

Ontmoet 12 *IT-pioniers*

HOE IT-VISIONAIRS ERVOOR ZORGEN DAT IEDEREEN
HET BESTE UIT ZICHZELF KAN HALEN MET SALESFORCE.

salesforce



A woman with curly hair is looking at a tablet held by a man. The man is pointing at the screen. The background is a blurred office setting.

De veranderende rol van IT

De rol van technologie binnen organisaties verandert snel... en als gevolg daarvan de rol van de CIO ook. Door de vele nieuwe mogelijkheden die door nieuwe technologieën beschikbaar zijn, het groeiende tekort aan beschikbare ontwikkelaars en de steeds meer tech-onderlegde zakelijke gebruikers, verandert de rol van IT (en die van de CIO in het bijzonder) naar die van een strategisch adviseur die innovatie stimuleert.

Hoe managen IT-leiders deze overgang en profiteren ze van de ontstane kansen? In dit boek maak je kennis met 12 visionairs die leiding geven aan de IT veranderingen binnen hun organisatie. Ze geven tips over wat ze hebben ontwikkeld en wat ze doen om meer succes te behalen binnen de teams. Ontdek hoe deze pioniers een stap verder gaan: van dichtbij de business staan, tot het managen van een flexibel leveringsproces, goede contacten bieden en het snel en op grote schaal ontwikkelen van applicaties.

Vier manieren die IT-pioniers leiden naar succes.

HOOFSTUK 1

Een IT-mindset hebben die de business centraal zet.

- 5 Toby Lester – VP of Technology, Architecture and Innovation, Brown-Forman
- 6 Sheri Rhodes – VP of IT Global Applications, Symantec
- 7 Craig Butler – VP of Information Systems, Workday

HOOFSTUK 2

Veranderingen snel en vaak omarmen

- 9 Pradip Sitaram – SVP and CIO, Enterprise Community Partners
- 10 Paul Clarke – CTO, Ocado
- 11 Mike Anderson – CIO, CROSSMARK

HOOFSTUK 3

Gefocust zijn op de ervaring

- 13 Paul Risk – Chief of Global Applications and Architecture, Warranty Group
- 14 Antoine De Kerviler – CIO, Eurostar
- 15 Chetna Mahajan – Director of Enterprise Applications, State of Colorado

HOOFSTUK 4

Gegevens beschikbaar maken

- 17 Andrew O'Hare – VP of Digital Technology, Forever Living
- 18 David Baker – VP of IT, St. Joseph Health
- 19 Mark Brewer – SVP en CIO, Seagate



1

Een IT-mindset hebben
die de business centraal zet.

Apps eerst. Business eerst.

IT moest zich in het verleden aanpassen aan de business.
Nu kunnen IT-managers zelf ook meebeslissen.

Lees hoe ze in een nieuwe rol beter kunnen bijdragen aan
het bereiken van bedrijfsdoelen, meerwaarde bieden en IT
een leidende rol kunnen geven bij innovatie.



BROWN-FORMAN

Toby Lester
VP of Technology,
Architecture and Innovation

 BROWN-FORMAN

Opgericht: 1870

Hoofdkantoor: Louisville, KY

Aantal werknemers: 4.400

Branche: Producent
van dranken

Toen Toby Lester vijf jaar geleden de functie van VP of Technology, Architecture and Innovation kreeg, was zijn taak om nieuwe technologie te introduceren die de wereldwijde staf van Brown Forman (bestaande uit 4400 personen) beter zou ondersteunen.

"We hadden een platform nodig dat overal en altijd zou werken, in welke taal dan ook," aldus Lester. Toen Lester begon, gebruikten de ontwikkelaars van Brown-Forman een reeks toolsets die niet geïntegreerd was. Lester gaf zijn team daarom de taak om met één oplossing te komen. Ze kozen voor Force.com omdat deze oplossing eenvoudig te gebruiken was en eenvoudig kon worden geïntegreerd met de rest van het systeem.

Dankzij Force.com kunnen Lester en zijn team zich nu richten op innovatie in plaats van op de infrastructuur, waardoor ze meer betrokken zijn bij het bedrijf. "Voorheen hadden we serverruimten en een architectuur met drie lagen. We waren continu bezig met het controleren van de infrastructuur," aldus Lester.

De rol van IT bij Brown-Forman is snel veranderd sinds Salesforce in gebruik is genomen. "We lossen nu puzzels op en werken nauw samen met het bedrijf," aldus Lester. "Als je je bedrijf wilt blijven helpen groeien, moet je flexibel zijn. Met Force.com kunnen we snel iets bouwen en het resultaat laten zien. We kunnen daarna ook snel aan de slag met de feedback."

De afgelopen paar jaar heeft Brown-Forman meer dan 50 toepassingen vervangen. Ze bekijken de zaken op een consistente manier evenals de manier waarop mensen met informatie omgaan. "Er bestaat ook consistentie ten aanzien van toepassingen," zegt Lester. "We kunnen ze bewerken. En als er iets moet worden veranderd, duurt dat geen twee weken, maar slechts 20 minuten."



BROWN FORMAN

MY B-F APP

WAT IS HET?

Mobiel, sociaal intranet waarmee werknemers overal ter wereld met elkaar verbonden zijn.

WAT DOET HET?

My B-F is een gepersonaliseerde hub waarmee de 4400 werknemers van Brown-Forman overal ter wereld kunnen samenwerken.

HOE IS HET GEBOUWD?

In slechts drie maanden, met Force.com en Salesforce Chatter. De app is geïntegreerd in SAP.

Bekijk het volledige verhaal van Brown-Forman.

[VIDEO BEKIJKEN](#)



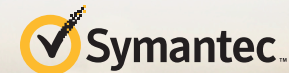
De manier om mee te mogen beslissen over de gang van zaken is door te bewijzen dat je het bedrijf verder kunt helpen. Dankzij Salesforce hebben we laten zien dat IT kan helpen bedrijfsdoelstellingen te bereiken.

Toby Lester, VP of Technology, Architecture and Innovation



SYMANTEC

Sheri Rhodes
VP of IT Global Applications



Opgericht: 1983

Hoofdkantoor: Mountain View, CA

Aantal werknemers: 18.500+

Branche: Software



Sheri Rhodes is als vicevoorzitter van IT Global Applications bij Symantec verantwoordelijk voor application services. Ze heeft haar team, onderdeel van de IT-afdeling, de afgelopen jaar flink uitgebreid; het is gegroeid van 40 naar 300 personen.

Voordat Rhodes werd aangesteld, werd 95% van het ontwikkelwerk van Symantec uitbesteed. Dat veranderde toen het ontwikkelen, ontwerpen en de gerelateerde activiteiten weer in huis werden gedaan. "Het was ons doel om flexibeler te zijn en meer business-waarde te bieden. Ook wilden we beter verbonden zijn met onze stakeholders", aldus Rhodes. "Naarmate de IT-services zich verder ontwikkelen, is het van groot belang om op één lijn te zitten met de business."

Het kan lastig zijn om uit het niets toepassingen te bouwen, zowel vanuit een systeemperspectief als een gebruikersperspectief. "De reden dat ik fan ben van Platform-as-a-Service (PaaS), en dan vooral van Salesforce, is omdat de basiselementen van de toepassing al aanwezig zijn," aldus Rhodes. "Je hebt vanaf het begin toegang tot standaardstructuren en flows. Wanneer je aangepaste apps ontwikkelt, moet je het eindproces enorm goed onder de knie hebben om succesvol te kunnen zijn. Anders raak je de weg kwijt."

Dankzij de snelheid waarmee met Salesforce kan worden gebouwd, kan het team van Rhodes meer mogelijkheden verkennen tijdens het ontwikkelproces. "We bespreken altijd verschillende opties, waardoor het eindresultaat beter wordt ontvangen. We bouwen veel proof-of-concepts die we vervolgens testen in onze Salesforce-sandboxes," zegt zij.

Het team van Rhodes heeft verschillende toepassingen voor werknemers ontwikkeld op Salesforce, waaronder een aangepaste app om de kortingsstrategie te beheren, een app om bij te houden welke zaken door IT worden opgelost voor beter ticketbeheer op locatie en een app voor het volgen en verwerken van terugbetalingen. Mobile beschikbaarheid is belangrijk voor het succes van nieuwe apps: werknemers willen functies altijd en overal kunnen gebruiken.



SYMANTEC

APP VOOR HET GOEDKEUREN VAN KORTINGEN

WAT IS HET?

Een mobiele app waarmee de kortingsaanvragen van werknemers worden gestroomlijnd. Verkoopteams kunnen altijd en overal kortingen aanvragen en managers kunnen ze altijd en overal goedkeuren.

WAT DOET HET?

Biedt werknemers één centrale plek om (samen) te werken, inhoud te delen en toegang te krijgen tot bedrijfsinformatie.

HOE IS HET GEBOUWD?

Met een Visualforce-pagina in Apex, ontwikkeld voor een verbeterde, mobiele lay-out en gebruikmakend van reeds bestaande goedkeuringsworkflows.

Hoe snel kun je apps bouwen met Lightning?

[BEKIJK DE DEMO](#)



“ Het was ons doel flexibeler te zijn en meerwaarde te kunnen bieden. Ook wilden we beter verbonden blijven met onze stakeholders. "Naarmate de IT-services zich verder ontwikkelen, is het van groot belang om op één lijn te zitten met de business." ”

Sheri Rhodes, VP of IT Global Applications

WORKDAY

Craig Butler
VP of Information Systems



Opgericht: 2005
Hoofdkantoor: Pleasanton, CA
Aantal werknemers: 4100+
Branche: Technologie



Workday is een toonaangevende aanbieder van financiële en HR-cloudtoepassingen voor grote ondernemingen. Het bedrijf is opgericht in 2005 en al snel uitgegroeid tot een bedrijf met meer dan 4100 werknemers.

Craig Butler, VP of Information Systems, heeft het IS/IT-team van Workday de afgelopen 2,5 jaar geleid en heeft zich vanaf dag één ingezet om alle werknemers wereldwijd ononderbroken te laten werken. "Wanneer je zo snel groeit, is het belangrijk om mensen verbonden en geïnformeerd te houden," aldus Butler. "Alle werknemers, fulltime in dienst of ingehuurd, moeten goed worden ingewerkt zodat ze direct goed aan de slag kunnen."

Het team van Butler heeft een unified communicationsoplossing gemaakt met mogelijkheden voor chatten, bellen en vergaderingen via internet. Daarnaast is er een samenwerkingsportal voor werknemers geïntroduceerd, gebouwd met Force.com en aangepast met de Salesforce AppExchange-partner Simplr. "Het bouwen van een intranettoepassing zal nooit onze core business worden, maar het is een groot voordeel dat we Salesforce als platform kunnen gebruiken," aldus Butler.

Butler heeft een piramideaanpak gebruikt voor het implementeren van cloudsoftware. Salesforce Sales Cloud, Service Cloud en Community Cloud worden als basis gebruikt. De volgende laag bevat oplossingen van derden, waaronder 10 tot 15 AppExchange-apps. Bovenaan staat het ontwikkelen van aangepaste toepassingen met Force.com.

Dit stimuleert innovatie terwijl Butler en de IT-afdelingen hun voornaamste doel in het oog houden: ervoor zorgen dat alle werknemers efficiënt werken. "Als onze werknemers succesvoller worden, worden onze klanten en partners dat automatisch ook. Als je de feedback van onze klanten bekijkt, zou je kunnen concluderen dat het werkt," zegt hij.



WORKDAY

DE APP GOODCO

IN SAMENWERKING MET SIMPLR

WAT IS HET?

Samenwerkingsportal voor werknemers

WAT DOET HET?

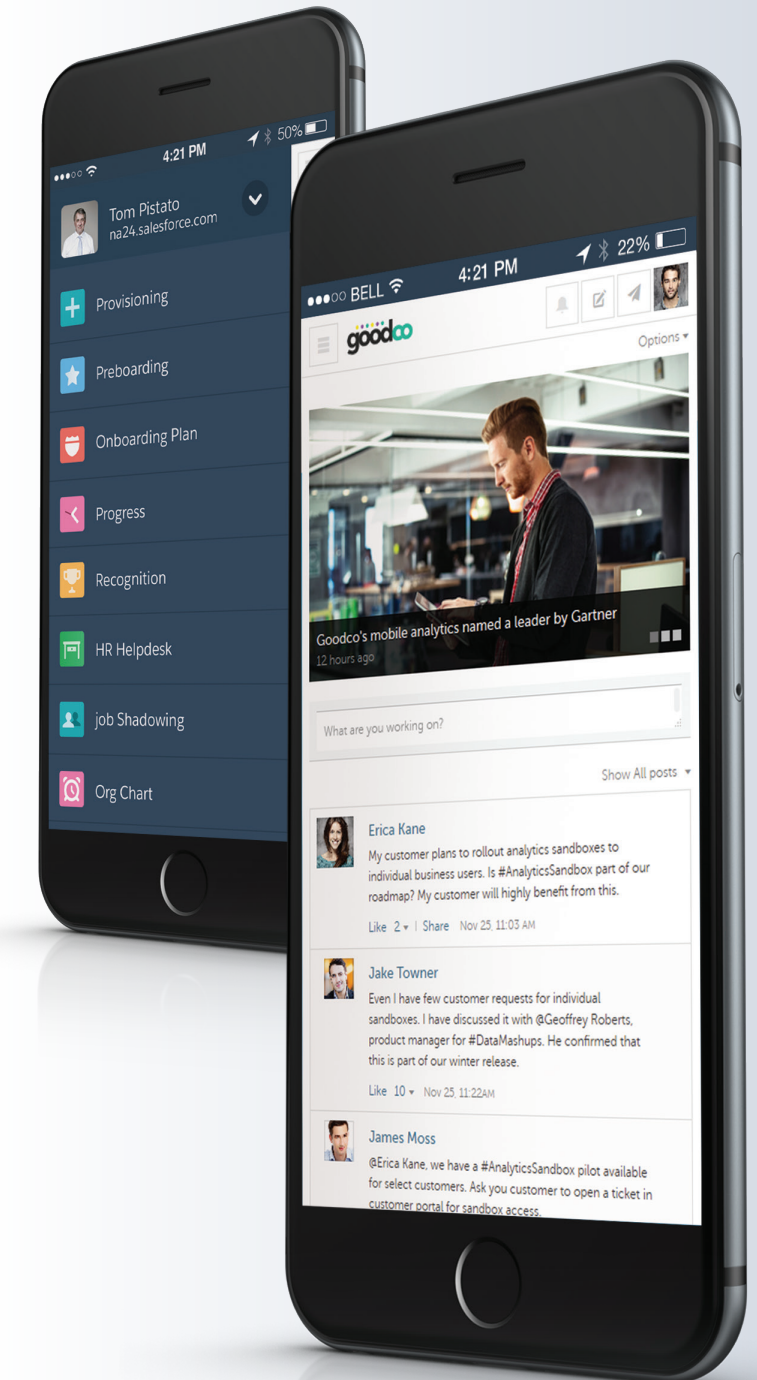
Biedt werknemers één centrale plek om (samen) te werken, en toegang te krijgen tot bedrijfsinformatie.

HOE IS HET GEBOUWD?

Met Force.com en Simplr.

Meer ideeën voor HR-apps.

[DATASHEET DOWNLOADEN](#)



“Wanneer je zo snel groeit, is het belangrijk om mensen verbonden en geïnformeerd te houden.”

Craig Butler, VP of Information Systems

2

Veranderingen snel en vaak omarmen

Ga door tot het perfecte resultaat is bereikt

Het oude IT-paradigma was 'command and control': de vereisten werden bepaald, er werd pizza besteld en daarna werd er non-stop gewerkt om een afgerond product te introduceren, wat vaak maanden duurde. Dat is niet meer realistisch. De vereisten veranderen continu en de IT moet zich eraan aanpassen. Bedrijfsgebruikers weten tegenwoordig ook meer van technologie dan ooit tevoren. Het resultaat is dat er een nieuwe groep ontwikkelaars is ontstaan die meer verbonden is met het bedrijf en die apps kan ontwikkelen die voldoen aan hun eigen specifieke behoeften.

In dit gedeelte delen IT-managers hoe ze ervoor zorgen dat er een flexibele methodologie ontstaat voor het leveren en het bouwen van 'minimum viable' producten en hoe ze nieuwe ontwikkelaars helpen werkende producten sneller bij de gebruikers te kunnen krijgen.

ENTERPRISE COMMUNITY PARTNERS

Pradip Sitaram
SVP en CIO



Opgericht: 1982
Hoofdkantoor: Columbia, MD
Aantal werknemers: 600+
Branche: Non-profit/
Maatschappelijke onderneming

Pradip Sitaram leidt en beheert het IT-portfolio van Enterprise Community Partners, een nationale organisatie die strijdt voor betaalbare huizen in opbloeiende gemeenschappen en zelf ook huizen bouwt. Als CIO en SVP heeft Sitaram de leiding gehad bij het moderniseren van de IT-afdeling van het bedrijf. Hij heeft cloudtechnologie gebruikt om bedrijfsprocessen te automatiseren, van elkaar gescheiden gegevensbronnen samengevoegd en maatwerkapplicaties ontwikkeld.

"Toen ik bij Enterprise begon te werken, waren er problemen op alle vlakken van het technologische spectrum," aldus Sitaram. "Er waren zeer veel en zeer complexe toepassingen en databases. Sommige toepassingen en databases waren volledig afgescheiden en konden niet worden verbonden met andere oplossingen. Andere waren zodanig geïntegreerd dat je niets kon wijzigen zonder iets anders kapot te maken."

Met behulp van Salesforce heeft één van de ontwikkelaars van Sitaram in slechts enkele weken een automatiseringsoplossing gebouwd. "Dit gaf meteen een vliegende start waardoor we makkelijker ondersteuning konden krijgen voor latere projecten," zegt hij. "Cloudgebaseerde technologie leent zich uitstekend voor flexibele ontwikkeling omdat je tests kunt uitvoeren voordat je je ergens op toelegt."

Tegenwoordig voert Enterprise de belangrijkste bedrijfsactiviteiten uit op Salesforce. Het bedrijf heeft de afgelopen drie jaar tientallen apps gebouwd en ontwikkelt nu gestaag toepassingen voor elke afdeling in het bedrijf. "De resultaten zijn fantastisch: veel mensen gebruiken de apps en het commitment van de gebruikers is enorm", zegt hij.

"Ik werk al 25 jaar in de IT en dit heb ik nog nooit meegemaakt," zegt hij. "Niets is te vergelijken met wat we met deze technologie hebben bereikt. We doen dingen vier tot acht keer sneller en besparen 90% aan kosten ten opzichte van traditionele ontwikkeling. Ik ben van mening dat er bij Enterprise nu echt wordt opgekeken naar IT en dat het wordt gezien als een belangrijk onderdeel van een bedrijf in plaats van slechts een dienstverlener."



ENTERPRISE COMMUNITY PARTNERS DE APP E.P.I.C.

WAT IS HET?

Een app waarmee medewerkers leningaanvragen kunnen managen

WAT DOET HET?

Geeft medewerkers een plek om leningen te managen. Dit omvat informatie over de verdeling, een overzicht en rapportage over alle leningen in het portfolio.

HOE IS HET GEBOUWD?

Met Force.com.

Wat is de zakelijke impact van draagbare apparaten?

RAPPORT LEZEN



“ IT stelt vaak oplossingen voor die nieuw zijn voor het bedrijf en enorm verschillen van wat anderen in gedachten hadden. Daarom is het veel effectiever om werkende prototypen aan te kunnen bieden. ”

Pradip Sitaram, SVP en CIO

OCADO

Paul Clarke
CTO



Opgericht: 2000
Hoofdkantoor: Hatfield, Engeland
Aantal werknemers: 9.000+
Branche: Retail

Ocado is de grootste supermarkt ter wereld die alleen online verkoopt. Het bedrijf is gevestigd in de UK, bereikt meer dan 70% van alle huishoudens in Groot-Brittannië en verstuurt elke week meer dan 165.000 bestellingen. Paul Clarke, Chief Technology Officer, geeft leiding aan een team van meer dan 650 softwareontwikkelaars en IT-specialisten die verantwoordelijk zijn voor het bouwen van de end-to-end technologieoplossing van Ocado.

Clarke had nog veel werknemerstoepassingen op zijn to-do-lijst staan, maar in een bedrijf als Ocado worden de problemen waarbij de klant centraal staat altijd eerst afgehandeld. Daarom is Clarke gaan zoeken naar een platform waarmee zijn analisten de app-achterstand zouden kunnen wegwerken en apps snel zouden kunnen worden geïntroduceerd, zonder de softwareontwikkelaars af te leiden.

Salesforce kreeg al snel de voorkeur omdat de analisten van Ocado er eenvoudig apps mee konden bouwen. Salesforce werd ook standaard met vele services geleverd (zoals beveiliging, machtigingen, rapportage, API's en integratie) die vaak worden vergeten, maar die wel belangrijk zijn voor een bedrijf.

Het team van Clarke ging aan de slag met Salesforce. Ze hebben drie mobiele apps gemaakt die nog op het lijstje stonden. "We hebben een analist gevraagd om te leren werken met het Force.com-platform en om de eerste drie apps te bouwen," aldus Clarke. "Dat heeft slechts zes weken gekost."

Tijdens de test heeft het team van Clarke apps gebouwd voor onkosten, het beheer van projectlevenscyclussen en het voorstellen en volgen van projecten. Ze hebben voor facilities ook een app gebouwd om storingen en defecten door te geven. Deze app moest mobiel te gebruiken zijn zodat mensen altijd en overal via de Salesforce1 Mobile App problemen zouden kunnen doorgeven.



We hebben een analist gevraagd om te leren werken met Force.com en de eerste drie apps te bouwen. Dat heeft slechts zes weken gekost.

Paul Clarke, CTO



OCTADO

APP VOOR INWERKEN

WAT IS HET?

Een app om de inwerkervaring voor nieuwe werknemers te personaliseren en te automatiseren.

WAT DOET HET?

Biedt nieuwe medewerkers een lijst met inwerktaken en informeert hen over nieuwe acties gedurende elke fase van het wervingstraject. Biedt managers ook inzicht in het proces zodat ze kunnen opzoeken hoe het gaat met de nieuwe medewerker.

HOE IS HET GEBOUWD?

Door één analist met Force.com binnen slechts zes weken.

Meer inspiratie nodig? Ontdek onze apphandleiding en -galerij.

[BEGIN HIER](#)



CROSSMARK

Mike Anderson
CIO

CROSSMARK

Opgericht: 1906

Hoofdkantoor: Plano, TX

Aantal werknemers: 40.000+

Branche: Verkoop en marketing



CROSSMARK is een toonaangevend bedrijf op het gebied van verkoop- en marketingservices in de retail- en consumentengoederenbranche. Hun oplossingen worden overal in de customer journey ingezet; van de eerste gedachte tot de aankoop. CROSSMARK heeft zijn hoofdkantoor in Plano, Texas, en heeft meer dan 40.000 werknemers en kantoren op verschillende plaatsen in de Verenigde Staten, Canada, Mexico, Australië en Nieuw-Zeeland.

Toen Mike Anderson eind 2013 CIO werd, waren er binnen het bedrijf veel toepassingen die volledig afgeschermd waren van de rest van het systeem. "Het beeld bestond dat IT langzaam en te duur was, wat resulteerde in een kloof tussen de business en de IT-afdeling," aldus Anderson.

Anderson realiseerde zich wat Software-as-a-Service (SaaS) en Platform-as-a-Service (PaaS) zouden kunnen betekenen voor het bedrijf. Hij ging op zoek naar een platform waarmee hij apps zou kunnen bouwen, bestaande apps zou kunnen kopen en deze allemaal zou kunnen integreren met zijn gegevens en back-endsystemen.

De investering in Salesforce heeft zich al terugbetaald, met onder andere nieuwe mogelijkheden om snel en op schaal oplossingen te ontwikkelen. Het team van Anderson kreeg bijvoorbeeld de opdracht om binnen 45 dagen een robuuste oplossing te ontwikkelen voor AARP. My Afiniti is een programma waarmee AARP-kaarthouders hun lidmaatschapskaart kunnen swipen bij verkopers en op die manier korting kunnen krijgen op toonaangevende consumentenproducten. De IT-afdeling van CROSSMARK heeft de deadline ruimschoots gehaald. Er is een op consumenten gerichte portal gebouwd met Heroku waarbij 38 miljoen AARP-leden zich kunnen registreren met hun AARP-kaart, de aanbiedingen kunnen bekijken en kunnen ontdekken hoeveel ze hebben bespaard.

"Dankzij Salesforce zijn we nu een veel flexibeler bedrijf," aldus Anderson. "Ontwikkelaars kunnen binnen een dag of twee een proof-of-concept bouwen en direct feedback verkrijgen. Die feedback kan dan weer meteen worden verwerkt. We waren echt verbaasd hoe snel we konden ontwikkelen." Dankzij die snelheid kan CROSSMARK effectief de Shadow IT beëindigen en de ontwikkeling op Salesforce consolideren.



CROSSMARK

MY AFINITI-APP

WAT IS HET?

Mobiele-loyaliteitsapp en website voor shoppers die lokale retailers bezoeken.

WAT DOET HET?

AARP-leden kunnen een winkel binnengaan, hun AARP-kaart swipen en direct korting ontvangen bij het afrekenen. Op de website krijgen consumenten inzicht in hoeveel geld ze hebben bespaard dankzij hun AARP-lidmaatschap.

HOE IS HET GEBOUWD?

In slechts 45 dagen met behulp van Heroku.

Weet jij wat de 8 belangrijkste services zijn van een écht cloudplatform?

[MEER INFORMATIE](#)



Dankzij Salesforce zijn we nu een veel flexibeler bedrijf. Ontwikkelaars kunnen binnen een dag of twee een proof-of-concept bouwen en direct feedback verkrijgen. Die feedback kan dan weer meteen worden verwerkt.



Mike Anderson, CIO

3

Gefocust op de ervaring

De gebruikerservaring is waar het om gaat.

Er wordt door IT vaak niet of nauwelijks rekening gehouden met de gebruikerservaring omdat hiervoor meestal een uitgebreid team van ontwikkelaars nodig is. De gebruikerservaring is echter belangrijk om ervoor te zorgen dat veel mensen de oplossing gaan gebruiken en deze daarmee dus succesvol wordt. Immers, wat zijn goede apps als niemand ze gebruikt? De volgende drie leiders erkennen dat puur functionele apps niet voldoende waren en dat er apps moesten komen die gebruikers ook echt wilden gebruiken. Door zich te richten op het bieden van een goede gebruikerservaring, het verminderen van de complexiteit en het vroeg en vaak verzamelen van gebruikersfeedback, waren zij in staat om succesvolle apps te leveren die echt het verschil maakten.



THE WARRANTY GROUP

Paul Risk
Chief of Global
Applications and Architecture



the warranty group

Opgericht: 1964

Hoofdkantoor: Chicago, IL

Aantal werknemers: 1700 in 33 landen.

Branche: Verzekeringen

De IT-afdeling van The Warranty Group kwam in de problemen bij het beheren en onderhouden van een groot aantal legacy systemen. Dit leidde de aandacht enorm af van het werk dat eigenlijk gedaan moest worden: innovatieve oplossingen bieden waardoor het bedrijf beter servicecontracten en garanties kon verkopen.

Paul Risk, de Chief of Global Applications and Architecture van TWG is hier speciaal voor aangenomen. "Tijdens mijn sollicitatiegesprek heb ik de CIO verteld dat ik begreep wat het probleem was en dat ik het kon oplossen door Salesforce te gebruiken," aldus Risk.

Dat was het begin van een verandering van de technologie, processen en werknemers. Met de nieuwe Salesforce App Cloud kan IT nu zeer snel werken, van ontwikkeling tot en met het oplossen van bugs.

"Wat ik zelf heb gemerkt is dat wanneer er een probleem ontstaat, we binnen enkele minuten weten wat de oorzaak is. Dat duurde eerst dagen," aldus Risk.

The Warranty Group heeft gebruikgemaakt van de kracht van Heroku om een mobiele app te maken waarmee klanten rechtstreeks een garantie kunnen kopen in plaats van daarvoor naar een retailer of distributeur te hoeven gaan. Met de app kunnen klanten het product, het merk en de prijs selecteren en zelfs foto's uploaden van het bonnetje bij het kopen van de garantie. Met Heroku Connect worden alle gegevens in realtime in Salesforce geladen. Via Salesforce hebben de werknemers en het claimcentrum eenvoudig toegang tot de gegevens.

Klanten beschikken dan over een moderne, gestroomlijnde manier om te communiceren met het bedrijf zonder dat daar IT-mensen aan te pas komen.

Het bedrijf heeft onder leiding van Risk nu een tweejaarsplan ontwikkeld voor het ontwikkelen van aanvullende apps. "De technologie verandert enorm snel. De IT moet op de zaken vooruitlopen in plaats van achter de feiten aan. Alles wordt naar de cloud verplaatst. Maar het is enorm belangrijk om daar het juiste cloudplatform voor te kiezen," aldus Risk.



THE WARRANTY GROUP

DE APP PROTECTION PLACE

WAT IS HET?

App waarmee klanten mobiel garanties kunnen kopen.

WAT DOET HET?

Biedt klanten de mogelijkheid om een account te maken, een garantie te selecteren en deze te kopen bij The Warranty Group. Alle klantgegevens kunnen vervolgens worden ingezien via Salesforce.

HOE IS HET GEBOUWD?

Met Heroku en Heroku Connect.

Meer app-ideeën voor financiële dienstverlening.

[DATASHEET DOWNLOADEN](#)



De IT-afdeling heeft in 18 maanden al meer met Salesforce bereikt dan in de 18 jaar hiervoor.

Paul Risk, Chief of Global Applications and Architecture

EUROSTAR

Antoine de Kerviler
CIO



Opgericht: 1994

Hoofdkantoor: Londen, Engeland

Aantal werknemers: 1.800

Branche: Transport



Sinds Eurostar in 1994 is begonnen met het vervoeren van passagiers, zijn er via de Kanaaltunnel al ongeveer 150 miljoen mensen van en naar de UK, Frankrijk, België en verder vervoerd. Het doel van het bedrijf dat de hogesnelheidslijn aanbiedt, is om de meest geliefde reiservaring van Europa te bieden. Hiervoor moet in ieder geval elk klantcontact "heerlijk eenvoudig" verlopen.

Eurostar had daarom behoefte aan een technologiepartner om deze klantervaring beter te maken. De visie van CIO Antoine de Kerviler was om Salesforce bij Eurostar de basis te laten zijn voor samenwerking en customer knowledge. "Met Salesforce beschikken we over een enorm efficiënt en schaalbaar cloudplatform. Dit betekent dat onze focus ligt op het helpen van klanten en niet op het bouwen van servers en het beheren van de infrastructuur," aldus de Kerviler.

Ze hebben het legacy intranet vervangen door een moderne sociale community die is gebouwd met behulp van Force.com. Wanneer er verstoringen plaatsvinden in de dienstverlening, kunnen Eurostar-werknemers in realtime die informatie delen, vanaf ieder apparaat. Reizigers gebruiken een aangepast Salesforce-formulier om voorkeuren voor herboekingen in te dienen. Belangrijke cases worden doorgestuurd naar de managers en aangevraagde terugbetalingen worden verwerkt. De plannen van Eurostar zijn om nog 15 tot 20 apps te bouwen ter vervanging van de processen die in het bedrijf nog handmatig moeten worden verricht.

Er wordt momenteel al een reisapp voor personeel ontwikkeld waarin de goedkopere kaartjes die werknemers ontvangen, kunnen worden beheerd. "Dankzij Salesforce kunnen we toepassingen binnen enkele dagen of weken introduceren in plaats van binnen enkele maanden of jaren," aldus de Kerviler.



EUROSTAR

SOCIAAL INTRANET VOOR WERKNEMERS

WAT IS HET?

Sociaal intranet voor werknemers.

WAT DOET HET?

Werknemers van Eurostar kunnen in realtime informatie delen vanaf ieder apparaat en samenwerken om klanten snel te helpen.

HOE IS HET GEBOUWD?

Met Community Cloud en Force.com.

Ontdek hoe snel je een mobiel en sociaal intranet kunt bouwen.

[MEER INFORMATIE](#)



“IT zou nooit de vertragende factor mogen zijn bij het aanbieden van zaken aan onze klanten. Nooit.”

Antoine de Kerviler, CIO

DE STAAT COLORADO

Chetna Mahajan
Director of Enterprise Applications



Aantal departementen 19

Aantal werknemers: 40.000

Branche: Publieke sector



Overheidsorganisaties maken momenteel een grote technologische verandering door om burgers beter van dienst te kunnen zijn. In Colorado heeft gouverneur John Hickenlooper zelfs een mandaat verzonden naar zijn ambtenaren om hen meer te laten nadenken over innovatie.

Als gevolg van die nieuwe denkwijze is Chetna Mahajan aangesteld als Director of Enterprise Applications voor de Governor's Office of Information Technology. Mahajan is aangesteld om nieuwe ontwikkelingsnormen, processen en tools te ontwikkelen voor de afdeling. Daarom zijn Mahajan en haar team van meer dan 400 werknemers gebruik gaan maken van Salesforce om de ongeveer 1200 afzonderlijke toepassingen te stroomlijnen binnen alle afdelingen van de overheid.

In het verleden gebruikte Colorado meerdere maatwerkapplicaties voor bijvoorbeeld economische ontwikkeling, toerisme en het creëren van banen, maar deze moesten continu worden bijgewerkt. Het voordeel van Salesforce is volgens Mahajan dat OIT geen losse ondersteuningsmodellen meer hoeft te gebruiken die zijn gebouwd op basis van afzonderlijke toepassingen, maar écht serviceportfoliobeheer kan gaan uitvoeren waarbij resources op basis van behoefte over departementen worden verdeeld.

De nieuwe Colorado PEAK-app is bijvoorbeeld gebouwd met Force.com en is een op burgers gericht portal voor medische hulp. Met de service kunnen burgers eenvoudig en snel toegang krijgen tot informatie over hulp en zich aanmelden voor aanvullende programma's. De site is beschikbaar op desktop computers en mobiele apparaten; iets wat Colorado nog nooit eerder had aangeboden.

De staat bouwde ook apps voor interne medewerkers, zoals het Legislative Tracking System. Hierin wordt de fiscale impact vastgelegd en de status van alle openstaande wetgeving gevolgd. Ze hebben ook een intern Center of Excellence ontwikkeld om veranderingen binnen het bedrijf te stimuleren. Dit is allemaal mogelijk dankzij Salesforce: het duurt nu slechts zes weken om apps te implementeren, in plaats van zes maanden.



DE STAAT COLORADO

DE APP PEAK

WAT IS HET?

Een app voor inwoners van Colorado om zich te laten screenen voor medische, voedings-, financiële en kindverzorgingsprogramma's en om zich ervoor aan te melden.

WAT DOET HET?

Biedt burgers een eenvoudige en mobiele portal om contact te leggen met de staat Colorado, om accountgegevens te openen en om zich aan te melden voor zorgtoeslag en deze te ontvangen.

HOE IS HET GEBOUWD?

Met Force.com en Visualforce.

Ontdek wat een succesvolle mobiele app zoal te bieden heeft.

E-BOOK DOWNLOADEN



“ We willen allemaal dat de overheid sneller reageert en met Salesforce kunnen we beter dan ooit. ”

Chetna Mahajan, Director of Enterprise Applications

4

Gegevens vrijmaken

De juiste mensen toegang bieden tot de juiste gegevens

Uiteindelijk draait alles om gegevens. Het kan lastig zijn om de juiste gegevens bij de juiste mensen te krijgen (via een apparaat, een back-endsysteem of zelfs een klant). De voordelen die dit heeft voor je bedrijf, zijn echter te belangrijk om te negeren. De volgende IT-leiders hebben zich gericht op het bieden van inzicht in en toegang tot gegevens om innovatie bij hun bedrijven te stimuleren.



FOREVER LIVING

Andrew O'Hare
VP, Digital Technology



Opgericht: 1978

Hoofdkantoor: Scottsdale, AZ

Aantal werknemers: 10.000

Branche: Consumentenproducten

Forever Living is de grootste kweker en distributeur ter wereld van producten met aloë vera. Om het enorme netwerk met meer dan 10 miljoen onafhankelijke bedrijfseigenaars verspreid over meer dan 150 landen met elkaar te verbinden, hebben Andrew O'Hare en zijn team met Salesforce een community ontwikkeld met de naam FLP360.

FLP360 biedt bedrijfseigenaars een innovatieve manier om hun bedrijf te ontwikkelen en hun voorgang te volgen. De tool biedt een uitgebreid CRM, de mogelijkheid om aanpasbare websites te maken en ongekende toegang tot rapporten en statistieken. FLP360 kan ook onderweg worden gebruikt via een mobiele app.

"We hebben iedereen verrast en FLP360 op dag één geïntroduceerd in 46 landen," aldus O'Hare. "Binnen 90 dagen was de app in meer dan 100 landen beschikbaar en in 32 talen. Normaal moet dit proces door IT land voor land worden geïntroduceerd en regio voor regio, maar dat is niet praktisch in een wereldwijd werkend bedrijf."

Daarbij heeft Forever Living ook andere Salesforce-producten, zoals Service Cloud, aangepast met volledig vernieuwde gebruikersinterface in de huisstijl. Ze wilden de workflow voor de callcentermedewerkers stroomlijnen, de duur van gesprekken verkorten en veel informatie met één druk op de knop beschikbaar maken. "Dankzij Salesforce kunnen we veranderingen aanbrengen op basis van feedback. Onze toepassingen blijven enorm relevant omdat we ze continu blijven verbeteren," aldus O'Hare.

De volgende stap is een nieuw content management system bouwen voor ForeverLiving.com. "Als we het op Salesforce ontwikkelen, weten we zeker dat het een succes zal worden," zegt hij.



FOREVER LIVING

DE APP FLP360

WAT IS HET?

Communityportal voor distributeurs en een mobiele app.

WAT DOET HET?

Geeft een groot netwerk van afzonderlijke bedrijfseigenaars toegang tot elkaar, klanten en gegevens.

HOE IS HET GEBOUWD?

Met Force.com, Visualforce, Heroku, Heroku Connect en Community Cloud.

Bekijk het volledige verhaal van Forever Living.

[VIDEO BEKIJKEN](#)



Dankzij Salesforce kunnen we innoveren en vernieuwen op manieren die voorheen niet mogelijk waren. Met Salesforce als partner zijn de kwaliteit van onze apps en de Time to Market nu ongekend.

Andrew O'Hare, VP, Digital Technology



ST. JOSEPH HEALTH

David Baker
VP of IT



Opgericht: 1929

Hoofdkantoor: Orange, CA

Aantal werknemers: 24.000+

Branche: Gezondheidszorg

Werknemers verwachten tegenwoordig op het werk dezelfde mobiele en sociale tools die ze ook in hun persoonlijke leven gebruiken. Daarom heeft David Baker besloten om een sociaal en mobiel intranet te ontwikkelen om de samenwerking te vergroten en de productiviteit van de werknemers op 14 locaties en in drie staten te verbeteren.

"Ik denk dat de mensen in IT soms bang zijn," aldus Baker. "Iedereen wilt een perfect product afleveren. Het is echter belangrijker om de eerste versie snel te introduceren, dan feedback te verwerken en daarna het product te perfectioneren."

Met Salesforce heeft het team van Baker een legacy intranet vervangen dat sowieso niet veel werd gebruikt (minder dan 4% van de werknemers was geregistreerd en slechts 100 van hen recent op het intranet actief geweest). Het team is met 50 gebruikers een testproject gestart met de naam Staffhub. Dankzij mond-tot-mondreclame is het aantal gebruikers in enkele weken gegroeid naar 3000.

"Ik vroeg onze executives om zich aan te melden en elke dag, als ze tijd hadden, even een paar berichten te lezen," aldus Baker. "En ik vroeg ze ook één keer per week iets te plaatsen. Mensen zijn geïnteresseerd in wat de leiders te zeggen hebben. Momenteel leveren de VP's en CEO's regelmatig een bijdrage. Dat helpt echt."

Staffhub biedt gebruikers een persoonlijke ervaring die e-mail niet biedt. De oplossing maakt contact mogelijk tussen alle regio's en onderdelen van het bedrijf. "We maken gegevens en informatie vrij beschikbaar," aldus Baker. "De mensen uit Northern Carolina, Southern Carolina en Texas hadden wellicht nog niet door dat er andere mensen zijn die aan vergelijkbare zaken werken... nu kunnen ze contact leggen met elkaar. Op die manier kunnen we een echt ondernemend bedrijf worden."



ST. JOSEPH HEALTH

DE APP STAFFHUB

WAT IS HET?

Een mobiel en sociaal bedrijfsintranet dat voldoet aan HIPAA.

WAT DOET HET?

Met Staffhub komen medewerkers in contact met elkaar en met de bedrijfsleiders. Ze krijgen toegang tot projectbeheer, tools voor het delen van kennis en een ticketingsysteem voor alle gedeelde services.

HOE IS HET GEBOUWD?

Binnen negen weken, met Community Cloud, Force.com en Chatter. Geïntegreerd in LinkedIn.

Download fantastische apps voor in de gezondheidszorg.

[DATASHEET DOWNLOADEN](#)



Iedereen wilt een perfect product afleveren. Het is echter belangrijker om de eerste versie snel te introduceren, dan feedback te verwerken en daarna het product te perfectioneren.

David Baker, VP of IT

SEAGATE

Mark Brewer
SVP en CIO



Opgericht: 1978
Hoofdkantoor: Cupertino, CA
Aantal werknemers: 60.000
Branche: Technologie

Seagate Technology stond voor een keus. De wereldwijde leider op het gebied van gegevens- en cloudopslagoplossingen beheerde veel lokale, maatwerk Java-toepassingen. Het onderhoud daarvan nam steeds meer tijd in beslag en werd steeds duurder. Seagate kon of op dezelfde manier blijven doorgaan of een poging wagen om de appontwikkeling te moderniseren.

De oplossing bleek Salesforce te zijn. Seagate maakte al langer gebruik van Salesforce en had daarom al ontwikkelervaring in huis. "De nieuwe aangepaste apps die we hebben gebouwd, waren eigenlijk CRM-uitbreidingen voor verkoop en marketing," aldus SVP en CIO Mark Brewer. "Van sommige front-end-app ontwikkelingsstaken zijn zelfs voorbeelden ontwikkeld door bedrijfsanalisten."

Een groot voordeel was dat de gecompliceerde toepassingsstructuur en het veeleisende onderhoud nu verleden tijd zijn. Steeds meer bedrijfsapps van Seagate bevinden zich nu in de cloud, waardoor ze eenvoudig door klanten en partners kunnen worden gebruikt. Ze beschikken allemaal meteen over moderne (mobiele en sociale) mogelijkheden.

Een ander groot voordeel voor Seagate is dat voor apps gebruik wordt gemaakt van algemeen beschikbare gegevens. "We konden al onze back-officegegevens uit Oracle ERP naadloos integreren," aldus Brewer. "Op die manier zorgen we voor consistentie en nauwkeurigheid binnen het bedrijf. Wanneer gegevens op één locatie worden bijgewerkt, worden ze namelijk overal bijgewerkt."

Seagate heeft nu al meer dan 40 apps ontwikkeld voor zeven bedrijfstakken. De toepassingen zijn wereldwijd te gebruiken en vervangen in veel gevallen meerdere lokaal ontwikkelde oplossingen. Enkele voorbeelden zijn een ergonomische toepassing voor zelfbeoordeling, een tijdsregistratietoepassing om werktijden en vrije tijd bij te houden, een toepassing voor aanvragen voor overplaatsing en een toepassing om de VMI-hubs te beheren; deze toepassing wordt door zowel interne als externe gebruikers gebruikt.



SEAGATE

APP OM VRIJE DAGEN TE VRAGEN

WAT IS HET?

App voor het beheren van de tijd van werknemers.

WAT DOET HET?

Hiermee kunnen werknemers aanvragen voor vrije dagen indienen en volgen. Managers kunnen de aanvragen goedkeuren en alle vrije dagen van werknemers volgen.

HOE IS HET GEBOUWD?

Met Force.com.

Maak in enkele minuten in plaats van maanden verbinding met welke database dan ook.

[BEKIJKEN HOE](#)



“ We konden al onze back-officegegevens uit ons vorige ERP naadloos integreren. Op die manier zorgen we voor consistentie en nauwkeurigheid binnen het bedrijf. Wanneer gegevens op één locatie worden bijgewerkt, worden ze namelijk overal bijgewerkt. ”

Mark Brewer, SVP en CIO

The Salesforce logo, consisting of the word "salesforce" in white lowercase letters inside a blue cloud-like shape, is positioned in the top right corner of the advertisement.

salesforce

Hoe kan iedereen slimmer, sneller en productiever worden met behulp van IT? Denk als een pionier.

Deze IT-pioniers hebben op de juiste manier gereageerd op de snelheid waarmee en schaal waarop IT veranderd: met snelle, schaalbare technologie. De rode draad die door al deze verhalen loopt is dat IT-leiders zich snel aanpassen aan het nieuwe landschap en dat ze snel nieuwe tools in gebruik nemen om te voldoen aan de groeiende vraag naar betere, mobielere en meer verbonden apps binnen bedrijven.

Salesforce kan daarbij helpen. Met producten zoals App Cloud bieden we alle tools en services die bedrijven van elke omvang en in alle branches al gebruiken om meer dan 4 miljoen aangepaste apps te gebruiken. Dit alles op een platform waarin verkoop, service en marketing met elkaar worden verbonden in één oplossing. Op die manier kan iedereen snel interessante apps ontwikkelen, zowel ontwikkelaars als zakelijke gebruikers. Ontdek wat Salesforce voor jouw bedrijf kan betekenen.

Ontdek wat Salesforce voor jouw bedrijf kan betekenen.

MEER INFORMATIE