

# Dit moet je doen om grip te krijgen op je kosten tijdens het gebruik van Salesforce

Aangeboden door [ikwilsalesforce.nu](http://ikwilsalesforce.nu)



---

## DRIE KOSTENCOMPONENTEN WAAR JE GRIP OP MOET KRIJGEN TIJDENS HET GEBRUIK VAN SALESFORCE

---

1. De Salesforce licenties die je nodig hebt
2. De kosten voor de initiële implementatie en eventuele integraties met andere systemen die hierbij gewenst zijn
3. De kosten voor support en optimalisatie om je applicatie continu te laten aansluiten op de veranderende wensen en eisen van je eindklant.

## Ik heb Salesforce en nu?

Je hebt net Salesforce aangeschaft of gebruikt het al enkele jaren. Het doel is om jouw klanten beter te bedienen en uiteindelijk meer leads en omzet te genereren. Daarvoor is een goed ingericht CRM/CX-systeem belangrijk. Je wilt dit natuurlijk wel op een zo kostenefficiënt mogelijke manier doen. Om beter grip te krijgen op de kostencomponenten van het gebruik van Salesforce, zijn de volgende 3 aspecten van belang:

1.
  - De Salesforce licenties die je nodig hebt;
2.
  - De kosten voor de initiële implementatie en eventuele integraties met andere systemen die hierbij gewenst zijn;
3.
  - De kosten voor support en optimalisatie om je applicatie continu te laten aansluiten op de veranderende eisen en wensen van je klant;

Elk van deze drie onderdelen bevatten bepaalde variabelen die van invloed zijn op de uiteindelijke kosten voor het gebruik van je Salesforce applicatie, waarbij ook de diverse prijsmodellen en wijze van facturatie een belangrijke rol speelt. Inzicht in deze variabelen kan uiteindelijk leiden tot een optimaal kostenniveau.

# Kostencomponent 1

## Het beheersen van je Salesforce licentiekosten

Hoe zorg je ervoor dat de licenties die je hebt aangeschaft daadwerkelijk aansluiten bij je wensen en hoe houdt je de kosten hiervan onder controle? Er zijn dan een aantal onderdelen waar je naar moet kijken:

De initiële aanschaf;

De contractduur;

Wat heb ik nu functioneel nodig?;

Wat heb ik binnen een jaar functioneel nodig?;

Hoeveel gebruikers heb ik nu nodig en wat is mijn beoogde groei binnen de periode van een jaar?;

Hoeveel dataopslag heb ik nodig?;

Kan ik mijn licentiemanagement centraliseren?;

### 1.1 De eerste aanschaf

In een van mijn eerdere blogs liet ik al zien dat er bij de initiële aanschaf van Cloud licenties, geen grote verschillen zijn tussen diverse leveranciers. Wil je hier kosten besparen en list-prijzen omlaag brengen dan heb je goede onderhandelingsvaardigheden nodig en moet je op het juiste moment in contact treden met Salesforce. Iedereen weet dat grote Amerikaanse bedrijven aan het einde van hun fiscale jaar (en soms zelfs aan het einde van de bijbehorende kwartalen) bereid zijn om extra korting te geven als ze daarmee opdrachten binnen kunnen halen. Goed om je hiervan bewust te zijn, want met contracten die je voor een langere periode afsluit kan dit niet alleen nu, maar ook in de toekomst een besparing realiseren.

### 1.2 De contractduur

Hoe langer het contract is wat je afsluit, hoe hoger de kortingen die door Salesforce aan je gegeven kunnen worden. Uiteraard is het soms lastig om je commitment af te geven voor een periode van 36 of 48 maanden, maar is kostenefficiëntie bij jou een belangrijke driver? Dan is dit zeker een knop om aan te draaien.

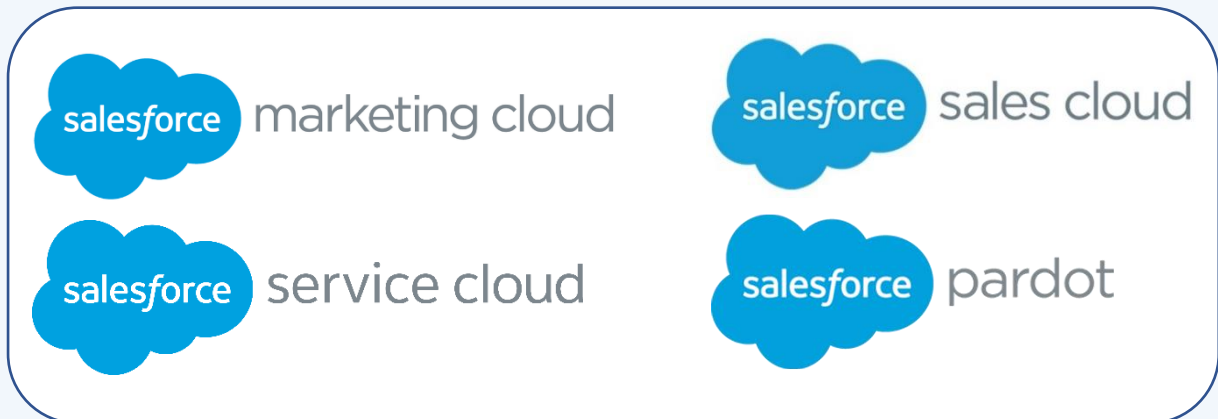
**Bekijk hier de verschillen tussen diverse leveranciers bij de initiële aanschaf van Cloud licenties**

<https://ikwilsalesforce.nu/blog/de-prijsverschillen-tussen-crm-applicaties/>



### 1.3 Wat heb ik nu functioneel nodig?

Hierbij moet je voor jezelf een werkschets maken. Als je jouw klanten en relaties optimaal wil bedienen, voor welke doeleinden wil je de Salesforce CX-omgeving dan inzetten? Breng de benodigde functies in kaart voor je Sales, Service en Marketing processen. Zo kijk je in eerste instantie welke processen voor jou het belangrijkste zijn om te optimaliseren en kijk je dus ook welke omgevingen/modules je daarvoor nodig hebt, zoals bijvoorbeeld:



Op de website van Salesforce zijn hiervoor goede vergelijkingen beschikbaar. Kijk op <https://www.salesforce.com/nl/editions-pricing/overview/> en je krijgt al snel een goed overzicht van de verschillen tussen deze modules en inzicht in wat je wenst te gebruiken.

Daarnaast kan je ook kijken welke edities/varianten van deze Cloud modules bij jou het beste passen. Kijk hierbij niet alleen naar de omvang van je bedrijf, maar kijk vooral naar de functionaliteit en processen die je Salesforce omgeving moeten ondersteunen. Heb je bijvoorbeeld al genoeg aan 10 gebruikers of een kant en klaar CRM-systeem met e-mail integratie? Heb jij geen behoefte aan ingewikkelde leadprocessen en workflows of teamsamenwerkingen, dan kan Sales Cloud Essentials voor 25 euro per gebruiker per maand al een perfecte oplossing zijn om te starten. Wil je echter ook jouw serviceproces vanaf dag 1 erbij ondersteunen en wil je dus case-management introduceren, dan is Sales & Service Cloud Essentials de betere oplossing voor jou. Deze schaf je aan tegen hetzelfde bedrag. Let dus goed op welke functionaliteit je nodig hebt, zodat je de juiste Cloud omgeving en de juiste editie aanschaft.

### 1.4 Wat heb ik binnen een jaar aan functionaliteit nodig?

Als je binnen een jaar één en dezelfde functionaliteit nodig hebt, dan kan je bij je initiële licentie keuze blijven. Wil je echter snel doorgroeien en optimaliseren dan zul je ook al in het prille begin moeten beslissen of een hogere editie al vanaf dag 1 aantrekkelijker is. Ga je hier niet voor en realiseer je je dat je binnen een jaar meer functionaliteit nodig hebt, dan zul je het contract moeten openbreken en dat brengt extra kosten met zich mee. Een goede analyse aan het begin kan dus tot kostenbesparing aan het eind leiden.

## 1.5 Hoeveel gebruikers heb ik nodig?

Het aantal gebruikers is de belangrijkste parameter van de totale licentieprijs. Uiteraard zijn Clouddiensten flexibel. Echter, neem je structureel te weinig gebruikers op in je contract en heb je uiteindelijk meer licenties nodig, dan kan dit tot onnodig hogere kosten leiden. Zorg dus dat je continu inzichtelijk hebt hoeveel gebruikers 'actief' zijn. Schoon je gebruikers regelmatig op en zorg dat je proactief ingrijpt op het moment dat je het aantal gebruikers moet gaan uitbreiden. Door hier actief met Salesforce over te schakelen zul je nooit voor onaangename verrassingen komen te staan en blijf je grip houden op het aantal licenties die je gefactureerd krijgt.

## 1.6 Hoeveel dataopslag heb ik nodig?

Waar je ook goed op moet letten is of het type Cloud en editie jouw datagebruik ondersteunen. Verbruik je meer data dan zal ook hier een rekening voor komen. Door vooraf je contract goed in te schatten, dit actief te monitoren tijdens de contractduur en ook de keuze van de Cloud vorm en editie meeneemt, kan je ook dit kostencomponent beter beheersen.

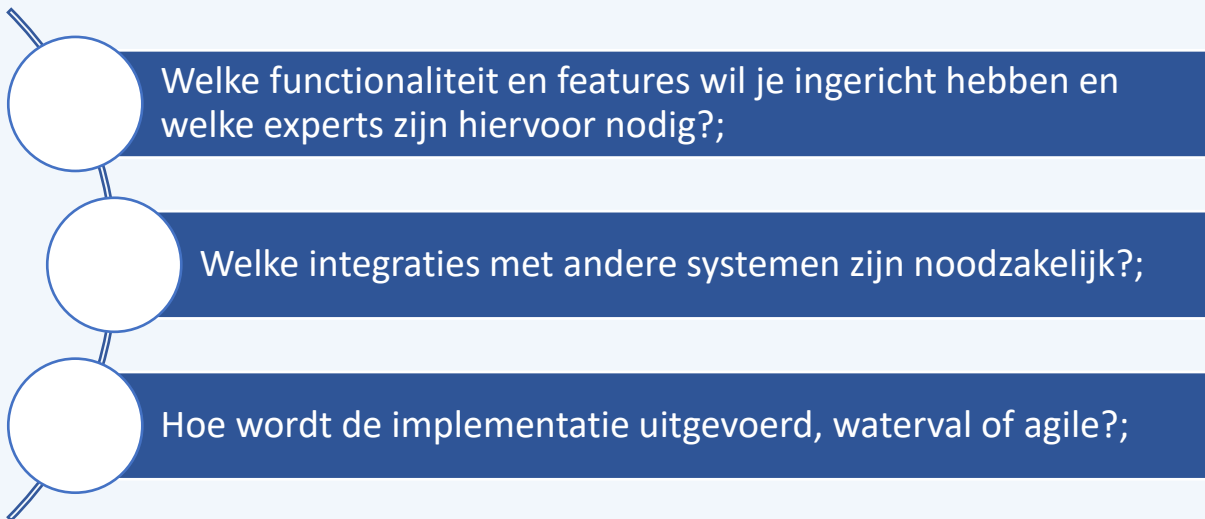
## 1.7 Licentiemanagement centraliseren

Binnen veel organisaties worden op diverse afdelingen Cloud omgevingen, applicaties en edities aangeschaft zonder dat de afdelingen dit van elkaar weten. Dit zorgt voor veel extra kosten. Geen duidelijke lijn in de pricing structuur en het kan zomaar voor komen dat een Sales Cloud licentie bij de éne afdeling ruim 25 euro goedkoper is dan bij de andere afdeling. Hoe kun je dit voorkomen? Centraliseer je licentiemanagement. Maak bijvoorbeeld inkoop eindverantwoordelijk, werk met overkoepelende contracten zodat alle afdelingen gebruik kunnen maken van dezelfde vastgestelde contracten, prijzen, kortingen en looptijden. Hoe meer gecentraliseerd je werkt hoe meer besparing je hiermee kunt realiseren.

## **Kostencomponent 2**

### **De kosten voor de initiële implementatie en eventuele integraties met andere systemen die hierbij gewenst zijn**

De goedkoopste manier om Salesforce te implementeren is om het helemaal zelf te doen. Echter dat is vaak niet een reële optie. Het inrichten en implementeren van een CRM-toepassing zoals Salesforce is veel complexer dan vaak door de leverancier wordt voorgesteld. Als je je implementatie van Salesforce niet goed organiseert, kunnen de kosten ervan nog wel eens uit de bocht vliegen. Het inhuren van een ervaren implementatiepartij is vaak toch het meest kosteneffectief. Waar moet je bij een implementatie van Salesforce aan denken:



#### **2.1 Functionaliteit en features**

Om een goede implementatie uit te voeren zijn verschillende disciplines en specialisten nodig. Van projectmanager tot business analist, van configurator tot tester, van developer tot front end consultant en van UX designer tot integratie expert. De vraag is nu hoe je ervoor zorgt dat je de verschillende specialisten efficiënt inhuurt en zorgt dat deze optimaal zijn ingezet? Helaas bestaat het schaap met de 5 poten niet.

Bepalend voor de benodigde inhoudelijke kennis is welke functionaliteit van je aangeschafte Cloud omgeving en editie je gaat implementeren. Op basis hiervan kan je voor jezelf een goed beeld krijgen welke expertises je nodig hebt om je omgeving live te krijgen. Ook kan je bijvoorbeeld kosten besparen door waar mogelijk eigen medewerkers in het implementatieteam in te zetten. Denk hier aan bijvoorbeeld projectmanagement, testen, datamigratie en gebruikersopleidingen. Waarschijnlijk heb je na afloop van de implementatie één of meerdere beheerders-administrators nodig. Als je diegene mee laat lopen in het project leert hij/zij direct hoe de applicatie is ingericht. Als je omgeving niet openstelt voor klanten of partners is de look en feel van de userinterface mogelijk minder belangrijk en kun je dit achterwege laten.

## 2.2 Integraties met verschillende andere applicaties

Ook is het belangrijk om te kijken welke integraties je nodig hebt en met welke applicaties, middleware lagen, databases en contact center systemen. Salesforce biedt een groot aantal standaard API-connecties die via het partner portaal aangeschaft kunnen worden. Onderzoek de Salesforce AppExchange, vraag je accountmanager of business partner of er al standaard integraties beschikbaar zijn die je kunt gebruiken of moet aanschaffen. Enkele aanschaf, of gebruik op basis van een maandelijkse abonnement is vaak een stuk goedkoper dan het laten ontwikkelen van een compleet nieuwe integratie.

## 2.3 Waterval versus Agile

Cloud producten vergen een andere en meer agile aanpak omdat je nu eenmaal continu wilt blijven doorontwikkelen om aangesloten te blijven bij de wensen van je eindgebruikers en klanten. Een agile aanpak vanaf het begin is dan ook waar jouw wens naar uit zou moeten gaan. Maar deze staat vaak haaks op de offertes van implementatiepartners die nog steeds vaak aanbieden op basis van de waterval benadering en een big bang implementatie. Deze projecten worden dan op fixed price basis of na calculatie geoffreerd. Een fixed price aanbieding lijkt aantrekkelijk omdat je weet wat je moet gaan betalen. Dan moet je echter wel van tevoren exact weten wat je precies nodig hebt en snappen wat je geoffreerd hebt gekregen. Vaak zie je dat dergelijke fixed price projecten uitmonden in voortdurende meer/minderwerk discussies die de samenwerking niet altijd ten goede komen. Een project aanbieding op nacalculatie vergt ook meer projectcontrole van jou als koper. Als je het project niet goed managed loop je uit de begroting voordat je het weet. Door agile te werken, heb je snel resultaat en heb je de mogelijkheid je kosten goed te managen doordat je leert tijdens het project over wat je daadwerkelijk nodig hebt, zoals:

- De inzet van de benodigde expertise;
- De functionaliteit die je wenst te gebruiken;
- De periode waarin je deze opgeleverd wenst te hebben en daadwerkelijk wilt gebruiken;

Een meer agile aanpak stelt je in staat om in een korte periode van soms enkele dagen tot een paar weken een eerste versie van je CRM-applicatie te hebben draaien. Je kunt dan gaandeweg je omgeving verder uitbouwen en finetunen. Het vergt wel meer vertrouwen in je implementatiepartner omdat deze in dat geval geen gedetailleerde begroting kan geven om het simpele feit dat de scope gedurende periode wordt vastgesteld. Een samenwerking op basis van een abonnement kan hier een oplossing in zijn.



## Kostencomponent 3

### **De kosten voor support en optimalisatie om je applicatie continu te laten aansluiten op de veranderende wensen en eisen van je eindklant**

Cloudapplicaties hebben het voordeel dat je relatief snel life kunt gaan. Houd er wel rekening mee dat je applicatie onderhoud vergt, continue optimalisatie en een uitbreidend karakter heeft gedurende de gehele levenscyclus van het gebruik van Salesforce. Bij Cloud omgevingen zijn de uiteindelijke beheer en optimalisatiekosten vaak dan ook ongemerkt de grootste kostenpost. De snel veranderende wensen van de eindgebruikers, daar wil je snel op kunnen inspringen. De nieuwe features en functionaliteit die beschikbaar gesteld worden in de nieuwe releases wil je direct implementeren. Of misschien nog een stap verder: je wilt bepaalde zaken zo tailormade maken dat het jouw dienstverlening unieker maakt. Het is haast onmogelijk in de wereld van de Cloud om alle kennis en kunde in huis te hebben. Je wordt namelijk maandelijks, wekelijks en soms zelfs dagelijks geconfronteerd met nieuwe zaken die je applicatie na automatische updates bevat, maar welke zijn nu voor jou het meest geschikt en hoe voeg je deze toe in de bestaande functionaliteit en processen? Kortom, bij het werken in de Cloud is continue optimalisatie uiteindelijk de belangrijkste variabele kostencomponent.

Ook hier kun je op diverse manieren omgaan met het beheersen van de kosten. Zo bestaan er grofweg drie modellen:

- Inhuur van externe expertise op uur-basis (detachering);
- Onderhoudscontract;
- Onderhoudsabonnement;

Vrijwel alle businesspartners van Salesforce bieden niet alleen implementatiediensten maar ook support en optimalisatie als dienstverlening aan. Niet alle Salesforce partners bieden onderhoudscontracten. Slechts een aantal gespecialiseerde partners bieden de mogelijkheid voor het afsluiten van een onderhoudsabonnement.





### **3.1 Inhuur van externe expertise op uur basis (detachering)**

Vrij gemakkelijk kun je diverse zzp'ers, freelancers of detacheringkandidaten inhuren om jouw omgeving te implementeren of te optimaliseren. Deze specialisten zijn ook echte experts op hun vlak. Van doorgewinterde Apex developers tot zware configurators, even 'Googlen en LinkedInen' en je hebt ze zo gevonden. Als je uiteindelijk weet hoeveel tijd je deze experts wilt inhuren kan je hiervoor een separaat inhuur contract opstellen. Echter werkt deze inhuur voornamelijk op basis van time & material, het zogenaamde uurtje-factuurkje en de experts vragen vaak hoge uurtarieven. Omdat je vaak nog niet exact in kaart hebt wat je precies wenst te optimaliseren kunnen de gefactureerde uren snel oplopen en kan je met deze vorm van inhuur al snel een onverwacht hoge kostenpost hebben gecreëerd.

### **3.2 Onderhoudscontract**

In een onderhoudscontract worden meestal de verschillende onderhoudscomponenten en de manier waarop ze worden uitgevoerd beschreven. Een dergelijk contract wordt ook wel een Service Level Agreement (SLA) genoemd en is vaak maatwerk. Dit zijn contracten met duidelijke afspraken over de verschillende componenten support, de reactie en oplostijden. Deze contracten bieden een vaste prijsafspraken per jaar, niet gebaseerd op het aantal gebruikers maar gebaseerd op de te verwachten leveren support en het vooraf aantal ingekochte uren van de benodigde experts voor een stuk optimalisatie. Vaak worden deze contracten jaarlijks, per kwartaal of maandelijks in rekening gebracht. Een belangrijk aspect van deze onderhoudscontracten is dat deze moeten aansluiten op de onderhoudsafspraken die gemaakt zijn door bijvoorbeeld de interne ICT-afdeling met de interne "klant", de eindgebruikers. Bij een onderhoudscontract wordt de prijs mede bepaald door de snelheid waarmee een vraag of issue wordt opgepakt en opgelost. Door van de verschillende servicecomponenten goed in te schatten hoe snel deze moeten worden opgelost kun je kosten besparen.

### **3.3 Onderhoudsabonnement**

Een onderhoudsabonnement kenmerkt zich door een standaardpakket van onderhoudscomponenten met bijbehorende standaard servicelevels op basis van het aantal gebruikers. Het voordeel hiervan is dat je deze snel af kunt sluiten en niet eerst een intensieve contractfase door hoeft. Belangrijk is dus om vast te stellen of de aangeboden dienstverlening aansluit bij je verwachtingen. Een eenvoudige manier om dit te testen is om in eerste instantie een abonnement op basis van een strippenkaart aan te gaan. Met deze variant verbind je je nergens aan en kun je onderzoeken of de geboden service aansluit bij wat je verwacht. Als dit bevalt kun je daarna overstappen op een maandelijks abonnement, wat vaak prijsgunstiger is.

Dergelijke onderhoudsabonnementen worden vaak in een vorm van remote services aangeboden of een combinatie van remote met on-site. Deze vorm van remote support is in veel gevallen zeer kostenefficiënt. Je hebt toegang tot een team met diverse Salesforce experts die je op alle gebieden kunnen ondersteunen in je support vraag, maar ook ingezet kunnen worden op het moment dat doorontwikkeling noodzakelijk is. Deze abonnementen groeien dus met je mee op moment dat ook het aantal gebruikers toeneemt (die dan meestal gekoppeld is aan jouw omzet groei). Een gemakkelijke manier om op een kostenefficiënte manier support en optimalisatie te realiseren gedurende een langere periode.

### 3.3.1 Onderhoudsabonnement op basis van een strippenkaart

Een eenvoudige manier van een onderhoudsabonnement is een strippenkaart. Je koopt dan vooraf een aantal uren in tegen één en hetzelfde tarief, die vervolgens flexibel inzetbaar zijn. Voor een stuk doorontwikkeling ben je vaak op zoek naar het schaap met de vijf poten en wil je niet losse experts inhuren omdat voor doorontwikkeling, net als bij implementatie, meerdere expertises benodigd zijn. Je hebt niet alleen een configurator nodig, maar ook een developer, een Apex ontwikkelaar, een integratie expert en die persoon die je ook nog even op weg helpt met je Marketing Automation vraagstuk. Dat is moeilijk in één persoon te vinden. Met een strippenkaart kan je dit wel flexibel inkopen. Alles tegen een vastgesteld tarief, te besteden in bijvoorbeeld 12 maanden tijd. Is de strippenkaart op, dan koop je simpelweg weer een nieuwe. Geen dure externe inhuur op time & material basis maar toegang tot meerdere expertises tegen een vooraf vastgestelde prijs. Als dit goed bevalt kun je overwegen om vervolgens over te stappen naar een onderhoudsabonnement op basis van het aantal gebruikers. Dit is in veel situaties een nog kostenefficiëntere oplossing. Een dergelijk abonnement is gemakkelijk af te sluiten op [www.ikwilsalesforce.nu](http://www.ikwilsalesforce.nu)

### Meer grip op je Salesforce kosten?

Wil je meer weten? We denken bij Ebicus graag met je mee. Met meer dan 20 jaar ervaring in deze markt zijn wij hiervoor jouw perfecte sparringpartner. Probeer onze dienstverlening uit met behulp van een strippenkaart. Vind je dat nog een stap te ver doe dan de gratis Salesforce Quick Scan. Op dit moment bieden we je de mogelijkheid om nader met ons kennis te maken middels onze gratis Quick Scan. Je krijgt hier tevens 8 uur consultancy gratis bij, die je kunt besteden om je eerste quick wins direct door te voeren.

Je leert onze werkwijze kennen en spreekt met diverse consultants. Je kunt spreekwoordelijk aan ons snuffelen en middels de eindrapportage kennis maken met onze deskundigheid. Tevens heb je een goed uitgangspunt om een verder partnership aan te gaan. Je weet immers door de opgeleverde roadmap precies welke dienstverlening bij jou het beste aansluit: de strippenkaart voor snelle quick wins of een abonnement dat kostenspreiding en langdurige ondersteuning brengt.

# Meer informatie?

**We denken bij Ebicus graag met je mee.**

**Web: [www.ikwilsalesforce.nu](http://www.ikwilsalesforce.nu)**

**Mail: [sales@ebicus.com](mailto:sales@ebicus.com)**

**Telefoon: 020-4868146**