

# MOBIELE STRATEGIE

Waar moet u voor kiezen?

Een app, mobiele website of responsive design?



Een leidraad

# INHOUD

- **WAAROM MOBIEL?**  
Mobiële betaalvormen
- **WELKE OPTIES ZIJN ER OM MOBIEL TE GAAN?**  
App  
Responsive design  
Mobiële website
- **HOE MAAKT U DE JUISTE KEUZE?**  
Overzicht voor- en nadelen  
Flowchart om uw keuze te bepalen
- **WAT KOST HET?**
- **HOE KAN IK ZO SNEL MOGELIJK BEGINNEN?**
- **TER ORIËNTATIE**  
Selectie aanbieders
- **OVER DE ZAAK**

## COLOFON

Samenstelling en eindredactie:

De Zaak / Flip Schultz

SBP BV - De Zaak

Radonweg 7

3542 AN UTRECHT

088 – 652 00 22

[info@dezaak.nl](mailto:info@dezaak.nl)

## Copyright

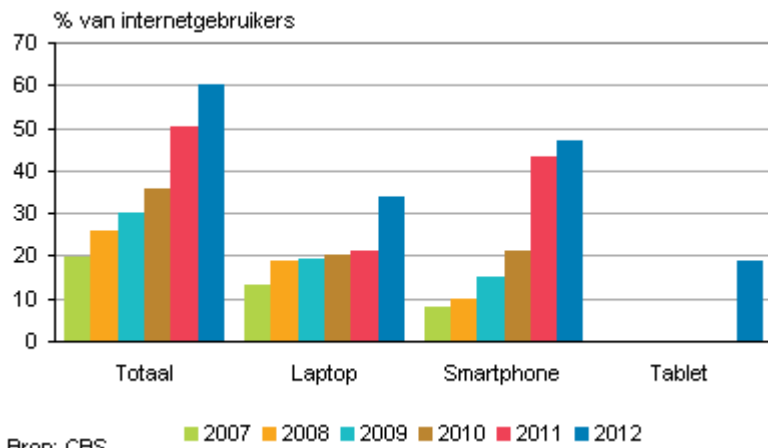
© SBP BV, Utrecht, augustus 2013

Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van de uitgever. Ondanks dat bij deze uitgave veel aandacht is besteed aan het voorkomen van fouten en onvolkomenheden, kan voor de afwezigheid daarvan niet worden ingestaan en aanvaardt auteur(s) en uitgever derhalve geen aansprakelijkheid.

## WAAROM MOBIEL?

Zeker voor bedrijven die actief zijn in de business-to-consumer sector neemt het belang van een mobiel verkoopkanaal toe. In de periode 2011-2012 steeg het aantal mensen dat met behulp van een mobiel apparaat online iets kocht met maar liefst 73 % (bron: Thuiswinkel.org). Consumenten maken steeds vaker gebruik van smartphones en tablets.

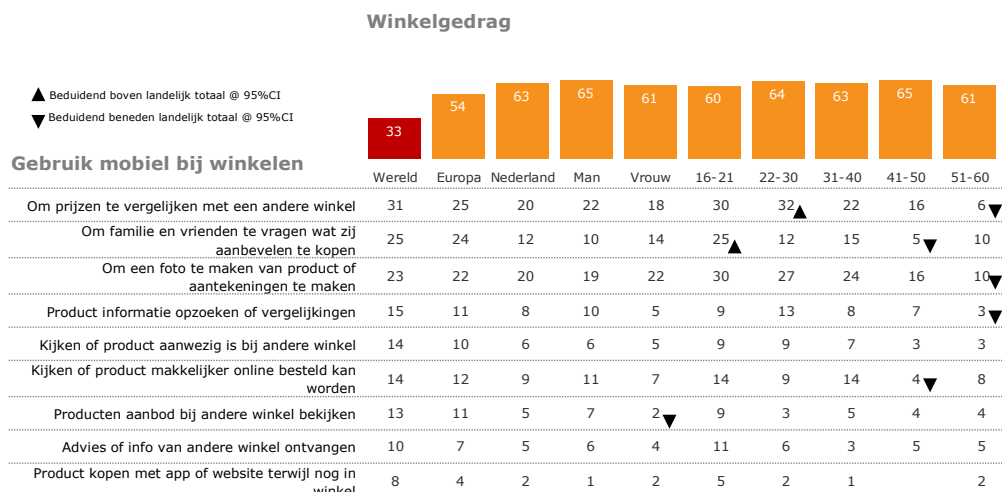
### Gebruik van internet onderweg



Volgens het CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek) is het gebruik van mobiel internet onder met name jongeren in de periode 2007 – 2012 van 21 naar 86 procent gestegen.

Daarnaast komen er ook meer betaalmogelijkheden om **mobiel te kopen**.

### Winkelen doen Nederlanders ook graag online



F&A: Incidence of showrooming behaviour | F&B: Mobile's role in showrooming behaviour  
Base: Mobile users - Global 35286 | Europe 11095 | Netherlands 790 | Male 388 | Female 402 | 16-21 95 | 22-30 145 | 31-40 183 | 41-50 199 | 51-60 168  
Base: Showroomers - Global 13848 | Europe 6357 | Netherlands 497 | Male 251 | Female 246 | 16-21 57 | 22-30 93 | 31-40 115 | 41-50 129 | 51-60 103



Local Report 2013 - Netherlands

Mobile Life

© TNS 2013

9

## **MOBIELE BETAALVORMEN**

### **èM! Payment**

èM! is een mobiele betaalmethode, waarbij de consument zich vooraf niet hoeft aan te melden en geen saldo hoeft aan te houden. èM! is een typisch voorbeeld van contactloos betalen. Behalve als betaalmethode op smartphone en tablets kan èM! worden ingezet op alle mogelijke fysieke locaties, bijvoorbeeld in de winkel, in kantines, bij selfscanning, bij verkoopzuilen, bij automaten en vending machines en op evenementen.

Info: [www.eMPayment.nl](http://www.eMPayment.nl)

### **Payleven**

Payleven is een mobiel betaalsysteem waarmee u altijd en overal pin- en creditcardbetalingen kunt accepteren. Het enige wat u er als ondernemer voor nodig heeft, is een smartphone of tablet en een internetverbinding (3G of WiFi).

De app biedt u een overzicht van alle transacties, van waaruit u betalingen kan beheren, betalingsbewijzen opnieuw kan versturen en zonodig betalingen kunt terugstorten.

Info: [www.payleven.nl](http://www.payleven.nl)

### **Adyen Shuttle**

Via een app op de smartphone heeft u een overzicht van alle transacties en kunt u betalingen refunden, rapporten draaien, individuele selecties maken op klanten. Adyen's klanten gebruiken het zowel voor hun POS-betalingen als de betalingen in hun webwinkel. De backoffice toont de betalingen van beide kanalen.

Info: <http://www.adyen.com/products/face-to-face-payments/chip-and-pin>

### **PayPal Here**

Vergelijkbaar met de Shuttle van Ayden en Paylevens mobiele PIN-lezer. Ook hier gaat het om een handzame kaartlezer, die pinpassen en creditcards accepteert. Een kassasysteem is niet meer nodig. Hett apparaat wordt met behulp van een app gekoppeld aan uw smartphone.

Info: [www.paypalhere.nl](http://www.paypalhere.nl)

### **MasterPass van MasterCard**

MasterCard hoopt nog dit jaar MasterPass te introduceren, een mobiele portemonnee voor zowel fysieke winkels als webwinkels. Gebruikers kunnen daarin virtueel al hun betaalpasjes bewaren, zodat zij de gegevens niet steeds opnieuw hoeven in te voeren bij (web)winkels. De MasterPass is gratis (!) voor ondernemers, op voorwaarde dat zij MasterCard betaalkaarten accepteren.

Info: [www.mastercard.nl](http://www.mastercard.nl)

### **Microincasso**

Microincasso is een bestel- en betaalmethode voor aankopen tot € 50,-, de zogenoemde micropayments. Met Microincasso kunnen aankopen door middel van één sms'je worden besteld én betaald.

Info: [www.microincasso.nl](http://www.microincasso.nl)

## WELKE OPTIES ZIJN ER OM MOBIEL TE GAAN?

Grofweg zijn er drie opties:

### APP

Iedereen met een smartphone of tablet heeft het er over. Een app is in feite niets anders dan een applicatie, speciaal ontwikkeld voor mobiele apparaten. Heel handig voor praktische zaken als het weer, verkeersinformatie, nieuws en dergelijke. Beleving speelt een belangrijke rol bij het gebruik ervan. Maar is een app ook nuttig om uw zaken aan de man te brengen?

Voorbeeld: Hotel Tjaarda - <http://www.appmachine.com/nl/apps/hotel-tjaarda>

### RESPONSIVE WEBSITE

De website wordt – ongeacht het apparaat waarmee de site wordt bezocht – altijd goed weergegeven. Normale websites zijn gemaakt voor optimale weergave op een pc of laptop. Op een tablet of smartphone krimpt zo'n website als het ware: de pagina is simpelweg te groot voor het scherm. Teksten worden onleesbaar en links zijn nauwelijks vindbaar of aan te raken met een vinger.

Met *responsive design* verandert er niets aan de functionaliteit van uw website, maar wordt het stijlblad aangepast aan het medium waarmee uw website wordt bezocht, of dat nu een laptop, smartphone of tablet is.

Let wel: wilt u de bezoeker echt een *nieuwe, specifieke functionaliteit* aanbieden, dan kunt u beter voor een app kiezen.

Voorbeeld: Kapsalon Peter Laan - [www.peterlaanhaarsalon.nl](http://www.peterlaanhaarsalon.nl)

### MOBIELE WEBSITE

Door de opkomst van responsive design komt dit type sites steeds minder voor: een aparte website voor mobiele apparaten met een eigen URL, bijvoorbeeld [m.uwdomeinnaam.nl](http://m.uwdomeinnaam.nl) of [uwdomeinnaam.mobi](http://uwdomeinnaam.mobi). De website is geoptimaliseerd voor weergave op een klein scherm (smartphone). Bij de realisatie moet worden gelet op de koppelingen met een reeds bestaande website en de mogelijkheden om de informatie te delen op sociale media.

Voorbeeld: Rijschool Matse- [m.rijschoolmatse.nl](http://m.rijschoolmatse.nl)

## HOE MAAKT U DE JUISTE KEUZE?

Welke keuze voor uw onderneming de juiste is, is afhankelijk van welke functionaliteit(en) u wilt aanbieden. Mobiel gaan omdat het in de mode is, is geldverspilling. U moet eerst een doel formuleren. Voor b-to-c bedrijven is het aan te bevelen om eerst eens te onderzoeken hoe en in welke mate klanten gebruik maken van smartphones en tablets.

Voor het bepalen van de juiste technologie volgt hieronder een overzicht van voor- en nadelen per technologie.

### APP

#### VOORDELEN

- Snel in gebruik
- Gebruiksvriendelijk
- Optimaal gebruik kenmerken smartphone en tablet
- Ook offline te gebruiken (bijvoorbeeld handig voor contactinfo, kaarten)

#### NADELEN

- Relatief hoge ontwikkelingskosten
- Elk platform heeft eigen app nodig (iOS, Android, Windows, Blackberry)
- Goedkeuring appstore vereist (vaak in prijs makers opgenomen)

### RESPONSIVE DESIGN

#### VOORDELEN

- Website past zich automatisch aan medium gebruiker aan
- Makkelijk te beheren (Content Management Systeem)

#### NADELEN

- Duurder dan een mobiele site (langere ontwikkel- en testtijd)
- Resultaat sterk afhankelijk van verwachtingspatroon gebruikers

### MOBIELE WEBSITE

#### VOORDELEN

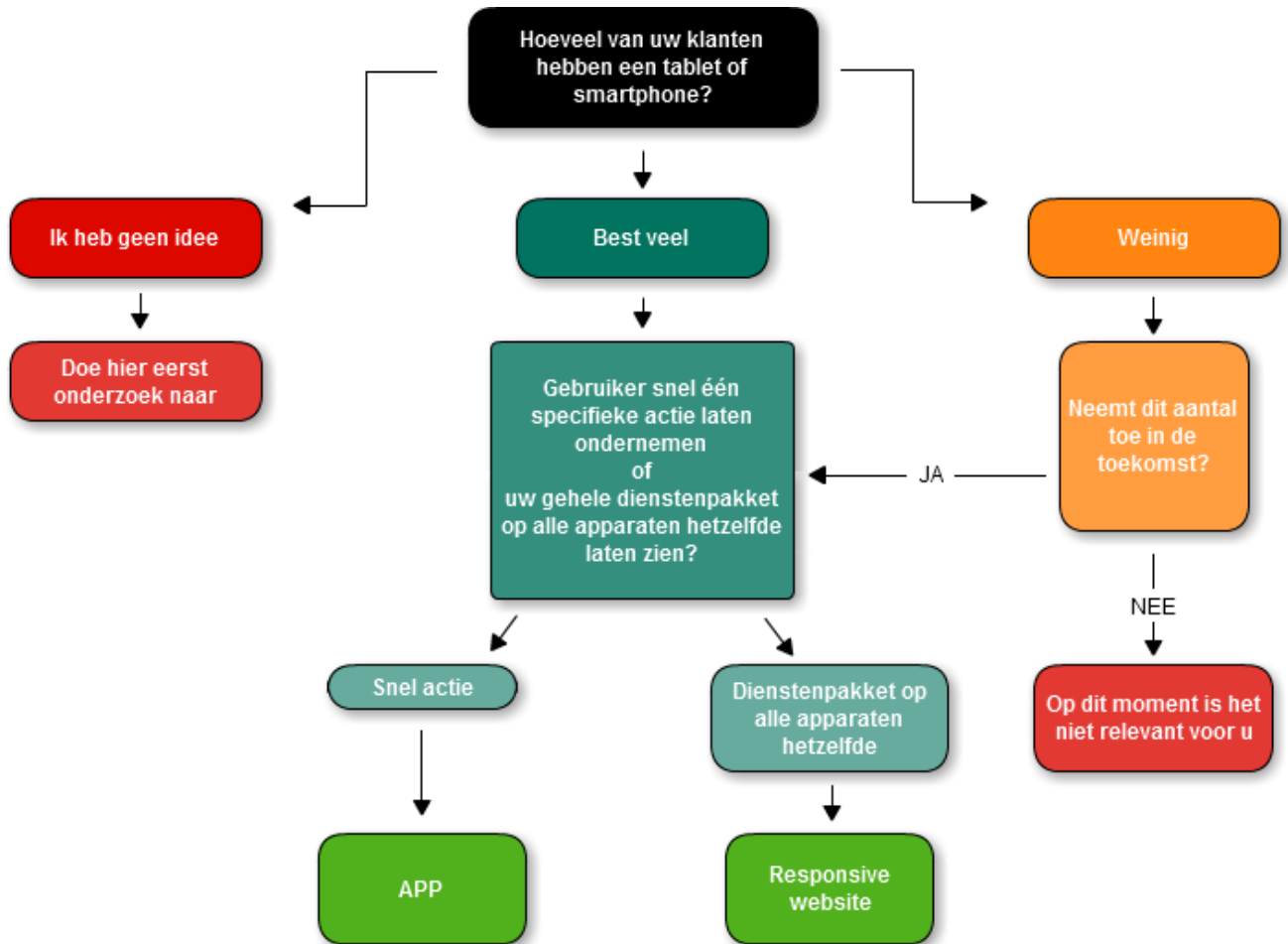
- Geoptimaliseerd voor klein scherm
- Geen download voor nodig

#### NADELEN

- Aparte URL voor nodig of subdomeinnaam bestaande site
- Meerdere ontwerpen (smartphone, tablet)
- Vindbaarheid zoekmachines

## FLOWCHART KEUZE APP OF RESPONSIVE WEBSITE

Deze flowchart maakt inzichtelijk welke keuze voor uw onderneming de beste is.



## WAT KOST HET?

Een en ander is natuurlijk afhankelijk van wat u wilt:

- als het om een responsive website gaat, beïnvloedt uw antwoord op de volgende vragen de hoogte van de prijs: weinig of veel pagina's? Koppeling met een webshop + diverse betaalmethodes?  
Wilt u uitsluitend uw producten en/of diensten onder de aandacht brengen, dan kunt u al klaar zijn voor gemiddeld € 2.000,- .
- wilt u een app (laten) maken, dan is de prijs sterk afhankelijk van de complexiteit, maar neemt u van ons aan dat € 15.000,- heel erg veel is voor een app. Er zijn echter ondernemers die dat bedrag hebben betaald..... Een redelijk goede app heeft u al vanaf € 500,-

De kostenopbouw zit 'm hoofdzakelijk in het aantal arbeidsuren: hoe meer pagina's en hoe meer functionaliteiten, hoe hoger de kostprijs. Veelal komt het voor dat opdrachtgevers bij het laten bouwen van een *responsive* website meteen kiezen voor een nieuw ontwerp – die kosten moet u dan ook verdisconteren in de uiteindelijke prijs.

Houd ook rekening met maandelijkse onderhoudskosten, die door veel bouwers in rekening worden gebracht (voor hosting, support, eventuele domeinnaam).

Wilt u dat uw website in de app-store van Apple komt, dan moet u een bepaald deel van de omzet afdragen aan Apple.

Voor een mobiele website (.mobi of m.uwnaam.xx) moet u uitgaan van een begin prijs van € 500,- . Ook hier geldt dat aanbieders vaak maandelijkse kosten rekenen.





## HOE KAN IK ZO SNEL MOGELIJK BEGINNEN?

Houd er rekening mee dat er aardig wat tijd gaat zitten in de voorbereiding en bespreking van uw ontwerp. Wanneer een app eenmaal gebouwd is, kunnen er niet zo makkelijk meer grote wijzigingen in worden aangebracht. Neem er dan ook de tijd voor.

Voordeel van uitbesteden is weer wel, dat wanneer het ontwerp eenmaal af is, u zich weer kunt richten op uw kerntaken als ondernemer.

Bent u zelf aardig onderlegd in het werken met computers, dan kunt u misschien overwegen zelf aan de slag te gaan. Er zijn diverse binnen- en buitenlandse websites die u de mogelijkheid bieden om zelf een app te bouwen.

Houd er rekening mee dat wanneer u een app of site in het buitenland laat bouwen, dat de koopovereenkomst onder buitenlands recht valt. Voor ondersteuning bent u aangewezen op een helpdesk die doorgaans geen Nederlands spreekt.

Wilt u de bouw van een app of site uitbesteden, dan heeft u een ruime keuze.

Het aanbod van bouwers van apps en (mobiele web)sites neemt nog steeds toe. Oriënteer u daarom goed: vraag een offerte aan en controleer de reputatie van de aanbieder waarmee u in zee wilt gaan.

## **TER ORIËNTATIE**

De redactie heeft uit het grote aanbod van app- en sitebouwers een willekeurige selectie gemaakt, uitsluitend met het doel u een idee te geven van de mogelijkheden. De hieronder genoemde bedrijven hebben dan ook geen enkel commercieel belang bij deze publicatie.

## **APPS**

<http://www.appmachine.com/nl>

<http://www.appublisher.nl>

## **MOBIELE SITE**

[www.howtogetmo.nl](http://www.howtogetmo.nl)

[www.hipmobile.nl](http://www.hipmobile.nl)

## **RESPONSIVE DESIGN**

<http://www.urbanhippos.com>

<http://www.tweepixels.nl/portfolio>

## **ZELF BOUWEN**

<http://phonegap.com>

<http://www.appy.fi>

# DE ZAAK

KENNISNETWERK VOOR ONDERNEMERS

## OVER DE ZAAK

De Zaak is een betrouwbaar en inspirerend kennisnetwerk voor mkb'ers. Bij ons vindt u alle kennis die u als ondernemer nodig heeft.

---

## Onze diensten in het kort:

### ADVIES

Leden van De Zaak profiteren van een unieke service: telefonisch advies door ervaren adviseurs. Zij staan elke werkdag voor u klaar. [Lees meer »](#)



### TIJDSCHRIFT

Ons tijdschrift, De Zaak, verschijnt 8 maal per jaar. Het staat vol inspirerende artikelen, interviews met topondernemers, praktische informatie, zoals checklists, tips, vragen en antwoorden en natuurlijk: de column van Ben Tiggelaar.

[Lees hem hier online »](#)

### NIEUWSBRIEF

Wilt u op de hoogte blijven van het laatste ondernemersnieuws? Geef u dan op voor [onze wekelijkse nieuwsbrief »](#)

### WEBSITE

Ga ook eens naar [onze website](#) voor de nieuwste artikelen, blogs en video's over onder meer belastingen, de aangifte, starters, auto van de zaak, commercie, ICT en personeel.

### THEMAPOCKETS

Onze themapockets verschijnen 6 maal per jaar en bieden informatie over alle facetten van uw bedrijfsvoering en staan vol checklists, stappenplannen en tips. Ze zijn nu ook als pdf verkrijgbaar. Leden ontvangen ze gratis. Bekijk het aanbod [in onze webshop »](#)

### WORKSHOPS

Leden krijgen altijd korting op workshops. U kunt zich [hier aanmelden »](#)



### WORD LID!

Wilt u ook gebruik kunnen maken van al deze diensten? [Word dan nu lid! »](#)

---

Volg De Zaak ook op

