

Into the cloud... inspirado numa história verídica

A cloud acelera a disponibilização de programas de fidelização a empresas



Mais de 10
anos no mercado



Mais de 150
pessoas a bordo



Mais de 300
projetos desenvolvidos

O contexto

A Divante desenvolve soluções de e-commerce profissionais, baseadas em tecnologias de ponta. Esta empresa de referência na Europa, cuja sede se situa na cidade polaca de Wrocław, emprega mais de 150 especialistas. É reconhecida pela sua perícia na integração de projetos Pimcore e Magento.

A Divante trabalha com diferentes agentes europeus do setor da distribuição e identificou vários desafios que as empresas devem superar, de modo a aumentar as vendas e melhorar a experiência do utilizador. O elevado custo de aquisição de clientes (CAC), a ausência de uma base de dados centralizada acerca dos clientes e das transações, bem como a elevada percentagem de compradores pontuais, são, de facto, domínios cruciais para o comércio online. Um programa de fidelização personalizado permite abordar diretamente estes desafios.

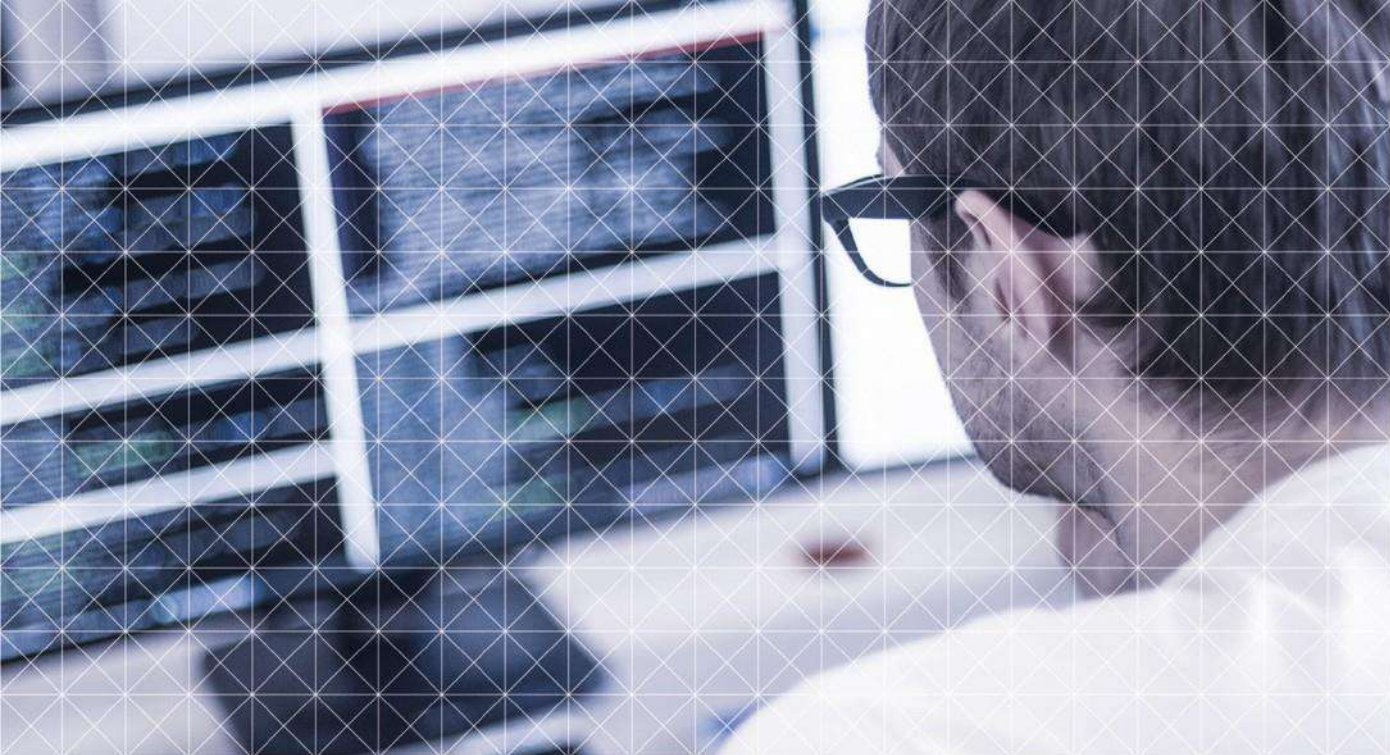
“Na Divante, sempre nos centrámos nas tecnologias que estimulam os negócios, particularmente o comércio eletrónico. A nossa motivação para criar a plataforma Open Loyalty tem origem nas necessidades comerciais dos nossos clientes.”

Piotr Karwatka, CTO da Divante

Porém, aproximar os comerciantes digitais dos seus clientes, graças a programas de fidelização, era apenas um dos objetivos da Divante. Ao desenvolver a solução Open Loyalty, a empresa desejava oferecer a todos estes comerciantes, independentemente da sua dimensão, as mesmas oportunidades de estabelecer relações duráveis com os clientes.

É aqui que a cloud entra em cena. Ao lançar uma versão SaaS do Open Loyalty, a Divante acaba com os custos de entrada elevados e com os longos processos de implementação, graças a uma solução ao alcance de todos os comerciantes digitais.

Piotr Karwatka, CTO da Divante, explica-nos como o Private Cloud da OVH permitiu implementar rapidamente e de forma bem-sucedida esta nova plataforma.



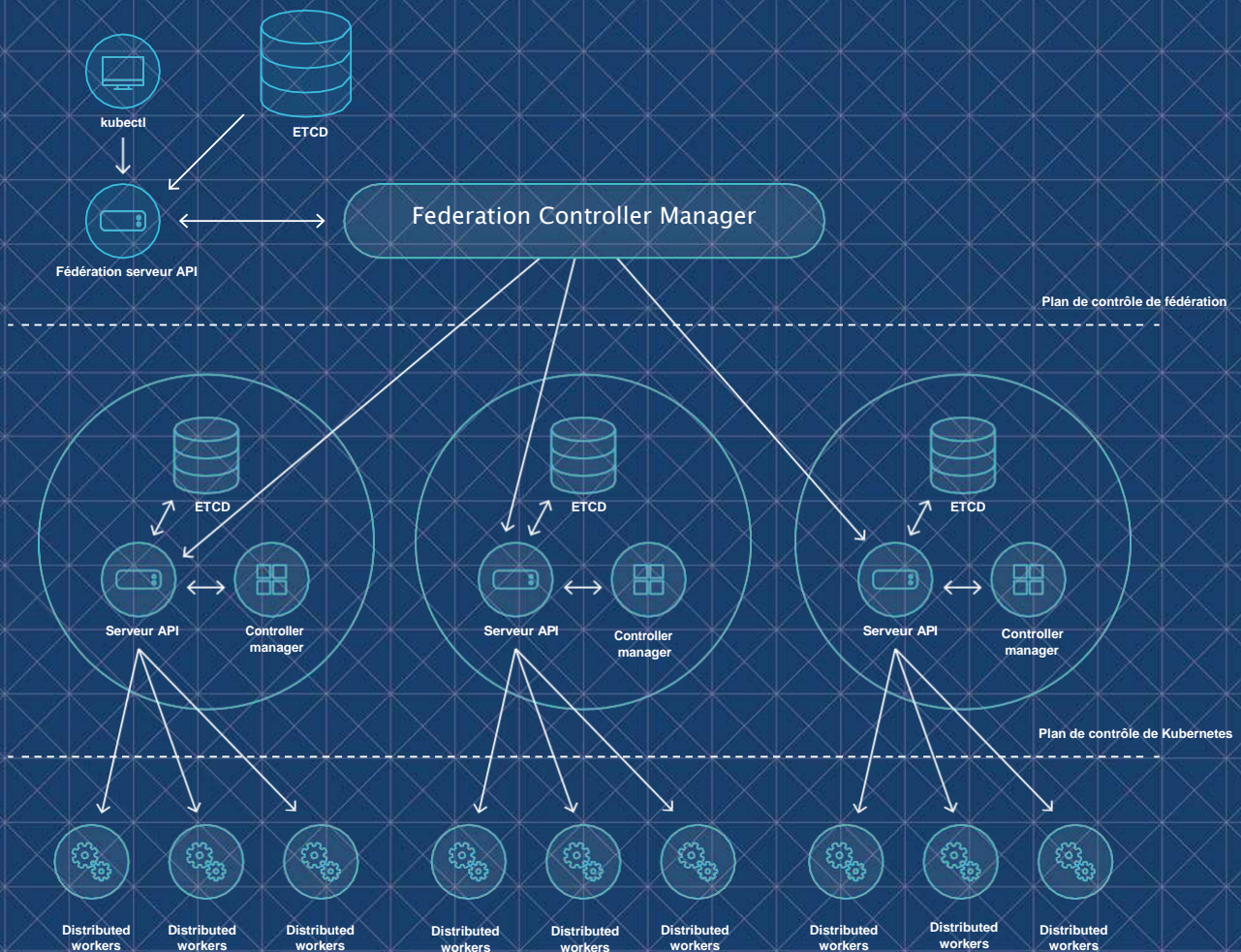
O desafio

Aumentar o prazo de comercialização dos programas de fidelização

Durante anos, a Divante concebeu programas de fidelização sob medida para empresas do setor financeiro (atividades de retalho e B2B). Assim, a empresa pôde ganhar plena consciência dos desafios tecnológicos apresentados por tais projetos. A longa fase de desenvolvimento e o elevado custo de implementação tornavam-nos inacessíveis aos pequenos e médios comerciantes digitais.

A Divante, cujo objetivo é ajudar as empresas de comércio eletrónico a aumentar os pontos de contacto com os clientes para construir relações a longo prazo, desenvolveu então o Open Loyalty. Esta plataforma open source oferece uma gama completa de serviços, como programas de fidelização completos compatíveis com aplicações móveis ou programas de motivação para as equipas comerciais.

De modo a oferecer o Open Loyalty enquanto solução SaaS, a Divante precisava de uma infraestrutura inteiramente gerida e evolutiva.



A solução

Kubernetes em vSphere para alojar o Open Loyalty em SaaS

A Divante trabalha com a OVH há já vários anos. A empresa utiliza vários serviços bare metal e cloud da OVH. O coração da infraestrutura da Divante na OVH começou por se basear em servidores dedicados, que lançavam as aplicações de diferentes projetos.

Em dezembro de 2016, quando a empresa procurava uma solução simples e automatizável para alojar a sua plataforma Open Loyalty em SaaS, voltou a escolher a OVH como parceira.

Com o intuito de mostrar que a nova infraestrutura Private Cloud da Divante responderia a todas as expectativas, a OVH propôs um teste de um mês. Como esta fase de teste correu na perfeição, os peritos informáticos da Divante adotaram esta solução de forma definitiva.

Para além da sua capacidade evolutiva, a segurança da infraestrutura era uma exigência essencial da Divante. De facto, a plataforma Open Loyalty armazena elevadas quantidades de dados pessoais, pelo que é crucial assegurar uma proteção adequada. A OVH garante que o Private Cloud respeita as regulamentações europeias em matéria de proteção de dados (como o RGPD) e oferece um alto nível de segurança, pois todos os recursos são dedicados ao cliente.

Kubernetes em vSphere

A solução Open Loyalty em SaaS utiliza plenamente o Kubernetes (K8s). Este sistema de orquestração permite automatizar a implantação e o dimensionamento dos containers de aplicações em clusters de servidores anfitriões.

O Kubernetes é composto por um servidor principal e por nós. Estes últimos servem de recursos de computação, enquanto o servidor principal representa o plano de gestão do sistema distribuído. O ETCD é um banco de armazenamento chave-valor que contém a configuração do cluster. No Kubernetes, um nó pode executar vários módulos e um módulo pode executar vários containers. Já as aplicações são executadas no interior dos containers. A implantação do Kubernetes no vSphere permite manter a sua resiliência e a sua elevada disponibilidade.

À medida que o projeto cresce, a procura de recursos também aumenta. Para responder a este desafio, o Private Cloud permite encomendar e implantar rapidamente novos servidores anfitriões e mais memória. Assim, a Divante dimensiona facilmente a sua infraestrutura e, com a funcionalidade Distributed Resource Scheduler (DRS), equilibra de forma automática as cargas de trabalho de acordo com os recursos disponíveis. A infraestrutura inclui servidores anfitriões L+ e quatro datastores, dois dos quais se baseiam na tecnologia SSD. Estes últimos oferecem mais velocidade e uma latência inferior em comparação com os discos standard.

O resultado

A implementação acelerada de uma plataforma de fidelização de qualidade

A solução Open Loyalty em SaaS veio revolucionar o mercado de retalho. Antes, quando uma empresa decidia lançar um programa de fidelização, levava a cabo um dispendioso estudo de mercado. De seguida, o processo de desenvolvimento levava vários meses. Assim, eram gastas dezenas de milhares de euros, antes mesmo de ser possível avaliar o retorno sobre o investimento.

Hoje, o Open Loyalty alojado na cloud permite realizar estudos preliminares por um custo ínfimo. Isto significa que as empresas podem testar a solução, de modo a definir a estratégia adequada para a sua clientela.

Graças à utilização do Kubernetes no ambiente Private Cloud, a Divante é capaz de fornecer instâncias Open Loyalty em apenas alguns minutos e isolar as aplicações de cliente em perfeita segurança. Para responder às necessidades essenciais de certos utilizadores, os grupos de recursos do Kubernetes também permitem alargar o serviço a um cluster de servidores dedicados da OVH.

A Divante associou-se à OVH por vários motivos. A empresa procurava um fornecedor europeu que se preocupasse com a proteção de dados pessoais e que possuísse um conhecimento aprofundado do mercado do comércio eletrónico. Além disso, o investimento feito pela OVH na construção de datacenters por todo o continente permite que a Divante replique a sua infraestrutura em diferentes pontos e armazene os dados dos seus clientes nos respetivos países de origem.

“Graças à abordagem cloud, o prazo de implantação do Open Loyalty é de apenas 2 a 12 semanas.”

Piotr Karwatka, CTO da Divante

A OVH é um fornecedor mundial de cloud evolutiva (hyperscale) que oferece às empresas uma referência de valor e de desempenho neste setor. Fundado em 1999, o grupo gera e coordena 27 datacenters distribuídos por 4 continentes, implementa a sua própria rede mundial de fibra ótica e controla todo o processo de alojamento. Com base nas suas próprias infraestruturas, a OVH é capaz de oferecer soluções e ferramentas simples e poderosas que colocam a tecnologia ao serviço das empresas e que revolucionam a forma de trabalhar de mais de um milhão de clientes em todo o mundo. O respeito pelas pessoas, a liberdade e a igualdade de oportunidades para o acesso às novas tecnologias sempre foram princípios profundamente enraizados na empresa. Para a OVH, “inovação é liberdade”.

[ovh.pt](https://www.ovh.pt)



[@OVH](https://twitter.com/OVH)



[@ovhcom](https://www.facebook.com/ovhcom)



[in OVH](https://www.linkedin.com/company/ovh)