

Maart 2009

Uitgave van Exxap bv  
[www.exxap.com](http://www.exxap.com)

## Customer Relation Management

Exxap heeft de nodige ervaring opgedaan met SAP Customer relation management (CRM). Uiteraard een voor de hand liggende combinatie naast een SAP ERP systeem.

In de praktijk blijken soms de verwachtingen achter te blijven bij de werkelijkheid. Vaak genoemde knelpunten zijn: kostbare release upgrades en gebruiksonvriendelijkheid.

Exxap heeft ruim een jaar geleden kennism gemaakt met een alternatief CRM pakket. Salesforce.Com. Salesforce komt tegemoet aan de bezwaren die aan SAP kleven.

**Salesforce.com** onderscheidt zich doordat zij hun software via het internet aanbieden (Ook wel Software as a Service (SaaS) of Cloud computing. Met een abonnement krijgt men via zijn internet browser toegang tot uw eigen CRM applicatie. Salesforce kenmerkt zich door grote functionaliteit maar ook flexibiliteit. Alle opties die het internet biedt kunnen gebruikt worden, dat geeft grote mogelijkheden tot een op maat gesneden applicatie.

## Salesforce.com vervolg

Data opgeslagen in salesforce kunnen vanuit andere applicaties bewerkt worden. Hiervoor zijn de nieuwste technieken beschikbaar. Ook heeft Salesforce moderne workflow en message technieken voor interface berichten naar buiten toe.

Naast de juiste stand van de techniek heeft Salesforce ook een krachtig en duidelijk autorisatie-concept. Ook eigen ontwikkelingen kunnen binnen het salesforce platform prima gerealiseerd worden.

## Wanneer salesforce ?

Er zijn goede argumenten om salesforce te overwegen als u:

Haast heeft, immers er is geen hardware nodig, alleen maar een internet browser.

Geen investeringen wil doen in hardware en alleen per gebruiker wil betalen.

Behoeft e heeft aan een applicatie die toegankelijk is onafhankelijk van locatie of organisatie.

Mobiele toepassingen nodig heeft.

## Meer informatie ?

Pieter.bontenbal@exxap.com  
Marco.grummels@exxap.com

## Cast Iron Integration Software

Exxap vindt het belangrijk dat Salesforce goed geïntegreerd is in een SAP omgeving. Na onderzoek komt Cast Iron naar voren als een productieve tool om snel en flexibel koppelingen te realiseren tussen SAP en Salesforce systemen.

Ook Cast Iron is desgewenst beschikbaar als cloud computing tool waarmee een grote zorg van onderhoud en upgrades weggenomen wordt.

Exxap heeft inmiddels enkele koppelingen tussen SAP ERP, SAP BI en Salesforce gerealiseerd met Cast Iron.

Voor meer informatie bent u welkom bij Pieter Bontenbal en Jeroen Uphoff.

## SAP Solution Manager cursus

Het team van Exxap heeft enige tijd geleden de 1-daagse introductie cursus Solution Manager gevolgd. SAP solution manager wordt langzaam maar zeker een verplichte verschijning in een SAP landschap. Zeker voor upgrades en beheer. Uiteraard zal Exxap deze kennis ook benutten bij haar relaties.