

Big data / data warehousing

Stratics raffineert ruwe data tot klantgericht marketinginzicht op krachtige Combella-servers

Online en via sociale media zijn we steeds vaker en intenser in contact met onze favoriete merken. Grote namen, van AS Adventure tot ZEB, rekenen op Stratics om deze vloedgolf aan digitale klantgegevens om te zetten naar hanteerbare info voor marketing en communicatie. Combella zorgt voor veilige opslag, in lijn met de GDPR, en massale rekenkracht voor de verwerking van zoveel persoonsgegevens.

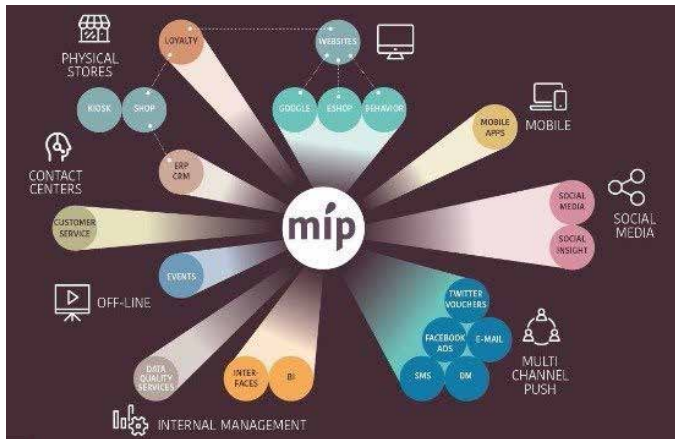
Klantencontact digitaal doorgelicht

Stratics capteert momenten, waarop de klant contact maakt met het merk. Daaruit halen ze inzichten. Wat is zijn interesse? Wat bekijkt een klant, en wat koopt hij? Wanneer en via welke media? Dit kan zowel voor websites, voor een fysieke winkel, of voor een telefonische klantendienst. "Omnichannel is geen slogan, maar een realiteit", vertelt Filip Corne, managing partner bij Stratics.

"Natuurlijk leidt elk inzicht weer tot nieuwe vragen. Die onderzoeken we via testgroepen of nieuwe analyses van de klantgegevens. En we stellen nieuwe marketingacties voor. Uiteindelijk zorgen we ervoor dat inzicht rendeert – voor klantengroepen, en op individueel niveau. Wanneer stopt een regelmatige klant bijvoorbeeld plots met kopen? Dan is het tijd voor actie."



“We bieden een ‘single customer view’, een individueel profiel op basis van de historiek en recente interacties. We hebben daarvoor een Marketing Insights Platform (MIP) met een modellerbaar eigen datamodel ontwikkeld. Onze klant wil immers eerst A, en nadien ook B. Het is aan ons om daarvoor te zorgen, in een flexibel ecosysteem.”



Big data vereisen veilige opslag en hoge rekenkracht

“Vaak zitten de klantgegevens vast in silo’s – websites, kassasystemen, CRM-toepassingen... Wij gaan massa’s data aggregeren. Tegelijk hebben we nood aan een plek om al die informatie veilig samen te brengen. We spreken over meerdere terabytes aan gevoelige gegevens per merk, voor enkele tientallen merken. De databanken worden continu gevoed, meestal over het internet. Zoiets moet veilig gebeuren, volgens de hoogste standaarden.”

“Data zijn ‘a means to an end’. De berg ruwe gegevens wordt alsmaar groter. Het gaat erom snel tot inzichten en concrete acties te komen. Denk aan het klikgedrag van een surfer – na een jaar is dat helemaal niets meer waard.”

“Snelheid en volume worden onze grootste uitdaging. En daarvoor hebben we rekenkracht nodig, en snelle verbindingen.”

Combells zorgt voor gespecialiseerde infrastructuur voor big data

“Het is een logische keuze om het beheer van infrastructuur, hardware, software, veiligheid, back-up niet zelf te doen, maar te kiezen voor een externe partner. Marketing is ons vak, niet ICT. Zo zijn we in 2012 bij Combells terecht gekomen. Ze hadden toen al een hele vlotte manier om Microsoft SQL Server-databanken aan te schaffen. Ze zijn zeer transparant qua kosten. En ze zijn Belgisch.”



“We beheren en analyseren gegevens van enkele tientallen merken. We spreken over meerdere databanken, van meerdere terabytes, per merk. Die brengen we samen in een datawarehouse, waar we ze omvormen tot bruikbare informatie. Combells zorgt ervoor dat we over genoeg geheugen en



rekenkracht beschikken om dat snel te doen. Met eigen en externe API's (Application Programming Interfaces) en beveiligde SFTP-transfers ontvangen we de gegevens permanent en vaak in real-time. In de toekomst gaan we misschien zelfs naar artificiële intelligentie en real-time analyses."

GDPR tot in de puntjes

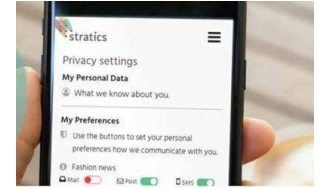
Zoveel klantgegevens opslaan en verwerken, kan enkel met zorg voor ieders privacy. Combell en Stratics deden samen het nodige om de Europese GDPR-verordening tot in de puntjes toe te passen. "Onze manier van werken is eigenlijk niet veranderd. Ons systeem is 'by design' in lijn met de nieuwe regels. Er is vooral een grote vraag naar extra documentatie: voor elke klant moeten we nu een verwerkersovereenkomst, een dataregister en bewaartermijnen opstellen", evalueert Filip Corne.

"Combell moest mee in dit verhaal. Dankzij hun ISO-certificatie was dit eigenlijk al in orde."

"Wie heeft toegang tot welke gegevens? Om welke reden? Alles staat op papier en elke verandering moeten we up-to-date houden. We werken voor grote merken. Zij houden ons verantwoordelijk. De mogelijke aansprakelijkheid is enorm."

"Het is een oefening die veel energie heeft gekost. Positief is dat alles nu erg duidelijk is, en dat het veiligheidsbewustzijn nog verder wordt aangewakkerd. Combell heeft de kennis en de procedures om een hoog veiligheidsniveau te

garanderen. We kunnen het ons simpelweg niet permitteren dat er met onze gegevens-bronnen ooit wat mis zou gaan."



Erg persoonlijke samenwerking

"Voor de diensten die we zoeken, loopt het aanbod uiteen van obscure Cloud-spelers tot giganten als Amazon. Wij hebben contact gezocht met een partij die je echt kent en die je specifieke noden begrijpt. Combell past perfect in dat plaatje. Met hen kunnen we praten over onze issues en onze ideeën. Er is een duidelijke wisselwerking en een uitwisseling van kennis. Voor ons is Combell een partner, eerder dan een leverancier."

"Het lijkt onbenullig, maar onze contactpersonen zijn sinds het begin, sinds 2012, nog steeds dezelfde. Dat is bijzonder aangenaam – en lang niet evident in het ICT-wereldje. Ze kennen onze situatie door en door. Wij zien hen regelmatig, fysiek, om zaken te bespreken. Is het nodig om een ingreep in te plannen om vier uur 's ochtends? Dan is dat geen probleem."

De nabijheid en de persoonlijke aanpak zijn erg belangrijk voor ons. Het is meer dan service, het is dienstbaarheid.



Stratics raffineert ruwe data tot klantgericht marketinginzicht op krachtige Combell-servers



Benieuwd naar meer klanten die hun big data onder controle kregen dankzij Combell infrastructuur?

Heb jij ook een big data vraagstuk? Bekijk de uitdagingen en succesverhalen van onze klanten.

Ook als jij op een project broedt dat je in concrete vorm wil gieten, een bestaand project een dimensie hoger wil tillen, staan wij voor je klaar. Wij adviseren jou graag over de juiste hostingdiensten, maar denken ook met jou mee. Van start tot succes, je kan op elk moment op onze expertise rekenen. Neem samen met onze teams de juiste strategische beslissingen!



Contacteer Combell



info@combell.com



www.combell.com



0800-8-5678

