

MAATWERK LOONT bij CRM-applicatie

BEGINNEN MET ENTHOUSIASTE GEBRUIKERS

Een organisatie – in deze ‘real life case’ een bank in Nederland – koos aanvankelijk voor een standaardapplicatie uit het middensegment van de CRM-markt. Helaas kon deze applicatie onvoldoende op de bestaande Lotus Notes omgeving worden aangesloten. Tot ergernis van de eindgebruikers. Er moest een omschakeling worden gemaakt. De oplossing? Werken vanuit de bestaande applicatie met een CRM-oplossing op maat, voor een standaard prijs.

Aan het einde van 2001 valt het besluit om voor een standaard CRM-applicatie te kiezen. Een belangrijke eis voor deze applicatie is de aansluiting met de bestaande omgeving voor agenda en e-mail in Lotus Notes. Uiteraard zegt de leverancier toe dat dit in de nieuwste versie is opgelost. We hoeven ons geen zorgen te maken. Voor de zekerheid laten we dit nog wel even contractueel vastleggen. Dat wil zeggen: indien de leverancier in gebreke blijft kan het contract worden ontbonden. De gekozen leverancier is in Nederland overigens een van de marktleiders in het middensegment van de markt.

Helaas wordt al snel duidelijk dat de aansluiting met Lotus Notes moeizaam gaat worden. En van de eerste problemen waar we tegenaan lopen is de onbekendheid van de Lotus Notes-applicatie bij de implementatieconsultant van het CRM-pakket. Deze weet wel alles van de eigen CRM-applicatie, maar heeft geen idee hoe Lotus Notes werkt en zegt aanvankelijk dat

dit ook niet echt nodig is. Uiteindelijk is de leverancier 18 maanden in de weer om de koppeling te laten werken. Helaas krijgt hij zelfs een eenrichtingskoppeling voor acties van het CRM-systeem naar Lotus Notes niet werkend en zijn we gedwongen naar een alternatieve oplossing om te kijken.

SELECTIE VAN HET ALTERNATIEF
Omdat veel van de problemen te maken hebben met de koppeling met de bestaande e-mail- en agenda-omgeving wordt besloten te kijken naar een op Lotus Notes gebaseerde applicatie. Ook geven de eindgebruikers aan dat het beheren van documenten gekoppeld aan relaties belangrijker wordt. Dit pleit nog eens extra voor een Lotus Notes omgeving.
Omdat ons project al loopt zal een compleet nieuw offerte-aanvraagtraject ons project langdurig stopzetten. Alternatief is de reeds bestaande leverancier van het Lotus Notes tijdsregistratiesysteem te beoordelen. Deze heeft zogenaamde ‘jumpstarts’ ontwikkeld voor CRM, waarmee

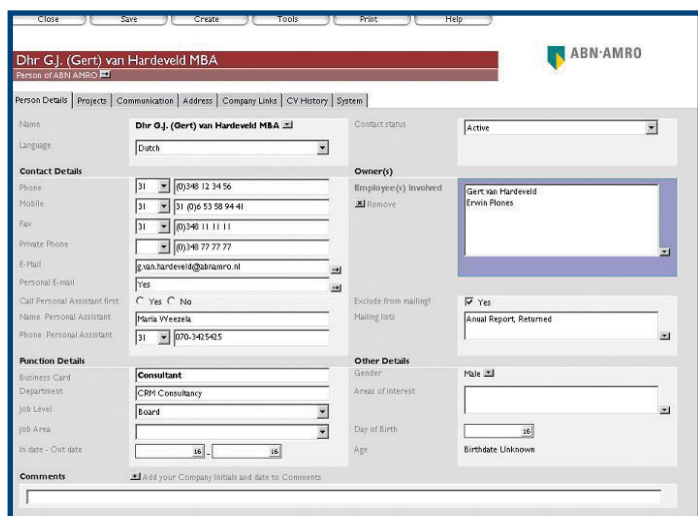
snel een complete CRM-applicatie ingericht kan worden. Alleen als deze oplossing onvoldoende blijkt, zullen we een compleet offerte-aanvraagtraject in moeten gaan.

De eerste sessie ziet er veelbelovend uit, er is een aardige basisset van software, die naar men zegt gemakkelijk kan worden aangepast. We besluiten de proef op de som te nemen en geven de leverancier de kans in een proeftuin te tonen dat deze alle benodigde schermen in twee weken kan ontwikkelen.

Na die twee weken zijn we met het projectteam en een afvaardiging uit de gebruikersorganisatie getuige van een compleet werkend prototype. Iedereen is laaiend enthousiast en unaniem geeft deze groep het dringende advies om te kijken of een overgang naar dit systeem kan worden gemaakt.

BUDGET

Voor het gehele project is voorzien in een budget voor 250 gebruikers, waarbij re-



SCHERM 1: VOORBEELD VAN HET VASTLEGGEN VAN PERSOONSgegevens

kening is gehouden met een licentieprij van € 1.400,- per gebruiker. Van het oorspronkelijke standaard pakket waren reeds 140 licenties aangeschaft en we stonden aanvankelijk voor de keuze de resterende 110 licenties aan te schaffen. Er is dus nog een budget van 110 à € 1.400, zijnde € 154.000,-.

Met de leverancier wordt overeengekomen dat hij de functionaliteit, zoals die reeds in huis is, fixed price ontwikkelt voor een bedrag ruim onder € 154.000,-. Verder zouden we normaal gesproken 18 procent aan onderhoud kwijt zijn over de licentieprij zonder korting. In dit geval bedraagt dit 18 procent over 250 gebruikers maal een licentieprij van € 1.600,- (zonder de korting), zijnde € 74.000,-. Dit bedrag sparen we de komende jaren dus uit en kan in ieder geval als richtlijn dienen voor het budget dat aan onderhoud nodig is aan de Lotus Notes applicatie. We verwachten overigens daar onder te blijven.

Aardige bijzaak is ook dat we nu voor extra licenties bovenop de 250 niet extra hoeven te betalen, want de applicatie is tenslotte al in eigendom van de bank.

REALISATIE

Eind januari 2003 krijgen we groen licht om de implementatie voort te zetten met de op Lotus Notes gebaseerde oplossing van de leverancier (8020.nl). Het project en de naam van de applicatie wordt van CCS (Customer Care Systeem) omgedoopt

naar MyCRM, mede vanwege de oriëntatie van de functionaliteit op de gebruiker. Zo ziet deze alleen nog zijn eigen bedrijven, contactpersonen, acties en projecten. De nauwe integratie met de agenda- en e-mail omgeving evenals de synchronisatie met de PDA maakt dat de applicatie veel dichterbij de eindgebruiker staat.

Vanuit de ervaring met het prototype weten we dat er snel ontwikkeld kan worden met Lotus Notes. Nu wordt het echter serieus en zijn er 8 weken uitgetrokken voor het definitief ontwikkelen van de applicatie en 4 weken voor het testen en opleveren op een totale doorlooptijd van 9 weken.

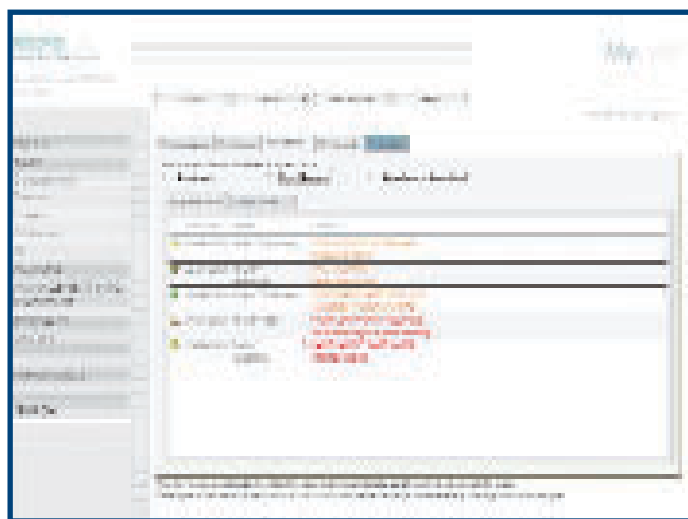
De doelstelling om op 31 maart 2003 de applicatie in productie te nemen slaagt en op 1 mei 2003 kunnen de vroegere gebruikers van CCS nu de nieuwe MyCRM applicatie gaan gebruiken. Uiteraard zijn daarbij alle gegevens uit het vroegere CCS overgezet naar dit systeem.

In de maanden april en mei worden alle gebruikers getraind in het gebruik van het MyCRM en krijgen we al direct veel enthousiaste reacties. Voor de training is een gebruikershandleiding geschreven, zijn opdrachten geformuleerd en zijn procedures vastgelegd wie waarvoor verantwoordelijk is en wie waar rechten voor heeft.

GEBRUIKERSVRIENDELIJK

De op Lotus Notes gebaseerde oplossing wordt door de gebruikers als veel vriendelijker en completer ervaren dan de vorige applicatie. Groot voordeel van deze oplossing is de integratie met de Lotus Notes omgeving. Voor het archiveren van e-mails en/of afspraken is het niet eens nodig de CRM-applicatie op te starten. Men kan gewoon vanuit de e-mail- of agenda-omgeving de desbetreffende e-mail of afspraak koppelen aan de juiste contactpersoon en eventueel (verkoop)project. Hiervoor is in de e-mail- en agenda-omgeving de button 'send to CRM' gemaakt. In het voorbeeldscrem is deze functionaliteit weergegeven.

Nadat men het juiste bedrijf, persoon en



SCHERM 2: VOORBEELD VAN HET STARTSCHERM MET DE EIGEN GEGEVENS

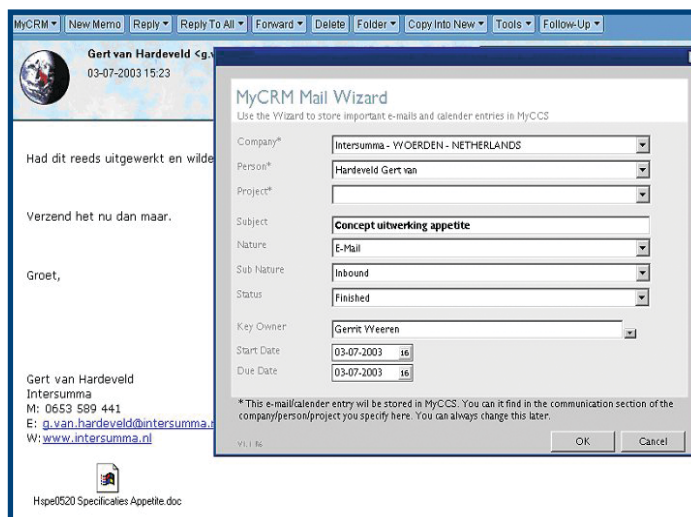
project heeft gekozen wordt een voorgenomen meeting opgeslagen onder deze gegevens in MyCRM. Ook een binnenkomende e-mail kan op deze wijze worden gearchiveerd. Wanneer de persoon met bijbehorende e-mail al bekend is, zal het systeem deze automatisch herkennen. Wanneer de persoon nog niet bekend is, kunnen vanuit de e-mail- en agenda-omgeving de e-mailgegevens over deze persoon met één druk op de knop worden aangemaakt.

deel lijkt echter de snelle en gemakkelijke manier om functionaliteit te ontwikkelen. Ideeën kunnen snel in prototypen worden omgezet en teruggekoppeld naar eindgebruikers. Zo ontwikkelt de applicatie zich in een hoog tempo mee met de wensen van de eindgebruikers.

NADELEN

Natuurlijk heeft deze ontwikkelomgeving niet alleen voordelen in vergelijking met een relationele database en moderne ont-

keld die naadloos integreert met deze omgeving. Elke eindgebruiker start automatisch op in Lotus Notes en kan daardoor direct zijn afspraken en e-mails archiveren onder de juiste relaties, zonder dat de CRM-applicatie opgestart hoeft te worden. De ontwikkelde applicatie op maat is optimaal afgestemd op de wensen bij deze bank en biedt de eindgebruiker daardoor veel herkenbaarheid. Het uiteindelijk effect is een veel hogere acceptatiegraad; medewerkers vinden het leuk om met de applicatie te werken.



SCHERM 3: VOORBEELD VAN DE KOPPELING VOOR AGENDA-ACTIVITEITEN

Met de Lotus Notes ontwikkelomgeving kan snel worden ontwikkeld en beschikt men direct over handige functionaliteiten voor replicatie met andere vestigingen, laptop- en PDA gebruikers. Onder de voorwaarde dat men precies weet wat de CRM-applicatie moet kunnen, is het mogelijk in twee maanden een complete applicatie te ontwikkelen, te testen en in productie te nemen. Het inrichten van een standaard applicatie kost minstens evenveel tijd.

Ondanks de switch naar een andere applicatie halverwege het project zijn we toch binnen het budget gebleven. Het is dus mogelijk om een maatwerk applicatie te ontwikkelen onder de prijs van de standaard applicatie uit het middensegment van de CRM-markt. Ook voor de toekomstige kosten blijven we onder het kostenniveau van de standaard applicatie (die 18 procent van de gebruikerslicentie bedraagt). ♦

Gert van Hardeveld is CRM Consultant bij Intersumma.

Veel aandacht is uitgegaan naar het maken van functionaliteiten die de gebruiker tijd uit handen nemen. Natuurlijk kunnen automatisch documenten worden gemaakt die direct onder het juiste bedrijf worden gearchiveerd. Ook kleine dingen als het kopiëren van een adreslabel naar het klembord, waarna dit geplakt kan worden in een brief, verhogen de acceptatiegraad aanzienlijk.

VOORDELEN

22 De keuze voor de Lotus Notes ontwikkelomgeving heeft veel voordelen gebracht. De replicatietechniek maakt het eenvoudig de data uit te wisselen met andere vestigingen en met laptops van gebruikers. Hiervoor hoefde niets gebouwd te worden. Omdat de Lotus Notes omgeving al beschikt over synchronisatiemogelijkheden met Palm software is dit ook al direct beschikbaar. Het belangrijkste voor-

wikkelomgeving zoals bijvoorbeeld Oracle. Omdat een Lotus Notes applicatie niet op een relationele database is gebaseerd is het lastiger om met bestaande *reporting tools* rapportages en selecties te maken. Hiervoor hebben we dan ook een aparte rapportagedatabase gemaakt. Ook voor de selecties is een aparte 'query builder' gemaakt. Een voordeel is weer wel dat deze functionaliteiten optimaal aansluiten bij de wensen.

Een ander nadeel van het snel en gemakkelijk kunnen ontwikkelen is dat men een goed inzicht moet hebben in de eisen en wensen en van tevoren een logisch datamodel moet ontwikkelen. Anders ontstaat al snel een onoverzichtelijke applicatie.

KORTOM

Door te vertrekken vanuit de Lotus Notes omgeving is een CRM-applicatie ontwik-