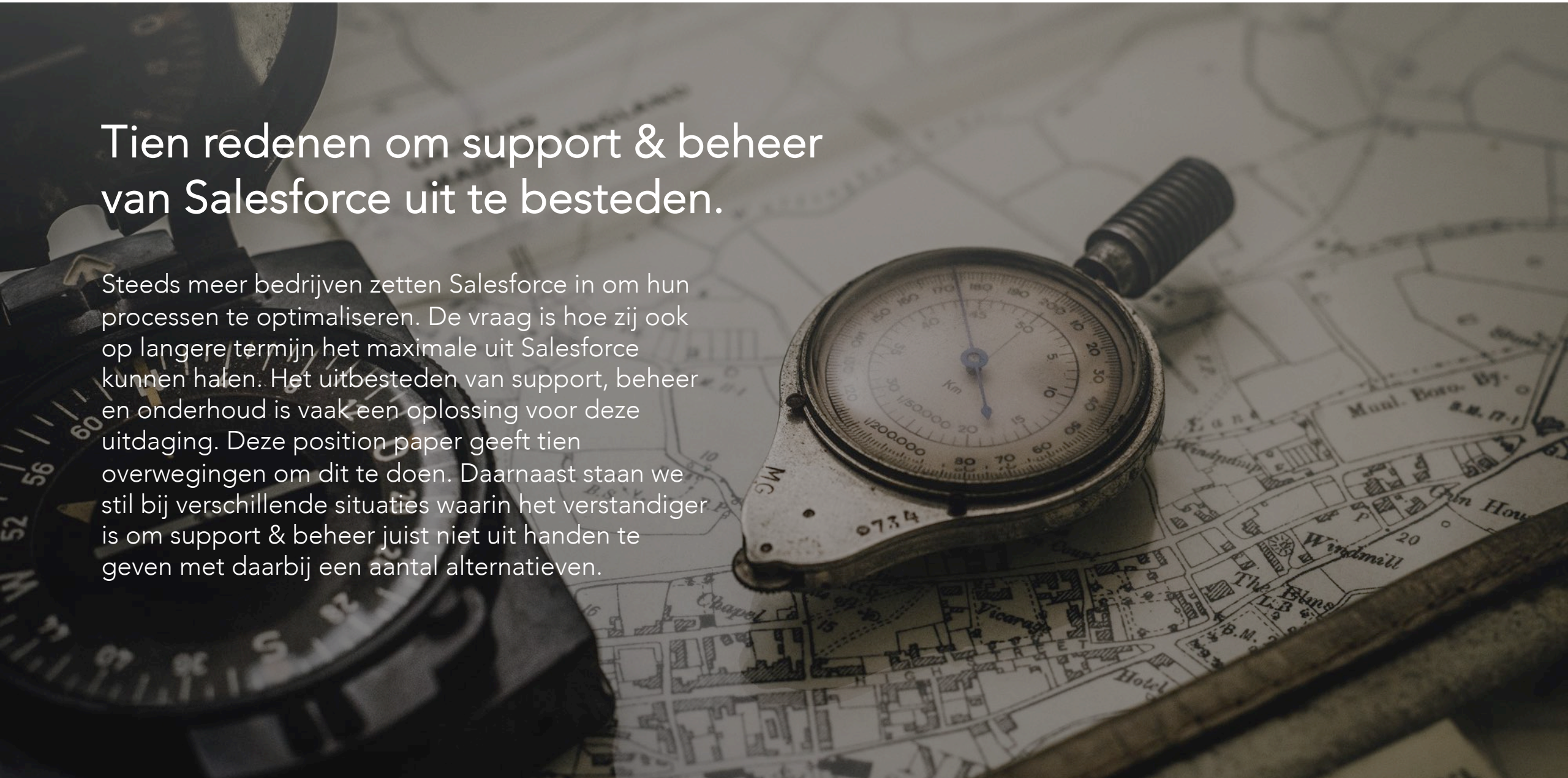


Position Paper

Tien redenen om het support & beheer van Salesforce uit te besteden (en drie om het niet te doen)

Tien redenen om support & beheer van Salesforce uit te besteden.

Steeds meer bedrijven zetten Salesforce in om hun processen te optimaliseren. De vraag is hoe zij ook op langere termijn het maximale uit Salesforce kunnen halen. Het uitbesteden van support, beheer en onderhoud is vaak een oplossing voor deze uitdaging. Deze position paper geeft tien overwegingen om dit te doen. Daarnaast staan we stil bij verschillende situaties waarin het verstandiger is om support & beheer juist niet uit handen te geven met daarbij een aantal alternatieven.





1

Support & beheer van Salesforce vraagt specialistische kennis

In de afgelopen 20 jaar heeft Salesforce zich ontwikkeld van een CRM systeem tot een breed toepasbaar platform dat veel aspecten van de bedrijfsvoering ondersteunt. Veel bedrijven integreren Salesforce in een omgeving waar meerdere systemen naast elkaar draaien zodat een complex landschap ontstaat. Het support & beheer daarvan vraagt vaak meer kennis dan een eigen IT-afdeling kan leveren. Het uitbesteden van een deel van de werkzaamheden aan een ervaren partij, is dan een goede oplossing.

2 Meer waarde halen uit Salesforce

Salesforce biedt in de regel veel meer functionaliteit dan organisaties gebruiken. Ze benutten niet alle mogelijkheden terwijl ze daarvoor wel licentiekosten betalen. Daarmee doen ze zichzelf te kort. Door samen met een Salesforce partner te kijken naar de bedrijfsprocessen en de onbenutte kansen die Salesforce biedt, kan een organisatie meer uit hun Salesforce omgeving halen. Dit vertaalt zich direct in betere resultaten en lagere bedrijfskosten.



3 Ontlasten van eigen IT organisatie

De digitale transitie is een continu proces waar alle organisaties mee te maken hebben. Dat vraagt veel kennis en capaciteit. Bijna elke IT-afdeling heeft moeite om de vraag vanuit de organisatie bij te benen. Door een deel van het beheer en de ontwikkeling van Salesforce uit te besteden, krijgt het interne IT personeel meer ruimte voor andere uitdagingen.



4 Toegang tot schaarse expertise

De populariteit van Salesforce en de krappe arbeidsmarkt voor IT personeel, leidt ertoe dat expertise schaars is. Daarnaast is Salesforce erg breed. Uiteenlopende uitdagingen vragen andersoortige kennis. Er bestaat dan ook niet één soort salesforce consultant die alle uitdagingen kan adresseren. Door het beheer en de ontwikkeling van Salesforce uit te besteden aan een gespecialiseerde partij, voorkomen organisaties een lange en moeizame zoektocht naar talentvolle medewerkers en kunnen ze putten uit verschillende expertises.





5

Het garanderen van continuïteit

Salesforce heeft zich bij veel organisaties ontwikkeld tot een onmisbaar IT systeem dat belangrijke bedrijfsfuncties ondersteunt. Deze afhankelijkheid introduceert een ongewenste kwetsbaarheid als de kennisontwikkeling en IT capaciteit niet gelijk oplopen met het toenemende gebruik van het platform. Een goede maatregel om deze situatie te voorkomen, is de werkzaamheden uit te besteden waar de grootste risico's worden gelopen en zo de continuïteit te garanderen.

6 Schaalbaarheid & flexibiliteit

De digitale transitie van een organisatie verloopt zelden geleidelijk, maar met pieken en dalen. Voor en tijdens grote projecten is veel extra capaciteit nodig en wordt intensief kennis opgebouwd. Na het project zakt de vraag weer in. Toch blijft het wenselijk om toegang te houden tot de opgedane kennis en ervaring. Door (een deel van) support & beheer en de ontwikkeling uit te besteden, vormt zich een flexibele schil die kan worden ingezet bij een piek en kan worden afgeschaald als de vraag er even niet is.



7 Controle over kosten

Digitalisering brengt nieuwe kosten met zich mee terwijl traditionele kostenposten vervallen. Zo zal een migratie naar de cloud de kosten voor lokale infrastructuur minimaliseren en tot andersoortige beheerkosten leiden. Door te kiezen voor een uitbestedingspartner die veel ervaring heeft op dit vlak, zijn organisaties in staat om afgewogen keuzes te maken en de kosten onder controle te krijgen.





8

Focus houden op core business

Support & beheer van IT-systemen vraagt steeds meer aandacht. Dit leidt af van de kernactiviteit van de organisatie. Het risico ontstaat dat er meer tijd wordt besteed aan de randvoorwaarden, dan aan het echte werk. Door Salesforce support & beheer en ontwikkeling uit te besteden aan een gespecialiseerde partner, maken organisaties tijd en capaciteit vrij voor activiteiten die direct bijdragen aan het primaire organisatiedoel.



9 Eenduidige afspraken over resultaten

Naarmate Salesforce een belangrijkere rol in de primaire processen krijgt, neemt de afhankelijkheid toe. Dit is voor een organisatie vaak het moment om na te denken over de vorm en het gewenste resultaat van de ondersteuning. Door te kiezen voor uitbesteding aan een ervaren partner, ontstaat de mogelijkheid om afspraken te maken over resultaten zoals reactie- en oplostijden. Dit komt ten goede aan de voorspelbaarheid en continuïteit van het primaire proces.

10 Altijd toegang tot de meest actuele kennis

Salesforce ontwikkelt zich in een hoog tempo. Drie keer per jaar vindt een grote release plaats, waarin allerlei verbeteringen en nieuwe functies worden geïntroduceerd. Om de maximale waarde te blijven halen uit Salesforce, is het noodzakelijk om op de hoogte te blijven van alle ontwikkelingen op het platform. Door het support & beheer en doorontwikkeling van Salesforce uit te besteden aan een gespecialiseerde partner, houden organisaties toegang tot de meest actuele kennis, zonder hierin zelf extra te investeren.



...en drie om het niet te doen.

Het uitbesteden van Salesforce support & beheer biedt kansen, maar is niet in alle situaties zaligmakend. Dat hangt af van het onderliggende uitdagingen. Bovendien hoeft het geen alles of niets keuze te zijn. Het kan ook verstandig zijn taken deels uit te besteden of te kiezen voor een andere samenwerkingsvorm. Een goede Salesforce partner gaat hierover het gesprek aan om te komen tot een oplossing die het daadwerkelijke antwoord is op de uitdaging van de klant.



1 Ontwikkelingsfase

Soms zijn organisaties nog zo intensief bezig met de inrichting en de aanpassing van Salesforce, dat het beter is om het support- & beheerteam direct aan te sturen. Er zijn dan nog zoveel onduidelijkheden over de scope en het serviceniveau, dat uitbesteden niet voor de hand ligt. Toch zijn er ook dan vaak wel afspraken te maken met Salesforce partners, die aansluiten op de vraag om de noodzakelijke ondersteuning in te vullen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het tijdelijk detacheren van een Salesforce expert.





2

Afhankelijkheid

Met het uitbesteden van het support & beheer van Salesforce, wordt ook een nieuwe afhankelijkheid geïntroduceerd. Dit kan leiden tot een ongewenste vendor-lock. Om dit te voorkomen, valt het te overwegen om zelf de verantwoordelijkheid te houden over support & beheer. Een andere mogelijkheid is op zoek te gaan naar een Salesforce partner die re-transitie (het terug overdragen van de uitbestede werkzaamheden aan het einde van de contractperiode) onderdeel maakt van de afspraken. Door hier al in het begin van de samenwerking duidelijke resultaatafspraken over te maken, kan veel ellende voorkomen worden: 'Start with the end in mind!'.

3 Concurrentievoordeel

Als Salesforce onderdeel wordt van het 'competitive advantage' van een organisatie is het een overweging om alle kennis van het platform in huis te houden. Dit is het geval als organisaties unieke processen in Salesforce modelleren waarmee zij het verschil ten opzichte van hun concurrent maken. Een eigen team met experts kan dan nodig zijn om sneller in te spelen op veranderingen in de markt en de voorsprong te behouden. Ook in dit geval kunnen er vaak andere afspraken gemaakt worden met Salesforce partners om de nodige ondersteuning in te vullen.



Contact

Wil je meer informatie over Salesforce Support & Beheer of alternatieve mogelijkheden?



Bart Boers

Accountmanager/Consultant

bart.boers@bridgin.it

06 – 11 41 93 54



Bart Droppers

Managing Partner

bart.droppers@bridgin.it

(06) 43 82 17 86



Bridgin.it BV
Bergstraat 23
3811 NE Amersfoort
+31 33 4 33 23 75

Closing the gap between Business & IT