

## Wat kost een mobile app eigenlijk voor B2B of B2E?



Goede vraag, wordt mij regelmatig gesteld. Als tegenvraag stel ik vaak 'wat kost een auto?' of 'wat kost een huis?'. En dan kijkt de vragensteller mij meestal aan alsof ik hem of haar in de maling neem, maar ik bedoel het natuurlijk zeer serieus.

### Cowboys

Het, overigens afnemende probleem met apps is dat het nog een betrekkelijk nieuw fenomeen is. Inmiddels is het wel het stadium van "hype" voorbij en zijn mobile apps niet meer weg te denken uit onze samenleving. Dat mag ook wel met meer dan één miljoen apps in omloop.

Maar toch, de meeste bedrijven/organisaties hebben nog geen idee wat een robuuste app nou eigenlijk kost. Ik ken voorbeelden van apps die meer dan €150.000 hebben gekost, en dan heb ik het niet over de Facebook of Twitter app...

De oorzaak zit in een aantal factoren:

- Apps worden functioneel (te) vaak vanuit bestaande processen en technologie ontworpen
- Er kleeft nog een aura van 'duur' aan B2B en B2E apps
- Grote ICT afdelingen en -dienstverleners besteden vaak een onevenredig hoog aantal uren aan relatief simpele apps, domweg wegens het ontbreken van ervaring (een steile leercurve)
- Er zijn nog steeds opdrachtgevers die bereid zijn veel te veel te betalen voor een app
- Door het grote aantal app-ontwikkelaars en het relatief nieuwe vakgebied is onderscheid tussen kaf en koren lastig.

Door bovengenoemde factoren worden er, naast heel veel goede, nog steeds veel 'foute' apps gemaakt: apps die niet meer waarde toevoegen dan de 'good old browser' gebaseerde techniek, die geen efficiencywinst opleveren, die veel te complex zijn voor een smartphone, die een zeer matige performance hebben of het gewoon domweg vaak niet doen, die.... en zo kan ik nog wel even doorgaan.

### Risico's dempen

Hoe dan die valkuilen vermijden? Dat is op zich niet zo moeilijk.

Als je de volgende vuistregels hanteert kom je een heel eind:

- Ga uit van je bestaande doelgroepen: wie
- Breng je communicatiestromen in kaart: wat
- Breng je 'channels' in kaart: hoe
- Bedenk waar je efficiency kan bereiken
- Ga dan pas nadenken over 'mobile' en apps

## Kaders voor business case

De volgende uitgangspunten dienen scherp gehanteerd te worden:

- Van welke informatie wil ik dat de onderscheidende doelgroepen deze tijd- en plaats onafhankelijk naar ons kunnen zenden
- Welke informatie wil ik naar de doelgroepen kunnen zenden die deze tijd- en plaats onafhankelijk kunnen ontvangen
- Van welke informatie wil ik dat de onderscheidende doelgroepen deze zonder data- of internetverbinding kan invoeren of raadplegen
- Welke toegevoegde waarde heeft dat in termen van besparing, retentie, effectiviteit, klanttevredenheid, etc

Vooraf die laatste is erg belangrijk wat die vormt de basis van de business case voor het besluit: 'to app or not to app'.

Doe er uw voordeel mee!