



salesforce | platform

DE MOBIELE APP-  
**REVOLUTIE**

8 STAPPEN OM SNEL MOBIELE APPS IN DE CLOUD TE ONTWIKKELEN

Mensen gebruiken mobiele apparaten voor alles, van communiceren en het spelen van games tot aan winkelen en surfen op internet. Bij sommige mensen is het zelfs bijna onmogelijk ze los te weken van hun telefoon. De verschuiving naar mobiele apparaten biedt geweldige nieuwe manieren waarop bedrijven snel, continu en kosteneffectief contact kunnen leggen met klanten en werknemers. En toch lukt het veel bedrijven niet om hun voordeel te halen uit deze mogelijkheden. Ze maken zich zorgen over de veiligheid en schaalbaarheid. Of ze hebben geen ervaren ontwikkelaars in dienst. Blijf niet stilstaan. Jouw klanten en werknemers zijn allang mobiel. En jij moet dat ook zijn.

Als je er niet voor zorgt dat jouw werknemers overal en altijd kunnen communiceren en hun data beschikbaar hebben, dan zouden jouw topwerknemers weleens kunnen vertrekken. Als je informatie over klanten niet on-the-go deelt met partners, distributeurs en leveranciers, zal je groei stagneren. En als je geen contact legt met klanten om hen de best mogelijke ervaring te bieden, dan gaan ze naar iemand die dat wel doet.

De uitdaging voor moderne IT-afdelingen is om snel de mobiele apps te ontwikkelen waar bedrijven om vragen. Als je contact wilt houden met klanten, werknemers, partners en op de hoogte wilt blijven van producten, moet jouw mobiele strategie daarbij aansluiten. In dit e-book vind je 8 manieren om sneller mobiele apps te ontwikkelen. Blijf niet achter. De mobiele revolutie wacht op niemand.

# INHOUDSOPGAVE

|   |    |
|---|----|
| #1 Omarm de grondbeginselen voor mobiel design                      | 03 |
| #2 Gebruik nieuwe platformen  | 04 |
| #3 Breid veilig uit naar miljoenen klanten                          | 05 |
| #4 Overtuig gebruikers  | 06 |
| #5 Maak jouw klantgegevens toegankelijk                             | 07 |
| #6 Mobiliseer elke ontwikkelaar                                     | 08 |
| #7 Maak het ontwikkelen van mobiele apps voor iedereen toegankelijk | 09 |
| #8 Neem de snelste weg naar mobiele vrijheid                        | 10 |

Stap 1

# OMARM DE GRONDBEGINSELEN VOOR MOBIEL DESIGN

“Er is voorspeld dat er in 2017 wereldwijd 4,4 miljard mensen mobiele apps gebruiken.”

Portio Research maart 2013

Via een mobiele app kunnen bedrijven intensiever contact houden met consumenten, zakelijke klanten, werknemers en partners. Wanneer je een ontwikkelingsstrategie voor een app bedenkt, denk dan na over hoe je jouw gegevens kunt uitbreiden om contacten op te bouwen. Creëer niet alleen maar coole apps voor events of promoties die jouw bedrijf niet verder helpen. Creëer apps die betekenis hebben, voor zowel consumenten als medewerkers.

De grootste toegevoegde waarde van een mobiele app is het letterlijk mobiel maken van gegevens. Met mobiele apps krijgen shoppers overal en op elk apparaat inzicht in hun voorgaande aankopen, supportvragen en verwachte leveringen. Zo kunnen bedrijven aanbiedingen doen op basis van de locatie van de klant, of producten ontwikkelen die real-time de onderhoudsbehoefte signaleren. En met mobiele apps hebben werknemers altijd en overal toegang tot gegevens en workflow-processen, zodat ze meer kunnen doen in minder tijd.

Dat is een radicale verandering voor IT-afdelingen. De gebruikerservaring en gebruikersinterfaces zijn nu minstens zo belangrijk als de app-architectuur.

Voordat je besluit welke concepten je van de tekentafel naar jouw klant wilt brengen, moet je de volgende aspecten van jouw app in overweging nemen:



## DOEL

Is de app bedoeld voor communicatie, transacties of entertainment?



## GEBRUIKERSERVARING

Wat is de end-to-end ervaring?



## SOCIAL

Hoe kan social media bijdragen aan de ervaring?



## APPARAAT

Moet de app native zijn, hybride of in HTML5?

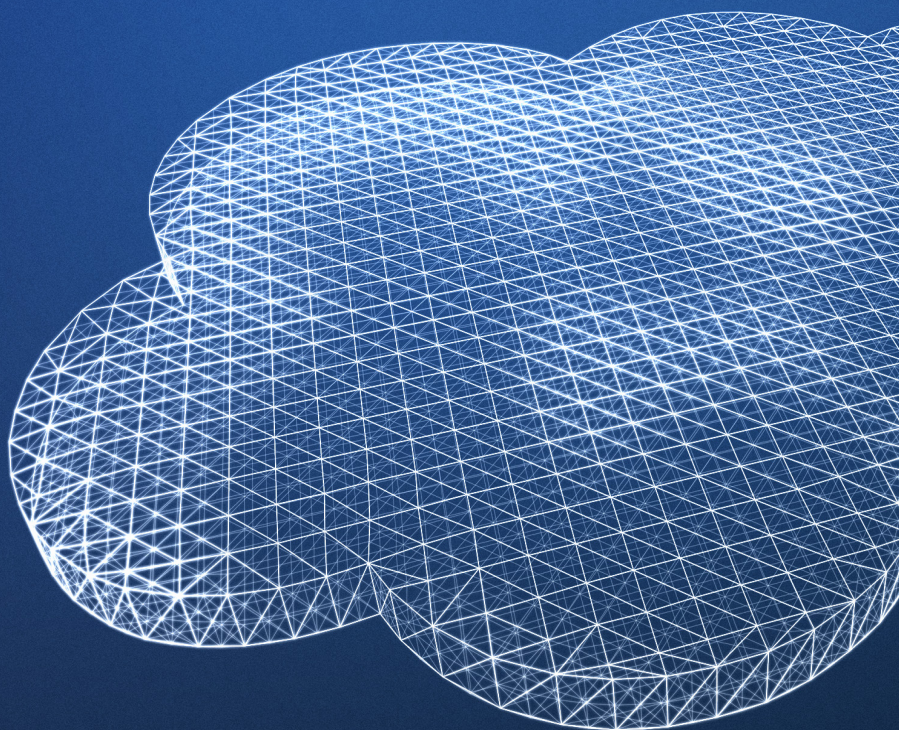


## DATA

Welke data moet worden geleverd en hoe snel wordt deze ververs?

## Stap 2

# GEBRUIK NIEUWE PLATFORMEN



Veel on-premise software-systemen zijn gebouwd voordat social en mobiel de wereld overnamen. Naast continu onderhoud van de hardware vereisen oudere technologieën complexe software stacks en regelmatige upgrades. En hun gebruikersinterfaces zijn niet makkelijk over te zetten naar mobiel, als dat überhaupt al lukt.

Slimme IT-afdelingen weten dat ze niet slechts de infrastructuur moeten onderhouden. Ze verplaatsen de activiteiten naar de cloud zodat ze zich kunnen richten op het oplossen van bedrijfsproblemen en niet op problemen met de infrastructuur. Cloud-platformen leveren direct services waarvan het ontwikkelen op oude systemen weken zou duren.

Met cloud-platformen als Salesforce hoeven ontwikkelaars geen servers, datacenters, databases of software stacks te installeren. In plaats daarvan kunnen ze direct aan de slag met gebruikerservaringen waarmee merken zich kunnen onderscheiden en die innovatief zijn voor klanten.

### Deze diensten zijn standaard bij de cloud-platformen inbegrepen:

#### INFRASTRUCTUUR

Hardware, software stack en opslag

#### APPLICATIE

Webservices, beveiliging, en toegangsmodel

#### HANDELINGEN

Authenticatie, monitoring en patch management

#### PLATFORM

API's, beveiliging, search en identiteit

#### MOBIEL

Geolocatie-API's, REST API's en native SDK's

#### SOCIAL

Feeds, profielen, statusupdates en bestanden delen

*“Het traditionele model voor de distributie en het uitrollen van bedrijfsapplicaties wordt snel ingehaald door het cloud PaaS-/app-store-model.”*

*Voorspellingen van IDC voor 2012: de concurrentiestrijd naar 2020*

Stap 3

# BREID VEILIG UIT NAAR MILJOENEN KLANTEN

“ In 2018 zijn er meer dan 10 miljard mobiele apparaten verbonden met het internet. ”

Cisco, februari 2014

Apps ontwikkelen voor miljoenen connected devices brengt nieuwe uitdagingen met zich mee op het gebied van schaalbaarheid en beveiliging. Hoewel het vaak (maar niet altijd) makkelijker is om het aantal gebruikers van een zakelijke app te voorspellen, kan dit voor een goede consumenten-app al snel teveel zijn voor een datacenter en ten koste gaan van jouw merk. Diensten als Instagram en Twitter verwerken miljoenen posts per minuut. En Google verwerkt elke dag miljarden unieke zoekopdrachten. Wees voorbereid op succes. Met een cloud-gebaseerde oplossing kun je succes incasseren, in plaats van instorten als jouw verwachtingen worden overtroffen. Ook voor het beheersen van problemen op het gebied van schaalbaarheid is de cloud de beste oplossing.

Als bedrijfs- en klantgegevens toegankelijk worden via mobiele apparaten, moet je zeker weten dat dit veilig is. Je wilt daarom een platform dat gecertificeerd is volgens alle belangrijke beveiligings- en privacystandaarden en geschikt is voor alle IT-systemen (waaronder die van derden). Daarnaast wil je er zeker van zijn dat het voldoet aan alle standaardnormen voor beveiliging, beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid.

## Een platform dat probleemloos meeschaalt voldoet aan:



### BEVEILIGINGSNORMEN

AICPA, ISO27001, VeriSign en SysTrust



### DATA PRIVACY COMPLIANCE

De strengste eisen (waaronder de Duitse normen en die van de rest van de EU en Japan)



### GOEDKEURING DOOR DE OVERHEID

De strengste eisen (waaronder voor alle Amerikaanse overheidsinstellingen)

Stap 4

# OVERTUIG GEBRUIKERS

Om te zorgen dat ze blijven terugkomen, moet je jouw klanten en werknemers een geweldige mobiele ervaring bieden.

Cloud-gebaseerde platformdiensten kunnen op meerdere manieren bijdragen aan de optimalisatie van jouw app.

## IDENTITEIT

Authenticatie en identiteitsbescherming worden steeds belangrijker, omdat er bij mobiele apps veel meer klant- en bedrijfsgegevens worden gebruikt. Gebruikers raken gefrustreerd door de vele wachtwoorden, terwijl bedrijven worstelen met beveiliging en het naleven van regels. Net zoals social platformen voor consumenten zoals Facebook de klantidentiteiten over meerdere websites kunnen beheren, hebben bedrijven een eenduidige identiteit nodig op al hun eigen apps.

## BESTURING

Bedrijven moeten in staat zijn eenvoudig rollen, permissies en profielen te ontwikkelen, de toegang tot bepaalde gegevens te beperken en hun beveiligingsbeleid toe te passen op mobiele apps. Daarnaast moeten ze gegevens kunnen afsluiten of wissen wanneer toestellen worden gestolen, of onderdelen kunnen aanpassen die beschikbaar zijn in de mobiele client.

## SOCIAL

Als jouw app geen social feeds heeft of de mogelijkheid biedt te posten op sociale netwerken, dan mist je belangrijke kansen om contacten te leggen en exposure te genereren - om nog maar te zwijgen over de hogere productiviteit die het gebruik van social media door medewerkers opleveren. Het is duidelijk wat de voordelen zijn wanneer je jouw app, intranet of product social maakt. Zoek dus een platform met geïntegreerde sociale functionaliteit.

## APPARATEN

Mobiele telefoniemerken, de grootte en de schermresolutie van toestellen ontwikkelen zich steeds sneller. Met jouw cloud app-platform moet het gemakkelijker worden om deze apparaten te ondersteunen. Zoek sterke SDK's waarmee je native, hybride of HTML5-apps voor iOS of Android kunt bouwen met behulp van wizards, JavaScript-bibliotheken en tools.

## Stap 5

# MAAK JOUW KLANTGEGE- VENS TOE- GANKELIJK

*Bied klanten, werknemers en partners de gegevens en functionaliteit die ze nodig hebben.*

Bedrijven gebruiken veel verschillende apps om hun bedrijf te runnen. Toch werken de meeste daarvan niet automatisch ook in een mobiele omgeving. Werknemers kunnen met hun mobiele apparaten niet altijd bij de gegevens uit HR, ERP- en financiële systemen of maatwerk-apps. Daarnaast kunnen klanten en partners niet snel genoeg bij informatie over de orderstatus, verzending of verwerking van betalingen komen.

Voor mobiele bedrijfsapps moet je jouw gegevens toegankelijk maken, zodat werknemers bij alle gegevens kunnen die ze nodig hebben om hun werk te doen en klanten in contact kunnen komen met jouw bedrijf. Helaas gaat het overzetten van bedrijfsgegevens naar mobiele apps nogal eens gepaard met complexe integratie, middleware en API's die lastig zijn om mee te werken.

**Sla de gegevens van jouw klanten veilig op in de cloud en maak deze toegankelijk via open mobiele API's.**



Geïntegreerde beveiliging op bedrijfsniveau en identiteitservices om klantgegevens te beschermen



Industriestandaard RESTful API's voor toegang tot klantgegevens in de cloud



Integreer met een paar klikken binnen enkele minuten elke database



Bestandsbeheer waaronder opslag en toegang



Toestemming voor gebruikers om zichtbaarheid tot op het basisniveau veilig te stellen

Stap 6

# MOBILISEER ELKE ONT- WIKKELAAR

Ontwikkelaars voegen iets toe aan jouw bedrijf als ze functionaliteit ontwikkelen waarmee je de concurrentie voor bent. Dat doen ze niet als ze vast zitten in het onderhouden van software stacks of het integreren van systemen.

Cloud app-platformen bieden services waardoor het makkelijker wordt om klantgegevens te beschermen en toegankelijk te maken. Met het platform kunnen ontwikkelaars onderdelen voor logica en gegevensintegratie ontwikkelen, zodat het grootste gedeelte van de code niet afhankelijk is van bepaalde apparaten en in de cloud kan draaien. Het aanpassen van apparaten kost zo minder tijd en middelen waardoor het makkelijker wordt om meerdere apparaten te ondersteunen.

**Met services als deze kan elke ontwikkelaar mobiele apps ontwikkelen:**

## **SOCIALE REST API's**

Transformeer apps snel met sociale feeds en functionaliteit voor samenwerking

---

## **GEOLOCATIE**

Verbeter apps gegevens over locatie

---

## **MOBIELE REST API's**

Gebruik standaardwebprotocollen om toegang te krijgen tot bedrijfsgegevens en -diensten en zorg dat algemeen beleid en beleid voor toegang en beveiliging over alle typen toestellen, wordt nageleefd.

---

## **MOBIELE CONTAINER VOOR ONDERNEMINGEN**

Voeg zakelijke functionaliteit toe zoals beveiligde offline opslag en OAuth 2.0-authenticatie; data op apparaten wordt veilig versleuteld

---

## **BELEID VOOR MOBIEL BEHEER**

Versterk de beveiliging op mobiele apps met functionaliteit als 2-factorauthenticatie, pincodebeveiliging op apparaten en wisselende wachtwoorden en het geven of weigeren van gebruikerstoegang.

## **NATIVE SERVICES VOOR TOESTELLEN**

Voeg met een set standaard API's camera, locatie en contacten toe en krijg makkelijk toegang tot de native functionaliteit van een toestel of tot bedrijfsgegevens door een simpele JavaScript-code te gebruiken



Stap 7

# MAAK HET ONTWIKKE- LEN VAN MOBIELE APPS VOOR IEDEREEN TOEGANKE- LIJK

*Wat als je jouw zakelijke gebruikers de mogelijkheid zou kunnen bieden om hun eigen mobiele apps te ontwikkelen?*

Achter het huidige enthousiasme over mobiel zit een wrede werkelijkheid voor veel IT-beheerders. Door het gat tussen de zakelijk eisen en de geleverde apps ontstaat er een 'IT-tekort' van vele miljoenen euro dat elke dag groter wordt - en alleen nog maar wordt versneld door mobiel.

Met het juiste beheer, drag-and-drop-ontwikkelingstools en management met de focus op IT, kunnen ondernemers zelf hun problemen oplossen en het tekort opheffen. Met een cloud-platform kunnen zakelijke gebruikers snel apps ontwikkelen, ze overal uitrollen en ze op elk gewenst moment updaten, zonder dat dit ten koste gaat van de controle van IT op de toegang van de gegevens.

Met enkele klikken kunnen business analisten hun eigen apps naar wens aanpassen. Iedereen die kan omgaan met een spreadsheet kan met drag-and-drop-tools, wizards en formulieren ook apps ontwikkelen. Met slechts enkele muisklikken worden de bedrijfslogica en geautomatiseerde workflows ontwikkeld, UI-componenten ingebed en lay-outs voor pagina's automatisch gegenereerd.

Slechts een paar hokjes aanvinken is genoeg om gegevens, velden en apps te beveiligen. Met de geïntegreerde analytics kunnen rapportages en dashboards snel worden geconfigureerd. En in de cloud hebben zij altijd de meest recente data.



*“75% van de Fortune 500-bedrijven onderneemt al stappen om mobiele apps met HTML5 uit te rollen.”*

*IBM Worklight 2014*

Stap 8

# NEEM DE SNELSTE WEG NAAR MOBIELE VRIJHEID



*Ga nu mobiel met het Salesforce1 Platform en blijf niet achter in de mobiele revolutie.*

## Verouderd platform



APP

(6-12 maanden)

## Salesforce1 Platform



APP

Alle services die je nodig  
heeft om snel apps te  
ontwikkelen

Het Salesforce1 Platform heeft meer dan 16 jaar ervaring in de cloud en beheert al meer dan 4,5 miljoen apps voor meer dan 100.000 bedrijven. Nieuwe mobiele services bieden alles wat je nodig hebt om snel mobiele apps voor jouw klanten en werknemers te bouwen. Maak jouw klant- en backoffice-gegevens beschikbaar en laat ze op elk apparaat draaien.

# DOE MEE MET DE REVOLUTIE

Als je nog oude platformen gebruikt om moderne mobiele apps te bouwen, verspil je kostbare tijd en middelen.

Apps die op deze complexe wijze en met een dergelijke infrastructuur zijn gebouwd, zijn moeilijk te schalen voor gebruikspieken, moeilijk bij te werken wanneer de bedrijfsbehoeften veranderen en moeilijk mobiel en social te maken. De ontwikkeling van een eenvoudige app kan maanden in beslag nemen. Als je dan uiteindelijk door het ontwerp, kernontwikkeling, en de test,- en uitrolfases bent is jouw idee al weer verouderd of is iemand anders je al voor geweest.

Als je mobiele apps ontwikkelt op een cloud-platform, kun je jouw bedrijf transformeren.

**Bekijk het Salesforce1 Platform en sluit je vandaag nog aan bij de mobiele revolutie:**

**[www.salesforce.com/nl/platform/mobile](http://www.salesforce.com/nl/platform/mobile)**

salesforce | platform