

TURN ON THE LIGHT

Haal waarde uit Salesforce Lightning

Voor meer informatie kunt u terecht op www.sforza.nu



© Copyright Sforza 2020

Niets uit dit document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opname of op enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Sforza.

INHOUD

INLEIDING	3
TRANSITIE NAAR SALESFORCE LIGHTNING VERGT TIJD EN IT INVESTERING	3
DE VOORDELEN EN RISICO'S VAN DE MIGRATIE NAAR HET LIGHTNING PLATFORM	6
SFORZA ACTIEPLAN VOOR DE MIGRATIE NAAR HET LIGHTNING PLATFORM	7
CONTACT	9
SFORZA STAAT VOOR.....	9

INLEIDING

Deze whitepaper is bedoeld voor organisaties die momenteel gebruik maken van het Salesforce platform en nog niet de transitie hebben gemaakt naar de Salesforce Lightning Experience.

Salesforce kent op dit moment zowel het Classic als het Lightning platform voor haar eindgebruikers. De afgelopen jaren heeft Salesforce veel energie gestoken in het nieuwe Lightning platform en is ervan overtuigd dat het volwassen genoeg is om het Classic platform voor de toekomst te vervangen en alle toekomstige innovaties alleen nog maar op het Lightning platform door te voeren.

Dit betekent natuurlijk niet dat uw huidige Salesforce applicatie op het Classic platform niet meer gebruikt ofwel niet meer ondersteund kan worden in de nabije toekomst. Het betekent echter wel dat nieuwe innovaties door Salesforce en haar partner niet meer doorgevoerd zullen worden op het Classic platform. Zo heeft Salesforce bijvoorbeeld een nieuwe functionaliteit en technologie ontwikkeld dat enkel is doorgevoerd op het Lightning platform zoals Einstein AI analytics reporting.

Onlangs is Salesforce begonnen met het stimuleren van organisaties in hun transitie naar het Lightning platform. Vanaf 19 oktober 2019 zullen eindgebruikers na het inloggen op Salesforce, op het Lightning platform terechtkomen. Vanuit hier kan men, indien gewenst, switchen naar het Classic platform. Echter na één week zal Lightning weer default zijn. Het is op dit moment onduidelijk wanneer het Classic platform van Salesforce uit gefaseerd zal worden.

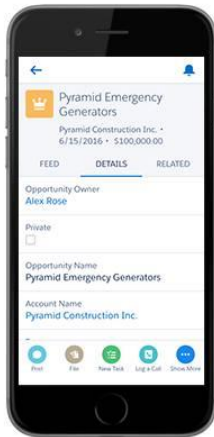
TRANSITIE NAAR SALESFORCE LIGHTNING VERGT TIJD EN IT INVESTERING

Wanneer men spreekt over het Salesforce Lightning platform, draait het voornamelijk om de Lightning Experience. Tijdens de transitie zal hier namelijk de meeste tijd in gaan zitten. Maar de Lightning Experience is slechts een onderdeel van het Lightning platform. Dit platform heeft namelijk zoveel meer te bieden. Onderstaand bespreken we de belangrijkste onderdelen binnen het Lightning platform.

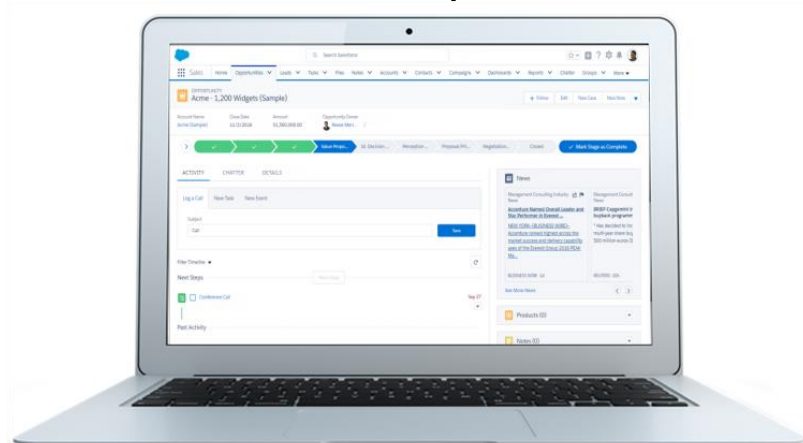
Lightning Experience is het resultaat van alle ervaringen die Salesforce de afgelopen jaren heeft opgedaan met het Classic platform. Het is door Salesforce ontworpen om de productiviteit van eindgebruikers te verhogen en de gebruikerservaring te versimpelen. Enkele voorbeelden zijn:

- Een efficiëntere navigatie en de mogelijkheid om tussen apps te switchen
- Het creëren van records en toegang tot recente records vanuit de navigatiebar
- Nieuwe record lay-outs die focussen op wat je kan doen, in plaats van op wat je kan zien
- Het gemakkelijker filteren en weergeven van data in list views
- Het weergeven van open taken, geplande bijeenkomsten en afgeronde activiteiten in een tijdslijn, behorende bij een bepaald object (bijv. account, contact, opportunity)
- Snelle actie opties voor het vastleggen van telefoongesprekken, creëren van taken en het verzenden van e-mails
- Verzenden van emailberichten via Gmail of Office 365 met de Salesforce email functionaliteit en tevens deze berichten in Salesforce tonen
- Bellen en ontvangen van gesprekken zonder Salesforce te moeten verlaten
- Een verbeterde globale zoekfunctie
- Verbeterde notitie functionaliteit met auto-save, Rich Text mogelijkheden, plaatjes in tekst toevoegen en versie beheer. De notitie kan ook gerelateerd worden aan verschillende records en gedeeld worden met een team of via de Salesforce Chatter
- Responsief design maakt het mogelijk om de gebruikersinterface op verschillende beeldschermformaten te tonen.

Mobiel



Desktop



Lightning framework is bedoeld voor Salesforce Admins en ontwikkelaars, en is de motor achter Lightning. Het fungeert als een brug tussen de client-side (desktop en/of mobile) en de server-side (force.com). De bouwblokken die worden gemaakt heten Lightning componenten en zijn te hergebruiken op verschillende plaatsen in de applicatie. Het framework bestaat onder andere uit:

- Lightning App Builder
- Lightning Design System
- Lightning Data Service

Lightning App Builder is een eenvoudig te gebruiken 'drag en drop' hulpmiddel, dat zelfs niet-technische gebruikers helpt om Lightning-apps op basis van bedrijfsvereisten samen te stellen. Enkele voorbeelden zijn:

- Applicatie branding en navigatie aanpassen
- Record pagina's op maat maken aan de hand van de wensen van de eindgebruikers
- Home pagina's op maat maken met een overzicht van componenten die het meest gebruikt worden door eindgebruikers
- Applicatie pagina's kunnen worden gemaakt zonder code, op basis van standaard en niet-standaard componenten
- "Point" apps die een bepaalde taak uitvoeren en de mogelijkheid geven om deze taak te monitoren
- De Lightning App Builder biedt de mogelijkheid de applicatie pagina te tonen in desktop of mobiel modus.

Desktop Mode

Lightning-appsamensteller | Pagina's v Account Recordpagina | < Vorige ? H

Desktop | Kleiner voor weer... | Vernieuwen | Opslaan | Activering

Lightning-componenten

Componenten zoeker

Standaard (33)

- Aanbevelingen
- Accordeon
- Acties & Aanbevelingen
- Activiteiten
- Bedrijfshierarchie
- Chatter
- Chatter-feed
- Chatter-uitgever

Account Burlington Textiles Corp of America

Type: Customer - Direct | Telefoon: (336) 222-7000 | Website: www.burlington.com | Accountmanager: Bart van Steenberghe

Gerelateerd | Details | Nieuws

Activiteit | Chatter

Pagina

- Label: Account Recordpagina
- Naam ontwikkelaar: Account_Recordpagina
- Paginatype: Recordpagina
- Object: Account

Mobile Mode

Lightning-appsamensteller | Pagina's v Account Recordpagina | < Vorige ? H

Telefoon | Kleiner voor weer... | Vernieuwen | Opslaan | Activering

Lightning-componenten

Componenten zoeker

Standaard (33)

- Aanbevelingen
- Accordeon
- Acties & Aanbevelingen
- Activiteiten
- Bedrijfshierarchie
- Chatter
- Chatter-feed
- Chatter-uitgever

Burlington Textiles Corp of America

Customer - Direct · (336) 222-7000 · www.burlington.com

Gerelateerd >

Details >

Nieuws >

Activiteit >

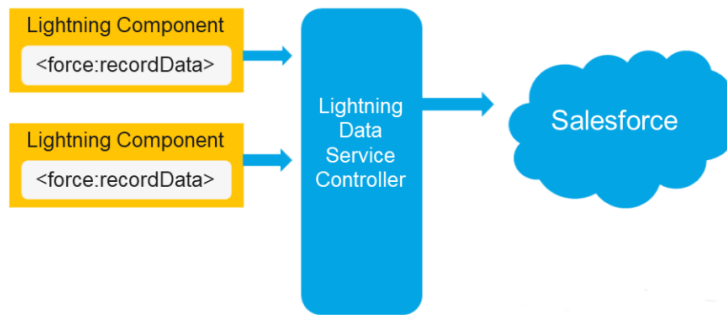
Pagina

- Label: Account Recordpagina
- Naam ontwikkelaar: Account_Recordpagina
- Paginatype: Recordpagina
- Object: Account

Lightning Design System helpt ontwikkelaars om de Lightning Experience door te voeren in nieuw te bouwen Lightning componenten. Het bevat UX-richtlijnen, stylesheets (CSS) en algemene ontwerp specificaties die door ontwikkelaars als referentie gebruikt kunnen worden om Lightning apps en componenten te bouwen. Hierdoor worden te bouwen apps qua uiterlijk consistent met de standaard apps.

Lightning Data Service wordt gebruikt voor het laden, creëren, bewerken en het verwijderen van een record in een Lightning component zonder dat hiervoor, in veel gevallen, Apex code (server-side) voor geschreven hoeft te worden. Wanneer meerdere componenten in een app dezelfde record data nodig hebben, wordt één enkele aanvraag naar de Salesforce Server verstuurd en worden alle relevante componenten met dezelfde data ge-update. De voordelen van de Lightning Data Service zijn:

- Haal records één keer op waardoor netwerk, app- en database-server minder belast worden
- Zorgt ervoor dat gedefinieerde Sharing Rules en Field Level Security in acht worden genomen
- De mogelijkheid om recordgegevens te delen tussen meerdere componenten
- Meldingen tussen componenten worden direct verstuurd wanneer recordgegevens veranderen



Lightning Out biedt bedrijven de mogelijkheid om hun CRM data buiten het Salesforce platform te tonen. Voorbeelden zijn het tonen van klantgegevens in een externe account applicatie, portal, Share-Point of webapplicaties van derden. Het stelt ontwikkelaars in staat om Lightning componenten te bundelen en deze te tonen in een externe webpagina. Op deze manier hoeven gebruikers niet in te loggen op het Salesforce platform om de gewenste informatie te verkrijgen.

Lightning Bolt biedt de Next Generation community- en partner, portals aan met een naadloze Salesforce integratie. Op basis van herbruikbare sjablonen, maakt Bolt het mogelijk om op Lightning gebaseerde communities te bouwen. De sjablonen zijn volledig compatibel met de Lightning-componenten en biedt daarom community gebruikers dezelfde Lightning Experience.

DE VOORDELEN EN RISICO'S VAN DE MIGRATIE NAAR HET LIGHTNING PLATFORM

Om beter te begrijpen wat de voordelen en risico's zijn van het migreren naar het Lightning Platform, heeft Forrester onderzoek gedaan bij verschillende organisaties die de transitie naar Lightning reeds hebben volbracht. Hieronder staan enkele bevindingen (gemeten en niet gemeten) van Forrester:

Gemeten bevindingen:

1. Verbeterde gebruikerservaring en gestegen productiviteit van eindgebruikers
 - De implementatie van Lightning heeft de gebruikerservaring verbeterd
 - Verbeterd rendement door opnieuw gedefinieerde processen en een geoptimaliseerde gebruikersinterface
 - Verbeterde ervaring bij mobiel gebruik
 - Mogelijkheid om Einstein Analytics te integreren
2. Verbeterde rapportage en tijdsbesparing voor business sponsors en power users
 - Verbeterde dashboard mogelijkheden
3. Lagere ontwikkel- en supportkosten
 - Implementeren van functionele wijzigingen zonder dat er code geschreven hoeft te worden
 - Snellere applicatie implementatie ondanks het feit dat er een Lightning leercurve nodig is.

Niet gemeten bevindingen:

1. Verhoogde time-to-market met snellere applicatie deployment
2. Efficiëntere processen
3. Verbeterde kwaliteit van de applicatie door hergebruik van componenten
4. Verbeterde samenwerking tussen gebruikers
5. Innovatiever met de mogelijkheid om de applicatie voor nieuwe kanalen (zoals mobiel) in te zetten.

SFORZA ACTIEPLAN VOOR DE MIGRATIE NAAR HET LIGHTNING PLATFORM

Op basis van best practices heeft Sforza onderstaand actieplan opgezet om de migratie naar het Lightning Platform uit te voeren.

Actiepunten	Omschrijving	Doel	Kansen
Definiëren van de UX-doelen	Het doel van user experience design is om aan alle behoeftes van de gebruiker te voldoen. Hierbij wordt rekening gehouden met wanneer, waar, waarom en hoe de gebruiker met Salesforce omgaat.	Het proces geeft antwoord op de vraag hoe Salesforce Lightning werkt, en begint met het opstellen van een doel; wat moet er bereikt worden met het design om de vooraf gestelde doelen te behalen?	Door het uitvoeren van UX-onderzoek kun je achterhalen waar de eindgebruikers waarde aan hechten en wat de factoren zijn waarmee je de tevredenheid van Salesforce en daarmee het onderscheidend vermogen kunt verhogen.
Identificeren van bestaande gebruikerservaring hiaten	Een onderdeel van user experience design is het in kaart brengen van alle raakvlakken (touchpoints) van een gebruiker met Salesforce middels een zogenaamde customer journey maps.	Deze map geeft een volledig beeld van de gebruikersreis en de kansen en valkuilen op zoek naar een betere gebruikerservaring.	
Uitvoeren van de Lightning gereedheidscontrole	Salesforce biedt een automatisch gegenereerd gereedheidscontrole document aan. Hierin wordt beschreven welke functionaliteit, binnen de huidige Salesforce omgeving, door het Lightning platform worden geraakt. Deze details kunnen gebruikt worden om het implementatieplan te ontwikkelen en te bepalen welke functionaliteit prioriteit moet krijgen.	Het gereedheidscontrole document geeft de voordelen en productiviteitsverbeteringen aan bij een overstap naar Lightning.	

Actiepunten	Omschrijving	Doel	Kansen
Ontwikkeling en configuratie Lightning	Zodra de functionaliteit geïdentificeerd is die moet worden omgezet naar Lightning kan de configuratie en ontwikkeling beginnen.		Door een aantal eindgebruikers mee te laten kijken met de opgeleverde functionaliteit, kan met de opgedane feedback tijdig gestuurd worden en aanpassingen worden doorgevoerd.
Training	Om eindgebruikers vertrouwd te laten maken met het nieuwe Salesforce Lightning systeem zullen er training of e-learning sessies opgezet worden.		
Gefaseerde uitrol			

CONTACT

Judith Bolk-van Schaik
Sforza Managing Partner Salesforce

✉ judith.bolk@sforza.nu

☎ +31 6 55 45 38 79

SFORZA STAAT VOOR

Techniek om klantinteractie en klantervaring mogelijk te maken op een vooruitstrevende, innovatieve manier middels het Salesforce platform.

Wij geloven in een platformeconomie: een economie waar meerdere diensten bij elkaar komen om de klant te bedienen en een geweldige gebruikerservaring te geven. Het in contact brengen en verbinden van vraag en aanbod staat hierbij centraal. Gestroomlijnde communicatie en integratie is hierbij essentieel.

Contact met de klant en zijn of haar device is niet langer enkel een sales of service aangelegenheid. Alle onderdelen van de organisatie zetten de klant centraal. Dit betekent dat wat traditioneel de back-office was, onderdeel wordt van de front-office. Wij implementeren ook back-office capabilities op het Salesforce platform.

