

Outspot serveert dagelijks superkoopjes vanuit Public Cloud van Combell

Met meer dan 2,6 miljoen leden is Outspot een marktleider voor 'daily deals' in België en Nederland. Dankzij het groepsaankoopprincipe staan de partnerbedrijven forse kortingen toe op hun producten en diensten. Unieke belevenissen zoals arrangementen op hotel of restaurant, concerttickets of producten zijn er het koopje van de dag. Een flexibele Cloud-infrastructuur van Combell leidt de massale belangstelling in goede banen.

outspot.be

exceptional experiences • exceptional prices

Als starterbedrijf kent Outspot al enkele jaren een forse groei, van de zolderkamer tot marktleider in pakweg vier jaar tijd. Het internet is essentieel in het huidige bedrijfsmodel, bevestigt zaakvoerder Thomas Van Overbeke: "Van enkele tientallen online business-concepten hebben we er in 2008 drie in uitvoering gebracht. De websites die we toen hebben opgezet, waren eigenlijk bètasites – om te testen of een concept werkt. We wilden niet eerst een volledige site uitbouwen, om dan vast te stellen dat iets eigenlijk niet werkt. Outspot bleek het beste concept, waarin we dan verder hebben geïnvesteerd."

"Onze eerste deal kwam er in mei 2009. We hadden amper vijf items verkocht, waarvan drie aan onszelf. Bij de tweede deal hadden we plots al 80 kopers. Vanaf dan is het erg snel gegaan, dankzij mond-aan-mondreclame en enkele succesvolle wedstrijden. Die zorgen voor extra spreiding. We mochten sindsdien een groei van 30-40% per kwartaal optekenen, mede dankzij de overname van het Belgische PromoCity en het Nederlandse GoShareThis in 2012. In september 2013 hadden we meer dan 2,6 miljoen leden in België en Nederland."

The screenshot shows the Outspot website interface. At the top, it displays 'De kracht van 2 miljoen leden', '35% tot 80% korting', and 'Tot 6 maand terugbetalingsgarantie'. The main navigation includes 'Huidige actie', 'Wedstrijd', 'Wat is Outspot?', 'Gemiste deals', and 'Hulp nodig?'. A prominent deal for a fire alarm system is featured, with a 'KOOP NU!' button and a '41%' discount. Other deals include a zoo ticket and an iPhone 5c. The site also shows a user login area and social media sharing options.

DE UITDAGING van Outspot

- Dagelijkse online snelverkoop
- >1,4 miljoen unieke pageviews per maand
- Moeilijk voorspelbare bezoekerspieken
- >800 simultane connecties
- E-mail newsletters naar meer dan 2,6 miljoen leden
- Snelle restore in geval van problemen

DE OPLOSSING van Outspot

- Public Cloud hosting
- SLA Plus
- Virtualisatie (VMWare)
- Varnish Cache
- Monitoring
- Beheerde back-up
- Groot bereik IP-adressen

DE VOORDELEN VAN COMBELL volgens Outspot

- 24x7 monitoring en technische support
- Flexibel uitbreidbare infrastructuur
- Optimale benutting van servercapaciteit
- Uitbreidbaar op piekmomenten
- Complementaire technische kennis
- Gunstige prijs-kwaliteit

"Gegarandeerde uptime is belangrijk. Als we één dag missen, is dat een deal die wegvalt en een partner die niet tevreden is."

“Varnish heeft de last op onze webserver verlaagd, zodat we verder konden groeien op dezelfde infrastructuur.”

“Het belangrijkste in deze business is om voldoende kritieke massa te hebben in het aantal leden. Als je die kritieke massa niet hebt, ben je niet interessant voor de partners. Ook om het rendabel te krijgen heb je voldoende schaal nodig,” aldus Thomas Van Overbeke. “Al sinds 2011 zijn wij break-even. We zijn een gezond bedrijf, in tegenstelling tot sommige concurrenten. Wij hebben een verantwoordelijkheid naar onze werknemers en naar onze leden. Voor hen is het erg belangrijk dat we financieel gezond blijven.”

Opschalen van Easyhost naar Combell

In 2008 koos Outspot voor Easyhost. “Op dat moment was het de meest interessante aanbieder in België, vooral qua prijs. We wilden heel kleinschalig een aantal concepten testen. Uiteindelijk hebben we met Outspot meer dan een jaar op de bètasite gedraaid”, herinnert zich Thomas Van Overbeke. “In 2010 zaten we aan de limieten van wat Easyhost voor ons kon betekenen. Toen hebben we de site helemaal opnieuw gebouwd in nauw overleg met de mensen van Combell, dat ondertussen Easyhost in haar groep had opgenomen. Samen hebben we ingeschat wat onze nieuwe noden waren. Het bleek voor ons het interessantst om naar een Public Cloud-omgeving te gaan.”

De flexibel uitbreidbare Cloud-infrastructuur bleek voor Outspot de meest veilige en betaalbare manier om een antwoord te blijven vinden op het sterk groeiende ledenaantal. “In de Public Cloud zijn we continu verder opgeschaald”, vervolgt Thomas Van Overbeke. “Tegelijk hebben we zelf technische verbeteringen doorgevoerd, bijvoorbeeld waar onze software nog performanter kon. Combell heeft hier een heel positieve rol gespeeld, door ons te wijzen op tekortkomingen aan onze kant. Ze hebben ons goed geadviseerd wanneer een upgrade echt noodzakelijk was.”

“Begin 2013 zaten we echt tegen de limieten van onze server aan. We hebben toen ook opties buiten Combell overwogen. We zijn een snel groeiend bedrijf, maar ook heel rationeel over onze recurrente kosten, waarin hosting een belangrijke factor is. We willen deze kosten onder controle houden. Combell biedt ons een erg professionele

service aan een haalbare prijs. We voelen ons vooral aan hen gebonden door hun kwaliteit.”

Uitstekende customer service met CRM-integratie

Klanttevredenheid is voor Outspot het middel bij uitstek om het verschil te maken met concurrenten. “We investeren veel tijd en energie in de kwaliteit van ons aanbod. Door systematisch te kiezen voor leuke, kwalitatieve deals bouwen we een langetermijnrelatie op met onze partners en bieden we onze leden een zo goed mogelijke beleving. Een voorbeeld van onze extreme klantvriendelijkheid is de aankoopgarantie van zes maanden voor belevenissen. Daarnaast is customer support van het grootste belang, net zoals bij Combell”, vindt Thomas Van Overbeke.

De ondersteuning van klanten verloopt grotendeels via drie kanalen: e-mail, telefoon en sociale media. “We zijn intensief met e-mailmarketing bezig. Daardoor gaan mensen vaak mailen wanneer ze vragen of klachten hebben. We hebben een helpdesk die telefonisch bereikbaar is. Tot slot promoten we elke actie op sociale media zoals Facebook. Hier komen ook heel wat vragen toe, die we via hetzelfde kanaal beantwoorden.” Om een optimale dienstverlening te garanderen, heeft Outspot een nauwe integratie gebouwd tussen haar transactionele website, het beheer van partnerrelaties, de effectieve verkoop en het ledenbeheer. “Met meer dan 2,6 miljoen leden is onze MySQL-databank behoorlijk groot, zodat hierop een aantal optimalisaties nodig zijn. Bovendien draait hierop niet enkel de website, maar het hele traject. Onze verkopers sluiten een deal met een partner en zetten dit klaar in de CRM-omgeving. Alle nodige parameters, webteksten en afbeeldingen gaan mee in het systeem. Alles is eigen ontwikkeling, zonder externe software”, vertelt Van Overbeke.

“Dan gaat de actie live en doen de leden hun aankopen. Het systeem genereert alle vouchers automatisch. De partners kunnen de verkoop permanent in de gaten te houden. Wanneer mensen dan bijvoorbeeld op restaurant geweest zijn, kunnen de restauranthouders hun vouchers bij ons invoeren, waardoor ze uitbetaald worden.

OVER OUTSPOT

Outspot is een marktleider in België en Nederland voor ‘daily deals’, dagelijkse superaanbiedingen waarbij de leden forse kortingen genieten dankzij het groepsaankoop-effect. Met meer dan 2,6 miljoen leden biedt Outspot een performant marketingkanaal voor de aanbieders van belevenissen zoals hotelarrangementen, reizen, restaurants en luxeproducten.

Meer informatie: www.outspot.be



Thomas Van Overbeke: “Ik ben erg blij dat ik de keuze voor Combell gemaakt heb. Hun mensen spreken met een heel grote kennis van zaken. En je kunt ze rechtstreeks aan de lijn krijgen.”

De factuur wordt automatisch opgemaakt en de betaling uitgevoerd. Daarnaast zitten er overal controlemechanismen, voor rapportering én voor onze helpdesk. Wanneer mensen bellen met een vraag, moet onze helpdesk over de juiste informatie beschikken. Heel de keten is geïntegreerd. De website is slechts één onderdeel, de rest is minstens even belangrijk. Alles hangt aan elkaar en draait op één centrale omgeving, met één databank. Als onze systemen uitvallen, of onze internetlijn, dan is de helft van onze medewerkers eigenlijk werkloos.”

Sterke motor voor e-mailmarketing

“Voor e-mailmarketing hadden we vroeger een extern systeem, gecombineerd met eigen verzending. Nu hebben we dit ook in-house uitgebouwd”, vertelt Thomas Van Overbeke. “Per dag sturen we twee tot drie miljoen mails uit. Zoiets is niet zo evident. Hier komt een zwaar technisch luik bij kijken om er toch maar voor te zorgen dat Hotmail of Google ons niet naar de Spam-folder van onze leden verwijzen. Ook moeten we ervoor zorgen dat mensen zich vlot kunnen uitschrijven, zodat ze geen ongewenste mails krijgen. De verzending draait nu bij Combell in de Cloud, op een Windows-server. Onze andere toepassingen zijn gebouwd op Linux en open source software.”

“De verzendsoftware haalt contactgegevens op uit de centrale databank. Voor elk lid wordt automatisch een gepersonaliseerde newsletter opgemaakt, met aanbiedingen in functie van de woonplaats. De hele bulkverzending moet in twee tot drie uur de deur uit. Anders is het te laat. Drie miljoen mails per dag is zwaar, maar het gebeurt zonder problemen. Slappende leden, mensen die niet doorklikken, gaan we ook minder mailen. Als iemand geen interesse heeft, heeft het ook geen zin om hem continu te bestoken met e-mails. We zetten ons continu in om onze newsletter nog relevanter te maken in functie van voorkeuren en gedrag op onze site, zodat de leden geïnteresseerd blijven. Dankzij aparte servers voor de creatie van de mails en de eigenlijke bulkverzending vermijden we dat we op allerlei zwarte lijsten terecht komen. We zijn één van de grootste mailverzendders in onze branche. Dat is onze core business. Daarom wil ik dit niet uitbesteden, hoewel veel partijen dat wel doen.

Wij houden die expertise intern.”

Caching versus transactionele pagina's

Wanneer de Outspot-leden massaal hun nieuwsbrief openen, krijgt de website een stevige bezoekerspiek te verduren. Combell helpt om de beschikbaarheid te garanderen en de laadtijden te verkorten met caching op basis van Varnish. “Eén aanbieding kan soms extreem populair zijn. Dan spreken we over vele honderden simultane connecties. Je wil de limieten van je server niet leren kennen, net op je meest succesvolle moment. Als we één dag missen, is dat een deal die wegvalt en een partner die niet tevreden is. Vandaar dat gegarandeerde uptime voor ons echt heel belangrijk is”, beseft Van Overbeke. “Daarnaast moeten we natuurlijk letten op de kostprijs. Combell heeft ons geholpen om de huidige infrastructuur te ‘stretchen’ en er een Varnish-configuratie op te zetten. Zij hadden hier al ervaring mee, met vergelijkbare sites.”

“We hadden al een caching-mechanisme in gebruik, maar dat was niet voldoende. Met een specialist van Combell zijn we onze site stap voor stap gaan testen en optimaliseren. The devil is in the details. Soms is caching niet perfect compatibel met de manier waarop wij de zaken in real-time tonen, zoals geolokalisatie. Afhankelijk van zijn postcode krijgt elk lid bijvoorbeeld een andere lijst van restaurants te zien, gerangschikt op nabijheid. Iedereen ziet een andere volgorde. Terwijl je zoiets dynamisch opbouwt, toont Varnish statische content. Daarom komen bijvoorbeeld de teksten uit de cache, maar de volgorde niet.”

“Nu zijn we heel tevreden. Varnish heeft de belasting op onze server een pak verlaagd, waardoor we verder konden groeien op dezelfde infrastructuur. Waar onze Apache-webserver voordien het zwakke punt was, kijken we nu naar verdere optimalisatie op de achterliggende MySQL-databank. Varnish doet zijn werk. De performance-problemen zijn weggevallen en we kunnen onze server echt ten volle benutten.”

“We zijn vorig jaar overgestapt naar een SLA Plus voor onze Cloud-service. Zo krijgen we gegarandeerd op elk moment professionele

ondersteuning van Combell. Wanneer ik 's avonds bel, of gelijk wanneer, dan zitten daar mensen met de juiste technische kennis. Als er issues geweest zijn, heeft Combell ze krachtig aangepakt en meteen voor oplossingen gezorgd. Hun mensen spreken met een heel grote kennis van zaken. En je kunt ze rechtstreeks aan de lijn krijgen. Het loopt perfect. Daarom ben ik erg blij dat ik de keuze voor Combell gemaakt heb.”

“Als onze systemen uitvallen, of onze internetlijn, dan is driekwart van onze medewerkers eigenlijk werkloos.”

“Je wil de limieten van je server niet leren kennen, net op je meest succesvolle moment.”

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