



Managed
hosting

Connect Distribution confia o outsourcing da gestão de aplicações à Claranet

O desafio

Os websites da Connect Distribution são acedidos diariamente por um elevado número de clientes que dependem deles para encomendas, tracking e gestão de várias linhas de stock. Os clientes confiam na empresa para assegurar a visibilidade em tempo real de stocks e distribuição, o que está amplamente dependente da fiabilidade das aplicações online.

Em 2009 a Connect sentiu um crescimento exponencial no tráfego de clientes para os seus websites, e registou um aumento de 27% no seu negócio online. Com este sucesso, a empresa investiu no desenvolvimento do seu serviço ao cliente e reforçou a oferta de assistência técnica e reparações.

Andrew Button, Systems Designer na Connect Distribution, acha que esta expansão online levantou desafios significantes em termos de gestão da plataforma de negócio online e das suas aplicações, cada vez mais complexas.

A Connect Distribution

O grupo Connect Distribution especializa-se na distribuição de componentes e acessórios para electrodomésticos e appliances caseiras. Para além da distribuição, o grupo gere os contratos de suporte e garantia, utilizando uma rede de agentes e parceiros, ligados através de aplicações web.

O grupo actualmente trabalha com mais de 1.4 milhões de linhas de produto, e com uma base de dados de 16.000 clientes activos. Para além de providenciar websites prontos a usar para os seus revendedores, o grupo também processa online mais de 180.000 pedidos por mês, disponibiliza 100 websites sobre peças de substituição, e encarrega-se do tratamento de pedidos de reparação para mais de 40 clientes. A actividade de negócio iniciou-se em 1969 e actualmente excede os 60 milhões de libras de facturação anual.

Connect Distribution confia o outsourcing da gestão de aplicações à Claranet



Antes da expansão nas áreas de serviço e suporte ao cliente, a nossa empresa tinha padrões de utilização intensos, mas relativamente previsíveis. Com o aumento da diversidade e do número de nossos sites, deparamos com uma procura inesperada de recursos, e começamos a ter quebras de serviço que poderiam afectar negativamente toda a nossa base de clientes.

Adicionalmente as capacidades técnicas e recursos da nossa equipa de IT estavam a ser esticados. Quando deparávamos com um elevado pico de tráfego, resultante do sucesso de alguma campanha de marketing de um cliente, tínhamos de manipular e reestruturar a plataforma rapidamente para responder. No entanto isto ocasionou que os sistemas fossem ficando cada vez mais complicados e difíceis de gerir. Por isso precisávamos urgentemente de simplificar a nossa infra-estrutura de hosting, e encontrar uma maneira de melhorar o suporte ao nosso website.

Andrew Button, Systems Designer,
Connect Distribution

A solução

A Connect Distribution já usava serviços de alojamento e conectividade da Claranet e em 2009, abordou a Claranet para explorar como poderia alavancar a parceria.



No limite a nossa equipa interna estava limitada na capacidade de fornecer serviços de suporte 24/7 aos nossos websites. Por isso o outsourcing de parte do nosso trabalho para a Claranet parecia adequado. Face ao crescente aumento de exigência em capacidade e em complexidade do serviço, os serviços de managed application hosting da Claranet eram muito interessantes, dado que suportava a nossa estratégia de crescimento de negócio.

Benefícios chave

Explicando porquê a Claranet foi escolhida relativamente aos outros concorrentes, Button disse:



Durante este período de mudança, fomos mantendo-nos a par do mercado de alojamento, e tornou-se claro que a Claranet oferecia uma solução de alojamento aplicacional inovadora. O diferenciador chave da Claranet é que pode oferecer uma solução integrada de rede, alojamento e gestão. Um outro diferenciador único que nos interessou, foi o estabelecimento de um único Service Level Agreement (SLA) para toda a solução. Isto permitiu-nos negociar uma taxa de disponibilidade global, que inclusive incluía os nossos próprios elementos do serviço. Esta era uma diferença contrastante com os outros service providers que insistiam em SLA's separados para firewalls, serviços, rede, etc. A Claranet certamente aliviou-nos do stress de gerir múltiplos SLA's!

A nova solução providenciou-nos uma melhor estruturação da nossa forma de trabalhar. Podemos lançar novos websites e aplicações fácil e rapidamente, e garantir níveis de serviço que eram inalcançáveis previamente devido às limitações da nossa equipa interna. O suporte da Claranet e o know-how também eliminou a necessidade de envolvimento da equipa interna em todas as tarefas de manutenção, upgrades e patching.

Connect Distribution confia o outsourcing da gestão de aplicações à Claranet

Button também descreve a experiência da equipa da Claranet como um benefício incalculável, quando foi necessário tratar dos processos de certificação e regulação, incluindo o PCI DSS.

Para mais informação acerca das ofertas da Claranet e os seus benefícios, consulte www.claranet.pt



A equipa da Claranet é claramente experiente nos processos de segurança e certificação. Eles ofereceram-nos continuamente aconselhamento acerca das melhores práticas e soluções, que vão de encontro aos nossos requisitos de negócio e suportam as nossas necessidades de certificação. Nos workshops realizados, esta experiência auxiliou-nos colectivamente a gerar ideias fantásticas. Estas ideias endereçaram os desafios chave que actualmente enfrentamos e simultaneamente suportam a nossa estratégia de longo prazo. Com uma plataforma fiável, escalável e robusta, estamos confiantes que os nossos clientes também beneficiarão da maior performance e facilidade que a Claranet possibilita.

O futuro

A Connect Distribution possui planos ambiciosos para o futuro. O serviço de hosting aplicacional gerido está a permitir uma disponibilidade e flexibilidade sem paralelo, libertando a equipa para se focarem nos objectivos financeiros.



Para além disso, como organização que gere quantidades variáveis de capacidade, estamos a considerar a passagem para virtualização para nos auxiliar a manter actualizados. Irá permitir-nos ainda mais desenvolver e melhorar a plataforma e atingir novos níveis de flexibilidade e capacidade de resposta. Este novo passo potencial torna-se possível pela simplificação da infra-estrutura e aumento de produtividade providenciado pela Claranet.