

■ DE VOORDELEN VAN VISUS CRM EN ASP

Hosted CRM is 'hot' nu relatief dure CRM oplossingen ineens ook voor het MKB betaalbaar worden. Een Application Service Provider (ASP) als IDEAX levert CRM online als huurdienst via internet.

Het ASP model stelt software via het internet aan klanten ter beschikking, dus zonder dat u licenties hoeft te kopen of die software op eigen computers moet installeren en onderhouden. Klanten hebben 'On-Demand' toegang tot de software en betalen op abonnementsbasis alleen voor het gebruik.

Goedkoper

Het ASP model heeft veel voordelen. Om te beginnen: software die op basis van het ASP model online wordt afgenomen is veel goedkoper. De prijs wordt bepaald door de afgenomen modules en het aantal gebruikers dat toegang krijgt tot de internet-applicatie. Omdat er niet geïnvesteerd hoeft te worden, betekent dat daarom dat de kosten inzichtelijk blijven en de risico's van zo'n beslissing veel kleiner zijn.

Het verschil: gewone prijs minus 80%

Bij een 'gewone' implementatie van software is het niet ongewoon dat de uitgaven voor configuratie, training, aanpassing van de software, aanpassing infrastructuur, etc. net zoveel tot het dubbele bedragen als de kosten van de licenties. Met andere woorden: de licentiekosten bedragen maar de helft tot een derde van de 'out-of-pocket' uitgaven. Een implementatie voor 30 gebruikers vergt al naar gelang de gekozen leveranciers en de modules alleen al voor de licenties een investering tussen de € 22.500 en € 45.000. Bij die licentie- en implementatiekosten komen dan nog eens de jaarlijks terugkerende kosten voor nieuwe versies (updates) en support. Plus de verborgen kosten van (IT-) personeel voor handhaving en beheer van de applicatie. Op basis van ASP vergt dit zelfde pakket in plaats van een slordige € 90.000,- slechts een bedrag van € 975,- tot € 1.650,- in de maand.

ASP - Tevredenheid gegarandeerd

Als vergoeding voor de service en het gebruik van de software betaalt de afnemer een maandelijkse service-fee. En daarin schuilt tegelijkertijd nóg een ander voordeel voor de klant. Een klassieke CRM leverancier heeft als intentie licenties te verkopen. Een ASP aanbieder moet er daarentegen voor zorgen dat de klant *tevreden* is met de dienst, omdat de klant door opzegging van de service

gemakkelijk kan overstappen naar een andere aanbieder, zonder kapitaalverlies.

Andere voordelen

Een CRM toepassing die wordt afgenomen van een *Application Service Provider* als IDEAX – dat wil zeggen: CRM via het internet – heeft als belangrijkste voordelen de 80% lagere kosten en de veel gemakkelijker implementatie. Daarnaast zijn er nog andere voordelen.

- Nieuwe versies en updates worden door de leverancier automatisch geïnstalleerd. Omdat op de PC's van gebruikers geen software geïnstalleerd is, hoeft niet iedere individuele PC door een beheerder opnieuw geïnstalleerd te worden.
- De applicatie is meteen vanaf een willekeurige locatie in de wereld (vanuit huis, uw vakantie-adres, een internet café, een klant) toegankelijk. Thuiswerkers en mobiele werkers kunnen meteen aan de slag.
- De applicatie is gemakkelijk 'op te schalen'; nieuwe gebruikers of -functies kunnen in een handomdraai worden toegevoegd.
- Online CRM is server based. Daardoor heeft iedereen altijd meteen toegang tot de actuele stand van zaken. Dus: geen ingewikkeld gedoe met het synchroniseren van databestanden op individuele PC's.
- Er hoeven geen nieuwe, krachtiger computers voor de gebruikers te worden aangeschaft omdat een ASP oplossing relatief lage eisen aan de machine stelt.
- De service provider maakt automatisch een back-up, zodat zelfs die zorg uit handen wordt genomen.

De voordelen van van Visus en het ASP model

De specifieke voordelen Visus op een rijtje.

- Visus wordt als ASP applicatie aangeboden, maar kan (later) ook worden geïnstalleerd op de bedrijfseigen infrastructuur. De licenties kunnen worden gehuurd maar ook gekocht. U zit dus nergens aan vast.
- Ondanks dat Visus primair online via het internet toegankelijk is, kan er als u dat wilt ook off-line mee gewerkt worden. U hebt in dat geval – na installatie – ook zonder verbinding met het internet de beschikking over uw bedrijfsgegevens.
- Visus is een zeer compleet CRM pakket, dat door configuratie aan uw behoefte is aan te passen. Niettemin kan op wens klantspecifiek maatwerk worden toegevoegd, waarbij het verband met de standaard van het pakket *niet* verbroken wordt. En dat is belangrijk om ook in de toekomst te kunnen profiteren van verbeterde versies van die standaard.

IDEAX – de maker van Visus – heeft er belang bij dat u tevreden bent over Visus en de service. Daar mag u op rekenen.

Rekenvoorbeeld

Onderstaand is een rekenvoorbeeld opgenomen waarbij het kostenverschil tussen ASP en het traditionele licentiemodel overzichtelijk is uitgewerkt. Het verschil wordt berekend op basis van de zgn. TCO, de *total costs of ownership*.

Voor de klassieke verkoop van CRM software via licenties, zijn we uitgegaan van gemiddelde straatprijzen voor een doorsnee pakket. Verder is met opzet verschil gemaakt tussen de eenmalige uitgaven van het eerste jaar, en de kosten op jaarbasis voor de volgende jaren.

De conclusie die uit het overzicht getrokken kan worden, is dat de investeringskosten bij een ASP-oplossing in het eerste jaar tienduizenden euro's lager zullen uitvallen. Daar tegenover zullen de kosten van ASP op jaarbasis wat hoger uitvallen. Het verschil uit het eerste jaar is echter zo groot en overtuigend dat het in financieel opzicht nooit meer terugverdiend kan worden.

Kostenvergelijk TCO 1e en 2e jaar		
	Licentie	ASP
# Gebruikers	30	30
Licentieprijs	€ 750 - 1500	n.v.t.
Support bijdrage	20%	n.v.t.
Kosten ASP	n.v.t.	€ 33-55 per user
<i>Eerste jaar</i>		
Uitgaven licenties	30.000	n.v.t.
Implementatie	15.000	n.v.t.
Maatwerk	15.000	n.v.t.
IT infrastructuur aanpassing	10.000	n.v.t.
Training	5.000	1.700
Support bijdrage	6.000	n.v.t.
Kosten IT personeel	7.500	n.v.t.
ASP Service fee	n.v.t.	15.840
Totaal €	88.500	17.540
Vershil		€ 70.960
<i>Tweede en volgende jaar</i>		
ASP service fee	n.v.t.	15.840
Support bijdrage	6.000	n.v.t.
Kosten IT personeel	7.500	n.v.t.
	13.500	15.840

Slotsom

Visus bij uitstek een flexibel inzetbaar en betaalbaar CRM pakket. Dit spreekt vooral kostenbewuste MKB organisaties aan. Beoordeel zelf hoe Visus u kan helpen efficiënter en effectiever te werken door een demo aan te vragen. Neem contact op met de Visus Salesdesk, telefoon 024 – 3609254.