

Selligent développe l'automatisation du marketing sur une plateforme SaaS dans le Cloud Privé de Combell

De plus en plus de clients qui utilisent les outils d'automatisation du marketing de Selligent optent pour une solution SaaS (Software as a Service). De grandes multinationales confient l'hébergement de leur base de données de marketing à une plateforme de Cloud Privé de Combell. « La sécurité, la disponibilité et l'extensibilité sont essentielles », raconte Ben Vloemans, CTO chez Selligent.



Selligent est un outil d'automatisation du marketing populaire, que de grandes multinationales telles que Brussels Airlines, Mobistar, NH Hoteles, StepStone et Thomas Cook utilisent dans le cadre de leur stratégie professionnelle. Elles choisissent de plus en plus souvent une plateforme SaaS (Software-as-a-Service) prête à l'emploi, que Selligent propose en étroite collaboration avec Combell. Les données de marketing y sont stockées dans un Cloud Privé hautement sécurisé.

« Grâce à notre outil, les marques peuvent communiquer de manière plus efficace avec les gens. Elles veulent pouvoir recevoir le bon produit ou le bon service au bon moment chez leurs clients », raconte Ben Vloemans, CTO chez Selligent. « Cela

va de la simple communication via des lettres d'information à des scénarios très avancés, dans le cadre desquels on fait de la vente, du ciblage visant les personnes qui n'ont rien acheté ou de la prévention de la perte du client. Il s'agit souvent de très grosses bases de données de clients et de communication 'cross channel', allant de campagnes par e-mail aux centres d'appels, en passant par des imprimés publicitaires et des contacts porte-à-porte. »

Une protection efficace des informations de marketing

« Notre application en ligne est souvent une partie essentielle de la communication entre ces entreprises et leurs millions de clients », explique

LA DEMANDE de Selligent

- Hébergement Software-as-a-Service
- Environnement matériel solide avec une redondance à tous les niveaux
- Interruptions de service pour entretien minimales et uniquement la nuit
- Envoi de 25 milliards d'e-mails par an

LA SOLUTION de Combell

- Automatisation du Marketing, Cross Channel
- Virtualisation (VMWare)
- Cloud Privé
- Répartition de charge
- Surveillance
- Stockage SAN
- Vaste plage d'adresses IP
- Services infogérés jusqu'à la couche de virtualisation et au système d'exploitation
- Matériel de Combell avec importantes garanties de service et matériel de réserve sur place

LES ATOUTS DE COMBELL selon Selligent

- Surveillance 24 h/24 et 7 j/7 et assistance technique
- Très haute disponibilité
- Performances lors de pics de trafic
- Allocation flexible de serveurs virtuels et de stockage
- Certification ISO 27001
- Connaissances techniques complémentaires
- Collaborer comme dans une seule et unique grande équipe



Nous sommes très satisfaits : nous pouvons fournir un taux de disponibilité très élevé à nos clients.

Depuis le tout premier jour, Combell nous a assistés à élaborer l'architecture, le design, le déploiement, et l'assistance.

Ben Vloemans. « Dans la formule SaaS, Selligent se charge de tout pour eux : serveurs et réseaux – avec l'aide de Combell – et bien d'autres choses, comme l'installation de logiciels, l'entretien et la sécurité. »

« Dans la pratique, Combell se charge d'appliquer les règles de sécurité sur nos systèmes et nos réseaux. Elle gère les pare-feu, mais c'est nous qui déterminons les règles. Ce choix est lié à ce que l'on appelle la ségrégation des tâches. Et il y a une double vérification. Combell effectue un contrôle, tout comme nous le faisons de notre côté. Via un document confidentiel, tous les rôles sont définis : de quelles interventions Combell peut-elle se charger pour nous ? Et quel niveau d'habilitation est nécessaire pour ce faire ? Cela nous permet de nous assurer qu'aucun pare-feu ne puisse se retrouver soudainement ouvert et qu'aucun système ne puisse devenir vulnérable de façon inattendue. »

Services Internet critiques avec garantie de disponibilité

La responsabilité intervenant dans la gestion de campagnes de marketing pour des entreprises – souvent multinationales – de premier plan pèse aussi lourdement au niveau de la disponibilité. Pour eux, Selligent est d'une importance capitale sur le plan stratégique, comme le souligne Ben Vloemans : « Nous offrons à nos clients des solutions à des problèmes critiques. Pour plusieurs organisations qui utilisent nos services, cela fait déjà longtemps que nous ne nous limitons plus à envoyer la lettre d'information. Nous y sommes intégrés dans les processus de base de l'entreprise. Chez d'autres clients, les sites web de commerce électronique ne fonctionneraient tout simplement plus si nous devions soudainement ne plus être là. Nous sommes un maillon essentiel d'un tout. Nous ne pouvons pas nous permettre un seul instant d'indisponibilité. » Un concept architectural, que Selligent a élaboré en collaboration avec Combell, garantit la continuité du service, même en cas de problèmes. « La redondance est très importante. Pour pouvoir assurer une disponibilité à tout moment et être toujours en ligne, il faut veiller à ce que nous intégrions la redondance à de très nombreux niveaux et dans de multiples couches. Un problème survient ? Il y a dans ce cas toujours un nœud B ou un deuxième serveur qui se charge de prendre la relève. »

« Durant le déroulement de ce projet, Combell a beaucoup réfléchi avec nous. Nous avions nous-

même de l'expérience en matière de création d'un Cloud Privé. Depuis le tout premier jour, Combell nous a assistés à élaborer l'architecture, le design, le déploiement, et maintenant l'assistance. Nous sommes très satisfaits des résultats : nous pouvons fournir un taux de disponibilité très élevé à nos clients. En fait, nous n'avons jamais eu à nous plaindre à ce niveau. »

« Au départ, nous avons trouvé très important de nous-mêmes disposer de toutes les compétences nécessaires à 100 % en interne. Nous avons commencé par un Cloud Privé dans une solution entièrement gérée en interne – Combell s'est chargée du matériel, nous a assistés et a réfléchi de manière active avec nous, mais en définitive, il s'agissait presque de colocation. En 2012, nous sommes passés à un modèle au cœur duquel Combell nous fournissait un service entièrement infogéré. Ils nous donnent d'importantes garanties en termes de CNS, que nous pouvons par la suite transmettre à nos clients. Combell assume elle-même la responsabilité concernant la disponibilité des systèmes, jusqu'à juste en dessous de la couche application. »

25.000.000.000 e-mails par an

Un autre point crucial dans le concept de l'architecture est la performance de la plateforme. « Ce n'est pas parce que notre application est disponible qu'elle est aussi performante », nuance Ben Vloemans. « La planification de la capacité est de ce fait quelque chose que nous faisons avec Combell. Nous renforçons aujourd'hui notre infrastructure en prévision du pic de trafic que nous nous attendons en fait à ne rencontrer que l'année prochaine. Nous disposons donc de suffisamment de capacité de stockage. »

« Nous évoluons dans un business qui doit faire face à un important trafic de visiteurs. Si quelqu'un envoie un mailing, cela signifie qu'une demi-heure plus tard, quelques millions d'ordinateurs se connectent à nos systèmes, et que nous devons donc être à même de faire face à ces pics de trafic. Dans ce contexte, la planification de la capacité est très importante. Pour tout l'ensemble de nos clients, nous envoyons environ 25 milliards d'e-mails sur base annuelle. Chacun de ces petits e-mails étant traçable au moyen d'un code unique et d'un accusé de réception, il s'agit d'une impressionnante quantité d'informations (plusieurs téraoctets). On n'est en fait pas loin des 'Big Data'. Les problèmes que nous devons solutionner sont dans tous les cas similaires. »

PORTAIT-ROBOT DE SELLIGENT

La mission de la multinationale belge Selligent est de fournir aux marques et aux spécialistes du marketing B2C une solution de marketing relationnel 4 en 1 (Create, Execute, Optimize, Manage) afin de nouer le dialogue avec les clients et d'accroître la valeur vie client. Pour atteindre cet objectif, Selligent jette des ponts entre marketing digital et marketing relationnel. Les spécialistes du marketing peuvent ainsi gérer les interactions de leur marque depuis le tout dernier clic jusqu'à la conversion en client fidèle. Selligent leur offre des solutions dans un modèle Software-as-a-Service. L'entreprise compte 180 collaborateurs et a été fondée en 1990. Selligent fournit des services à plus de 400 marques dans le monde entier, dont Brussels Airlines, Kruidvat, Rabobank et Thomas Cook.

Pour plus d'informations : www.selligent.com



Ben Vloemans: « Toutes les interventions doivent avoir lieu durant la nuit. Cela met beaucoup de poids sur nos épaules, mais encore plus sur celles des équipes de Combell, qui arrivent à parfaitement assurer ce service. »

« L'envoi d'e-mails est en fait tout un art en soi. Cela peut sembler simple, jusqu'à ce que vous deviez soudainement envoyer 1 million, ou même 10 millions de messages. Car c'est alors que les choses se compliquent. C'est un véritable défi que de faire en sorte que des systèmes anti-spam avancés de grands FAI comprennent que nous n'envoyons pas du spam mais bien des e-mails tout à fait légitimes. Notre plateforme d'envoi d'e-mails centrale dispose d'une grande quantité d'adresses IP. Nous disposons d'une capacité d'envoi presque illimitée. Cela nous permet d'envoyer des e-mails en grandes quantités mais aussi de garantir qu'ils arriveront à destination, ou du moins de détecter quand et où quelque chose ne tourne pas rond. »

« Collaborer comme dans une seule et unique grande équipe »

Selligent est arrivée chez Combell via la reprise d'Easyhost en 2008. « C'était une période où la demande de solutions SaaS était très limitée : 90 % de nos installations se trouvaient en interne. Le SaaS représentait surtout un nouveau cap pour les petits clients qui n'étaient pas d'emblée prêts à faire d'importants investissements », se rappelle Ben Vloemans. « Pour nous, la reprise par Combell est arrivée au bon moment, car chez Easyhost, nous avons atteint nos limites. Nous avons immédiatement remarqué la différence. Nous avons soudainement affaire à des personnes qui savent très bien ce qu'est la sécurité informatique ou comment ils doivent intégrer la redondance. Entre-temps, Combell a elle-même encore fortement grandi au niveau de l'expertise. Ensemble, nous avons parcouru tout un chemin vers une maturité encore plus importante. »

« En ce moment, notre personnel technique collabore avec Combell comme une seule et unique grande équipe, avec des compétences complémentaires. Combell possède une très grande expertise en matière de réseaux, de serveurs, de SAN et de NAS, de la couche physique au système d'exploitation. Et nous avons l'expertise nécessaire, du niveau application jusqu'à la solution de commerce. Nous sommes donc parfaitement complémentaires. »

« Au niveau opérationnel, j'ai en fait rarement l'impression que nous sommes deux entités séparées. Et je trouve qu'il s'agit d'une très bonne chose. Lorsque l'on voit des gens collaborer ainsi, on croirait presque des collègues, chacun apportant sa propre plus-value. Il s'agit clairement d'une des raisons pour lesquelles, si c'était à refaire, je choisirais à nouveau Combell. Votre problème est leur problème. »

« Pour des raisons de disponibilité, nous ne pouvons jamais effectuer d'importantes interventions en journée. Lorsqu'elles impliquent un temps d'indisponibilité, c'est presque toujours une question d'infrastructure. Toutes les interventions doivent donc avoir lieu durant la nuit. Cela vaut aussi pour les travaux d'entretien planifiés mensuellement pour des mises à jour de système ou de sécurité. Cela met beaucoup de poids sur les épaules de notre équipe, mais encore plus sur celles des équipes de Combell, qui arrivent à parfaitement assurer ce service. »

Surveillance proactive et certification ISO

Les garanties de haute disponibilité requièrent une surveillance poussée. Selligent utilise donc trois systèmes de surveillance, comme l'explique Ben Vloemans : « Combell surveille tous les biens pour lesquels ils fournissent un CNS – dans la constellation actuelle : tous. Nous avons ensuite notre propre système de surveillance pour notre équipe d'assistance, qui offre une assistance 24 h/24 et 7 j/7 aux clients. Ils contrôlent si l'expérience correspond avec ce pour quoi le client paie. Ils détectent des choses qui ne sont pas du tout visibles depuis le dessous. Si un client commet une erreur et modifie involontairement un paramètre, il n'y a aucun souci sur le plan technique. Mais au niveau de l'expérience de l'utilisateur, il y a bel et bien un problème. »

« Troisièmement, nous utilisons un système de surveillance externe, pour pouvoir fournir des valeurs CNS indépendantes. Lorsque nous garantissons une haute disponibilité à nos clients, il nous est difficile d'utiliser des chiffres de Combell, car il est possible que des conflits d'intérêts surgissent. Pour cette même raison, nous ne pouvons pas utiliser nos propres chiffres. Nous laissons donc une instance externe surveiller l'entièreté de l'infrastructure et fournir des valeurs indépendantes. »

« Nous avons récemment aussi choisi un certificat ISO 27001. Dans notre cas, nous sommes certifiés pour tous les contrôles, tant pour le contrôle d'accès physique, les badges, les caméras de vidéosurveillance... jusqu'à la ségrégation dans notre centre de données – de nos clients et de nos bases de données. C'est entre autres grâce à Combell que nous avons pu décrocher le label ISO 27001, dans le sens où Combell devait elle aussi être certifiée ISO en tant que sous-traitant principal. Nous avons pu coordonner notre certification et celle de Combell, afin que, pour des contrôles pour lesquels nous ne sommes pas nous-mêmes res-

ponsables dans notre certificat ISO, nous puissions faire référence à Combell et à leurs partenaires. Pour certaines choses, nous collaborons avec plusieurs parties, tout en gardant la chaîne fermée. »

Combell assume elle-même la responsabilité concernant la disponibilité des systèmes, jusqu'à juste en dessous de la couche application.

Combell possède une très grande expertise en matière de serveurs, de réseaux, de SAN et de NAS, jusqu'au système d'exploitation. Et nous avons l'expertise nécessaire pour l'application et la solution de commerce. Nous sommes donc parfaitement complémentaires.

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

Dans ce cas, contactez un de nos account managers au

0800-8-567890