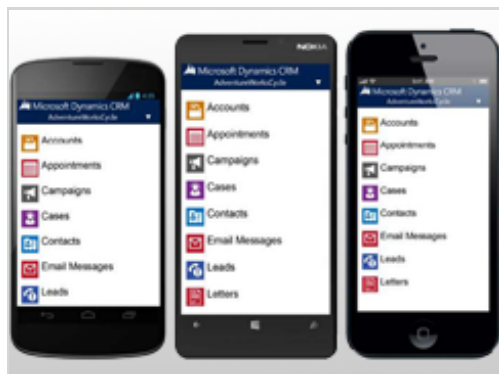


Mobiliteit voorop bij keuze CRM voor abonnees

Apps verrijken standaard CRM- en ERP-software

21 OKTOBER 2014 13:36 | [THIJS DOORENBOSCH](#) | [ANALYSE](#)



De snelle ontwikkeling van apps voor smartphones en tablets verandert ook de wijze waarop organisaties met hun klanten omgaan. Alles moet direct geregeld kunnen worden, ook op locatie. De achterliggende systemen moeten dat faciliteren.

De werkbond waarmee de servicemonteur aan de slag gaat met de cv-ketel is tegenwoordig ook meteen de factuur en de betalingsopdracht. Met een handtekening van de eigenaar van de ketel – gezet op de ruggedized tablet- verzekert de monteur zich dat de eigenaar heeft gecontroleerd wat er is gebeurd. Dezelfde handtekening autoriseert ook de automatische incasso die de collega's op het hoofdkantoor indienen bij de bank.

Dit voorbeeld maakt duidelijk hoe de grenzen tussen Customer Relationship Management (CRM) en Enterprise Resource Planning (ERP) vervagen. CRM is van oudsher een aanhangsel van systemen die de bedrijfsprocessen stroomlijnen en het de verkoopstaf makkelijk maken. Sinds een jaar of vijftien ontwikkelt de IT-sector aparte CRM-suites die veel meer mogelijkheden hebben dan het verzamelen van gegevens over klanten en het initiëren en evalueren van klantgerichte acties. Vooral in de consumentgerichte dienstverlening groeit de populariteit ervan snel. Met de komst van tablets en smartphones ontstaat ook de behoefte deze systemen mobiel te kunnen benaderen.

Mobiliteit staat nu zelfs voorop, constateert Jeroen Venus, CCO van CWR Mobility, een Nederlandse specialist in mobiele toegang tot Microsoft Dynamics. Tot voor kort kochten organisaties een CRM-applicatie en gingen ze vervolgens op zoek naar een manier om er ook op mobiele apparatuur goed mee uit de voeten te kunnen, nu komen ze eerder met vraagstukken over mobiliteit. "Een Zuid-Afrikaanse bank benaderde ons met zo'n vraag. Het is daar heel gebruikelijk dat teams langs de deuren gaan om verzekeringen te verkopen. De

verwachting is dat het contract ook direct kan worden gesloten. De bank zocht naar een manier om daar aan tegemoet te komen door alles direct op een tablet te regelen." Dat daar een back-endsysteem aan te pas moest komen, stond op de tweede plaats.

Een bedrijf als Microsoft ontwikkelt dergelijke mobiele apps niet zelf, maar heeft Independent Software Vendors (ISV) die – zoals CWR Mobility – Microsoft Dynamics als backoffice-systeem inzetten voor hun eigen apps. In uitzonderlijke gevallen kan CWR Mobility ook andere CRM- of ERP-producten als backoffice gebruiken. Dat gaat dan om heel grote opdrachten waarbij de extra ontwikkelkosten die dat met zich meebrengt, in het niet vallen. De kern van CWR Mobility's activiteiten ligt echter in het snel ontwikkelen van op een vraag toegesneden apps met standaard bouwblokken.

Het bedrijf laat die apps verkopen en ontwikkelen door zo'n 450 partners wereldwijd. Venus schetst de markt zo: "Je hebt aan de ene kant bedrijven die genoeg hebben aan een goedkope standaard-app en aan de andere kant heb je de kostbare maatwerk-apps die volledig zijn afgestemd op de uitstraling en functionele wensen van de opdrachtgever. Wij zijn er voor de grote groep daar tussenin. Onze partners stellen die samen op basis van standaard componenten en kunnen ze verder afstemmen op de wensen van hun klanten door wat kleinere aanpassingen aan te brengen met behulp van ons gereedschap."

Nieuwe toepassingen

De apps hebben vaak functionaliteiten die de standaard ERP- of CRM-toepassingen niet hebben. Zo wordt waar mogelijk gebruik gemaakt van andere apps en sensoren in het mobiele apparaat, zoals de GPS, kaartfuncties en de telefoonfunctie. Daarbij krijgt de rol van de gebruiker van de app veel aandacht. Een monteur ziet bijvoorbeeld wanneer de app opstart als eerste een kaart met de afspraken voor die dag. Heeft hij op het eind van de dag nog een paar uur over, dan kan hij het filter aanpassen en ziet hij de afspraken voor de komende dagen in de buurt. Hij kan dan meteen vanuit de app even bellen of het schikt dat hij direct al langskomt. De apps kunnen vaak ook foto's maken en direct invoeren in het backoffice-systeem. Zeker bij schade-experts of bijvoorbeeld voor makelaars is dat een belangrijke toevoeging.

Mobiele apparatuur heeft het nadeel dat verlies en diefstal snel voorkomen en dat kan leiden tot ongewenste toegang tot bedrijfsgegevens. Ook bevat de communicatie tussen client en backoffice vaak veel gevoelige gegevens. Een goede integratie met Mobile Device Management is een manier om de beveiliging van de apparatuur bij te houden. Deze beheersoftware zorgt er voor dat het toestel op afstand kan worden gewist en onbruikbaar gemaakt. Venus wijst verder op het belang van een beveiligingsserver die in de communicatie tussen de app en de backoffice-applicatie staat, zodat de CRM-server nooit direct in contact staat met het internet.

Toekomst

De ontwikkelingen in deze appmarkt zijn nog in volle gang. Bij CWR Mobility werden tot nog toe native apps gebouwd voor Windows Mobile, iOS, Android, BlackBerry en recent Windows 8. Een overstap naar generieke bouwblokken maakt dat het aanpassen en beheer van de software eenvoudiger wordt. Belangrijker nog vindt Venus de komst van andere platformen, zoals voor wearables, die zeker in rol gaan spelen in de mobiele dienstverlening. Verder verwacht Venus dat er steeds meer behoefte komt aan schaalbare apps. Daarmee bedoelt hij apps voor groepen werknemers binnen een organisatie die vanwege hun rol maar toegang nodig hebben tot een heel beperkte set functies uit het CRM- of ERP-systeem, bijvoorbeeld het afvinken van een opdracht. Zo'n app zou veel goedkoper kunnen zijn dan de app met volledige functionaliteit die de leidinggevende heeft. Ook ziet hij behoefte aan mogelijkheden om de User Interface en de User Experience aan te passen zonder dat daar ingewikkeld programmeerwerk aan te pas moet komen.

[Share](#)[Tweet](#)

Lees ook

[Surface blijkt opeens sterke groeier voor Microsoft](#) 24 OKTOBER 2014

[Kwart meer omzet voor Microsoft](#) 24 OKTOBER 2014

[IBM en Microsoft versterken elkaar in de cloud](#) 23 OKTOBER 2014

[Windows 10 krijgt tegengif tegen phishing en datalekken](#) 23 OKTOBER 2014

OF MEER OVER: [MICROSOFT](#), [DYNAMICS](#), [CWR](#), [MOBIEL](#), [SMARTPHONE](#), [TABLET](#)

Data-integratie evolueert door Big Data



[Download de whitepaper](#)