

De toekomst is hier

# SNEL AAN DE SLAG MET DE CLOUD



salesforce



## Inhoudsopgave

- 03** De verbonden ervaring
- 05** Het verleden loslaten
- 10** De concurrentie verslaan
- 14** Cloudspotting
- 17** Conclusie

## INLEIDING

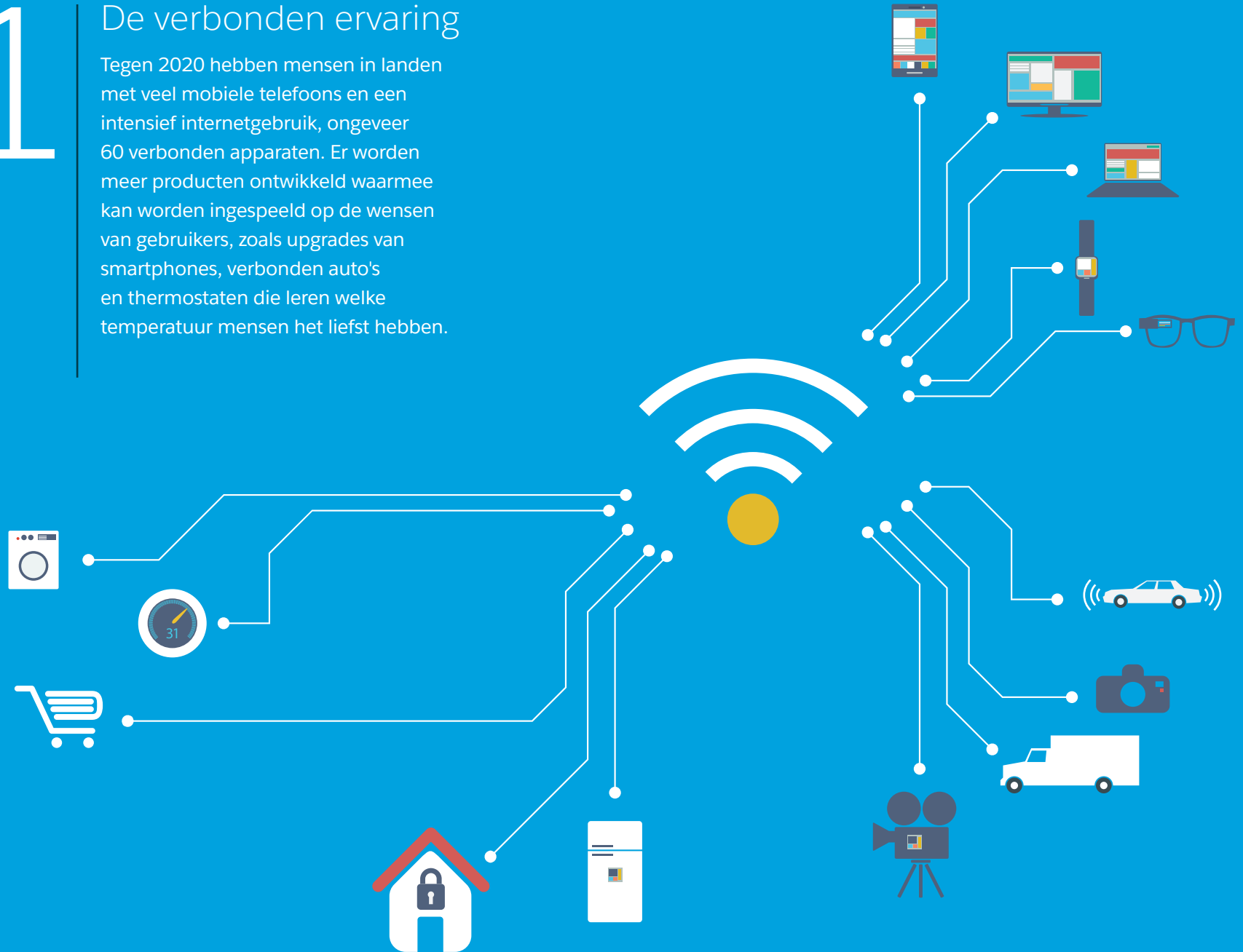
Verwachtingen van klanten zijn veranderd. Uw klanten zijn nu hyperverbonden, zowel mobiel als via social media, bovenop de niet-digitale kanalen; hierdoor verandert de manier waarop we zaken doen. Klanten zijn beter geïnformeerd over producten en diensten, ze hebben meer keuze en ze zijn in staat om zelf een antwoord te vinden op hun problemen. Ze zoeken naar oplossingen en ervaringen die hen persoonlijk aanspreken. Ze doen dit vanaf het moment dat ze horen over de producten en diensten van een bedrijf tot het moment dat ze klant worden. En zelfs daarna. De druk op bedrijven om te voldoen aan die verwachtingen (en deze zelfs te overtreffen) wordt steeds groter.

Dit is een uitdaging, maar ook een grote kans. Bedrijven kunnen nu meer dan ooit de kracht van gegevens gebruiken om in contact te komen met klanten gedurende de gehele klantlevenscyclus. Het is slechts een kwestie van de juiste technologie om dit daadwerkelijk te realiseren. Lees verder om te ontdekken hoe on-premise, legacy-oplossingen u beperken en waarom u juist nu het beste kunt overstappen op de cloud.

# 1

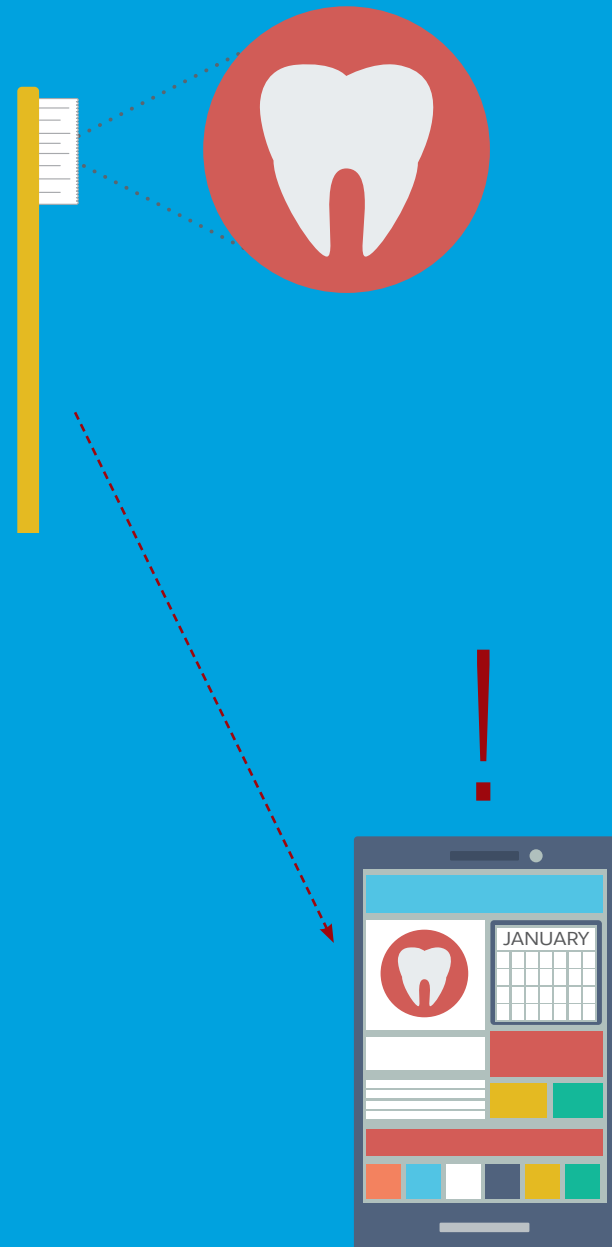
## De verbonden ervaring

Tegen 2020 hebben mensen in landen met veel mobiele telefoons en een intensief internetgebruik, ongeveer 60 verbonden apparaten. Er worden meer producten ontwikkeld waarmee kan worden ingespeeld op de wensen van gebruikers, zoals upgrades van smartphones, verbonden auto's en thermostaten die leren welke temperatuur mensen het liefst hebben.



Uw klanten verwachten direct tevreden te worden gesteld en razendsnelle reacties. Ze willen niet de hele dag thuis wachten tot de monteur langskomt om iets te installeren. Ze willen een cheque kunnen innen of betalen door er een foto van te maken in plaats van in de rij te gaan wachten bij de bank. Wanneer ze een offerte aanvragen en ze niet snel een reactie krijgen, kiezen ze voor een concurrent. Snelheid verandert hoe de wereld werkt en we moeten steeds sneller en slimmer te werk gaan om betere verkoop- en service-ervaringen te bieden. Veel bedrijven lukt het echter niet om snel resultaten te leveren omdat ze gebruikmaken van on-premise oplossingen die niet responsief, niet verbonden en niet flexibel zijn.

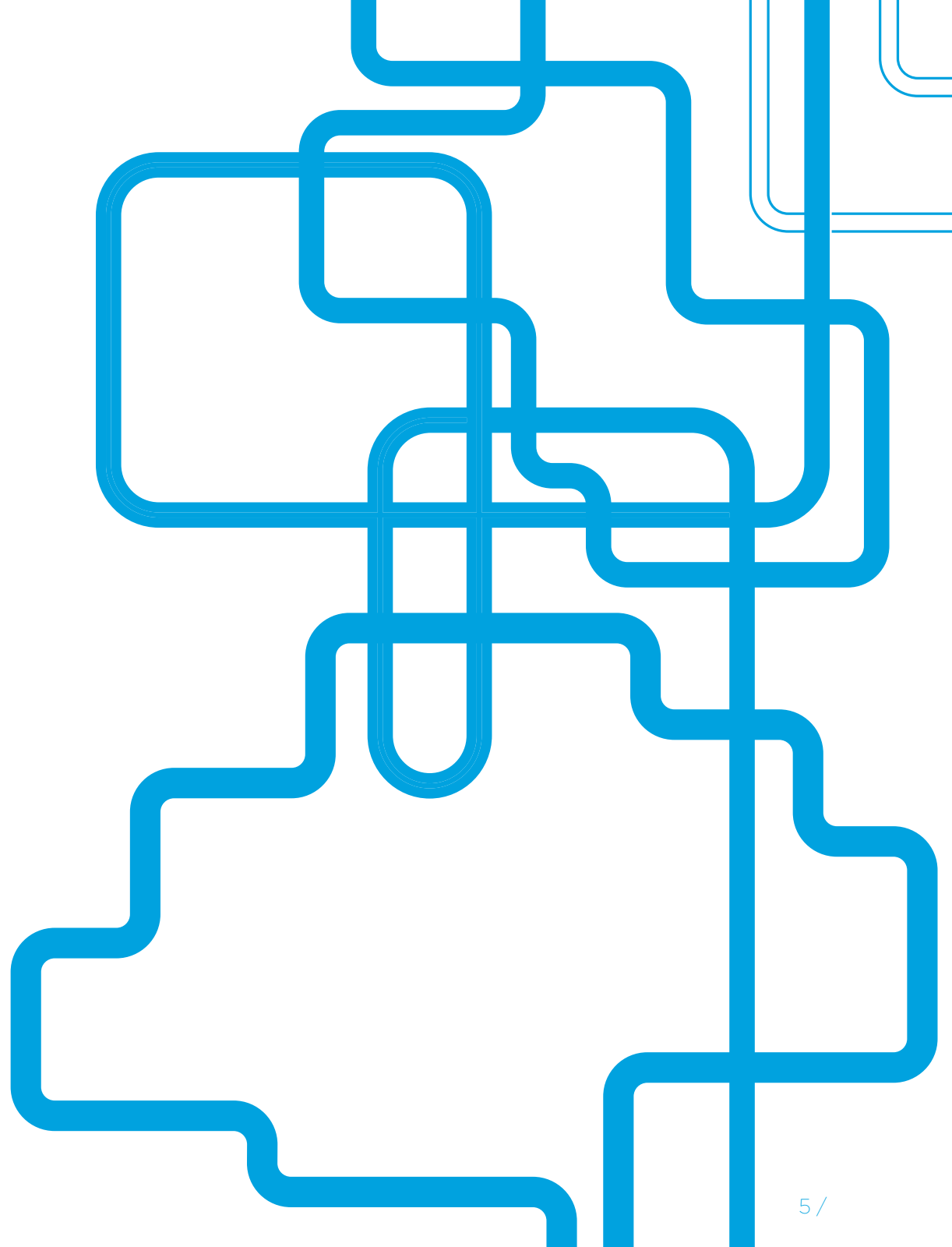
De opkomst van het [Internet of Things](#) versnelt deze trend alleen nog maar. Stel u eens voor dat uw tandenborstel een gaatje ontdekt en een berichtje naar uw telefoon stuurt om een afspraak te maken met de tandarts, nog voordat u klaar bent met poetsen. Dat is de mate van snelheid en verbinding die nu mogelijk is en het is aan bedrijven om hiervan gebruik te maken en succesvol te zijn. Of ze kunnen gewoon gebruik blijven maken van de oude manier van werken en het risico lopen om achter te blijven.



# 2

## Het verleden loslaten

Dit is niet zo spannend, maar wel cruciaal: Hoeveel tijd IT kwijt is met het beheren en upgraden van de infrastructuur is direct van invloed op de capaciteit van bedrijven om snel actie te ondernemen en te innoveren. Bij on-premise systemen moet er van tevoren een grote investering worden gedaan en daarna moet er veel onderhoud worden gepleegd. In de tussentijd vragen uw klanten nú al een betere ervaring.



Dit is het probleem: Bij on-premise systemen (zowel in-house ontwikkelde als ingekochte software) moeten IT-afdelingen de volledige oplossing zelf implementeren en bouwen, van de server tot aan de codes van de applicatie. Dit is duur, tijdrovend en vereist veel mankracht. Vaak voldoen de resultaten niet aan de verwachtingen. Bij veel bedrijven is het Enterprise Resource Planning-systeem (ERP) de as waar de bedrijfsactiviteiten om draaien. Het systeem bepaalt de bedrijfsprocessen, hoe producten en services worden beheerd, en wat de ervaring van klanten wordt. Dit werkte in het verleden prima, maar is vandaag de dag een obstakel omdat het systeem draait om de werkzaamheden van het bedrijf, in plaats van om de klanten.

Wanneer de behoeften van uw klanten veranderen, of als er een verandering plaatsvindt in de markt, moeten de bedrijfsprocessen ook worden aangepast. Upgrades van, en integraties met on-premise systemen verlopen langzaam, de projecten stapelen zich verder op en werknemers kunnen niet werken hoe en wanneer ze dat willen. Omdat er elke dag nieuwe innovaties beschikbaar komen, lopen IT-teams altijd achter de feiten aan of ze kunnen niet leveren omdat ze geen kant op kunnen.



## Wat willen klanten?

Tegen 2020 zal 50% van de werkende bevolking bestaan uit millennials; zij vormen nu al een enorm invloedrijke groep klanten. Deze generatie die is opgegroeid in een digitale wereld verwacht een ervaring van een bepaald niveau: een mobiele ervaring die is afgestemd op hun behoeften, die proactief is op het gebied van probleemoplossing en waarbij ze op verschillende manieren contact kunnen opnemen.

Moderne klanten maakt het niet uit hoe uw infrastructuur is ingericht en of uw verkoop- en serviceteams verschillende systemen gebruiken. Het enige dat ze willen is een eenduidige en eenvoudige klantervaring die voldoet aan hun behoeften. Wanneer ze contact leggen met uw bedrijf, willen ze:

- **Mobiliteit:** De mogelijkheid om altijd en overal contact te kunnen leggen met uw bedrijf.
- **Personalisering:** Verkoop, service en marketing die zijn afgestemd op hun unieke (zakelijke) uitdagingen.
- **Kennis:** Interactie waarbij wordt geanticipeerd op hun behoeften in plaats van dat erop wordt gereageerd.
- **Eenduidigheid:** Eén verbonden klantervaring, onafhankelijk van welk kanaal ze gebruiken om contact met u te leggen en onafhankelijk van met welk team ze contact hebben.

Wanneer ze een niet-verbonden ervaring hebben die frustrerend is, zullen ze al snel overstappen naar een concurrent. 78% van de klanten doet geen aankoop wegens een slechte verkoopervaring. 86% van de klanten gaat weg bij een bedrijf wegens een slechte service-ervaring.

Met on-premise, verouderde systemen kan de verbonden ervaring die moderne klant verwacht niet worden aangeboden. Omdat er vaak kostbaar onderhoud nodig is en upgrades veel tijd kosten, kan IT minder tijd besteden aan innovatie. Sterker nog, on-premise systemen slaan informatie op in silo's waardoor het onmogelijk wordt om een volledig, realtime overzicht van klanten te krijgen in de organisatie.

Daar kan de cloud dus bij helpen.



DOET GEEN  
AANKOOP  
wegens een slechte  
verkoopervaring



GAAT WEG  
BIJ EEN BEDRIJF  
wegens een slechte  
service-ervaring

## U kunt het snelst succes behalen door over te stappen op de cloud

De afgelopen 10 jaar vormde cloud computing de belangrijkste trend in bedrijfstechnologie. Volgens [Forbes](#) en een recent Economist Intelligence Unit-onderzoek, stappen steeds meer volwassen bedrijven over op cloudstrategieën om de groei te stimuleren. Dankzij vooruitgang in de technologie is het eenvoudig om te zien waarom de cloud strategisch voordeel biedt:

*Vooruitgang is waar we het voor doen:*

**80%**

*van de bedrijven die is overgestapt op de cloud merkte binnen 6 maanden na het overstappen al verbetering*

NSK, Inc.



# ON-PREMISE SYSTEMEN

VS

# CLOUD

<b>KLANT-GEGEVENS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• In silo</li><li>• Geen samenwerking tussen teams</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 360-gradenbeeld van de klanten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Samenwerking tussen teams</li></ul>
<b>GEBRUIKSGEMAK</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verouderd ontwerp, lastig te gebruiken</li><li>• Lage acceptatiegraad</li><li>• Lastig te integreren met andere systemen</li><li>• Geen of weinig mobiele functionaliteit</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Volledige mobiele functionaliteit</li><li>• Eenvoudig en intuïtief te gebruiken</li><li>• Per definitie voorzien van mobiele en social mogelijkheden</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Betere stabiliteit bij updates</li><li>• Eenvoudiger te implementeren en integreren</li></ul>
<b>DE ROL VAN IT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• In-house teams onderhouden de systemen en werken ze bij</li><li>• Licentiekosten, IT-kosten</li><li>• Focus op onderhoud</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stelt klanten proactief op de hoogte van hardware- en infrastructuurproblemen</li><li>• Maakt automatisch meer hardware beschikbaar wanneer dat nodig is</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Flexibele abonnementen</li><li>• Geen aanvullende investeringen in hardware</li><li>• Focus op innovatie en stimuleren van activiteiten</li><li>• Snelle implementatie van bedrijfsapps via grote app-ecosystemen</li><li>• Updates worden regelmatig en automatisch geïmplementeerd door de provider</li><li>• Flexibele apps</li><li>• Sneller apps bouwen voor mobiele apparaten, waaronder smartphones, tablets en draagbare apparaten</li></ul>
<b>INNOVATIE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Langzaam, niet klaar voor de toekomst</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Flexibele en schaalbare infrastructuur</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Klaar voor de toekomst</li></ul>
<b>RAPPORTAGE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afhankelijk van werkzaamheden</li><li>• Afgeleid van meerdere bronnen en daarna gecombineerd, geen consistente gegevens</li><li>• Verouderde gegevens, niet in realtime</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyses voor iedereen beschikbaar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consistent voor alle teams</li><li>• Snelle inzichten dankzij gecentraliseerde gegevens</li></ul>
<b>GEBRUIKERSERVARING</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meerdere schermen en systemen</li><li>• Niet verbonden met collega's en klanten</li><li>• Te veel tijd nodig om gegevens te importeren vs. het profiteren van bruikbare informatie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uniforme desktop, gestroomlijnde ervaring voor alle afdelingen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eén platform verbindt alle gebruikers</li><li>• Meer uptime</li><li>• Toegang op afstand</li></ul>

# 3

## De concurrentie verslaan

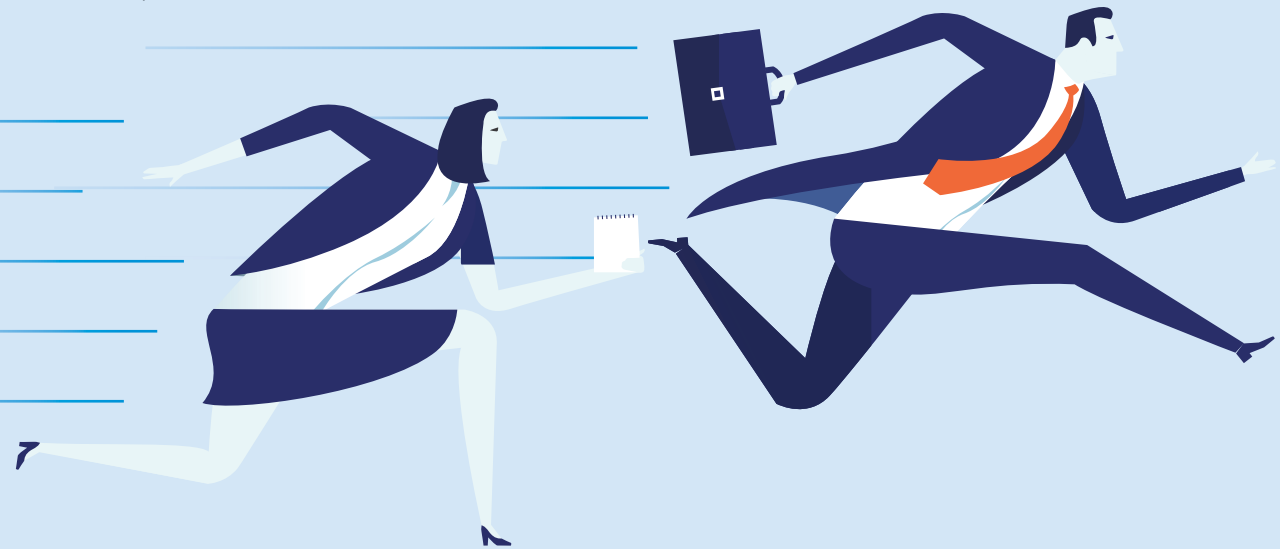
Dankzij cloud computing is het betaalbaar en direct mogelijk om klanten een verbonden ervaring te bieden. Resources zijn direct beschikbaar wanneer ze nodig zijn, zonder ingewikkelde installaties en onderhoudskosten. Met cloud computing beschikt u over alles wat u nodig hebt om de concurrentie ver achter u te laten.

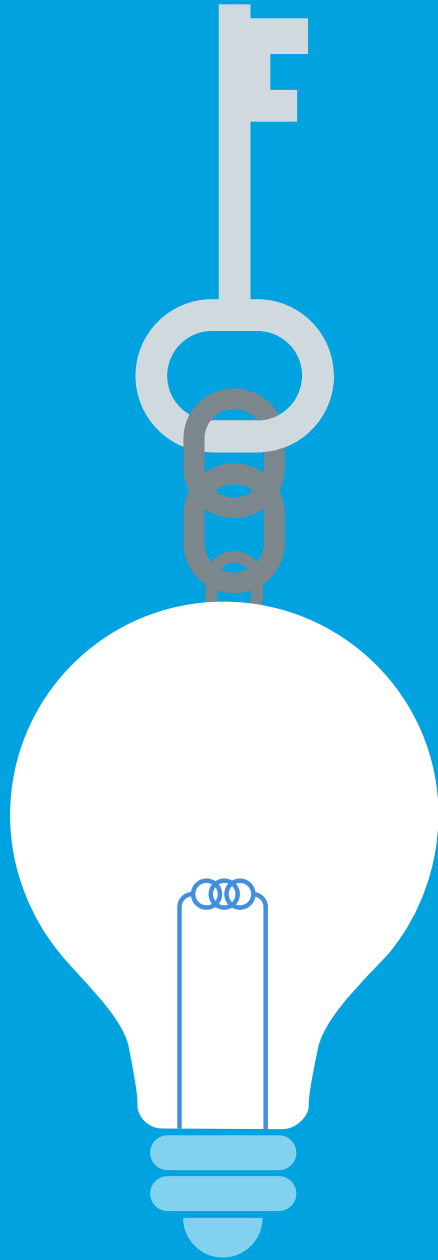


## Gebouwd voor snelheid

We weten allemaal dat de digitale wereld nooit slaapt. Bedrijven moeten gebruikmaken van de kracht van de cloud om bij te blijven met de continu veranderende technologie en om te kunnen blijven voldoen aan de verwachtingen van klanten. Verouderde, on-premise systemen waren in een ander tijdperk effectief... én ze leggen beslag op uw beste innovators door de tijd en resources van IT-personeel op te slokken. Cloud computing is van nature adaptief en flexibel, speciaal ontworpen zodat u kunt blijven ontwikkelen en implementeren op dezelfde snelheid als die van de digitale innovatie.

Ontwikkelaars en IT-organisaties kunnen nu in één cloudecosysteem met één gemeenschappelijk framework bouwen met hun gewenste tools. Wanneer u beschikt over de juiste technologie, kunt u zich snel aanpassen. U hoeft geen lange dagen meer te besteden aan IT-projecten en cycli wanneer u de Platform as a Service-architectuur (PaaS) van de volgende generatie gebruikt. [Apps kunnen snel worden gebouwd](#) en daarna worden opgeschaald naar mate uw bedrijf succesvoller wordt. Zodra apps zijn gelanceerd, kunt u feedback van gebruikers verzamelen en updates uitvoeren om ze te verbeteren. Steeds opnieuw.





## Gebruikmaken van innovatie

Een grote uitdaging voor IT-leiders is te ontdekken hoe er succesvol samengewerkt kan worden met de rest van het bedrijf. In veel gevallen is er een slechte relatie met de IT-afdeling door een geschiedenis van lange en dure IT-projecten en kan de IT niet helpen met innovatie. Met cloudoplossingen kan IT zich richten op waardevolle projecten waarmee het bedrijf vooruit wordt geholpen.

Wanneer alle gegevens van uw klanten en werknemers in één centraal cloudecosysteem staan en uw IT-organisatie vrij spel heeft, zijn uw mogelijkheden onbeperkt. Dit is er zoal mogelijk:

- **Gecentraliseerde kennisbank:** Met cloudsystemen hebt u 24x7 toegang tot uw gegevens vanaf waar dan ook
- **Verkoop volledig mobiel:** Mensen die veel onderweg zijn, blijven volledig verbonden met kantoor dankzij realtime gegevens in hun broekzak
- **De perfecte match:** Dankzij de gedeelde gegevens in de cloud kunnen de marketing- en verkoopteams sneller deals sluiten
- **Slimmere service:** Serviceteams beschikken over volledige, gedetailleerde informatie zodat ze gepersonaliseerd kunnen communiceren
- **Snellere samenwerking:** De productiviteit (voor HR, de financiële afdeling, IT en meer) wordt hoger wanneer iedereen in het bedrijf verbonden is met de cloud
- **Snel van idee naar app:** Met cloudplatforms kunt u snel volledige apps bouwen
- **Apps waar klanten van houden:** Met apps die in de cloud zijn gebouwd worden gegevens van klanten geïntegreerd waardoor ze profiteren van een uitgebreidere, fijnere ervaring

## Contact leggen met klanten

De klanten van tegenwoordig zijn niet dom: ze kiezen voor merken die een slimmere, meer verbonden klantervaring bieden dan normaal gebruikelijk was. Met cloudoplossingen worden alle afdelingen van uw bedrijf met elkaar verbonden, waardoor u een volledig beeld krijgt van elke klant. Dankzij dit inzicht kan uw bedrijf op een geheel nieuwe wijze met klanten in contact komen. De interactie wordt mobieler, persoonlijker en slimmer. Met andere woorden: u kunt de ervaring bieden die klanten verwachten.

Wanneer u het juiste cloudplatform kiest, kunt u een flexibele wijze van betrokkenheid creëren waardoor gegevens uit alle back-endsystemen worden samengevoegd. Door over te stappen op de cloud kunt u een écht klantgericht bedrijf worden, wordt u slimmer en kunt u beter voorspellingen doen ten aanzien van uw klanten. Uw klanten zijn meer tevreden met de snelheid en kwaliteit van hun ervaringen en uw werknemers zijn productiever dankzij de flexibele tools waar ze handig toegang toe hebben.

*Iedereen die afstudeert van Harvard of die net van school af is denkt nu dat hij of zij de volgende Mark Zuckerberg kan worden... en met deze nieuwe technologieën als cloud computing maken ze nu nog een reële kans ook.*

Marc Andreessen



# 4

## Cloudspotting: Waar u op moet letten bij uw volgende oplossing

U hebt een cloudplatform nodig met de flexibiliteit om zowel te voldoen aan de behoeften van het bedrijf als IT: beide partijen zijn essentieel om uw klanten tevreden te houden. Niet alle cloudoplossingen worden echter op dezelfde wijze gemaakt, dus hier volgen enkele zaken die u kunt overwegen wanneer u op zoek gaat.



## Succes bij klanten

Wanneer u een cloudplatform gaat uitkiezen, moet u erop letten dat hierbij het succes bij klanten centraal staat. Uw cloudprovider moet robuuste trainingsmogelijkheden, successervices en communityresources bieden zodat u zeker weten het meeste uit uw investering haalt.

## Leiderschap

Cloud computing is enorm populair geworden in de markt, wat betekent dat het nu eenvoudiger is dan ooit om een cloudplatform-oplossing te vinden. Dat betekent echter niet dat u de eerste de beste kunt kiezen: kies een cloudprovider die een goede naam heeft en die vaak innovaties aanbiedt waardoor de technologie én uw investering klaar zijn voor de toekomst.

## Vertrouwen

Net als bij alle soorten technologie zijn beveiliging, beschikbaarheid en prestaties essentieel bij het kiezen van een cloudprovider. Zorg ervoor dat uw cloudoplossing is gebouwd op een robuuste, flexibele en veilige architectuur. Praat met providers over hoe ze uw gegevens gaan beschermen en hoe ze u inzicht gaan geven in de systeemprestaties en beveiliging.



**zijn de drie afdelingen die het meeste investeren in cloudinitiatieven buiten IT.**

*IDG Enterprise Cloud Computing Study 2014*

## Multi-tenancy

Multi-tenancy is een fundamentele technologie waar échte cloudplatforms gebruik van maken om IT-resources voordelig en veilig te delen. Wanneer alle apps van klanten op basis van dezelfde code worden gebouwd, bespaart dat niet alleen een hoop kosten, maar maakt dat het ook mogelijk om snel nieuwe apps te maken en ze enorm snel ook weer aan te passen.

## Mogelijkheid om snel te schalen

Niet alle cloudplatforms bieden de mogelijkheid om aanpassingen aan te brengen, uit te breiden en te schalen op basis van wat u nodig hebt. Salesforce is het enige bedrijf dat elk jaar drie uitgebreide innovatierelases uitgeeft, voor alle klanten, zonder dat er aanpassingen of integraties verloren gaan.

## Snelle applicatie-ontwikkeling

Het draait niet slechts om het cloudplatform, maar ook om wat u ermee kunt doen. Zoek een cloudplatform waarmee uw team snel apps kan ontwikkelen; zo kan uw IT-afdeling meerwaarde bieden middels snelle innovatie.

## Open ecosysteem

Wanneer u op de cloud overstapt, zult u zich realiseren dat u niet de enige bent. Duizenden bedrijven gebruiken cloudoplossingen, dus uw provider moet u helpen in contact te komen met een community van experts en partners die u kan helpen meer uit uw platform te halen en sneller te innoveren.

## Compleet CRM

Wanneer het aankomt op het beheren van klantrelaties, kunt u met de beste cloudoplossingen uw volledige bedrijf verbinden met de klant (via verkoop, service, marketing, communities, IT en analyses). Kies een cloudprovider die dit ook inziert en die u kan helpen dit te verwezenlijken.



## CONCLUSIE

Uw klanten zijn veranderd, het bedrijfslandschap is veranderd en uw concurrenten zijn veranderd. On-premise systemen zijn niet meer voldoende om succesvol te worden (als klant of als bedrijf). Om succesvol te worden in de hyperverbonden wereld van nu, moet uw hele bedrijf verbonden zijn en moet uw klant daarbij centraal staan.

Cloudoplossingen zijn snel, innovatief en bieden connectiviteit zodat u klanten een uitstekende ervaring kunt bieden waardoor succes en loyaliteit worden bevorderd. Door al uw gegevens te verbinden en er bruikbare resultaten uit te halen, leert uw bedrijf de klanten beter kennen dan ooit én kan er naadloos worden gecommuniceerd via alle kanalen.

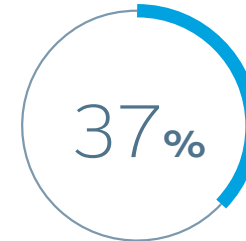




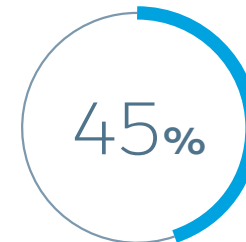
# Gebruik méér dan slechts een CRM. Neem een strategische partner in de arm

De technologie ontwikkelt zich snel en bedrijven hebben een partner nodig om de veranderingen bij te benen en voortdurend te blijven innoveren. Bij Salesforce zoeken we een balans tussen uw visie en die van ons. We helpen u om u aan te passen aan het nieuwe landschap, we helpen u om snel aan de verwachtingen van klanten te kunnen voldoen en we maken het voor u mogelijk om hen verbaasd te doen staan met nieuwe innovaties. Door te investeren in innovatie in plaats van infrastructuur zorgt u ervoor dat uw IT-werknemers zich kunnen richten op zaken in plaats van het back-end. Pas het basis-CRM-platform aan of ontwikkel uw eigen apps met onze uitgebreide reeks tools. Maak gebruik van krachtige, branchespecifieke oplossingen in ons open-app-ecosysteem en gebruik Salesforce in elke afdeling en elke branche. U kunt daarbij ook gebruikmaken van bewezen effectieve apps van derden. Wanneer u op één platform werkt waarop alles aan elkaar is gekoppeld, verbetert u uw bedrijf in alle opzichten, waaronder in de verkoop, marketing, klantenservice, analyses, sociale communities en meer.

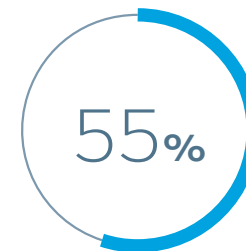
[Meer informatie](#)



Hogere omzet door verkoop.

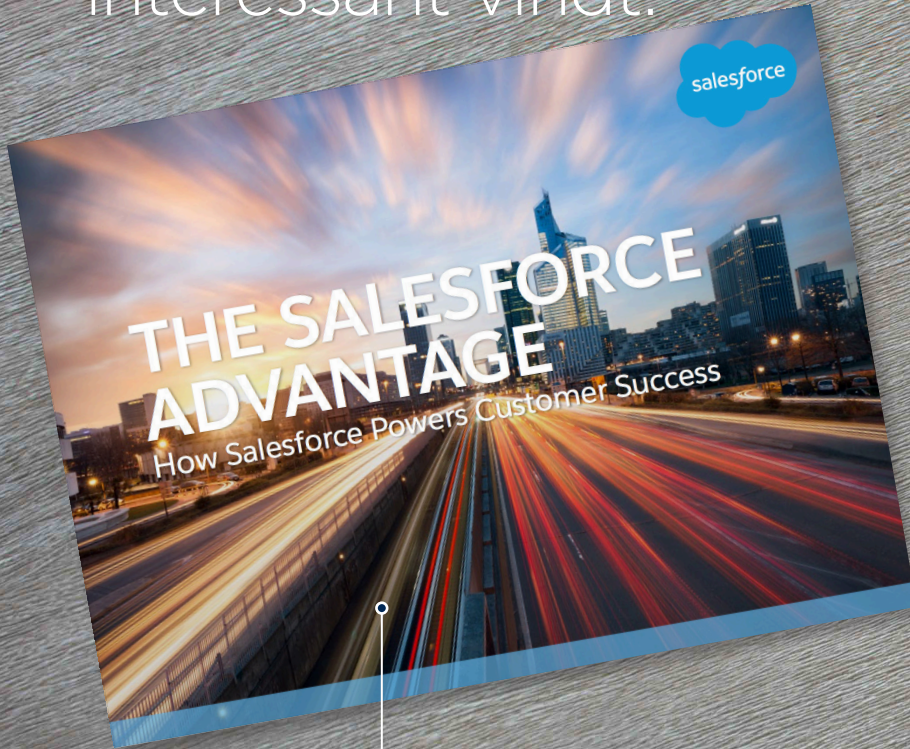


Hogere klanttevredenheid



Sneller inzetbaar

Resources die u wellicht ook interessant vindt:



E-book downloaden



E-book downloaden



Meer informatie