

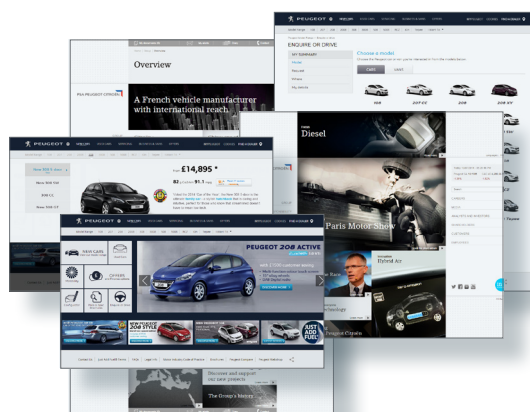


# Peugeot op cruisecontrol met Claranet

Opgericht in Frankrijk in 1810 als een gieterij waar gelamineerd staal voor gereedschappen en horlogeveren geproduceerd werd, is Peugeot tegenwoordig bekend als een van de toonaangevende autofabrikanten van de wereld. Het autobedrijf heeft een lange geschiedenis achter de rug en blijft trouw aan haar afkomst, maar hun ethos is zeer hedendaags en toekomstgericht. Om de tweehonderdste verjaardag te markeren, vernieuwde Peugeot in 2010 haar branding met een meer dynamisch logo en introduceerde het een nieuwe reeks stijlvolle moderne voertuigen. Een van de speerpunten van Peugeot's toekomstgerichte aanpak is de eigen website, die dienst doet als een interactief portal. Hiermee kunnen klanten en potentiële klanten makkelijk en snel meer te weten komen over het merk zelf, hun mogelijke nieuwe aankoop en geeft het direct toegang naar Peugeot's klantsupport en de mogelijkheid om online testritten te plannen bij lokale dealers.

## De uitdaging

Begin 2013 ging een grote Franse Managed Services Provider failliet, wat een directe impact had op een aantal klanten waaronder Peugeot. Het bedrijf was afhankelijk van deze provider voor de beheer en hosting van een aantal microsites en plots bevond het zich in de positie van het zoeken en vinden van een nieuwe hosting provider en het in no-time migreren naar een nieuw platform of het risico lopen van tijdelijk offline gaan van de websites. Een dergelijk scenario zou een zware slag voor zowel Peugeot als het dealernetwerk, legt Vijay Mistry, Manager Technical Services, bij PSA Peugeot Citroën uit: "Naast onze hoofdwebsite werken we met een aantal op zichzelf staande campagnewebsites die direct verbonden zijn met onze marketing activiteiten. Deze microsites, die een aanzienlijk aantal bezoekers per maand trekken, dienen als waardevol platform voor onze klantrelaties en interactie. Ze helpen om merktrouw en de verkoop te stimuleren. Deze websites beheren ook ons online reserveringssysteem voor proefritten, wat ons helpt om directe verkoopleads naar onze dealers te kunnen doorgeven. Toen onze oude provider omviel, moesten we snel handelen om een nieuwe hostingpartner voor onze microsites te vinden en te voorkomen dat dit de negatieve impact op het bedrijf zou hebben."



## De oplossing

Na raadpleging met een aantal mogelijke partners koos Peugeot voor Claranet, dat kwam met een voorstel dat niet alleen zou voldoen aan de eisen voor de korte termijn, maar ook de komende vijf jaar een passende oplossing biedt. "Claranet's aanbevelingen voor onze hostingoplossing staken met kop en schouders boven de andere leveranciers uit die we spraken," volgens Vijay Mistry, "terwijl onze eerste zorg was om onze microsites up and running te krijgen, wilden we tegelijkertijd graag zien welke andere opties er eigenlijk mogelijk waren voor onze hostingplatformen. Het team van Claranet stelde een flexibele en schaalbare managed hostingoplossing voor om onze directe hosting behoeften in te vullen. De oplossing gaf daarbij ook de mogelijkheid om het platform verder te evolueren en te ontwikkelen als wij deze behoefte hebben in de toekomst. Gezien de tijdsdruk, was dit een hele prestatie. We waren zeer onder de indruk van Claranet's professionaliteit en bereidheid om die extra stap te zetten, de keuze was dus snel gemaakt."

De Peugeot microsites werden gemigreerd naar Claranet's managed hosting-omgeving, waarbij Claranet de infrastructuur en de applicaties in beheer heeft. Na voltooiing van deze eerste fase van de migratie, werkte Claranet samen met Peugeot aan een migratiestrategie voor andere, minder bedrijfskritische, applicaties in de IT-landschap, die geleidelijk verplaatst werden naar een door Claranet onbeheerde omgeving. Hier biedt Claranet technische ondersteuning tot en met het niveau van het besturingssysteem, terwijl het technische team van Peugeot de applicaties in eigen beheer houdt.

"Onze primaire zorg is ervoor te zorgen dat onze extern gerichte apps functioneren zoals het hoort, dus is het zinvol om daarvoor een extra beheerlaag te hebben. Voor interne functies, zoals onze dealerondersteuning en communicatietoepassingen, die minder kritisch voor ons bedrijf zijn, is een lager niveau van het beheer voldoende. Het scheiden en verdelen van onze applicaties op deze manier is voor ons zakelijk gezien het meest logisch en zorgt voor een efficiënter gebruik van onze tijd en middelen."

Vijay Mistry, Manager Technical Services - PSA Peugeot Citroën



## De voordelen

Ondanks de krappe tijdsbestek nam Claranet de tijd om een hostingoplossing uit te werken die goed zou werken op de korte termijn, om Peugeot's webprestaties te behouden - met de doorontwikkeling van het platform op termijn in het achterhoofd.

Vijay Mistry legt uit: "De belangrijkste beperking van dit project was de tijd. Onze vorige partner viel op een zeer plotselinge en dramatische manier om, wat ons slechts een korte tijd gaf om een nieuwe hostingprovider te vinden. Claranet snapte de situatie volledig, de druk die op ons lag, en reageerde dienovereenkomstig. Een migratieproject als dit zou normaal gesproken meer dan een maand in beslag nemen, van begin tot eind; dat Claranet in staat was om dit binnen zo'n korte tijd te voltooien was een absolute opsteker."

"Met de vorige oplossing waren we heel veel aan het 'brandjes blussen', alleen maar om de beschikbaarheid en de prestaties van de websites te behouden. Als de website down gaat, of het niet goed functioneert, dreigen we direct potentiële klanten te verliezen, dus het is een absolute prioriteit dat het goed werkt. Bovendien, als een dynamisch bedrijf, doen we vaak ad-hoc projecten, die extra druk leggen op de IT-infrastructuur. Claranet's platform stelt ons in staat om deze projecten gemakkelijk te ondersteunen. We vertrouwen in het team van Claranet dat achter-de-schermen het beheer levert van onze applicaties. Dat geeft ons de flexibiliteit en vrijheid om onze business verder uit te bouwen"

Vijay Mistry, Manager Technical Services - PSA Peugeot Citroën

Het succes van de relatie met Claranet is te danken aan hun voortdurende technische ondersteuning en hun technische architecten, die hebben bijgedragen aan het ontwikkelen van een migratie stappenplan terwijl de oplossing evolueerde. Sinds de implementatie van de managed hosting oplossing, heeft Peugeot gestaag haar workloads en storage verhoogd en een groot aantal extra applicaties gemigreerd naar Claranet's onbeheerde platform.

"De technologische expertise van Claranet is duidelijk te zien - ze begrepen onze eisen onmiddellijk - maar het is de algehele service ondersteuning waar we het meest van onder de indruk waren," legt Mistry uit. "Claranet is zeer flexibel bij elk verzoek, en werkt samen met ons om ervoor te zorgen dat het platform op de best mogelijke manier functioneert. Elke keer dat we advies of hulp vroegen, zijn ze responsief geweest, en zaten ze met de juiste mensen op het juiste moment bij ons aan tafel. In wezen hebben we nu een tweeledige hostingoplossing bij Claranet, maar met een single-point-of-contact en een enkelvoudige beheerstructuur, die zorgt voor volledige transparantie van de oplossing. Zo kunnen onze IT-medewerkers hun inspanningen richten op de plek waar ze het meest nodig zijn."