

**Externalisation services informatiques**

# Bostoën opte pour l'externalisation informatique dans le cloud de Combella

## **Bostoën et Combella : rentrer chez soi dans le Cloud**

Cela fait déjà plus de 40 ans que le promoteur immobilier résidentiel offre un nouveau foyer à d'innombrables familles. Pour pouvoir déployer sa stratégie numérique et régionale de manière efficace, il a fait appel à Combella, et ce pour plusieurs services : hébergement web, hébergement d'applications et externalisation informatique.

## **Le Cloud permet de développer une stratégie régionale, proche du client**

Bostoën est un promoteur immobilier de premier plan. Il existe depuis déjà 40 ans, emploie 300 personnes, et réalise un chiffre d'affaires annuel de

plus de 100 millions d'euros. Pour les familles, Bostoën développe de nouveaux projets, qu'il s'agisse d'appartements ou de logements personnalisés, conçus selon les désirs des clients, en toutes sortes de matériaux, allant de la brique aux constructions à ossature en bois. Dans ce contexte, l'accent est mis sur l'habitation durable, abordable et confortable, sans oublier le respect de l'homme et de l'environnement.

Au cours des premières années, tous les collaborateurs étaient regroupés dans les bureaux du siège social de l'entreprise, à Drongen. Après un certain temps, Bostoën a cependant décidé de développer une stratégie de croissance régionale, de manière pouvoir rester le plus près possible de ses clients. Mais comment faire, lorsque les collaborateurs sont répartis sur plusieurs bureaux,



pour que l'organisation continue de fonctionner comme un tout, et pour que tous les employés puissent facilement collaborer sur des documents, des plannings, etc. ?

**La solution ? L'hébergement Cloud !.** L'entreprise peut ainsi être le plus près possible de ses clients, et ses employés peuvent être connectés entre eux de la manière la plus homogène qui soit. Du fait que cela faisait déjà longtemps que Combell hébergeait le site web de Bosto en de manière totalement satisfaisante, il n'a pas fallu longtemps pour que la décision soit prise d'également confier l'hébergement Cloud à Combell.

« Entre le groupe Bosto en et Combell, il y a une excellente compatibilité. En tant qu'entreprises et équipes, nous partageons les mêmes valeurs. Nous sommes tous deux des leaders du marché de premier plan, et partageons la même volonté d'innover », témoigne Joery Michiels, Head of Corporate Sales & Marketing chez Bosto en.

En passant à l'hébergement cloud, Bosto en a pu ouvrir un premier bureau régional à Zellik, qui a été suivi par un deuxième à Loppem, près de Bruges. Le siège social pour la Flandre-Orientale a quant à lui déménagé vers le site The Loop, à proximité de Flanders Expo.

**« Grâce à l'hébergement cloud de Combell, nous pouvons à présent permettre à nos employés de travailler partout en Flandre, près de nos clients »**



**[Joery Michiels, Head of Corporate Sales & Marketing pour le groupe Bosto en]**

## **Hébergement Cloud = externalisation du matériel**

Il y a cependant une deuxième raison pour laquelle Bosto en a choisi l'hébergement cloud de Combell. En 2016, l'entreprise a en effet dû envisager l'achat d'une nouvelle infrastructure de serveurs ; les serveurs existants avaient déjà quelques années d'ancienneté et avaient de ce fait besoin d'être remplacés. La question s'est cependant posée de savoir s'il n'était en fin de compte pas plus avantageux d'externaliser le matériel. Bosto en a donc examiné les différentes options qui s'offraient à elle, s'est entretenue avec divers partenaires, et a finalement opté pour l'hébergement cloud de Combell.

« L'analyse coût-avantage a en effet révélé que l'hébergement cloud chez Combell ne nous coûterait pas plus d'argent que si nous devions nous-mêmes acheter du nouveau matériel, de nouvelles licences, etc. Avec la différence que le matériel de Combell est constamment renouvelé – alors que la plupart



des entreprises comptent sur une durée de vie de 5 ans pour leur matériel. L'hébergement Cloud permet donc d'avoir accès à des performances de pointe et aux toutes dernières technologies en matière de structure de serveurs, et ce à tout moment, même 2 ou 3 ans plus tard », explique Steve Wittouck, Head of IT Operations chez Bosto.

**« À long terme, cela revenait moins cher d'opter pour la solution d'hébergement cloud de Combella que de racheter du nouveau matériel nous-mêmes »**



[Steve Wittouck, Head of IT Operations chez le groupe Bosto]

Et il y a encore un atout supplémentaire : la flexibilité. « Si nous avons urgemment besoin de nouveaux serveurs, il nous suffit de passer un coup de fil à Combella pour que nos nouveaux serveurs soient prêts dès le lendemain », ajoute Steve Wittouck.

L'externalisation du matériel a également permis la décentralisation, que Bosto avait posée comme principe fondamental dans sa stratégie régionale. Les 300 employés peuvent donc à présent travailler dans le cloud dans plusieurs provinces, tout en restant proches des clients. Le cloud leur permet de travailler selon le principe « any place, anywhere, any time ».

Et ce, sans que du matériel supplémentaire doive être prévu dans les différents bureaux – une connexion Internet de bonne qualité suffit.

## Externalisation informatique : aucune perte de vitesse

Mais la transition vers le cloud est une décision importante, qui doit naturellement être bien réfléchie. Les collaborateurs de Bosto travaillent en effet avec différents outils, qui devraient être transférés dans le cloud : SharePoint (pour le partage et la mise à jour de documents), Flows (pour le suivi du processus de construction), Centric (le PGI), et Solutio (un nouveau logiciel de planification).



En tant que responsable informatique, un doute pourrait cependant vous assaillir... « Les applis et outils ne tourneraient-ils pas plus lentement dans le cloud que lorsqu'ils sont hébergés en interne ? ». Steve Wittouck s'est lui aussi posé cette question. Mais le fait que Combella travaille avec une infrastructure de pointe a rapidement apaisé ses inquiétudes.



## Combell fournit des efforts supplémentaires dans le cadre de la migration vers le cloud

Pour lui, l'accompagnement professionnel que Combell fournit au cours du processus de migration a permis d'apporter un véritable soutien. Durant plusieurs réunions de lancement, l'environnement existant a été analysé et son plan a été dressé dans les moindres détails. Les intervenants ont ensuite examiné la manière dont la migration vers le nouvel environnement pourrait se dérouler. Combell a à chaque fois élaboré une proposition d'infrastructure, accompagnée par une feuille de route sur papier.

**« Chez Combell, on sent tout de suite que les gens sont très professionnels et qu'ils savent réellement y faire dans le domaine de l'hébergement de serveurs »**

**[Steve Wittouck, Head of IT Operations chez le groupe Bosto en]**

La migration s'est donc déroulée sans aucun problème. Pour ne pas effrayer les utilisateurs, tout ne s'est pas fait en un seul coup, mais en plusieurs phases. Les tests de résistance nécessaires ont également été réalisés à chaque étape, de manière à ce que le processus reste sous contrôle.

Et lorsque des ajustements s'imposaient, Combell était toujours prête à nous donner des conseils. Steve Wittouck : « Nous avons remarqué que la

manière dont nous utilisons Centric n'était pas idéale. Néanmoins, bon nombre de nos collaborateurs utilisent ce PGI, et ses performances sont très importantes pour notre entreprise. **Combell nous a conseillé de travailler via Terminal Server**, de façon à répartir la charge sur les différents serveurs terminaux. Cela a en effet permis de sensiblement améliorer le fonctionnement de l'application. »

Maintenant que nous travaillons dans le cloud, nous ne regardons plus derrière nous, mais bien devant nous. Le cloud, c'est l'avenir. Steve Wittouck, Head of IT Operations chez le groupe Bosto en.

## L'hébergement web et les outils de marketing numériques ont trouvé un nouveau toit chez Combell

Dans le cadre de sa transformation numérique, Bosto en entend lancer divers outils de marketing numériques. Le site web, qui était déjà hébergé chez Combell depuis de nombreuses années, sera remplacé en novembre 2017 par une nouvelle version, dont la conception sera – comme l'époque du « mobile first » l'exige – **complètement adaptative**.

Une **plateforme d'automatisation** du marketing doit en outre permettre une meilleure qualification des leads. Sur la base d'une conversion via le site web et la conversion d'analogies, Bosto en peut mieux segmenter les clients et sait ainsi qui est intéressé par l'un ou l'autre produit ou service. Via cette plateforme, Bosto en informe les clients existants sur



les possibilités qui s'offrent à eux pour optimiser l'expérience de leur habitation Bosto, et les clients potentiels obtiennent des informations sur les nouvelles unités, les nouvelles formes et les nouveaux projets de logement.

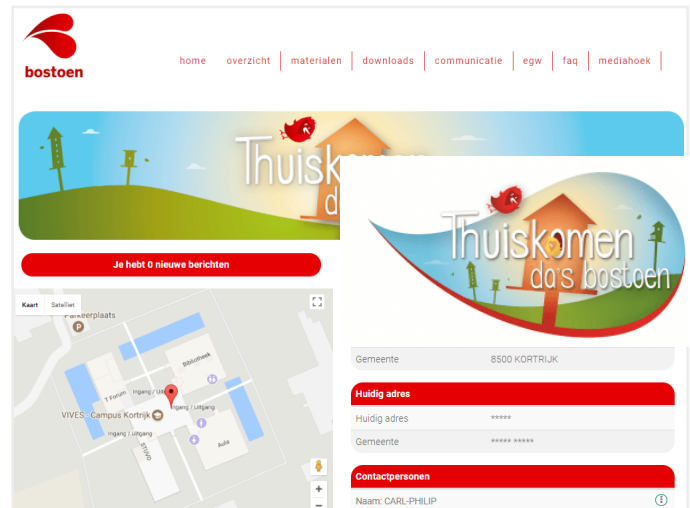


L'application de réalité virtuelle, qui est hébergée par Nanopixel, la société de Roeselare qui a développé le logiciel de RV, est absolument unique. Il s'agit d'une expérience hybride, qui utilise pleinement les possibilités qu'offre la ludification. Dans les habitations témoins régionales, le logiciel tourne en effet sur une console de jeu, qui est reliée à un écran télé et des écouteurs.

Les futurs clients peuvent faire un tour de l'habitation, et en même temps faire leur choix parmi les différents matériaux de finition proposés : carrelage au sol et mural, menuiserie intérieure, équipements sanitaires et éclairage. Dans la configuration virtuelle, ils peuvent donc voir à quoi ressemble la combinaison des différents matériaux choisis. Les candidats acheteurs peuvent ainsi voir – grâce à la réalité virtuelle – à quoi leur futur logement ressemblera, sans qu'une seule pierre doive être posée.

## L'appli Zone Clients, le cheval de bataille de Bosto

Le principal outil de marketing de l'entreprise reste cependant l'appli Zone Clients. Il s'agit d'un outil très pratique, qui permet à l'utilisateur de suivre de près l'entièreté du projet d'habitation, allant du permis d'urbanisme et la pose de la première pierre à la réception finale des travaux. Tous les documents y sont gérés de manière centralisée ; l'utilisateur peut y trouver des informations sur tous les matériaux qu'il a choisis, la communication s'affiche sur une ligne du temps... Bref, il s'agit d'une appli très pratique, centrée sur l'utilisateur.



À l'origine, l'appli Zone Clients n'était disponible qu'en tant qu'appli web, mais en 2017, il a été décidé d'en faire une appli mobile. Lorsqu'il se trouve sur le chantier, le client a en effet beaucoup plus de facilité à communiquer avec Bosto via son smartphone ou sa tablette. Une importante fonctionnalité qui a été ajoutée à l'appli est le Coin Média, qui permet au client de prendre des photos, ajouter du texte et



envoyer le tout directement à Bosto en avec une simplicité déconcertante. De son côté, Bosto en peut informer les clients, p. ex. au sujet de journées portes ouvertes. Cette appli est naturellement elle aussi hébergée chez Combell

## Combell en tant qu'extension du département informatique du client

L'hébergement du site web, l'hébergement de l'appli, l'externalisation informatique de matériel classique... tout a été confié à Combell, qui en tant qu'hébergeur est très polyvalent. Du serveur web d'origine, que Bosto en loue depuis déjà de nombreuses années pour l'hébergement de son site web, l'infrastructure d'hébergement de Combell a été développée avec l'ajout de 17 serveurs cloud (pare-feu, bureaux à distance, serveurs de fichiers...) et un serveur de sauvegarde, la virtualisation des serveurs physiques pour le PGI, etc.

Mais est-ce que cela ne rend pas le département informatique du client redondant ? Steve Wittouck : « Nous avons choisi d'externaliser notre matériel parce que nous considérons que la collaboration avec Combell constitue un sérieux avantage. Nous ne devons plus nous préoccuper du matériel dans

notre salle de serveurs. Nous pouvons ainsi nous concentrer sur de nouveaux projets informatiques qui sont bien plus importants et plus rentables pour Bosto en. »

**« Pour moi, en tant que responsable informatique, Combell est une extension et non une substitution de notre activité. Nous pouvons à présent nous concentrer sur notre cœur de métier. »**


[Steve Wittouck, Head of IT Operations chez Bosto en]



## Contactez Combell

 [info@combell.com](mailto:info@combell.com)

 [www.combell.com](http://www.combell.com)

 0800-8-5678

