

WHISE levert innovatief dienstenpakket voor vastgoedsector via Software-as-a-Service

Meer dan 500 vastgoedkantoren beschikken bij WHISE over een integrale oplossing voor kantoorautomatisering, portfoliobeheer, rapportering en online publishing. Duizenden panden en miljoenen foto's worden in het online dienstenpakket beschreven en automatisch doorgeplaatst naar populaire zoekertjessites. Combell koppelt als hostingpartner snelheid en flexibiliteit aan een feilloze beschikbaarheid.



Vastgoedkopers starten hun zoektocht vaak online. Websites en branchespecifieke software voor vastgoedkantoren vormen daarom een niche die al meer dan tien jaar bestaat. Met meer dan 500 makelaarskantoren in portfolio is WHISE één van de marktleiders in België, dankzij een duidelijke keuze voor Software-as-a-Service (SaaS).

“De makelaars hebben heel snel ingezien dat internet belangrijk is voor hen. Het is me altijd opgevallen dat veel domeinnamen heel snel werden gereserveerd door makelaars”, herinnert zich Jean Waucquez, managing director van WHISE. “Er waren al enkele concurrenten actief, maar

wij waren de eersten die met een echte online-oplossing kwamen in België. De makelaars zijn daar massaal op gesprongen. Zij hadden meteen het belang van internet begrepen.”

Integrale oplossing

“Ons dienstenpakket WHOMAN2 werkt volledig in de Cloud. Toch hebben we gekozen voor een ‘smart client’ die zonnig werkt zonder internetverbinding, zodat de toepassing ook mobiel inzetbaar is”, benadrukt Jean Waucquez. “Het gaat om een totaaloplossing voor vastgoedkantoren, van het beheer van panden tot en met automatische publishing op bekende zoekertjessites zoals Heb-



DE VRAAG van WHISE

- Software-as-a-Service
- 24x7 betrouwbare applicatie-hosting
- Nieuwe klanten snel inschakelen
- Flexibele server- en opslagcapaciteit
- 3000 simultane connecties
- Integratie met populaire mediawebsites

DE OPLOSSING van Combell

- Dedicated hosting
- Virtualisatie (VMware)
- Verregaande automatisering
- Microsoft SQL Server, .NET
- SAN-opslagnetwerk
- Integratie via webservices, tekstbestanden...

TROEVEN VAN COMBELL volgens WHISE

- Beveiligde omgeving, volledig beheerd
- Gegevensbescherming en snelle restore
- Voorspelbaar kostenplaatje
- Gezamenlijke monitoring

Jean Waucquez, WHISE:
“Combella zorgt voor een erg volledige monitoring van servers en data. De dienstverlening is excellent.”

“Voor back-up en recovery is de uitdaging niet zozeer het opslagvolume, maar de enorme hoeveelheid bestanden.”

bes, Immoweb, Logic-Immo en Vlan.”

“De makelaar vult elk stuk informatie slechts één keer in. De basisgegevens dienen dan zowel voor portefeuillebeheer, matching van vraag en aanbod, het publiceren van brochures, het verzenden van e-mailcampagnes, het inplannen van bezoeksafspraken, agendabeheer en rapportering. Steeds vaker zijn er ook koppelingen met partners voor webdesign, het opmaken voor affiches, enzovoort. Heel wat makelaars vragen ons ook om een directe integratie met hun eigen website.”

“De software is bijzonder krachtig. Sinds kort hebben we een volwaardige oplossing voor nieuwbouwprojecten. Panden zitten dan in een complexe hiërarchie van bedrijvenpark of woonproject, via gebouw, bouwlaag of bouwphase tot elk individueel appartement, parkeerplaats of kelderberging. In functie van de Belgische ‘Wet Breyne’ voorzien we een gefaseerde facturatie, die rekening houdt met substantiële aanpassingen tijdens het bouwproces. Die worden automatisch herberekend dankzij een rechtstreekse koppeling met een aantal boekhoudpakketten.”

Duizenden gebruikers, miljoenen grafische objecten

“WHISE bedient meer dan 500 makelaarskantoren, wat tijdens een typische werkdag zorgt voor zo'n 2000 gebruikers. Daar bovenop zijn er typisch nog eens 1000 simultane sessies van bezoekers die de databank bevragen via de websites van aangesloten vastgoedkantoren. Samen zorgt dit voor een superintensieve belasting van onze infrastructuur bij Combell, soms tot meer dan 1500 connecties per seconde”, aldus Jean Waucquez. “Elke uitval heeft dus een impact op zo'n 3000 simultane gebruikers. Het gaat om mensen die rechtstreeks werken met onze systemen, dus niet de populaire zoekertjessites waar de bezoekersaantallen nog vele malen hoger liggen. Het is cruciaal dat we uitvaltijd vermijden, dankzij een solide systeemarchitectuur, permanente controle en monitoring.”

“De grote zoekertjessites komen bij ons permanent de meest recente gegevens ophalen. Omgekeerd,

wanneer iemand zich inschrijft op een zoekertjessite, wordt deze informatie door ons behandeld en toegekend aan één of meerdere makelaars, naargelang de commerciële akkoorden. Samen zorgt dit voor een heel hoge traffic op onze servers.”

“We hebben nu een zestal dedicated servers in gebruik en een indrukwekkend opslagvolume op SAN-technologie (storage area network). Voor ons is de flexibiliteit van de infrastructuur heel belangrijk. We moeten snel en eenvoudig extra servers of opslagcapaciteit kunnen toevoegen, naarmate onze klanten groeien in aantal en in reëel gebruik. Combell levert ons de flexibiliteit die we nodig hebben, zowel wat betreft de infrastructuur als de bijhorende services.”

“Elke makelaar gebruikt al gauw zo'n 10 à 20 Gigabyte (GB) aan actieve opslagcapaciteit. Dit zijn enkel de meest recente gegevens, ik spreek niet over de archieven. Reken dus maal 500 en je hebt een idee van de opslagcapaciteit die we bewaren op SAN-opslagsystemen. Daarnaast zijn er gearchiveerde en verwijderde gegevens. Die laatste houden we nog enkele weken bij, omdat gegevens in de praktijk vaak per ongeluk worden gewist.”

“Voor back-up en recovery is de uitdaging niet zozeer het opslagvolume, maar de enorme hoeveelheid bestanden. Typisch zijn het geen bestanden van 1GB per stuk, maar miljoenen grafische objecten van amper enkele Kilobyte (KB). Dat maakt een onvoorziene recovery redelijk ingewikkeld. Tot nu toe hebben we nooit een volledige recovery nodig gehad. Het gebeurt wel geregeld dat een klant ons vraagt om specifieke bestanden terug te halen, die hij zelf per ongeluk heeft verwijderd. Combell zorgt in die gevallen voor een snelle en efficiënte tussenkomst. De gegevensopslag is volledig afgescheiden van de serversystemen en onze databank is volledig ontdubbeld. Zo zijn we beschermd tegen uitval en dataverlies.”

Integratie via webservices

“Makelaars en eigenaars zijn typisch een zeer veel-eisend publiek. Wanneer de status van een pand verandert – een nieuwe prijs, nieuwe foto's of een

IDENTIKIT WHISE

WHISE is een internationale softwaremaker voor de vastgoedsector met een sterke positie op de Belgische markt. Meer dan 500 Belgische kantoren maken gebruik van de sectorspecifieke toepassingen van WHISE via Software-as-a-Service. Ook in Nederland en het Verenigd Koninkrijk maken steeds meer makelaars gebruik van de software, die gebouwd is voor een meertalige, multinationale omgeving. Meer informatie: www.whise.eu

“Combella levert ons de flexibiliteit die we nodig hebben, zowel wat betreft de infrastructuur als de bijhorende services.”

“Combella heeft ons attent gemaakt op een aantal onvolkomenheden, en steeds op een heel professionele en opbouwende manier.”

gewijzigde beschrijving – dan moet de aanpassing in geen tijd worden doorgevoerd in het eigen administratieve systeem én in alle online advertenties. Een volautomatische koppeling, liefst op basis van webservices, is de manier om dit te realiseren.”

“De panden van onze klanten worden automatisch gepubliceerd op zoekertjessites. De integratie loopt in twee richtingen. Niet alle partijen staan open voor webservices, spijtig genoeg. Sommigen werken nog op de oude manier, met tekstbestanden. We sturen dan alle informatie door en moeten vervolgens zelf meermaals gaan checken of ze ook is aangekomen. Reacties van geïnteresseerde kopers komen dan binnen via een automatische e-mail. Die verwerken we via ‘parsing’ tot gestructureerde informatie. Combell zorgt ervoor dat de gegevensstroom in twee richtingen in alle veiligheid kan passeren via de firewall-infrastructuur.”

“Een extra uitdaging is de variëteit van de gegevens. Je hebt gestructureerde gegevens en daarnaast documenten, foto’s of zelfs video’s. Eigenlijk zijn vooral de gestructureerde data zeer uitgebreid. We hebben ongeveer 500 velden in onze databank om één pand te beschrijven. Een veld is bijvoorbeeld de categorie (appartement, grond, huis...) en vervolgens de subcategorie: bungalow, chalet, enzovoort. Iedere partij definieert zulke gegevens op zijn eigen manier. Wanneer we koppelingen bouwen met externe partners, doen we dus een matching van al die databankvelden. Dat maakt het extra complex.”

Ondersteuning en kennisuitwisseling

“We hebben onze toepassing stap voor stap aangepast om flexibeler en minder onderhoudsintensief te zijn. Daarbij hebben we altijd kunnen rekenen op een uitstekend expertiseniveau bij Combell. Initieel draaiden we volledig op ColdFusion en SQL Server. Nadien hebben we ColdFusion geruild voor .NET”, vertelt Jean Waucquez. “Voor al deze domeinen kon Combell ons uitstekend adviseren – niet dat dat hun functie was, maar het is erg aangenaam om te werken met een partner die meer kan doen dan puur hosting. Uiteraard deed Combell ook de beveiliging van onze data.”

“WHISE en Combell zijn doorheen de jaren samen meegegroeid naar meer professionaliteit. Het klopt dat we initieel behoorlijk wat stabiliteitsproblemen hadden. Ons serveradres, IP-nummer ‘75’, was berucht. Wanneer we telefoneerden, moesten we het volledige adres niet eens meer spellen”, herinnert zich Ben Huybrechts. “Combell heeft ons toen attent gemaakt op een aantal onvolkomenheden, en steeds op een heel professionele en opbouwende manier. In die periode hebben we echt heel intensief op hen een beroep moeten doen.”

“Na wekenlang zoeken, bleek onze versie van ColdFusion gewoon niet compatibel met onze Windows-versie. We hebben toen een volledige herinstallatie moeten doen”, beaamt Jean Waucquez. “Combell heeft ons in die periode uitstekend begeleid. Nu werken we op basis van .NET en SQL Server. Ook voor die technologie heeft Combell de nodige resources om ons te ondersteunen.”

Controle en monitoring

“We monitoren onze eigen toepassing permanent op maar liefst 50 essentiële functies”, vertelt Jean Waucquez. “Het gaat zowel over de werking van de servers als de verwerking van klantgegevens, de matching en de exports naar externe sites. Wanneer er een probleem wordt vastgesteld, moeten we meteen kunnen ingrijpen.”

“We zorgen ook voor een permanente monitoring van de informatie op de mediawebsites. Het is niet omdat het één keer goed loopt, dat het blijft lopen. Bij de mediawebsites zijn er continu aanpassingen, en dus stellen ze zowat elke week nieuwe regels voor. Wij moeten dan twee zaken doen: de export van onze gegevens meteen aanpassen én de nieuwe regels valideren in onze eigen applicatie. We moeten voorkomen dat onze gebruikers een pand verkeerd invoeren en vervolgens een foutmelding krijgen. We passen continu de validatieregels aan.”



Ben Huybrechts, WHISE:
“Vertrouwen is cruciaal. Ik heb bij Combell nog nooit één paniecreactie meegemaakt.”

“Combell zorgt van zijn kant voor een erg volledige monitoring van de servers en de data. Zij bewaken echt heel veel parameters en de dienstverlening is excellent. Wanneer er al een probleem zou zijn, komt de reactie vlot en snel”, bevestigt Ben Huybrechts. “Vertrouwen is in zulke situaties cruciaal. Ik heb in tien jaar tijd bij Combell nog nooit één paniecreactie meegemaakt. Wat de veiligheid van de data, de veiligheid en monitoring van de servers betreft, moeten we ons geen zorgen maken. Daar zorgt Combell voor.”

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