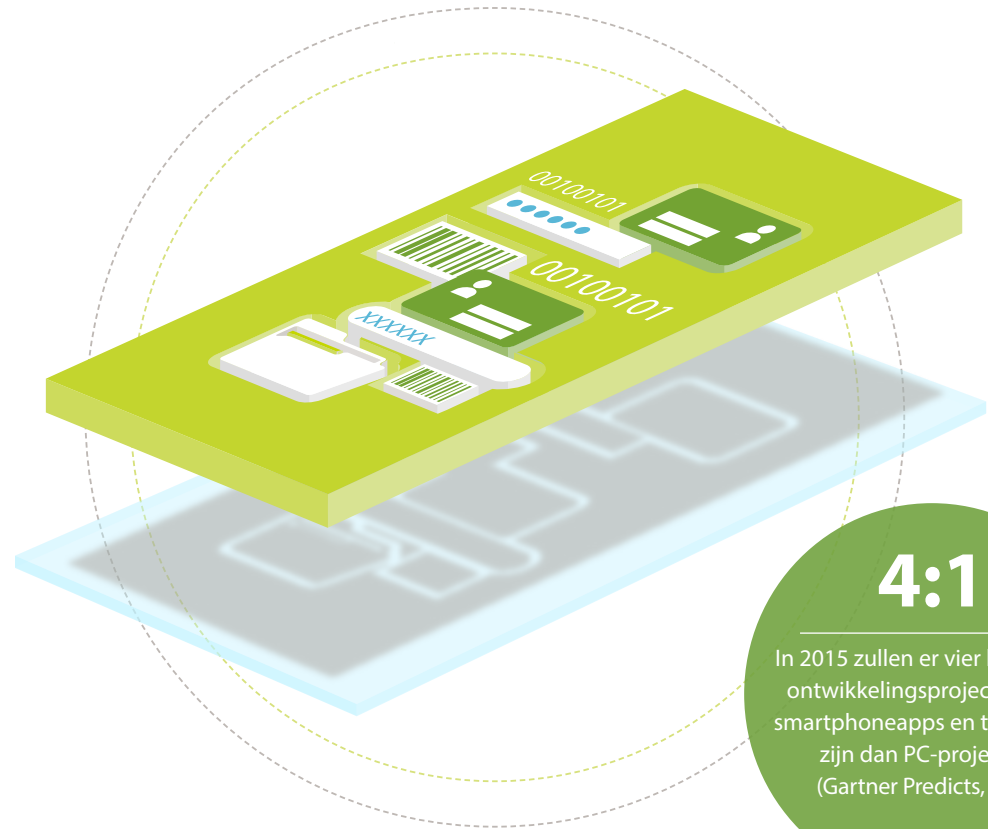
1. BACK-END GEGEVENS

1. BACK-END GEGEVENS

Het begint allemaal met de informatie die je app nodig heeft om te draaien. Moet de app, om hem te laten doen wat jij wilt dat 'ie doet, bij de oude databases in je datacenter, gegevens uit de openbare cloud of gegevens van partners kunnen?

Moeten de gegevens in realtime toegankelijk zijn en worden verwerkt?

Is de data gestructureerd? Of niet gestructureerd? Video? Bestanden?



4:1

In 2015 zullen er vier keer meer ontwikkelingsprojecten voor smartphoneapps en tabletapps zijn dan PC-projecten. (Gartner Predicts, 2012)

8. GEBRUIKERSERVARING



7. OFFLINE SYNCHRONISEREN



6. APPARAAT GEGEVENS



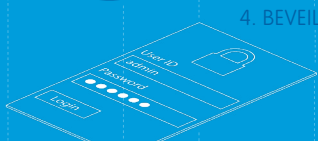
5. CONTAINER



4. BEVEILIGING



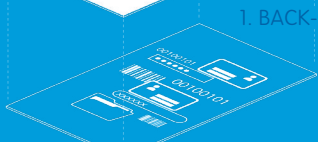
3. BEDRIJFSLOGICA



2. SAMENWERKING



1. BACK-END GEGEVENS



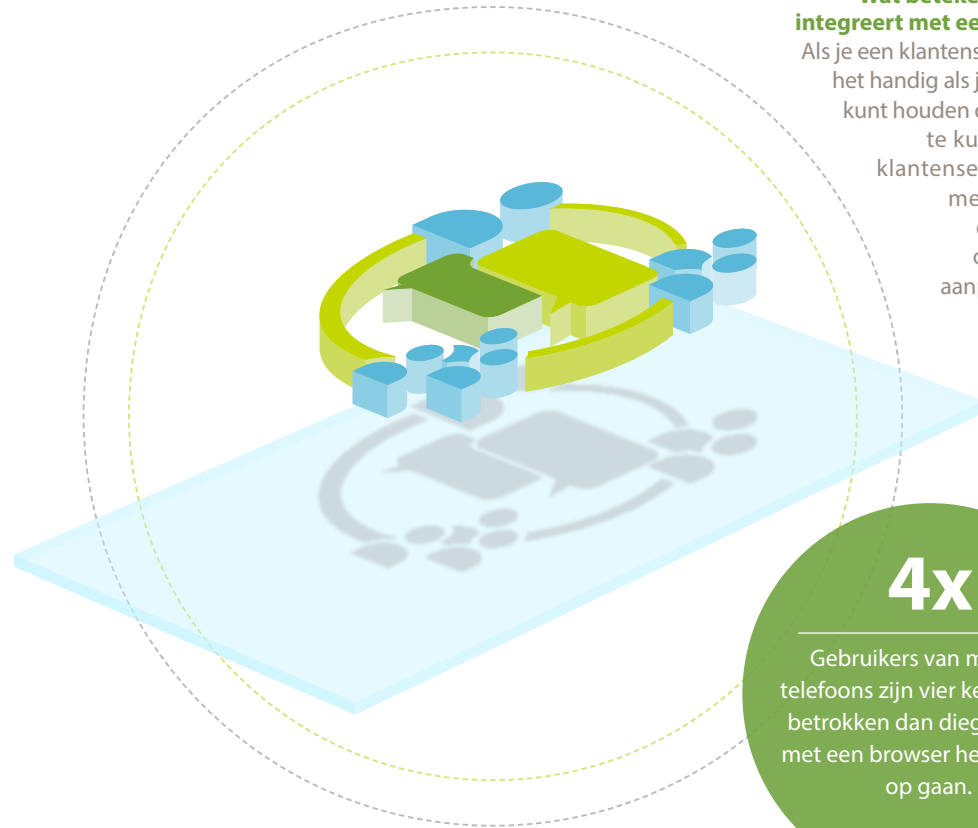
2. SAMENWERKING

Als meerdere gebruikers je app tegelijkertijd moeten kunnen gebruiken, moet je al in het begin over samenwerking nadenken. Welke groepen of afdelingen (Sales? Marketing? HR?) zullen de app gebruiken?

Als je een app voor een klant bouwt, mogen je werknemers dat dan zien en er op samenwerken? Moeten er sociale netwerken op geïntegreerd worden?

Wat betekent dat, een app die integreert met een sociaal netwerk?

Als je een klantenservice app bouwt, is het handig als je twitter in de gaten kunt houden om @vermeldingen te kunnen zien, zodat je klantenservice medewerkers meldingen krijgen van de problemen die ze onmiddellijk moeten aanpakken, waar ze dan ook zijn.



4x

Gebruikers van mobiele telefoons zijn vier keer sterker betrokken dan diegenen die met een browser het internet op gaan.

8. GEBRUIKERSERVARING



7. OFFLINE SYNCHRONISEREN



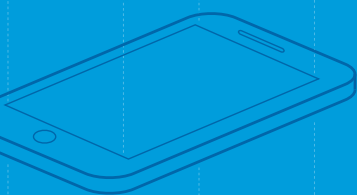
6. APPARAAT GEGEVENS



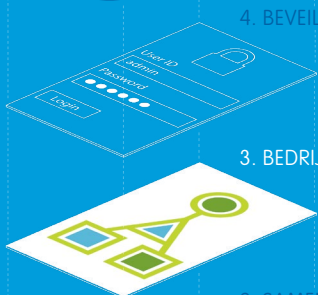
5. CONTAINER



4. BEVEILIGING



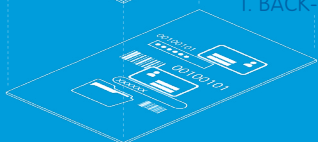
3. BEDRIJFSLOGICA



2. SAMENWERKING



1. BACK-END GEGEVENS



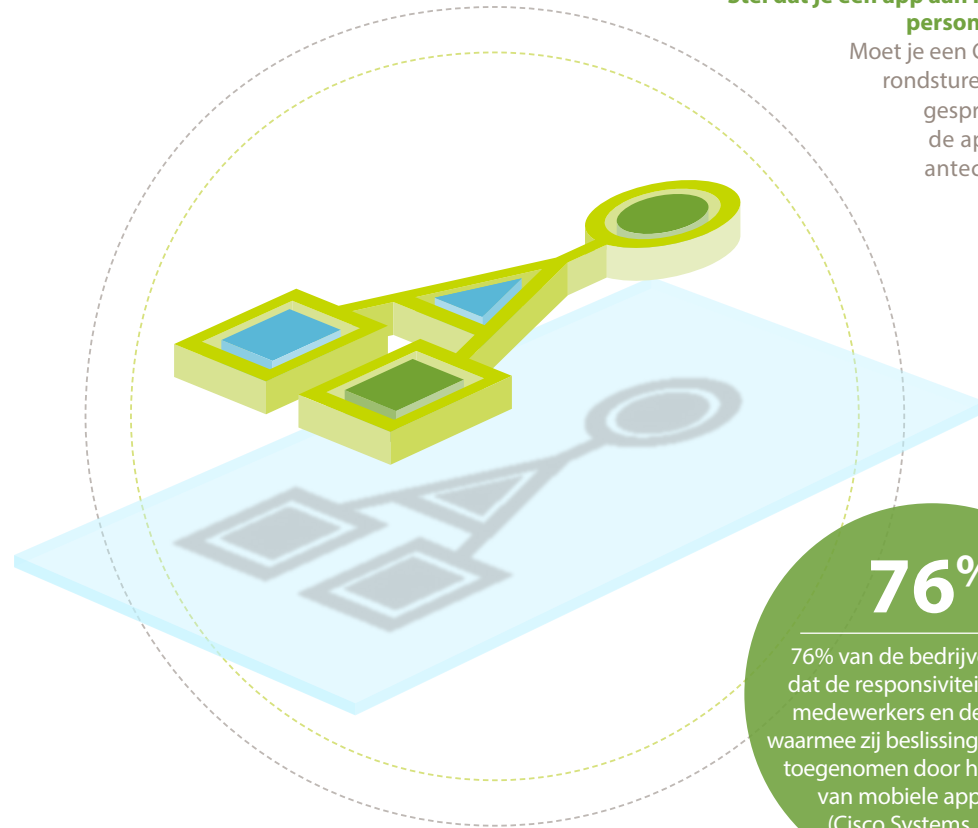
3. BEDRIJFSLOGICA

Hiermee stel je de regels vast die de app zal volgen om gegevens te gebruiken en het geheel gaande te houden. Voor de andere betrokkenen betekent dit dat ze de workflow moeten voorspellen en bepalen, evenals welke bedrijfsobjecten relevant zijn voor de app

(budgetrecords, PDF's, Power Point presentaties, films). Voor IT betekent dat, dat ze erachter moeten komen welke bedrijfsregels de app zal volgen, zoals: mogen gebruikers in de app goedkeuring krijgen (of niet)?

Stel dat je een app aan het maken bent om personeel mee te werven.

Moet je een CV in de app kunnen rondsturen voordat je aan het gesprek begint? Wil je dat de app automatisch een antecedentenonderzoek uitvoert?



76%

76% van de bedrijven stellen dat de responsiviteit van hun medewerkers en de snelheid waarmee zij beslissingen nemen is toegenomen door het gebruik van mobiele apparaten (Cisco Systems, 2012)

8. GEBRUIKERSERVARING



7. OFFLINE SYNCHRONISEREN



6. APPARAAT GEGEVENS



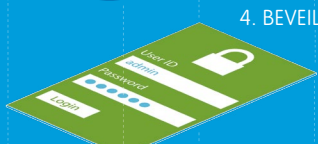
5. CONTAINER



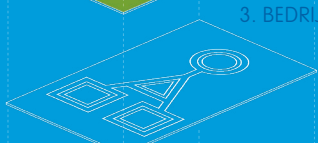
4. BEVEILIGING



3. BEDRIJFSLOGICA



2. SAMENWERKING



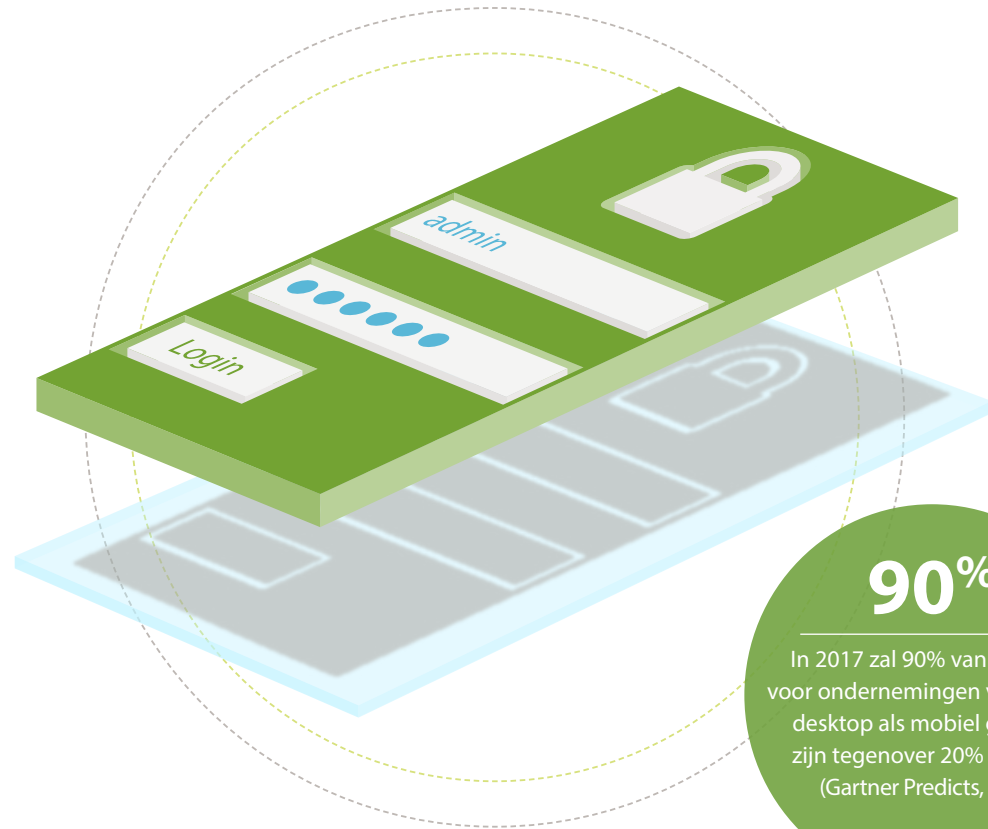
1. BACK-END GEGEVENS



4. BEVEILIGING

Als je de vorige lagen op de juiste manier hebt doorlopen, heb je nu een helder beeld over hoe streng de beveiliging moet zijn. Hoe ziet het gebruikersprofiel van de app eruit? Welke toegangscontrole is er nodig? Welke regelgeving is er op van toepassing? Is éénmalig aanmelden een probleem?

Het gevolg: IT moet zich ervan bewust zijn dat als de beveiliging te streng is, de app niet meer gebruiksvriendelijk is. De andere betrokkenen moeten begrijpen dat gegevens goed moeten worden beschermd.



90%

In 2017 zal 90% van de apps voor ondernemingen voor zowel desktop als mobiel geschikt zijn tegenover 20% in 2013. (Gartner Predicts, 2012)

8. GEBRUIKERSERVARING

7. OFFLINE SYNCHRONISEREN

6. APPARAAT GEGEVENS

5. CONTAINER

4. BEVEILIGING

3. BEDRIJFSLOGICA

2. SAMENWERKING

1. BACK-END GEGEVENS

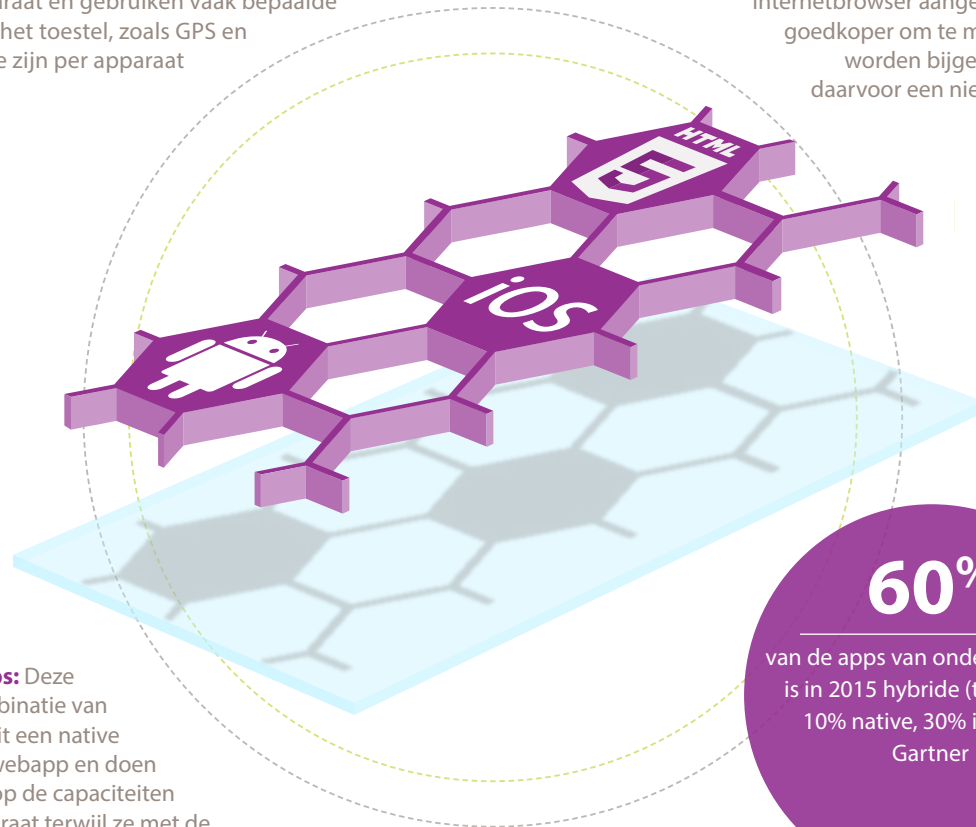
5. CONTAINER

De "Containerlaag" is de basis van de app op het mobiele apparaat zelf. Je kunt het zien als de plek waar gegevens uit de backend, samenwerking en bedrijfslogica samenkomen en interactie aangaan met het mobiele apparaat. De container bepaalt of je je app native, met HTML5 of als een hybride oplossing bouwt

Native apps: Draaien op het besturingssysteem van het apparaat en gebruiken vaak bepaalde functies van het toestel, zoals GPS en camera. Deze zijn per apparaat verschillend.

Webapps: HTML5- of webapps worden via een internetbrowser aangeboden. Vaak zijn ze goedkoper om te maken en kunnen ze worden bijgewerkt zonder dat je daarvoor een nieuwe versie hoeft te downloaden.

- Is een native app-ervaring en een strakke integratie met het besturingsprogramma van het apparaat wenselijk?
- Loopt de verspreiding van de app via een browser? Een openbare of een privé-appwinkel? Kun je aan de eisen van die winkel voldoen?



Hybride apps: Deze zijn een combinatie van elementen uit een native app en een webapp en doen een beroep op de capaciteiten van het apparaat terwijl ze met de back-end gegevens werken.



8. GEBRUIKERSERVARING



7. OFFLINE SYNCHRONISEREN



6. APPARAAT GEGEVENS



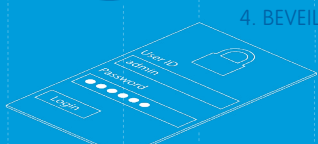
5. CONTAINER



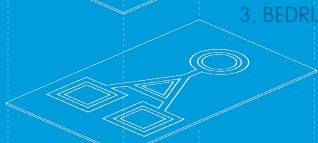
4. BEVEILIGING



3. BEDRIJFSLOGICA



2. SAMENWERKING



1. BACK-END GEGEVENS



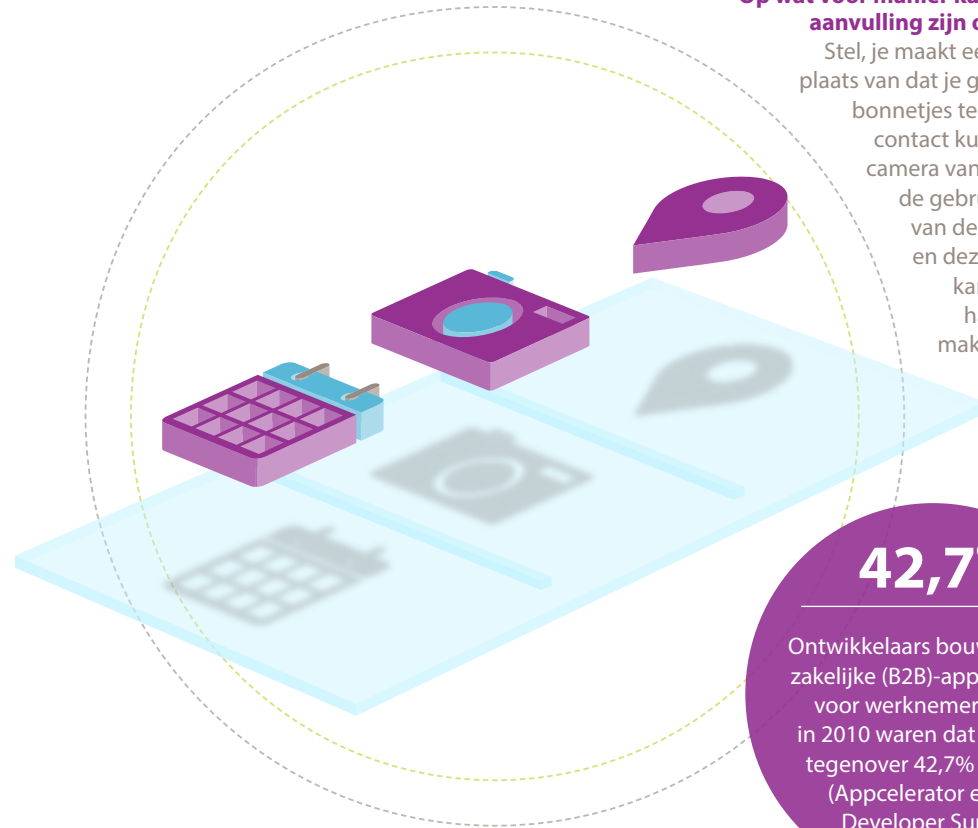
6. APPARAAT GEGEVENS

Als je begrijpt wat voor soort door het apparaat aangemaakte gegevens nodig zullen zijn, dan zal je hem op een andere manier bouwen. Welke lokaal opgeslagen gegevens zijn relevant voor de app?

Moet hij toegang hebben tot lokale contact- en kalendergegevens? Foto's? GPS? Welke nieuws-, meldingen- en feedupdates zijn er nodig?

Op wat voor manier kan het apparaat een aanvulling zijn op de appervaring?

Stel, je maakt een "onkosten app". In plaats van dat je gebruikers vraagt om bonnetjes te scannen, zou je app contact kunnen maken met de camera van het apparaat, zodat de gebruiker alleen een foto van de bon hoeft te maken en deze zo aan het rapport kan hangen. Het is ook handig om gebruik te maken van de kalenders op het apparaat.



42,7%

Ontwikkelaars bouwen meer zakelijke (B2B)-apps en apps voor werknemers (B2E): in 2010 waren dat er 29,3% tegenover 42,7% in 2013. (Appcelerator en IDC Developer Survey, K2-2013)

8. GEBRUIKERSERVARING



7. OFFLINE SYNCHRONISEREN



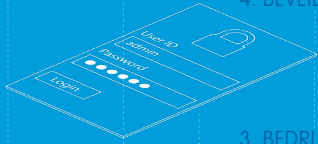
6. APPARAAT GEGEVENS



5. CONTAINER



4. BEVEILIGING



3. BEDRIJFSLOGICA



2. SAMENWERKING



1. BACK-END GEGEVENS



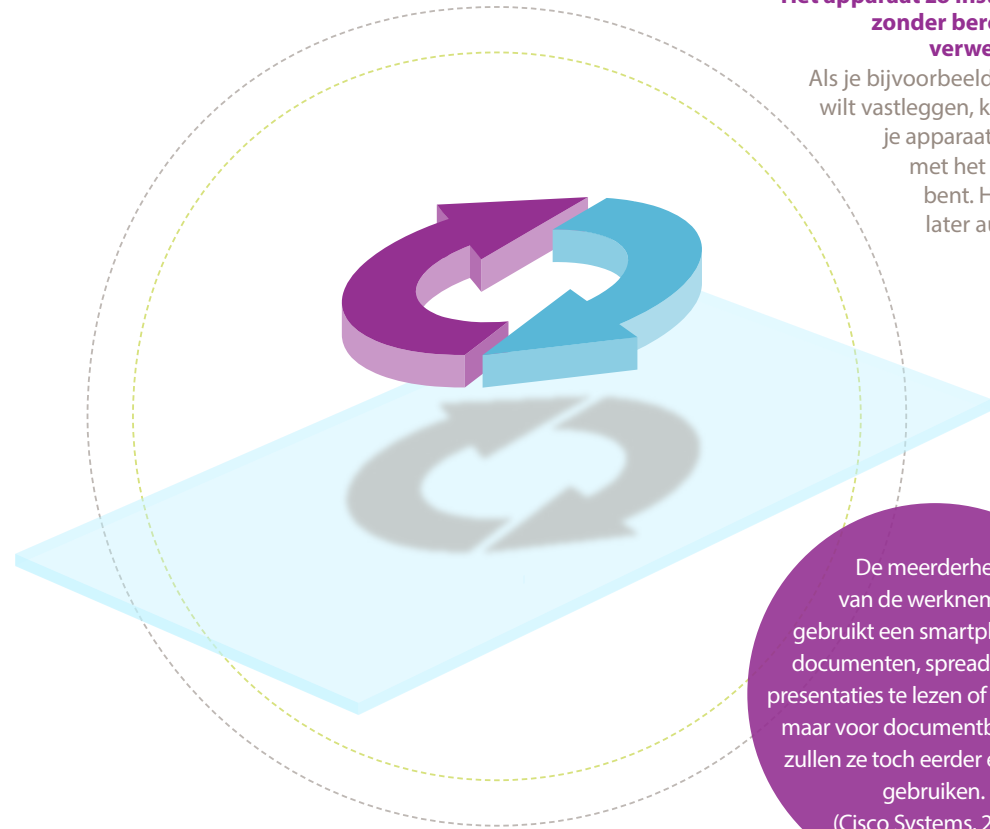
7. OFFLINE SYNCHRONISEREN

Via smartphones zijn we met alles en iedereen verbonden, maar het komt nogal eens voor dat je weinig tot geen bereik hebt. Daarom moet je goed nadenken over hoe je app moet werken als het apparaat offline is. (Denk daarbij aan e-mail: Zelfs als je geen internet hebt, kun je een e-mail schrijven. Je e-mailapp verstuurt

het berichtje dan als je weer online bent.) Welke functionaliteiten en formulieren moeten er werken wanneer het apparaat offline wordt gebruikt? Wat moet er verwerkt worden aan de clientzijde? Hoe leidt de bedrijfslogica tot het runnen van de app?

Het apparaat zo instellen dat het zelfs zonder bereik informatie kan verwerken is erg nuttig.

Als je bijvoorbeeld een handtekening wilt vastleggen, kan dat gewoon met je apparaat, of je nu wel of niet met het internet verbonden bent. Het bestand kan dan later automatisch worden verzonden.



De meerderheid van de werknemers gebruikt een smartphone om documenten, spreadsheets of presentaties te lezen of te bekijken, maar voor documentbewerking zullen ze toch eerder een tablet gebruiken. (Cisco Systems, 2012)

8. GEBRUIKERSERVARING

7. OFFLINE SYNCHRONISEREN

6. APPARAAT GEGEVENS

5. CONTAINER

4. BEVEILIGING

3. BEDRIJFSLOGICA

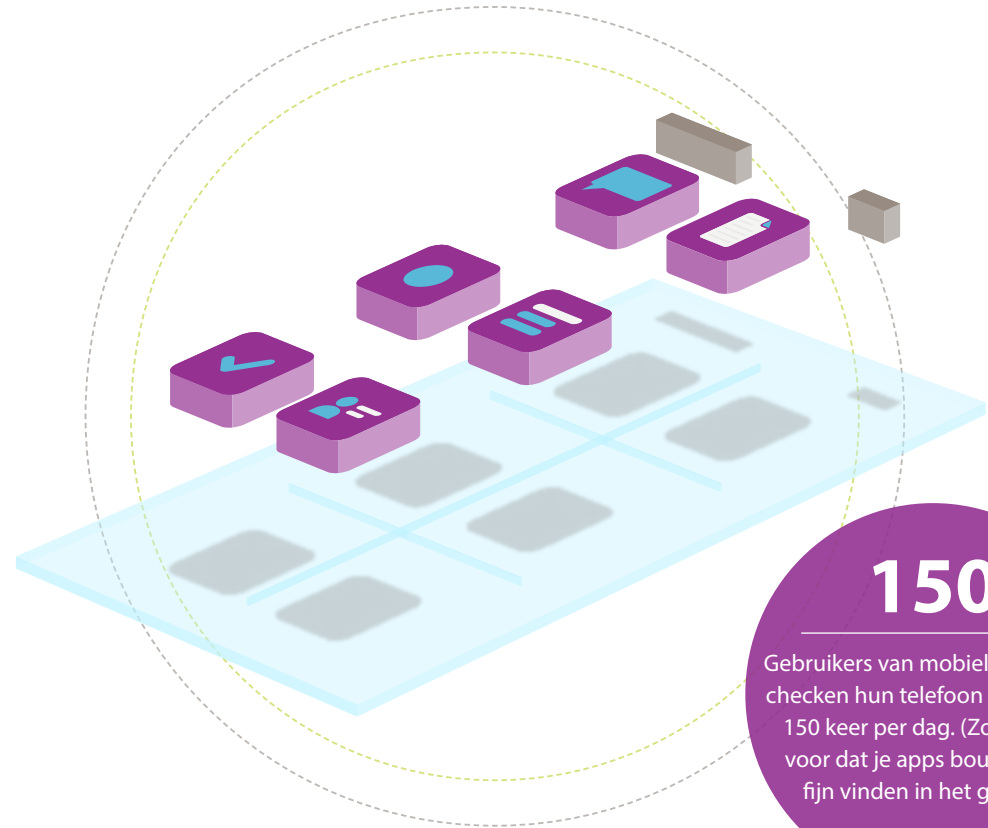
2. SAMENWERKING

1. BACK-END GEGEVENS

8. GEBRUIKERSERVARING

Als je in de voedselbranche zou werken, zou deze laag "de presentatie" heten. Want dat is precies wat het is: de look en feel van de app. Daardoor willen mensen hem gebruiken en deze laag bepaalt ook hoe eenvoudig dat voor hen is. Als je alle andere lagen goed hebt doordacht, kun je hier rustig veel tijd voor nemen. Als je deze laag goed maakt, is je app niet alleen nuttig, maar ook prettig in het gebruik. En dat betekent dat hij veel vaker gebruikt zal worden.

- Waar is je app precies voor bedoeld?
- Hoe geavanceerd moet de UI zijn? Gave animaties? Statische vormen?
- Hoe ziet de screenflow eruit? Maakt de app gebruik van panelen? Of uitvouwmenu's?
- Hoe gaat de gebruiker de app gebruiken en informatie invoeren? Schuifknoppen? Tekst?
- Welke content wordt er weergegeven? Hoe?



150

Gebruikers van mobiele telefoons checken hun telefoon gemiddeld 150 keer per dag. (Zorg er dus voor dat je apps bouwt die ze fijn vinden in het gebruik)

BOUW SNELLER MOBIELE APPS MET MET HET BESTE CLOUD PLATFORM.

Op het Salesforce1 Platform vind je API's die direct geschikt zijn voor mobiel, inclusief flexibele UI-sjablonen waarmee je ideeën sneller en gemakkelijker omzet in apps. Ga dus aan de slag en bouw die

app waarvan je altijd al droomde. En leg contact met elke klant en de allermodernste apps en apparaten.



- ▶ Download onze mobiele app
- ▶ Meer informatie



VERKOOP. BIED SERVICE. MARKET. SUCCES!



Blog



Facebook



Twitter



LinkedIn