

2bMore permet d'obtenir un aperçu clair des données des clients avec un modèle de service en ligne pour l'informatique décisionnelle

Les grandes entreprises possèdent de plus en plus de données de clients. L'analyse d'informations dans de tels environnements 'Big Data' est un travail qu'il faut laisser à des spécialistes. L'organisation de services de marketing néerlandaise 2bMore offre à ses clients une unique combinaison d'expertise et de logiciels. Dans cette offre Software-as-a-Service (SaaS), une infrastructure fiable est cruciale. Combell se charge de ce fait de fournir une plateforme performante et parfaitement sécurisée, avec assistance 24 h/24 et 7 j/7.



Pour de nombreuses entreprises, les données de marketing sont un segment qui connaît une croissance rapide. GRC, PGI et d'autres systèmes transactionnels offrent aujourd'hui de très nombreuses informations sur le comportement d'achat d'un client. À cela s'ajoute le comportement en ligne sur toutes sortes de pages informatives ou sites marchands. Quels clients sont les plus rentables ? Quels prospects sont prêts à acheter ? 2bMore est à même de répondre à de telles questions grâce à une analyse approfondie des données issues de plusieurs sources numériques.

L'entrepôt de données rassemble les données de marketing

Transformer des masses de données en informations et idées compréhensibles : tel est le but de l'informatique décisionnelle. Dans le domaine du marketing, cette approche connaît une forte croissance. Pourtant, il ne faut pas sous-estimer sa complexité, car l'ensemble grandit au fur et à mesure que les entreprises interconnectent un nombre toujours plus important de sources de données. Dans de grandes entreprises où l'on a affaire à des milliers de contacts, de transactions et d'interactions en ligne par jour, il s'agit littéralement de 'Big Data'. 2bMore aide les entreprises à rassembler et analyser leurs données de clients en ligne, directement depuis leurs systèmes informatiques et sites web. « Dans notre base de données de marketing, nous éliminons les doublons des données des clients et uniformisons ensuite ces données, de façon à obtenir une image

LA DEMANDE de 2bMore

- Rassembler, standardiser et analyser des données de clients de grandes entreprises
- Travail sur mesure avec un budget fixe
- Travailler avec des informations confidentielles
- Protection des données garantie
- Mettre l'accent sur les besoins du client

LA SOLUTION de Combell

- Software-as-a-Service
- Microsoft SQL Server, Active Directory, SharePoint, Data Protection Manager
- Virtualisation (VMware)
- Hébergement dédié
- Réseau de stockage SAN NetApp
- Sauvegarde hors site
- Procédures pour la gestion du système sur mesure

LES ATOUTS DE COMBELL selon 2bMore

- Travail sur mesure avec un délai de mise sur le marché très bref et un budget fixe
- Sécurisation de qualité supérieure des données de clients de dizaines de grandes entreprises
- Garanties en béton quant à la protection de la vie privée
- Disponibilité 24 h/24 et 7 j/7 pour une analyse web en temps réel
- Puissance de calcul maximale pour le traitement nocturne de données par lots
- Protection des données et restauration rapide des données

2bMore
online database marketing

Home | Contact | Werken bij

Software | Diensten | Klanten | Over 2bMore

De kracht van individuele klantdata

Ons aanbod
2bMore helpt bedrijven met het verzamelen, samenvoegen, ontsluiten en toepassen van grote hoeveelheden klantgegevens.

U kunt bij ons terecht voor:

- Marketing databases
- Campagne management

Nieuws
09.11.2012 - 2bMore introduceert Ternair DataQuality, een software oplossing voor het opschonen van adressenbestanden. De tool biedt functionaliteiten voor het controleren en verbeteren van de kwaliteit van klantgegevens. Voor het hele artikel op [Computable.nl](#), klik [hier](#).

08.11.2012 - 2bMore is trots op de 33e plaats in de Main Software Top 50, klik [hier](#) voor de website en de toelichting.

31.10.2012 - Springer Media koppelt SAP real-time aan haar websites via software-oplossing 2bMore. [Lees hier](#) het artikel zoals verschenen in [Computable](#).

“Nous nous connectons en temps réel au système SAP de Springer. Chaque jour, des milliers de messages XML sont échangés via ce canal.”

globale du client », explique Eelco Gerritsma, directeur de 2bMore. « La plupart des entreprises n'ont aucun souci avec des informations comme les coordonnées, l'âge et le sexe, ou encore des données transactionnelles telles que celles relatives aux commandes ou à la facturation. Par contre, de nombreuses entreprises ont du mal avec le flux d'informations en ligne concernant le comportement de navigation. Et c'est justement à ce niveau que nous pouvons leur apporter notre aide. »

2bMore propose un éventail de services basés sur le modèle Software-as-a-Service (SaaS). Via un procédé d'envoi par lots hautement sécurisé ou via un flux de données en temps réel, les données des clients arrivent toutes dans un entrepôt de données : un seul ensemble de données par organisation de clients sert de base à l'analyse. Dans ce cadre, Combell se charge de fournir une architecture de base performante, basée sur Microsoft Active Directory, SharePoint et SQL Server, qui peut à tout moment recevoir et traiter les données des clients de 2bMore. « Pour Springer, un acteur international allemand œuvrant dans le domaine de l'édition, nous avons une connexion en temps réel avec leur système SAP, basée sur des services web et des fichiers XML. Chaque jour, des milliers de messages sont échangés via ce canal. »

Flexibilité et délai de mise sur le marché

Pour 2bMore, le Software-as-a-Service est la manière idéale de continuer à perfectionner son analyse de données, sans devoir se soucier des problèmes liés à la gestion des versions. Pour les clients, la formule offre un seuil financier et pratique bas. Chaque nouveau projet naît dans l'environnement SaaS existant, de manière à ce que 2bMore et le client puissent œuvrer au maximum à l'intégration et aux besoins fonctionnels. Pour les départements de marketing, cela permet d'obtenir des résultats en peu de temps. « Nous avons constaté que dans un projet typique, le déverrouillage d'une base de données nécessitait énormément de temps, alors qu'au niveau fonctionnel, il n'apporte justement pas grand-chose. Nous avons donc développé un outil standard pour faire cela. Ainsi, nous pouvons passer jusqu'à 90 % de notre temps à travailler sur la base de données même », explique Eelco Gerritsma. « Ce n'est qu'une fois que la phase de projet pour un nouveau client est terminée que

son département informatique peut éventuellement internaliser l'application, ce qui arrive parfois en raison d'obligations légales. Environ 80 % de nos clients optent cependant pour le modèle SaaS, du fait que nous offrons souvent des services de plus haut niveau que leur département informatique interne. »

Grâce au fait qu'elle a opté pour le SaaS comme modèle d'entreprise, 2bMore est très dépendante de ses services Internet. Combell garantit de ce fait la disponibilité optimale de l'entière de l'environnement, selon une série de CNS bien documentées. « Lorsque nos clients nous demandent des garanties en termes de services, nous les renvoyons en toute transparence aux accords que nous avons conclus avec Combell. Généralement, cela leur convient parfaitement. »

Une analyse performante

L'analyse de grands ensembles de données requiert une puissance de calcul impressionnante. 2bMore dispose de ce fait de son propre environnement de réseau, qui comprend un contrôleur de domaine. « Dans le passé, tout a commencé avec un seul et unique petit serveur chez Combell. Entre-temps, il y en a environ une vingtaine, qui sont connectés via notre propre réseau de production et un réseau de gestion séparé pour les tâches de maintenance telles que les sauvegardes », raconte Eelco Gerritsma. « Nous avons également besoin de notre propre domaine, car nous partageons d'énormes quantités de données sur plusieurs serveurs. » Pour que les performances soient optimales, les bases de données SQL tournent toutes par grappes de deux serveurs. « Nous utilisons la technologie de mise en grappe en raison des excellentes performances et de la haute disponibilité qu'elle permet d'atteindre. Lorsqu'un serveur tombe en panne, la base de données reste disponible, bien qu'elle n'ait plus que la moitié de sa puissance à disposition. Notre contrôleur de domaine tourne lui aussi sur une grappe. Toutes les connexions du réseau sont redondantes. Ainsi, nous évitons qu'une panne technique puisse causer l'indisponibilité de notre service. »

Les clients de 2bMore consultent leurs applications de marketing à tout moment via l'Internet public. Via un réseau séparé, ils ont accès aux serveurs web, qui récupèrent à leur tour les informations demandées dans les bases de données sous-jacentes. « Nous utilisons la répartition

PORTAIT-ROBOT DE 2BMORE

2bMore aide de grandes entreprises à rassembler des données provenant de diverses sources et à les analyser de façon à en extraire des informations utiles au sujet de leurs clients et prospects. L'entreprise d'IJsselstein (Pays-Bas) offre son expertise via un modèle Software-as-a-Service, intégré sur mesure avec les systèmes du client. En combinant de grands ensembles de données provenant de PGI, de solutions de GRC, de systèmes de facturation, d'analyses web et autres, on obtient une image fort détaillée de chaque client ou prospect. 2bMore aide des entreprises telles que ABN-Amro, Amsterdam RAI, KLM, Kluwer, Nederlandse Spoorwegen et Springer à utiliser ces précieuses informations via des actions de marketing ciblées.

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur www.2bMore.nl

“Cela fait plusieurs années consécutives que nous doublons chaque année notre capacité chez Combell.”

“La protection des données est notre priorité absolue”

de charge, car les serveurs web doivent traiter un trafic très important. Les serveurs web mêmes ne contiennent en fait aucune information. Tout provient de la base de données. »

L'analyse même des données des clients a lieu chaque nuit, afin que les responsables du marketing des clients puissent utiliser les informations les plus récentes dès le matin suivant. « Il s'agit d'opérations lourdes, que nous souhaitons terminer avant six heures du matin. Voilà pourquoi, il y a quelques années, nous avons choisi les serveurs dédiés les plus performants que Combell proposait à cette époque. Chaque serveur de bases de données dispose de plusieurs processeurs, du maximum de RAM et d'un réseau de stockage SAN de plus de 500 Go. Nous avons opté pour la configuration la plus performante pour laquelle Combell disposait de matériel de remplacement en réserve à tout moment. »

Lorsque nous avons de nouveaux clients, ou que le nombre de données de nos clients existants augmente fortement, Combell est à même d'ajouter une grappe de deux serveurs de bases de données en un rien de temps. « Cela fait en fait plusieurs années consécutives que nous doublons chaque année notre capacité chez Combell. »

Confidentialité et protection des données

Ceux qui conservent des données de clients pour de grandes multinationales ont tout intérêt à veiller à la sécurité et à la confidentialité de ces données. 2bMore rassemble des informations relatives au comportement en ligne des clients et visiteurs dans le respect des normes légales actuelles. « La législation néerlandaise est par exemple très stricte en ce qui concerne l'utilisation de cookies et des règles relatives au consentement. Depuis 2012, une nouvelle loi européenne sur la protection de la vie privée oblige d'ailleurs tous les États membres à respecter des règles bien plus strictes à cet égard. Une gestion transparente et performante et cruciale dans ce contexte, de façon à pouvoir disposer d'un enregistrement de données complet, y compris une piste d'audit en cas de contestation. »

Naturellement, l'accès aux informations enregistrées est lui aussi strictement sécurisé. « La protection des données est notre priorité absolue », explique Eelco Gerritsma. La sécurité informatique est de ce fait mise en place à plusieurs niveaux, notamment au niveau de l'accès au réseau et de la base de données. Pour l'accès public aux serveurs web de 2bMore, Combell offre entre autres une

infrastructure de pare-feu entièrement infogérée, avec des règles supplémentaires servant à détecter les éventuelles attaques en temps réel. Les bases de données mêmes ne sont pas accessibles depuis l'extérieur, mais sont gérées via un réseau de gestion séparé. « Combell sécurise l'accès au réseau. En outre, nous disposons d'une couche de sécurité supplémentaire au sein des bases de données mêmes. Là, l'accès aux données mêmes est encore une fois strictement sécurisé. »

« Dans les résultats de l'audit que PwC effectue chaque année entre autres sur notre infrastructure, nous sommes chaque année les meilleurs du test. Nous faisons partie d'un banc d'essai où l'on retrouve quelques grands noms du monde de l'informatique. Il s'agit bien sûr d'un joli compliment pour Combell. »

Une protection efficace des données

Combell protège les informations de 2bMore et de ses clients contre les pannes et la perte de données. L'entièreté de l'infrastructure est redondante, grâce à la mise en grappes des serveurs, la virtualisation et des accès redondants au réseau. « Cela a déjà prouvé son utilité », affirme Eelco Gerritsma. « La redondance fonctionne à merveille. Dans une grappe, l'autre moitié prend immédiatement le relais. Et dans le cas d'un serveur virtuel en panne, un nouveau serveur virtuel est immédiatement démarré. Entre-temps, le problème est résolu et la charge est ensuite à nouveau répartie. Cela permet de ne causer aucun désagrément. On remarque bien que les performances sont quelque peu amoindries, mais le système reste parfaitement opérationnel. »

Une infrastructure de sauvegarde performante basée sur des disques durs dans un réseau de stockage (SAN ou storage area network) garantit des délais d'enregistrement et de restauration très brefs. « Nous avons déjà quelques fois utilisé la fonction de restauration, non pas à cause d'une catastrophe, mais parce que nous souhaitons revenir à une ancienne version de certains scripts ou résultats. Dans de tels cas, une opération de restauration se fait en un rien de temps. Restaurer l'entièreté d'un entrepôt de données dure naturellement un peu plus longtemps. » Grâce aux délais de restauration rapides de Combell, 2bMore peut aussi facilement utiliser un 'véritable' ensemble de données pour procéder à des simulations dans son environnement de test.

La solution de sauvegarde de 2bMore est basée sur Microsoft Data Protection Manager (DPM). La copie des données est constamment en attente sur



Eelco Gerritsma, 2bMore: "Dans les résultats de l'audit de PwC, nous sommes chaque année les meilleurs du test. Il s'agit d'un joli compliment pour Combell."

le réseau de stockage, qui réalise aussi automatiquement une copie sur un autre serveur DPM dans un autre centre de donnée. « Ainsi, nous disposons immédiatement d'une sauvegarde hors site, au cas où une catastrophe toucherait l'entièreté du centre de données. Il s'agit d'une exigence très ferme pour beaucoup de nos clients. »

Garanties et confiance

Pourquoi 2bMore a-t-elle finalement choisi Combell ? « À nos débuts, en 2005, nous étions avant tout à la recherche d'un partenaire spécialisé en hébergement qui pouvait nous permettre de travailler en offrant une certaine flexibilité à nos clients. Chez Combell, on est relativement libre lorsque l'on choisit des serveurs dédiés, et les garanties au niveau du service sont idéales. Ils ont aussi des personnes 'dédiées' qui s'occupent de notre environnement. De plus, ils nous connaissent en tant que clients, mais ils connaissent aussi nos spécificités sur le plan technique, ce qui leur permet d'agir rapidement lorsque cela est nécessaire. »

« Tout est une question de bonne interaction, de communication ouverte et d'échanges constants. Et cela n'est possible que s'il existe une relation de confiance mutuelle. Grâce à nos bons accords, nous pouvons nous-mêmes modifier certaines choses sur nos serveurs, et Combell nous fournit des conseils basés sur leurs nombreuses années d'expérience. Naturellement, ils se montrent aussi proactifs. Nous sommes très satisfaits de cette méthode de travail. »

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

Dans ce cas, contactez un de nos account managers au

0800-8-567890