

# Outspot propose chaque jour des offres exceptionnelles depuis le Cloud Public de Combell

Avec plus de 2,6 millions de membres, Outspot est un leader du marché dans le domaine des « daily deals » en Belgique et aux Pays-Bas. Grâce au principe des achats groupés, les entreprises partenaires peuvent offrir d'importantes réductions sur leurs produits et services. L'offre du jour peut être une expérience unique telle qu'une formule dans un hôtel ou un restaurant, un ticket de concert ou un produit. L'infrastructure Cloud flexible de Combell permet de gérer le vif intérêt des très nombreux membres.

# outspot.be

exceptional experiences • exceptional prices

Outspot a connu une croissance très rapide : en l'espace d'environ quatre ans, la jeune pousse, qui avait été lancée avec des moyens fort modestes, a réussi à devenir leader du marché. Internet est essentiel dans le modèle d'entreprise actuel, confirme le gestionnaire Thomas Van Overbeke : « Des quelques dizaines de projets de business en ligne que nous avons lancés, nous en avons concrétisé trois en 2008. Les sites web que nous gérons à l'époque n'étaient en fait que des versions bêtas, dont le but était de tester la viabilité des projets. Nous ne voulions en effet pas construire un site complet pour ensuite constater que quelque chose ne fonctionnait pas. Outspot s'est révélé être le meilleur concept, dans lequel nous avons donc continué à investir. »

« Nous avons lancé notre première offre

promotionnelle en mai 2009. Nous n'avons alors vendu que cinq articles, dont trois à nous-mêmes. Pour la deuxième offre promotionnelle, nous avons soudainement eu 80 acheteurs. À partir de là, tout s'est enchaîné très rapidement grâce au bouche-à-oreille et à plusieurs concours réussis, qui ont permis de faire passer le message à plus grande échelle. Depuis, nous avons enregistré une croissance de 30 à 40 % par trimestre, entre autres grâce aux reprises de l'entreprise belge PromoCity et de l'entreprise néerlandaise GoShareThis en 2012. En septembre 2013, nous avions plus de 2,6 millions de membres en Belgique et aux Pays-Bas. »

« Le plus important dans ce business, c'est d'avoir une masse critique de membres

De kracht van 2 miljoen leden 35% tot 80% korting Tot 6 maand terugbetalingsgarantie

outspot PromoCity

Huidige actie Wedstrijd Wat is Outspot? Gemiste deals Hulp nodig? NL FR

DEZE PROMOTIE LOOPT NOG

0 4 2 2 5 1 3 2  
DAGEN UREN MINUTEN SECONDEN

**KOOP NU!**  
Al 13 keer gekocht

Bespreek:

Deel:

**Bescherm je woning tegen brand met een rookmelder, koolmonoxidemelder, blusdeken en brandblusser, incl. levering**  
€ 85,00 € 49,95 **-41%**

2.650.337 leden  
Schrijf je gratis in:  
Je email adres

Andere leuke deals

Dagje zoo (Limburg, NL) € 10,00 **Bekijk de deal**

Out spotprijs van de maand: iPhone 5c € 559,95 **Bekijk de deal**

Callinaire geneoegens in hartje Ardennen € 140,00

• Rookmelder  
• Koolmonoxidemelder  
• Blusdeken  
• Poederblusser 1 kg  
• Inclusief levering

## LE DÉFI d'Outspot

- Ventes rapides en ligne quotidiennes
- Plus de 1,4 million de pages uniques vues par mois
- Pics de trafic difficilement prévisibles
- Plus de 800 connexions simultanées
- Lettres d'information envoyées par e-mail à plus de 2,6 millions de membres
- Restauration rapide des données en cas de problèmes

## LA SOLUTION d'Outspot

- Hébergement dans le Cloud Public
- CNS Plus
- Virtualisation (VMWare)
- Varnish Cache
- Surveillance
- Sauvegarde infogérée
- Vaste plage d'adresses IP

## LES AVANTAGES DE COMBELL selon Outspot

- Surveillance 24 h/24 et 7 j/7 et assistance technique
- Infrastructure extensible de manière flexible
- Utilisation optimale de la capacité du serveur
- Extensible lors de pics de trafic
- Connaissances techniques complémentaires
- Excellent rapport qualité-prix

« Une garantie de bon fonctionnement est essentielle. Si l'on rate un seul jour, c'est une offre spéciale qui tombe à l'eau et un partenaire qui n'est pas satisfait. »

« Grâce à Varnish, la charge a été réduite sur notre serveur web, ce qui nous a permis de poursuivre notre croissance sur la même infrastructure. »

suffisante. Si vous n'avez pas cette masse critique, vous n'êtes pas intéressant pour les partenaires. Pour la rentabilité aussi, il faut que les choses se fassent à une échelle suffisamment grande », explique Thomas Van Overbeke. « Cela fait déjà depuis 2011 que nous avons atteint notre seuil de rentabilité. Nous sommes une entreprise saine, contrairement à certains de nos concurrents. Nous avons une responsabilité vis-à-vis de nos employés et de nos membres. Pour eux, il est très important que nous restions sains sur le plan financier. »

### Le passage d'Easyhost à Combell

En 2008, Outspot a opté pour Easyhost. « À cette époque, il s'agissait du fournisseur le plus intéressant en Belgique, surtout en ce qui concerne le prix. Nous voulions tester plusieurs concepts à très petite échelle. Finalement, avec Outspot, nous avons tourné sur le site en version bêta durant plus d'une année », se souvient Thomas Van Overbeke. « En 2010, nous avions atteint les limites de ce qu'Easyhost pouvait nous apporter. Nous avons alors entièrement reconstruit le site en étroite collaboration avec les spécialistes de Combell – Combell qui avait entre-temps intégré Easyhost dans son groupe. Ensemble, nous avons procédé à une estimation de nos besoins. Et le plus intéressant pour nous s'est avéré être de passer à un environnement Cloud Public. »

Pour Outspot, l'infrastructure Cloud extensible de manière flexible était en effet la manière la plus sûre et la plus abordable de pouvoir continuer à apporter une réponse à la forte croissance du nombre de membres. « Dans le Cloud Public, nos systèmes sont constamment mis à niveau », ajoute Thomas Van Overbeke. « En même temps, nous avons également nous-mêmes effectué des améliorations techniques, notamment au niveau de notre logiciel, qui pouvait être encore plus performant. Combell a joué un rôle très positif dans ce cadre, en attirant notre attention sur certaines imperfections de notre côté. Ses collaborateurs nous ont fourni d'excellents conseils lorsqu'une actualisation était véritablement nécessaire. »

« Début 2013, nous étions vraiment à deux doigts d'atteindre les limites de notre serveur. Nous avions alors également envisagé d'autres options que Combell. Nous sommes une entreprise à croissance

très rapide, mais aussi très rationnelle au niveau de nos frais récurrents, parmi lesquels l'hébergement est un facteur non négligeable. Nous voulons pouvoir contrôler ces coûts. Et Combell nous offre un service très professionnel à un prix tout à fait abordable. Ce qui fait que nous nous sentons liés à eux, c'est surtout la qualité qu'ils proposent. »

### Un excellent service à la clientèle avec intégration d'un outil de GRC

Pour Outspot, la satisfaction de la clientèle est le moyen ultime de se différencier de ses concurrents. « Nous investissons beaucoup de temps et d'énergie à parfaire la qualité de notre assortiment. En optant systématiquement pour des offres promotionnelles attrayantes et de qualité, nous développons une relation à long terme avec nos partenaires et offrons à nos membres la meilleure expérience possible. Un parfait exemple de l'attention extrême que nous accordons à la satisfaction de nos clients est la garantie de rétractation de six mois sur les expériences que nous leur proposons. À côté de cela, le service à la clientèle est de la plus haute importance, tout comme c'est le cas chez Combell », estime Thomas Van Overbeke.

L'assistance est principalement fournie aux clients via trois canaux : e-mail, téléphone et médias sociaux. « Nous utilisons énormément notre système de marketing par e-mail. De ce fait, les gens nous envoient souvent des courriels lorsqu'ils ont des questions ou des plaintes. Nous proposons aussi un service d'assistance joignable par téléphone. Et pour conclure, nous faisons aussi la promotion de chaque offre spéciale via des médias sociaux tels que Facebook. De nombreuses questions nous arrivent aussi par le biais de ces sites, et nous y répondons via le même canal. »

Pour garantir une prestation de service optimale, Outspot a développé une intégration étroite entre son site web transactionnel, la gestion de relations avec des partenaires, la vente même et la gestion des membres. « Avec plus de 2,6 millions de membres, notre base de données MySQL est très volumineuse, ce qui fait que plusieurs optimisations sont nécessaires à ce niveau. De plus, le site web n'est pas le seul à tourner dessus, puisque tout le processus est concerné. Lorsque nos vendeurs

## À PROPOS D'OUTSPOT

Outspot est un leader du marché en Belgique et aux Pays-Bas pour les 'daily deals', des offres exceptionnelles éphémères, qui permettent aux membres de bénéficier d'importantes réductions grâce aux achats groupés. Avec plus de 2,6 millions de membres, Outspot propose un canal de marketing performant pour les fournisseurs d'expériences telles que des formules d'hôtels, des voyages, des restaurants et des produits de luxe.

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur : [www.outspot.be](http://www.outspot.be).



Thomas Van Overbeke : « Je suis très heureux d'avoir choisi Combell. Leur personnel possède un grand savoir-faire et on peut le joindre par téléphone sans devoir attendre. »

concluent un accord avec un partenaire, ils préparent tout dans l'environnement GRC. Tous les paramètres nécessaires, les textes web et les images se retrouvent dans le système. Tout a été développé par nos soins, sans logiciel externe », raconte Van Overbeke.

« L'offre est ensuite lancée en ligne et les membres peuvent procéder à leurs achats. Le système génère tous les coupons automatiquement. Les partenaires peuvent suivre les ventes à tout moment. Lorsque des gens ont par exemple été au restaurant, les restaurateurs peuvent ensuite nous transmettre leurs coupons afin d'être payés. La facture est ainsi émise automatiquement, suite à quoi le paiement est effectué. Il y a en outre des mécanismes de contrôle à tous les niveaux, pour la création de rapports et pour notre service d'assistance. Lorsque des personnes nous appellent pour nous poser une question, notre service d'assistance doit disposer des informations correctes. Toute la chaîne est intégrée. Le site web ne représente qu'une seule partie de l'ensemble ; le reste est tout aussi important. Tout est relié et tourne sur un seul environnement central, avec une seule base de données. Si nos systèmes ou notre ligne Internet tombent en panne, la moitié de nos employés se retrouvent sans travail. »

### Un moteur puissant pour le marketing par e-mail

« Pour le marketing par e-mail, nous utilisons autrefois un système externe, combiné avec un système d'envoi interne. Aujourd'hui, tout se fait en interne », raconte Thomas Van Overbeke. « Chaque jour, nous envoyons deux à trois millions d'e-mails, ce qui n'est pas évident. L'aspect technique revêt ici une grande importance, car il faut veiller à ce que Hotmail ou Google ne redirigent pas nos e-mails vers les dossiers Spam de nos membres. Nous devons aussi faire en sorte que les gens puissent se désinscrire facilement, afin qu'ils ne reçoivent aucun courrier indésirable. Le système d'envoi tourne désormais chez Combell, dans le Cloud, sur un serveur Windows. Nos autres applications sont construites avec Linux et des logiciels open source. »

« Le logiciel d'envoi récupère les coordonnées de contact dans la base de données centrale.

Une lettre d'information personnalisée est automatiquement créée pour chaque membre, avec des offres promotionnelles en fonction du lieu de résidence. L'envoi de tous les e-mails doit pouvoir être effectué en deux ou trois heures, sans quoi, il serait trop tard. Trois millions d'e-mails par jour, ce n'est pas rien, mais cela se fait sans aucun problème. Aux membres moins actifs ou qui n'ouvrent pas nos messages, nous envoyons aussi moins d'e-mails. Si quelqu'un ne montre aucun intérêt, ce n'est pas la peine de le bombarder d'e-mails sans cesse. Nous nous efforçons constamment de rendre notre lettre d'information encore plus pertinente en tenant compte des préférences et du comportement des membres sur notre site, afin que ces derniers restent intéressés. Grâce à des serveurs séparés dédiés à la création des e-mails et à l'envoi en masse même, nous évitons de nous retrouver sur toutes sortes de listes noires. Nous sommes un des plus grands expéditeurs d'e-mails dans notre branche. Il s'agit de notre cœur de métier. Voilà pourquoi je ne souhaite pas externaliser ce système, malgré le fait que beaucoup d'autres le font. Nous gardons cette expertise en interne. »

### Mise en cache vs pages transactionnelles

Lorsque les membres d'Outspot ouvrent leurs lettres d'information en masse, le site web doit faire face à un important trafic de visiteurs. Combell aide à garantir la disponibilité du site et à réduire les temps de chargement au moyen de la mise en cache basée sur Varnish. « Une certaine offre peut parfois avoir un énorme succès. On parle dans ce cas de plusieurs centaines de connexions simultanées. Et on n'a pas envie de connaître les limites de son serveur juste au moment où l'on rencontre un énorme succès. Si l'on rate un seul jour, c'est une offre spéciale qui tombe à l'eau et un partenaire qui n'est pas satisfait. Voilà pourquoi une garantie de bon fonctionnement est essentielle pour nous », explique Van Overbeke. « Naturellement, nous devons aussi être attentifs aux coûts. Combell nous a aidés à 'étirer' l'infrastructure actuelle et à y installer une configuration Varnish. Ses collaborateurs avaient déjà acquis une bonne dose d'expérience dans ce domaine avec des sites similaires. »

« Si nos systèmes ou notre ligne Internet tombent en panne, les trois quarts de nos employés se retrouvent sans travail. »

« Nous utilisons déjà un mécanisme de mise en cache, mais ce n'était pas suffisant. Avec un spécialiste de Combell, nous nous sommes mis à tester et optimiser notre site étape par étape, car ce sont souvent les petits détails qui font la différence. Parfois, la mise en cache n'est pas parfaitement compatible avec la manière dont nous montrons les choses en temps réel, comme c'est le cas pour la géolocalisation. En fonction de son code postal, chaque membre obtient en effet une liste de restaurants différente, triée en fonction de la distance. Chacun voit donc un ordre différent. Alors que l'on construit cela de manière dynamique, Varnish affiche un contenu statique. Voilà pourquoi, par exemple, les textes proviennent du cache, mais pas l'ordre de tri. »

« Nous sommes désormais très satisfaits. Grâce à Varnish, la charge a été considérablement réduite sur notre serveur, ce qui nous a permis de poursuivre notre croissance sur la même infrastructure. Alors qu'autrefois, c'est notre serveur web Apache qui était le point faible, nous nous penchons aujourd'hui sur l'optimisation de la base de données MySQL sous-jacente. Varnish est efficace : les problèmes de performance ont été éliminés et nous pouvons véritablement tirer le maximum de notre serveur. »

« L'année passée, nous avons fait la transition vers un CNS Plus pour notre service Cloud. Cela nous permet d'obtenir un soutien professionnel de la part de Combell à tout moment. Que je téléphone en soirée ou à n'importe quel autre moment, j'arrive toujours à joindre quelqu'un qui possède les connaissances techniques adéquates. Lorsqu'il y a eu des problèmes, Combell les a résolus de manière très efficace en trouvant des solutions immédiates. Leur personnel possède un grand savoir-faire et on peut le joindre par téléphone sans devoir attendre. Tout se déroule à merveille. C'est pourquoi je suis très heureux d'avoir opté pour Combell. »

« On n'a pas envie de connaître les limites de son serveur juste au moment où l'on rencontre un énorme succès. »

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