

Selligent bouwt marketing-automatisering op SaaS-platform in Private Cloud bij Combell

Steeds meer klanten van de Selligent-tools voor marketingautomatisering kiezen voor een SaaS-oplossing (Software as a Service). Grote multinationale organisaties vertrouwen de hosting van hun marketingdatabank toe aan een Private Cloud-platform bij Combell. "Veiligheid, beschikbaarheid en schaalbaarheid zijn essentieel", vertelt Ben Vloemans, CTO bij Selligent.



Selligent is een populaire tool voor marketing-automatisering, waarmee grote multinationale bedrijven zoals Brussels Airlines, Mobistar, NH Hoteles, StepStone en Thomas Cook hun zakelijke strategie ondersteunen. Steeds vaker kiezen ze voor een kant-en-klaar SaaS-platform (Software-as-a-Service), dat Selligent aanbiedt in nauwe samenwerking met Combell. De marketing-gegevens zijn er opgeslagen in een hoogbeveiligde Private Cloud.

"Dankzij onze tool communiceren merken beter met mensen. Zij willen op het juiste moment, het juiste product of de juiste service bij hun klanten

krijgen", vertelt Ben Vloemans, CTO bij Selligent. "Dit gaat van eenvoudige communicatie via newsletters, tot zeer geavanceerde scenario's waarbij men verkoop gaat doen, retargeting van mensen die iets net niet gekocht hebben of churn prevention. Het gaat vaak om zeer grote klanten-databanken en 'cross channel' communicatie: van e-mailcampagnes, call centers en print tot deur-aan-deur-contacten."

Robuuste bescherming voor marketinginformatie

"Onze online-toepassing is vaak een essentieel onderdeel van de communicatie tussen deze

DE VRAAG van Selligent

- Software-as-a-Service hosting
- Robuuste hardware-omgeving met redundantie op alle niveaus
- Service-onderbrekingen voor onderhoud minimaal en enkel 's nachts
- 25 miljard e-mails per jaar verzenden

DE OPLOSSING van Combell

- Marketing Automation, Cross Channel
- Virtualisatie (VMWare)
- Private Cloud
- Load balancing
- Monitoring
- SAN-opslag
- Groot bereik IP-adressen
- Managed services tot aan virtualisatie-laag en besturingssysteem
- Combell-hardware met zware servicegaranties en reserve-hardware ter plaatse

TROEVEN VAN COMBELL volgens Selligent

- 24x7 monitoring en technische support
- Zeer hoge availability
- Performant op piekmomenten
- Flexibele toewijzing van virtuele servers en storage
- ISO 27001-certificatie
- Complementaire technische kennis
- Samenwerking als één groot team

We zijn zeer tevreden. We kunnen een hoge availability afleveren aan onze klanten.



Vanaf dag één heeft Combell ons geassisteerd bij het opzetten van de architectuur, het design, de rollout en de ondersteuning.

bedrijven en hun miljoenen klanten”, aldus Ben Vloemans. “In de SaaS-formule handelt Selligent alles af voor hen: servers en netwerken – met de hulp van Combell – en alles daar bovenop, zoals de installatie van software, onderhoud en beveiliging.”

“Combell zorgt in de praktijk voor het toepassen van de veiligheidsregels op onze systemen en netwerken. Zij beheren de firewalls, maar wij bepalen de regels. Die keuze heeft met ‘segregation of duties’ te maken. Er zit een dubbele check op. Zowel Combell controleert, als wij aan onze kant. Via een vertrouwelijk document zijn alle rollen uitgeklaard: welke interventies Combell voor ons mag doen en welk ‘clearance level’ daarvoor nodig is. Het geeft ons de zekerheid dat er morgen niet zomaar een firewall wordt opgezet, of dat een systeem onverwacht kwetsbaar wordt.”

Bedrijfskritieke internetdiensten met uptime-garantie

De verantwoordelijkheid om marketingcampagnes te beheren voor vooraanstaande, vaak multinationale organisaties weegt ook zwaar op het vlak van de beschikbaarheid. Selligent is voor hen van strategisch belang, benadrukt Ben Vloemans: “Wij lossen bedrijfskritieke probleemstellingen op voor onze klanten. Bij een aantal partijen die onze diensten gebruiken, beperkt onze dienstverlening zich lang niet tot het sturen van de nieuwsbrief. We zijn er geïntegreerd in de zakelijke kernprocessen. Bij andere klanten zouden de e-commercewebsites gewoon uitvallen wanneer wij er plots niet meer zijn. We zijn een zeer belangrijke schakel in een geheel. We kunnen het ons niet permitteren om het zaakje even uit te zetten.”

Een architectuurontwerp dat Selligent in overleg met Combell heeft uitgewerkt, garandeert de continuïteit van de dienstverlening, zelfs in geval van problemen. “Redundantie is zeer belangrijk. De manier om ervoor te zorgen dat we altijd beschikbaar zijn en altijd online zijn, is ervoor zorgen dat we redundantie inbouwen op heel veel niveaus en lagen. Gaat er iets fout? Dan is er altijd nog een B-node of een tweede server die de zaak opvangt.” “Combell is in dit traject een partij geweest die echt met ons heeft meegedacht. We hadden zelf expertise met het opzetten van een Private Cloud. Vanaf

dag één heeft Combell ons geassisteerd bij het opzetten van de architectuur, het design, de rollout, en nu de ondersteuning. De resultaten, daar zijn we zeer tevreden over: we kunnen een heel hoge availability afleveren aan onze klanten. Eigenlijk hebben we op dat vlak nooit te klagen.”

“Initieel vonden we het erg belangrijk om zelf alle competenties 100% in-house te hebben. We zijn gestart met een Private Cloud in een volledige self-managed oplossing – Combell deed de hardware, assisteerde en dacht actief mee, maar uiteindelijk was het bijna co-locatie. In 2012 zijn we overgeschakeld naar een model waarbij Combell een volledige ‘managed service’ levert. Zij geven ons harde SLA-garanties, die wij vervolgens kunnen doorgeven aan onze klanten. Combell neemt zelf de verantwoordelijkheid over de uptime van de systemen, tot net onder de applicatielaag.”

25.000.000.000 e-mails per jaar

Een ander belangrijk aandachtspunt bij het architectuurontwerp, is de performance van het platform. “Het is niet omdat onze toepassing beschikbaar is, dat ze ook performant is”, nuanceert Ben Vloemans. “Capaciteitsplanning is daarom iets wat we samen met Combell doen. We versterken vandaag onze infrastructuur voor de piekbelasting die we eigenlijk pas volgend jaar verwachten. Zo beschikken we over voldoende buffercapaciteit.”

“We zitten in een business die heel zware piekvolumes moet verwerken. Als iemand een mailing uitstuurt, dan wil dat zeggen dat een halfuur later enkele miljoenen computers een connectie maken met onze systemen. Die pieken moeten we kunnen opvangen. Capaciteitsplanning is in die zin zeer belangrijk. We versturen ongeveer 25 miljard e-mails op jaarbasis, voor al onze klanten samen. Als je bedenkt dat we elk van die mailtjes traceerbaar maken met een unieke code en een afleverrapport, dan spreken we over een indrukwekkende hoeveelheid informatie – meerdere Terabytes. In zijn totaliteit zitten we op de grens van de zogenaamde ‘Big Data’. De problemen die we moeten oplossen, zijn in elk geval vergelijkbaar.”

“E-mail verzenden is eigenlijk een discipline op zich. Het lijkt eenvoudig, tot je plots 1 miljoen of

IDENTIKIT SELLIGENT

De Belgische multinational Selligent wil B2C merken en marketeers voorzien van een 4-in-1-oplossing (Create, Execute, Optimize, Manage) voor relatiemarketing om de dialoog met klanten aan te gaan en de lifetime value te verhogen. Om dit doel te bereiken vult Selligent de kloof tussen de digitale marketing en relatiemarketing. Zo kunnen marketeers merkinteracties beheren van eerste klik tot trouwe klant. Selligent biedt hen oplossingen in een Software-as-a-Service-model. Het bedrijf telt 180 medewerkers en werd opgericht in 1990. Selligent werkt voor meer dan 400 merken wereldwijd, waaronder Brussels Airlines, Kruidvat, Rabobank en Thomas Cook.

Meer informatie: www.selligent.com



Ben Vloemans: “Al onze interventies moeten's nachts gebeuren. Dit legt een zware belasting bij ons, maar nog veel meer bij de teams van Combell. Die service vullen ze gewoon perfect in.”

zelfs 10 miljoen berichten moet uitzenden. Dan komen er meer complexe dingen om de hoek kijken. Het is een uitdaging om ervoor te zorgen dat geavanceerde anti-spamsystemen bij grote ISP's begrijpen dat we geen spam maar legitieme e-mails versturen. Ons centraal e-mailverzendingplatform beschikt over een grote hoeveelheid IP-adressen. We hebben een haast ongelimiteerde verzendcapaciteit. Zo kunnen we e-mail in grote volumes versturen én garanderen dat ze ook aankomen, of tenminste detecteren wanneer en waar er iets fout loopt."

"Samenwerken als één groot team"

Selligent kwam bij Combell terecht via de overname van Easyhost in 2008. "Dit was in een periode toen de vraag naar SaaS-oplossingen erg klein was: 90% van onze installaties stond in-house. SaaS was vooral een opstapje voor kleine klanten die niet meteen fors wilden investeren", herinnert zich Ben Vloemans. "Voor ons kwam de overname door Combell op het juiste moment, omdat we bij Easyhost aan onze limieten zaten. We merkten onmiddellijk het verschil. Plots kregen we te maken met mensen die heel goed weten wat IT-security is of hoe ze redundantie moeten inbouwen. Ondertussen is Combell zelf nog sterk gegroeid in expertise. Wij hebben samen een traject afgelegd naar nog meer maturiteit."

"Op dit moment werken onze technische mensen samen met Combell als één groot team, met aanvullende competenties. Combell heeft erg veel expertise in networking, servers, SAN en NAS, van de fysieke laag tot aan het besturingssysteem. De expertise van het applicatieniveau tot aan de 'business solution' zit bij ons. Zo vullen we elkaar perfect aan."

"Ik heb eigenlijk zelden het gevoel, op het operationele niveau, dat we met twee partijen bezig zijn. Dat vind ik een zeer positief signaal. Wanneer je mensen operationeel ziet samenwerken, dan zijn dat eigenlijk bijna collega's, elk met hun toegevoegde waarde. Dat is zeker één van de redenen waarom ik opnieuw voor Combell zou kiezen. Jouw probleem is hun probleem."

"Omwille van de beschikbaarheid kunnen we belangrijke interventies nooit overdag doen. Wanneer er downtime mee gemoeid is, gaat het haast

altijd om de infrastructuur. Alle interventies moeten dus 's nachts gebeuren. Dat geldt ook voor de geplande maandelijkse maintenance-momenten voor systeem- of veiligheidsupdates. Dat legt een zware belasting op ons team, maar nog veel meer op de teams van Combell. Die service vullen ze gewoon perfect in."

Proactieve monitoring en ISO-certificatie

Hoge beschikbaarheidsgaranties vragen om doorgedreven monitoring. Selligent vertrouwt daarom op drie monitoringssystemen, legt Ben Vloemans uit. "Combell monitort alle assets waarop zij een SLA afleveren – in de huidige constellatie, alles. Dan hebben wij een eigen monitoringssysteem voor ons supportteam, dat 24x7 ondersteuning biedt aan klanten. Zij controleren of de beleving overeenstemt met dat waarvoor de klant betaalt. Zij detecteren zaken die aan de onderkant helemaal niet zichtbaar zijn. Als een klant een vergissing maakt en ongewild een parameter verandert, dan is er technisch gezien niets aan de hand. Maar naar de gebruikservaring is er wel een probleem."

"Ten derde gebruiken we een externe monitoring, om onafhankelijke SLA-cijfers te kunnen afleveren. Wanneer wij onze klanten een hoge beschikbaarheid garanderen, kunnen we daar moeilijk cijfers van Combell voor gebruiken. Dan is er kans op belangenvermenging. Om dezelfde reden kunnen we onze eigen cijfers niet gebruiken. Dus hebben we een externe partij die de hele infrastructuur monitort en onafhankelijke cijfers oplevert."

"Recent hebben we ook gekozen voor een ISO 27001-certificatie. In ons geval zijn we voor alle controles gecertificeerd, zowel voor de fysieke toegangscontrole, de badges, de bewakingscamera's... tot aan de segregatie in ons datacenter – van onze klanten, van onze databanken. Het is mede dankzij Combell dat we het ISO 27001-label hebben kunnen behalen, in die zin dat Combell als belangrijkste subcontractor zelf ook ISO-gecertificeerd moest zijn. We hebben onze certificatie en deze van Combell op elkaar kunnen afstemmen, zodat we voor controles waarvoor we zelf niet verantwoordelijk kunnen zijn in ons ISO-certificaat een verwijzing leggen naar Combell en hun partners. Voor sommige zaken werken we met meerdere partijen samen, en toch is de hele keten gesloten."

Combell neemt zelf de verantwoordelijkheid over de uptime van de systemen, tot net onder de applicatielaag.

Combell heeft veel expertise in servers, netwerken, SAN en NAS, tot aan het besturingssysteem. De expertise over de applicatie en de 'business solution' zit bij ons. Zo vullen we elkaar perfect aan.

Wil je meer informatie over deze cloud oplossing?
Neem contact op met één van onze account managers op
0800-8-567890