

"Into the Cloud" ... basato su una storia vera

# Le tecnologie Cloud aiutano a ridurre il time to market dei programmi di fidelizzazione di tipo enterprise



**divante**



**+10**  
anni sul mercato



**+150**  
persone coinvolte



**+300**  
progetti sviluppati

## Executive Summary

Divante è una delle maggiori software house di e-commerce in Europa, che offre soluzioni di tipo enterprise basate su tecnologie all'avanguardia. Con sede legale a Wrocław, l'azienda conta oltre 150 esperti con forti competenze nei progetti di integrazione Pimcore e Magento.

Grazie alla collaborazione con numerose aziende europee del settore retail, Divante ha identificato le principali difficoltà che queste imprese devono affrontare per aumentare le vendite e migliorare la user experience. L'elevato costo di acquisizione di nuovi clienti (CAC), la mancanza di un database centralizzato di clienti e transazioni e l'alta percentuale di acquirenti occasionali sono aree chiave per il commercio online e un programma di fidelizzazione personalizzato consente di affrontare queste sfide in modo diretto.

*"In Divante ci siamo sempre focalizzati sulle tecnologie che guidano il business, in particolare l'e-commerce. La nostra motivazione per creare la piattaforma Open Loyalty è nata dalle esigenze commerciali dei nostri clienti."*

**Piotr Karwatka, CTO di Divante**

Avvicinare gli e-commerce ai propri clienti tramite programmi di fidelizzazione era solo uno degli obiettivi di Divante durante lo sviluppo di Open Loyalty. L'azienda voleva infatti offrire a tutti i commercianti online le stesse opportunità di costruire relazioni durature con i propri clienti, indipendentemente dalla loro dimensione.

E qui entra in gioco la tecnologia Cloud. Con l'introduzione della versione SaaS di Open Loyalty basata sul Cloud, Divante ha abbattuto le barriere rappresentate dai costi elevati e dai lunghi processi di implementazione, mettendola alla portata di tutti gli esercenti online.

Piotr Karwatka, CTO di Divante, ci spiega come [Hosted Private Cloud di OVHcloud](#) ha consentito un'implementazione rapida ed efficace della nuova piattaforma.

# La Sfida

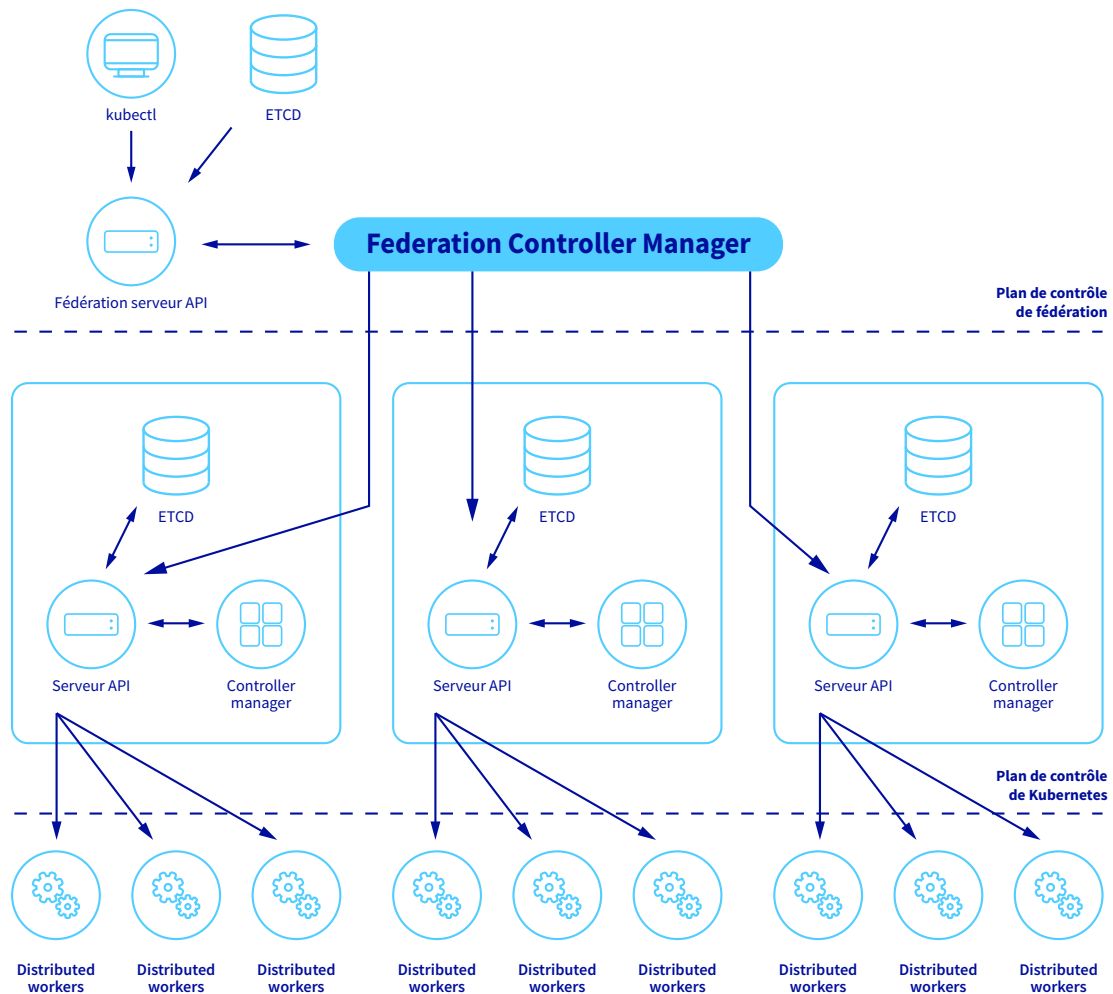
## Ottimizzare il time to market per i programmi di fidelizzazione

Per anni Divante ha collaborato con aziende del settore finanziario, retail e B2B per la progettazione di software di fidelizzazione personalizzati. L'azienda ha così preso piena consapevolezza delle sfide tecnologiche poste da questi progetti. La lunga fase di sviluppo e gli elevati costi di implementazione non consentivano alle aziende di introdurre questa tecnologia come proof of concept e la rendevano inaccessibile ai venditori online di piccole e medie dimensioni.

Per aiutare le aziende di e-commerce ad aumentare i punti di contatto con i propri clienti e costruire relazioni a lungo termine, Divante ha sviluppato la piattaforma open source Open Loyalty, che offre una gamma completa di funzionalità di fidelizzazione e strumenti per creare numerose applicazioni come moduli per l'e-commerce, programmi motivazionali per i team di vendita e programmi di fidelizzazione completi supportati da applicazioni mobili.

Per offrire Open Loyalty come soluzione SaaS, Divante aveva però bisogno di un'infrastruttura gestita e scalabile. I server dedicati OVHcloud utilizzati fino a quel momento, pur essendo convenienti e affidabili, non offrivano il livello di automazione pronta all'uso richiesto dalla nuova piattaforma.





## La Soluzione

### Kubernetes su vSphere per ospitare Open Loyalty come SaaS

Divante ha lavorato con OVHcloud per diversi anni, utilizzando numerosi servizi Cloud e dedicati della società. Il cuore dell'infrastruttura era basato su server dedicati che eseguivano applicazioni eterogenee per diversi progetti.

Nel dicembre 2016, quando l'azienda ha iniziato a cercare una soluzione più facile da scalare e maggiormente automatizzata su cui ospitare la propria piattaforma SaaS Open Loyalty, ha scelto ancora una volta OVHcloud come provider.

Per garantire che la nuova infrastruttura Hosted Private Cloud rispondesse alle aspettative, OVHcloud ha proposto a Divante una prova mensile in modo che gli esperti IT potessero testare concretamente la soluzione prima di prendere una decisione definitiva. Avendo già familiarità sia con la tecnologia VMware che con il servizio Hosted Private Cloud, la prova si è svolta senza problemi e la nuova infrastruttura Cloud è stata quindi adottata in modo permanente.

Oltre alla scalabilità, anche la sicurezza rappresentava un criterio essenziale per Divante. La piattaforma Open Loyalty ospita infatti volumi importanti di dati personali e per l'azienda è fondamentale garantirne un protezione adeguata. OVHcloud assicura inoltre la conformità del servizio Hosted Private Cloud con le normative europee sulla protezione dei dati (in particolare il GDPR) e offre un elevato livello di protezione, in quanto le risorse dedicate e di rete non vengono mai condivise. Queste condizioni hanno fornito a Divante la tranquillità che stava cercando.

### **Kubernetes su vSphere**

La soluzione SaaS Open Loyalty utilizza appieno Kubernetes (K8s), un sistema di orchestrazione per automatizzare il deploy e lo scaling dei container di applicazioni su cluster di server host.

Kubernetes è un software open source estendibile che consente la gestione di servizi e carichi di lavoro organizzati in container. È composto da un master e diversi nodi: i nodi funzionano come risorse di calcolo e il master rappresenta il gestore del sistema distribuito. Il database "etcd." è uno storage chiave-valore che contiene la configurazione del cluster. In Kubernetes un nodo può eseguire diversi pod e un pod può eseguire diversi container. Le applicazioni sono eseguite invece all'interno dei container. Utilizzare Kubernetes su [vSphere](#) contribuisce al mantenimento della resilienza e disponibilità delle applicazioni.

Man mano che i progetti crescono, aumenta la richiesta di risorse. Per questo il servizio Hosted Private Cloud con interfaccia VMware vSphere, arricchito dalla rete OVHcloud e da risorse add-on, permette di ordinare e configurare rapidamente nuovi host e datastore. Grazie a queste funzionalità, Divante è in grado di scalare facilmente la propria infrastruttura e, tramite un DRS (Distributed Resource Scheduler), bilanciare automaticamente i carichi di lavoro all'interno delle risorse disponibili. L'infrastruttura comprende host L+ e quattro datastore, di cui due sono soluzioni di storage basate sulla tecnologia SSD, in grado di offrire maggiore capacità di trasmissione e minore latenza rispetto ai dischi standard.





# I Risultati

## Implementazione accelerata di una piattaforma di fidelizzazione d'eccellenza

La SaaS Open Loyalty è una novità nel mercato del retail. Generalmente, quando un'impresa decideva di avviare un programma di fidelizzazione, iniziava da una costosa ricerca di mercato. Il processo di sviluppo richiedeva poi diversi mesi e l'investimento di decine di migliaia di euro prima che fosse possibile stimare il potenziale ROI del programma.

La piattaforma Open Loyalty ospitata nel Cloud offre invece la possibilità di avviare un proof of concept con costi minimi, consentendo alle aziende di eseguire test per definire la strategia più adeguata per i propri clienti.

Grazie all'utilizzo di Kubernetes nell'ambiente Hosted Private Cloud, Divante può fornire istanze Open Loyalty in pochi minuti e separare le applicazioni dei clienti in totale sicurezza. Per rispondere alle esigenze degli utenti più esigenti con necessità di grandi quantità di risorse, i pool di risorse di Kubernetes consentono a Divante di scalare la propria applicazione su un cluster di server dedicati OVHcloud.

Divante collabora con OVHcloud per diversi motivi. Per prima cosa, è un provider europeo rispettoso della protezione dei dati personali e con una conoscenza approfondita del mercato e-commerce. Gli investimenti di OVHcloud nella costruzione di nuovi datacenter in tutta Europa, inoltre, hanno aperto a Divante la possibilità di replicare la propria infrastruttura in diverse localizzazioni e ospitare i dati dei propri clienti nel loro Paese d'origine quando necessario.

*"Grazie all'approccio Cloud, le tempistiche per l'implementazione standard di Open Loyalty è compresa tra le 2 e le 12 settimane".*

**Piotr Karwatka, CTO di Divante**

OVHcloud è un provider globale e il leader europeo del Cloud che gestisce 400.000 server nei propri 30 datacenter in 4 continenti. Da 20 anni il Gruppo si avvale di un modello integrato che fornisce il pieno controllo della catena del valore, dalla progettazione dei propri server alla gestione dei datacenter fino all'orchestrazione della propria rete in fibra ottica. Questo approccio unico permette a OVHcloud di coprire, in modo indipendente, l'intero spettro di casi d'uso per i 1,5 milioni di clienti in oltre 130 Paesi. OVHcloud offre ai clienti soluzioni di ultima generazione che combinano prestazioni elevate, prezzi prevedibili e piena sovranità dei dati per sostenere la loro crescita incondizionata.