

El cloud basado en hechos reales

La tecnología cloud acelera la comercialización de los programas de fidelización empresariales



divante



Más de 10
años en el mercado



Más de 150
trabajadores



Más de 300
proyectos desarrollados

El contexto

Divante, una de las empresas de software para e-commerce más grandes de Europa, ofrece soluciones empresariales para el comercio electrónico basadas en tecnología de vanguardia. Con sede en Wrocław (Polonia), la empresa emplea a más de 150 profesionales especializados en proyectos de integración Pimcore y Magento.

Tras haber trabajado con múltiples compañías europeas del sector minorista, Divante identificó varios retos que debían afrontar estas empresas para aumentar las ventas y mejorar la experiencia de usuario. El elevado coste de adquisición del cliente (CAC), la ausencia de una base de datos centralizada de clientes y transacciones, y el alto porcentaje de compradores puntuales son los principales escollos a los que se enfrenta el comercio online. Los programas de fidelización personalizados permiten abordar de forma directa estos desafíos.

«En Divante nos hemos centrado siempre en aquellas tecnologías que generan negocio, especialmente en el sector del comercio electrónico. La plataforma Open Loyalty surge precisamente para dar respuesta a las necesidades empresariales de nuestros clientes».

Piotr Karwatka, CTO de Divante

Pero acercar los e-commerce a sus clientes mediante programas de fidelización era solo uno de los objetivos que Divante perseguía con el desarrollo de Open Loyalty, ya que la empresa buscaba ofrecer estas mismas oportunidades de establecer relaciones duraderas con sus clientes a todas las empresas de comercio electrónico, independientemente de su tamaño.

Y aquí es donde la tecnología cloud entra en juego. Al introducir una versión SaaS de Open Loyalty basada en esta tecnología, Divante rompe con las barreras que suponen el elevado coste y los largos procesos de implementación, ofreciendo una solución al alcance de todas las tiendas virtuales.

Piotr Karwatka, CTO de Divante, nos explica cómo la solución **Hosted Private Cloud** de OVHcloud les permitió implementar rápidamente esta nueva plataforma de fidelización para sus clientes.

El desafío

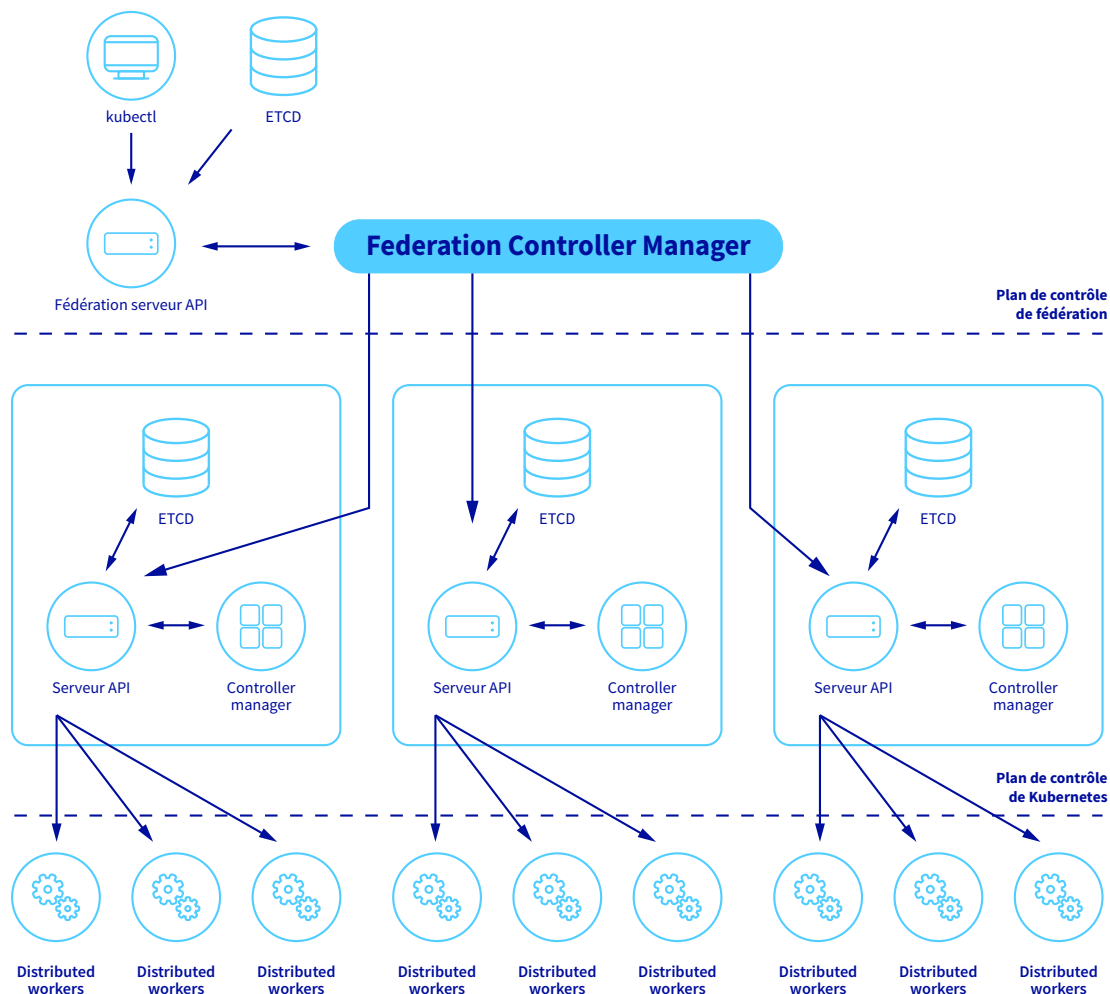
Acelerando la comercialización de los programas de fidelización

Durante años Divante había trabajado diseñando software a medida para empresas del sector financiero (minorista y B2B), por lo que conocía perfectamente los retos tecnológicos que planteaba este tipo de proyectos. Debido al largo período de desarrollo y al alto coste de implementación, estas plataformas de fidelización personalizadas estaban fuera del alcance de pequeñas y medianas empresas.

Con el objetivo de ayudar a los e-commerce a aumentar las interacciones con sus clientes para construir relaciones duraderas, Divante creó Open Loyalty, una plataforma open source que ofrece diversas funcionalidades de fidelización y herramientas para desarrollar aplicaciones, como módulos de fidelización, programas de motivación para los equipos de ventas o completos programas de fidelización basados en aplicaciones móviles.

Para ofrecer Open Loyalty como solución SaaS, Divante necesitaba contar con una infraestructura escalable y totalmente administrada. La infraestructura de **servidores dedicados** que tenían contratada con OVHcloud, a pesar de resultar muy económica y fiable, no ofrecía el nivel de automatización que requería la nueva plataforma.





La solución

Kubernetes en vSphere para alojar el SaaS de Open Loyalty

Divante llevaba varios años utilizando diversos servicios de OVHcloud, como los servidores dedicados o las soluciones cloud. El núcleo de su infraestructura en OVHcloud estaba compuesto por servidores dedicados, que servían como base para diversas aplicaciones en diferentes proyectos. En 2016, cuando la empresa comenzó a buscar una solución más fácil de escalar y más automatizada en la que alojar su plataforma SaaS Open Loyalty, volvió a elegir a OVHcloud como proveedor.

Para demostrar que la nueva infraestructura de **Hosted Private Cloud** respondía a todas las necesidades del proyecto, OVHcloud ofreció un mes de prueba gratis. De este modo, los expertos de Divante pudieron comprobar de primera mano las prestaciones de la solución antes de implementarla de forma definitiva. Y dado que la empresa ya estaba familiarizada con la tecnología VMware y la solución Private Cloud de OVHcloud, la fase de prueba se desarrolló sin problemas, por lo que Divante decidió adoptar de forma permanente la nueva infraestructura cloud.

Aparte de la escalabilidad, la seguridad de la infraestructura era otro requisito esencial. La plataforma Open Loyalty aloja grandes cantidades de datos personales. Por lo tanto, es fundamental contar con una protección adecuada de los datos.

OVHcloud garantiza que su solución IaaS Hosted Private Cloud es conforme con la normativa europea en materia de protección de datos (en particular, con el **RGPD**) y ofrece un elevado nivel de seguridad, ya que todos los recursos están dedicados al cliente. Y esta era precisamente la garantía que Divante estaba buscando.

Kubernetes en vSphere

El SaaS Open Loyalty de Divante aprovecha todos los recursos de Kubernetes, una plataforma de orquestación que permite automatizar el despliegue y el escalado de aplicaciones de contenedores en clusters de hosts.

Kubernetes es una herramienta de software open source extensible para gestionar de cargas de trabajo y servicios contenerizados compuesta por un maestro y varios nodos. Los nodos de Kubernetes funcionan como recursos de cálculo, mientras que el maestro se encarga de la gestión del sistema distribuido. El «etcd» es una unidad de almacenamiento clave que contiene la configuración del cluster. En Kubernetes, un nodo puede ejecutar múltiples pods y un pod puede ejecutar múltiples contenedores. A su vez, las aplicaciones se ejecutan dentro de los contenedores. Desplegar Kubernetes en **vSphere** permite garantizar la resiliencia y la alta disponibilidad de las aplicaciones.

A medida que crece el proyecto, también aumenta la demanda de recursos. La solución Hosted Private Cloud junto con la interfaz VMware vSphere, optimizada con recursos adicionales y la red de OVHcloud, permite realizar pedidos instantáneos y desplegar rápidamente nuevos hosts y datastores. Gracias a estas características, Divante puede escalar su infraestructura fácilmente cuando lo necesita y, con ayuda de un DRS (Distributed Resource Scheduler), balancear automáticamente la carga de trabajo entre los recursos disponibles. La infraestructura está compuesta por hosts L+ y cuatro datastores. Dos de ellos se basan en soluciones de almacenamiento con tecnología SSD, ofreciendo un rendimiento superior y una menor latencia en comparación con discos estándar.



El resultado

La implementación acelerada de una plataforma de fidelización de primer nivel

El SaaS Open Loyalty ha cambiado las reglas del juego del sector minorista. Hasta ahora, cuando una empresa decidía lanzar un programa de fidelización, debía realizar en primer lugar un costoso estudio de mercado. El proceso de desarrollo podía durar, como mínimo, varios meses y tener un coste de varios miles de euros antes de que fuera posible estimar el retorno sobre la inversión del programa.

Ahora, la plataforma cloud Open Loyalty permite realizar pruebas de concepto a un bajo coste, de forma que las empresas pueden probar y experimentar antes de diseñar la estrategia más correcta para su clientela.

Gracias al uso de Kubernetes en el entorno Hosted Private Cloud, Divante puede ofrecer instancias Open Loyalty en cuestión de minutos y separar de forma segura las aplicaciones del cliente. Para responder a la creciente necesidad de recursos de algunos clientes, el pool de recursos de Kubernetes permite escalar la aplicación a un cluster de servidores dedicados de OVHcloud.

Son varias las razones que han llevado a Divante a asociarse con OVHcloud: por un lado, la empresa buscaba un proveedor europeo especializado en la protección de datos personales y con un profundo conocimiento del sector del comercio electrónico. Por otro lado, las recientes inversiones de OVHcloud en datacenters ubicados a lo largo y ancho de todo el territorio europeo permitieron que Divante replicase su infraestructura en diversas localizaciones, alojando los datos de los clientes en sus países de origen.

«Gracias al enfoque cloud, el tiempo de implementación de Open Loyalty oscila entre 2 y 12 semanas».

Piotr Karwatka, CTO de Divante

OVHcloud es un proveedor mundial y líder europeo del cloud que gestiona 400 000 servidores en sus 30 datacenters ubicados en 4 continentes. En sus 20 años de historia, el Grupo ha desarrollado un modelo integrado que le brinda el control completo de su cadena de valor, desde el diseño y la construcción de sus servidores y sus datacenters a la orquestación de su red de fibra óptica. Este singular enfoque le permite a OVHcloud dar servicio, de manera independiente, a sus 1,5 millones de clientes en más de 130 países. Hoy en día, OVHcloud ofrece a sus clientes soluciones de última generación que combinan el rendimiento, la previsibilidad de los precios y la soberanía total sobre sus datos para apoyar su crecimiento con total libertad.