

2bMore levert inzicht in klantgegevens met online servicemodel voor business intelligence

Grote organisaties bezitten steeds meer klantgegevens. Het analyseren van informatie in zulke 'big data'-omgevingen is werk voor specialisten. De Nederlandse marketingdienstorganisatie 2bMore biedt haar klanten een unieke combinatie van expertise en software. In dit Software-as-a-Service-aanbod (SaaS) is een betrouwbare infrastructuur van levensbelang. Combell zorgt daarom voor een performant, sterk beveiligd platform met 24x7 ondersteuning.



Marketinggegevens zijn voor veel organisaties een snel groeiend domein. CRM, ERP en andere transactionele systemen bieden vandaag erg veel informatie over het koopgedrag van een klant. Daarbij komt nog het online gedrag op allerhande informatieve pagina's of koopsites. Welke klanten zijn het meest rendabel? Welke prospecten staan op het punt te kopen? Het antwoord op zulke vragen geeft 2bMore dankzij een grondige analyse van data uit meerdere digitale bronnen.

Data warehouse brengt marketinggegevens samen

Een massa gegevens omzetten in begrijpelijke informatie en inzichten, dat is het doel van business intelligence. In het marketingdomein kent deze aanpak een sterke groei. Toch is de complexiteit niet te onderschatten, omdat het inzicht groeit naarmate organisaties steeds meer gegevensbronnen aan elkaar koppelen. In grote organisaties waar het gaat om duizenden contacten, transacties en online interacties per dag gaat het letterlijk om 'big data'.

2bMore helpt organisaties om hun klantgegevens online samen te brengen en te analyseren, rechtstreeks vanuit hun ICT-systemen en websites. "In onze marketing-databank gaan we de klantgege-

DE VRAAG van 2bMore

- Klantgegevens van grote organisaties verzamelen, standaardiseren en analyseren
- Maatwerk met een voorspelbaar kostenplaatje
- Werken met Privacy-gevoelige informatie
- Gegarandeerde gegevensbescherming
- Focus op de noden van de klant

DE OPLOSSING van Combell

- Software-as-a-Service
- Microsoft SQL Server, Active Directory, SharePoint, Data Protection Manager
- Virtualisatie (VMware)
- Dedicated hosting
- NetApp SAN-opslagnetwerk
- Offsite backup
- Procedures voor systeembeheer op maat

TROEVEN VAN COMBELL volgens 2bMore

- Maatwerk met een snelle time-to-market en een voorspelbaar kostenplaatje
- Superieure beveiliging van klantgegevens voor tientallen grote organisaties
- IJzersterke garanties voor de Privacy
- 24x7 beschikbaarheid voor web-analyse in real-time
- Maximale rekenkracht voor nachtelijke batchverwerking
- Gegevensbescherming en snelle restore

The screenshot shows the 2bMore website interface. At the top left is the 2bMore logo and 'online database marketing'. Navigation links include 'Home | Contact | Werken bij'. A secondary menu has 'Software | Diensten | Klanten | Over 2bMore'. The main content area features a large image of a person on a mountain peak with the headline 'De kracht van individuele klantdata'. Below this are two columns: 'Ons aanbod' with a list of services (Marketing databases, Campaigne management, Web-personalisatie, Marketing automation) and 'Nieuws' with three news items dated 09.11.2012, 08.11.2012, and 31.10.2012, each with a 'Lees hier' link. A 'Meer nieuws' link is at the bottom right of the news section.

“We koppelen in realtime met een SAP-systeem bij Springer. Daarmee worden dagelijks duizenden XML-berichten uitgewisseld.”

vens ondubbelen en uniformeren, waardoor er een integraal klantbeeld ontstaat”, verduidelijkt Eelco Gerritsma, directeur van 2bMore. “Zaken zoals contactgegevens, leeftijd en geslacht hebben de meeste organisaties goed op orde, net als transactionele gegevens zoals bestellingen en facturatie. Waar veel bedrijven het moeilijker hebben, is de stroom van online informatie over surf- en klikgedrag. Net daarbij kunnen wij hen helpen.”

2bMore biedt een suite van diensten aan op basis van Software-as-a-Service (SaaS). Via sterk beveiligde batch-verzending of via een gegevensstroom in real-time komen de klantgegevens samen in een data warehouse: één dataset per klantorganisatie, als basis voor de analyse. Combell zorgt hier voor de performante basisarchitectuur, gebaseerd op Microsoft Active Directory, SharePoint en SQL Server, die op elk moment de gegevens van 2bMore-klanten kan ontvangen en verwerken. “Voor Springer, een Duitse wereldspeler in de uitgeverij, hebben we een realtime-koppeling met hun SAP-systeem, op basis van webservices en XML-bestanden. Daarop worden dagelijks duizenden berichten uitgewisseld.”

Flexibiliteit en time-to-market

Software-as-a-Service is voor 2bMore de perfecte manier om haar gegevensanalyse steeds verder te perfectioneren, zonder de bijkomende complexiteit van versiebeheer. Voor klanten biedt de formule een lage financiële en praktische instapdrempel. Elk nieuw project start vanaf de bestaande SaaS-omgeving, zodat 2bMore en de klant maximaal kunnen werken aan de integratie en de functionele behoeften. Voor marketingafdelingen is dit de weg naar snel resultaat.

“We hebben vastgesteld dat in een typisch project het ontsluiten van een databank erg veel tijd kost, terwijl het functioneel net weinig oplevert. Daar hebben we dus een standaardtool voor gemaakt. Zo kunnen we tot 90% van onze tijd spenderen aan het werken op de databank zelf”, aldus Eelco Gerritsma. “Pas wanneer de projectfase voor een nieuwe klant is afgerond, kan diens ICT-afdeling de toepassing eventueel in-sourcen – dat gebeurt soms omwille van wettelijke verplichtingen. Zo’n 80% van onze klanten kiest echter voor het

SaaS-model, omdat wij vaak een hoger niveau van dienstverlening bieden dan hun interne ICT.”

In de keuze voor SaaS als businessmodel is 2bMore erg afhankelijk van haar internetdiensten. Combell garandeert daarom dat de volledige omgeving optimaal beschikbaar is, volgens een reeks goed gedocumenteerde SLA's. “Wanneer onze klanten vragen om service-garanties, verwijzen we in alle transparantie naar onze afspraken met Combell. Meestal vinden ze dit prima.”

Performante analyse

De analyse van grote datasets vraagt om een indrukwekkende rekencapaciteit. 2bMore beschikt daarom over een eigen netwerkgeving, inclusief domein-controller. “We zijn indertijd begonnen met één server bij Combell. Ondertussen zijn er dat zo’n twintig, verbonden via een eigen productienetwerk én een apart managementnetwerk voor onderhoudstaken zoals back-ups”, vertelt Eelco Gerritsma. “We hebben ook behoefte aan een eigen domein, omdat we erg veel data onderling delen tussen meerdere servers.”

Voor een optimale performance werken de SQL-databanken telkens in een cluster van twee servers. “We gebruiken clustering-technologie vanwege de performance en de uptime. Wanneer een server zou uitvallen, blijft de databank beschikbaar, weliswaar op halve kracht. Ook onze domeincontroller draait op een cluster. Alle netwerkverbindingen zijn dubbel uitgevoerd. Zo vermijden we dat een technische panne onze service onderuit kan halen.”

Klanten van 2bMore raadplegen hun marketingtoepassingen op elk moment via het publieke internet. Via een apart netwerk komen ze terecht bij de webservers, die op hun beurt de gevraagde informatie ophalen uit achterliggende databanken. “We gebruiken load balancing, omdat de webservers best wel veel verkeer te verwerken krijgen. De webservers zelf bevatten eigenlijk geen informatie. Alles komt uit de databank.”

De eigenlijke analyse van klantgegevens gebeurt elke nacht, zodat de marketeers bij de klant de volgende ochtend al kunnen werken met de meest recente informatie. “Dit zijn zware bewerkingen, die we voor zes uur 's ochtends willen afronden.

IDENTIKIT 2BMORE

2bMore helpt grote organisaties om gegevens van diverse oorsprong samen te brengen en te analyseren tot waardevolle informatie over hun klanten en prospecten. Het bedrijf uit IJsselstein (Nederland) biedt haar expertise aan via Software-as-a-Service, op maat geïntegreerd met de systemen van de klant. Door het combineren van grote datasets vanuit ERP, CRM, facturatiesystemen, webanalyse... ontstaat een zeer gedetailleerd beeld van elke klant of prospect. 2bMore helpt organisaties zoals ABN-Amro, Amsterdam RAI, KLM, Kluwer, Nederlandse Spoorwegen en Springer om deze waardevolle informatie te verzilveren via gerichte marketingacties.

Meer informatie: www.2bMore.nl

“Jarenlang zijn we elk jaar verdubbeld in capaciteit bij Combell.”

“Gegevensbescherming heeft bij ons de hoogste prioriteit”

Daarom hebben we enkele jaren geleden gekozen voor de zwaarste dedicated servers die Combell op dat moment ter beschikking had. Elke databankserver heeft meerdere processoren, de maximale hoeveelheid werkgeheugen en meer dan 500 GB SAN-opslag. We kozen voor de zwaarste specificatie waarvoor Combell op elk moment vervangingsmateriaal standby had.”

Wanneer er klanten bijkomen, of bestaande klanten hun data sterk zien groeien, kan Combell snel een cluster van twee databankservers bijvoegen. “Jarenlang zijn we eigenlijk elk jaar verdubbeld in capaciteit bij Combell.”

Privacy en gegevensbeveiliging

Wie klantgegevens bewaart voor grote multinationale organisaties, kan maar beter aandacht hebben voor beveiliging en Privacy. 2bMore verzamelt informatie over het online gedrag van klanten en bezoekers volgens de actuele wettelijke normen. “De Nederlandse wetgever is bijvoorbeeld erg streng op het gebruik van ‘cookies’ en de zogenaamde ‘opt-in’-regeling. Sinds 2012 verplicht een nieuwe Europese Privacywet alle lidstaten trouwens tot veel strengere regels hierover. Een transparant en performant beheer is hier van levensbelang, zodat je in geval van een betwisting kunt beschikken over een volledige logging, inclusief een audit trail.”

Uiteraard is ook de toegang tot de opgeslagen informatie strikt beveiligd. “Gegevensbescherming heeft bij ons de hoogste prioriteit”, aldus Eelco Gerritsma. De ICT-beveiliging is daarom op meerdere niveaus ingericht, onder meer op het vlak van de netwerktoegang en de databank. Voor de publieke toegang tot de webservers van 2bMore biedt Combell onder meer een volledig beheerde firewall-infrastructuur aan, met extra maatregelen die een eventuele aanval in real-time kunnen detecteren. De databanken zelf zijn niet van buitenaf toegankelijk, maar worden via een apart management-netwerk beheerd. “Combell beveiligt de netwerktoegang. Daarenboven beschikken we over een bijkomende beveiligingslaag binnen de databanken zelf. Daar is de toegang tot de eigenlijke gegevens nogmaals strikt geregeld.”

“In een jaarlijkse beveiligingsaudit op onze infrastructuur door PwC, komen we elk jaar opnieuw als beste uit de test. We zitten daar in een benchmark samen met enkele grote namen uit de ICT-wereld. Dat is natuurlijk een sterk compliment voor Combell.”

Robuuste gegevensbescherming

Combell beschermt de informatie van 2bMore en haar klanten tegen uitval en gegevensverlies. De volledige infrastructuur is dubbel uitgevoerd, dankzij server-clusters, virtualisatie en ontdubbelde netwerktoegangen. “Het heeft zijn nut al bewezen”, aldus Eelco Gerritsma. “De ontdubbeling werkt als een speer. In een cluster neemt de andere helft het over, terwijl voor een vastgelopen virtuele server meteen een nieuwe wordt opgestart. Ondertussen wordt het probleem opgelost, en het rekenwerk weer uitgesplitst. Zo heeft niemand er last van. Je merkt wel dat de performance iets langzamer wordt, maar het blijft uitstekend werkbaar.”

Een performante backup-infrastructuur op basis van harde schijven in een opslagnetwerk (SAN of storage area network) garandeert snelle bewaar- en hersteltijden. “We hebben al een paar keer een beroep gedaan op de restore-functie, niet omwille van een calamiteit maar omdat we terug wilden naar een oudere versie van sommige scripts of resultaten. Dan blijkt zo’n restore inderdaad in geen tijd geregeld. Een volledig data warehouse terugzetten duurt natuurlijk iets langer.” Dankzij de snelle restore-tijden van Combell kan 2bMore ook gemakkelijk een ‘echte’ dataset gebruiken voor simulaties in haar testomgeving.

De backup-oplossing van 2bMore is gebaseerd op Microsoft Data Protection Manager (DPM). De kopie van de gegevens staat voortdurend stand-by op het opslagnetwerk, dat automatisch ook een kopie maakt naar een andere DPM-server in een andere datacenter. “Zo beschikken we meteen over een offsite-backup, voor het geval dat een calamiteit het volledige datacenter zou treffen. Dat is een harde eis voor veel van onze klanten.”

Garanties en vertrouwen

Waarom heeft 2bMore uiteindelijk voor Combell gekozen? “Toen we begonnen in 2005 waren we



Eelco Gerritsma, 2bMore:

“In een veiligheidsaudit van PwC komen we jaar na jaar als beste uit de test. Dat is een sterk compliment voor Combell.”

vooral op zoek naar een hosting-partner die het ons mogelijk maakt om flexibel met onze klanten te werken. Bij Combell krijg je relatief veel vrijheid als je dedicated servers afneemt, terwijl er niet moeilijk wordt gedaan over de service-garanties. Ze hebben ook ‘dedicated’ mensen op onze omgeving. Die kennen ons als klant, maar ook onze technische eigenheden. Dat zorgt ervoor dat je snel kunt schakelen.”

“Het is een kwestie van goed overleg, van open communicatie, van geven en nemen. Dit kan alleen als je elkaar goed vertrouwt. Dankzij goede afspraken kunnen we zelf zaken wijzigen op onze servers, waarbij Combell ons adviseert op basis van hun jarenlange ervaring. Uiteraard treden zij ook proactief op. We zijn erg blij met deze manier van werken.”

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