

WHISE fournit un ensemble de services innovant pour le secteur de l'immobilier via le Software-as-a-Service

Plus de 500 agences immobilières disposent chez WHISE d'une solution intégrale pour la bureautique, la gestion de portefeuilles, les comptes-rendus et la publication en ligne. Des milliers de biens immobiliers et des millions de photos sont décrits dans l'ensemble de services en ligne et sont automatiquement publiés sur des sites d'annonces populaires. En tant que partenaire d'hébergement, Combell allie rapidité et flexibilité à une disponibilité exemplaire.



Les acheteurs immobiliers entament souvent leur quête sur Internet. Les sites web et les logiciels spécifiquement destinés à la branche des agences immobilières représentent de ce fait un marché de niche, qui existe depuis déjà plus de dix ans. Avec plus de 500 agences immobilières dans son portefeuille, WHISE est un des leaders du marché en Belgique, grâce à un choix résolu pour le Software-as-a-Service (SaaS).

« Les agents immobiliers ont vite compris qu'Internet serait d'une grande importance pour eux. J'ai d'ailleurs toujours constaté qu'ils étaient

très rapides pour réserver de nombreux noms de domaines », se souvient Jean Waucquez, directeur général de WHISE. « Quelques concurrents étaient déjà actifs sur ce marché, mais nous avons été les premiers à proposer une véritable solution en ligne en Belgique. Et les agents immobiliers ont sauté dessus en masse. Ils ont immédiatement deviné l'importance d'Internet. »

Solution intégrale

« Notre ensemble de services WHOMAN2 fonctionne entièrement dans le Cloud. Nous avons toutefois opté pour un 'smart client', qui peut



LA DEMANDE de WHISE

- Software-as-a-Service
- Hébergement d'application fiable 24 h/24 et 7 j/7
- Intégration rapide de nouveaux clients
- Capacité de serveur et de stockage flexible
- 3000 connexions simultanées
- Intégration dans des sites web de médias populaires

LA SOLUTION de Combell

- Hébergement dédié
- Virtualisation (VMware)
- Automatisation avancée
- Microsoft SQL Server, .NET
- Réseau de stockage SAN
- Intégration via des services web, des fichiers texte...

LES ATOUTS DE COMBELL selon WHISE

- Environnement sécurisé, entièrement administré
- Protection des données et restauration rapide
- Coûts prévisibles
- Surveillance mutualisée

Jean Waucquez, WHISE :

« Combell assure une surveillance très complète des serveurs et des données. Ce service est excellent. »

« Pour la sauvegarde et la restauration, le défi ne réside pas tant dans le volume des données stockées, mais plutôt dans l'énorme quantité de fichiers. »

fonctionner, s'il le faut, sans connexion Internet, afin que l'application puisse également être utilisée de façon mobile », insiste Jean Waucquez. « Il s'agit d'une solution globale pour les agences immobilières, qui va de la gestion de biens immobiliers à la publication automatique sur des sites de petites annonces connus tels que Hebbes, Immoweb, Logic-Immo et Vlan. »

« L'agent immobilier ne doit introduire chaque information qu'une seule fois. Les données de base servent ensuite tant pour la gestion de portefeuilles que pour l'harmonisation entre l'offre et la demande, la publication de brochures, l'envoi de campagnes par e-mail, la planification de visites, la gestion d'agendas et la création de comptes-rendus. Il y a aussi de plus en plus de liens avec des partenaires pour le web design, la création d'affiches, etc. De nombreux agents nous demandent aussi une intégration directe avec leur propre site web. »

« Le logiciel est très puissant. Depuis peu, nous disposons d'une solution complète pour les projets de nouvelles constructions. Les biens immobiliers se trouvent alors dans une hiérarchie complexe, allant de parcs d'activités économiques ou de projets de logement à chaque appartement individuel, emplacement de stationnement ou cave, en passant par le bâtiment, l'étage ou la phase de construction. Conformément à la 'loi Breyne' belge, nous proposons une facturation en plusieurs étapes, qui tient compte de modifications substantielles apportées durant le processus de construction. Tout est automatiquement recalculé grâce à un lien direct avec plusieurs logiciels de comptabilité. »

Des milliers d'utilisateurs, des millions d'objets graphiques

« WHISE fournit ses services à plus de 500 agences immobilières, ce qui revient à environ 2000 utilisateurs pour une journée de travail ordinaire. À cela, il faut généralement encore ajouter 1000 sessions simultanées de visiteurs qui interrogent la base de données via les sites web des agences immobilières affiliées. Ensemble, tout cela entraîne une charge considérable de notre infrastructure chez Combell, parfois jusqu'à plus de 1500 connexions par seconde », explique Jean Waucquez. « Toute panne a donc des répercussions sur environ 3000 utilisateurs simultanés. Il

s'agit donc de personnes qui utilisent directement nos systèmes, et non les sites de petites annonces populaires, où les nombres de visites sont encore bien plus élevés. Il est crucial que nous évitions les temps d'arrêt, grâce à une solide architecture de système et un contrôle et une surveillance permanents. »

« Les grands sites de petites annonces viennent en permanence prendre nos données les plus récentes. À l'inverse, lorsque quelqu'un s'inscrit sur un site de petites annonces, nous traitons ces informations et les fournissons à un ou plusieurs agents immobiliers, en fonction des accords commerciaux existants. Tout cela fait que nous avons énormément de trafic sur nos serveurs. »

« Nous utilisons actuellement six serveurs dédiés et un impressionnant volume de stockage fonctionnant via la technologie SAN (storage area network). Pour nous, la flexibilité de l'infrastructure est essentielle. Nous devons être capables de rapidement et facilement ajouter des serveurs ou de la capacité de stockage supplémentaires au fur et à mesure que le nombre et l'utilisation réelle de nos clients augmentent. Combell nous fournit la flexibilité dont nous avons besoin, tant au niveau de l'infrastructure que des services allant de pair. »

« Chaque agent immobilier utilise facilement environ 10 ou 20 gigaoctets (Go) de capacité de stockage active. Et il ne s'agit que des données les plus récentes, pas des archives. Multipliez donc ce nombre par 500 et vous aurez une idée de la capacité dont disposent nos systèmes de stockage SAN. À côté de cela, il y a les données archivées et supprimées. Nous conservons ces dernières durant quelques semaines, car en pratique, on sait que les données sont souvent supprimées par erreur. »

« Pour la sauvegarde et la restauration, le défi ne réside pas tant dans le volume des données stockées, mais plutôt dans l'énorme quantité de fichiers. D'ordinaire, il ne s'agit pas de fichiers de 1 Go chacun, mais bien de millions d'objets graphiques d'à peine quelques kilooctets (Ko). Cela rend une restauration imprévue assez compliquée. Jusqu'à présent, nous n'avons jamais eu besoin de procéder à une restauration totale. Il arrive par contre souvent qu'un client nous

PORTRAIT-ROBOT DE WHISE

WHISE est un développeur de logiciels international pour le secteur immobilier qui détient une position de force sur le marché belge. Plus de 500 agences immobilières belges utilisent les applications spécifiques pour le secteur de WHISE via le Software-as-a-Service. Aux Pays-Bas et au Royaume-Uni aussi, de plus en plus d'agents immobiliers utilisent le logiciel, qui est conçu pour fonctionner dans un environnement multilingue et multinational. Pour plus d'infos : www.whise.eu

« Combell nous fournit la flexibilité dont nous avons besoin, tant au niveau de l'infrastructure que des services allant de pair. »

« Combell a attiré notre attention sur plusieurs imperfections – toujours de manière très professionnelle et constructive. »

demande de restaurer certains fichiers spécifiques, qu'il a lui-même supprimés par erreur. Dans ces cas, Combell assure une intervention rapide et efficace. Le stockage des données est entièrement séparé des systèmes de serveurs et notre base de données est totalement redondante. Ainsi, nous sommes protégés contre les pannes et la perte de données. »

Intégration via des services web

« Les agents immobiliers et les propriétaires constituent généralement un public très exigeant. Lorsque l'état d'un bien immobilier change – un nouveau prix, de nouvelles photos ou une description modifiée –, la modification doit pouvoir être appliquée en un rien de temps dans notre propre système administratif mais aussi dans

toutes les annonces en ligne. Un lien entièrement automatisé, de préférence basé sur des services web, est ce qui nous permet de réaliser cela. »

« Les bien immobiliers de nos clients sont automatiquement publiés sur des sites de petites annonces. Et l'intégration fonctionne dans les deux sens. Les parties impliquées ne sont malheureusement pas toutes ouvertes aux services web. Certaines travaillent encore à l'ancienne, avec des fichiers texte. Nous transmettons dans ce cas toutes les informations et devons ensuite aller vérifier nous-mêmes, à plusieurs reprises, s'ils sont bien arrivés. Les réactions des acheteurs intéressés arrivent alors via un système d'e-mail automatique et nous traitons ces données via la décomposition analytique afin d'obtenir des informations structurées. Combell fait en sorte que le flux de données puisse passer via l'infrastructure de pare-feu, dans les deux directions, et en toute sécurité. »

« Un défi supplémentaire est la variété des données. Il y a d'une part des données structurées et, d'autre part, des documents, des photos et même des vidéos. En fait, ce sont surtout les données structurées qui sont très nombreuses. Pour la description d'un seul bien immobilier, nous avons environ 500 champs dans notre base de données. Un champ peut par exemple être une catégorie (appartement, terrain, villa...) et ensuite une sous-catégorie : bungalow, chalet, etc. Chaque partie impliquée définit de telles données à sa propre manière. Lorsque nous établissons des liens avec des partenaires extérieurs, nous établissons donc des correspondances entre tous ces champs de la base de données. Cela rend les choses encore plus complexes. »

Assistance et échange de connaissances

« Nous avons adapté notre application étape par étape de façon à être plus flexibles et à devoir effectuer moins d'entretiens. Pour ce faire, nous avons toujours pu compter sur l'excellent niveau d'expertise de Combell. Au départ, nous utilisons exclusivement ColdFusion et SQL Server. Par la suite, nous avons échangé ColdFusion contre .NET », raconte Jean Waucquez. « Dans chacun de ces domaines, Combell a pu nous fournir d'excellents conseils – non pas qu'il s'agissait de leur rôle, mais il est très agréable de travailler avec un partenaire qui sait offrir plus que des services d'hébergement. Combell s'est naturellement aussi chargée de la sécurisation de nos données. »

« Au fil des années, WHISE et Combell ont grandi ensemble et se sont professionnalisées. Au début, il est vrai que nous avions pas mal de problèmes de stabilité. Notre adresse de serveur, le numéro d'IP '75', était tristement célèbre. Lorsque nous téléphonions pour obtenir de l'assistance technique, nous ne devions même plus fournir l'adresse dans son entièreté », se remémore Ben Huybrechts. « Combell a alors attiré notre attention sur plusieurs imperfections – toujours de manière très professionnelle et constructive. Dans cette période, nous avons vraiment très souvent dû faire appel à eux. »

« Après des semaines de recherches, il s'est avéré que notre version de ColdFusion n'était tout simplement plus compatible avec notre version de Windows. Nous avons donc dû procéder à une réinstallation complète », confirme Jean Waucquez.

« À cette époque, Combell nous a fort bien guidés. Aujourd'hui, nous utilisons .NET et SQL Server. Et pour ces technologies aussi, Combell dispose des ressources nécessaires pour pouvoir nous soutenir. »

Contrôle et surveillance

« Nous surveillons en permanence pas moins de 50 fonctionnalités essentielles de notre propre application », raconte Jean Waucquez. « Celles-ci concernent le fonctionnement des serveurs, le traitement des données des clients, l'établissement de correspondances entre des données et les exportations vers des sites externes. Lorsque l'on constate un problème, il faut que nous puissions intervenir sur-le-champ. »

« Nous assurons également une surveillance permanente des informations sur les sites web de médias. Ce n'est pas parce que les choses se déroulent correctement une fois qu'il en ira de même les fois suivantes. Il y a constamment des changements du côté des sites web des médias, qui proposent presque chaque semaine de nouvelles règles. Nous devons dans ce cas faire deux choses : immédiatement adapter l'exportation de nos données, mais aussi valider les nouvelles règles dans notre propre application. Nous devons éviter que nos utilisateurs introduisent les données relatives à un bien immobilier de manière incorrecte et obtiennent de ce fait un message d'erreur. Nous adaptons donc continuellement les règles de validation. »



Ben Huybrechts, WHISE : « La confiance est cruciale. Je n'ai jamais vu Combell céder à la panique. »

« De son côté, Combell assure la surveillance complète des serveurs et des données. Ses collaborateurs tiennent à l'œil de très nombreux paramètres et le service est excellent. Et en cas de problème, la réaction est rapide et efficace », confirme Ben Huybrechts. « La confiance est cruciale dans de telles situations. En dix ans de temps, je n'ai jamais vu Combell céder à la panique. Et pour ce qui est de la sécurité des données et de la sécurité et de la surveillance des serveurs, nous ne devons nous faire aucun souci. C'est Combell qui s'en charge... »

Souhaitez-vous obtenir de plus amples informations sur cette solution ?

Dans ce cas, contactez un de nos account managers au

0800-8-567890