

Marketing services Comrads altijd beschikbaar met Rackspace

Jeroen Borst: "Beschikbaarheid marketing-materiaal cruciaal voor onze klanten."

Comrads is een onafhankelijke Marketing Service Provider. Het bedrijf biedt organisaties een modulair pakket marketing services waarmee zij hun operationele marketingkosten kunnen verlagen, marketing supply-chain processen verbeteren, en meer rendement kunnen halen uit hun marketinginspanningen. De dienstverlening van Comrads kent vier speerpunten: Print Management, Marketing Resource Management (MRM), Marcom Support en Creative Services. Deze speerpunten worden al meer dan een kwart eeuw ondersteund door tactisch marketingadvies, gekwalificeerd projectmanagement, gecertificeerde premedia en kwalitatieve partnerships. De inzet van innovatieve ICT-oplossingen speelt hierbij een sleutelrol omdat alle diensten in een gehoste vorm online worden aangeboden.



Sebastiaan de Ruiters en Jeroen Borst

Commercieel Directeur Jeroen Borst: "Grote organisaties hebben vaak te maken met complexe marketingprocessen, met veel middelen, veel verschillende producten en diensten die ze aanbieden, verschillende campagnes, kanalen en vestigingen. Zowel van zichzelf als van partners. Dit vergt een nauwkeurige coördinatie en met name ook een centraal beheer van middelen en aansturen van de marketingprocessen."

Comrads ondersteunt organisaties die gekenmerkt worden door veel vestigingen, franchisenemers of andere partners (retailers), zowel op het gebied van middelenbeheer - het digital asset management of Marketing Resource Management (MRM) - als ook op het gebied van procesbeheer en workflow. Sebastiaan de Ruiters, Directeur Marketing en Strategie: "Je moet daarbij denken aan financiële dienstverleners, telecombedrijven, retailers en fashionbedrijven. Dit zijn organisaties met grote stromen informatie op het gebied van marketing en communicatie. Het begint allemaal met digital asset management. Een bedrijf beschikt over marketing- en reclamemateriaal en wil dit delen met de aangesloten bedrijven en dochters. Daartoe moet de informatie centraal beschikbaar zijn, in de juiste formaten en versies, geheel geactualiseerd, en snel gebruiksklaar. Neem als voorbeeld Vodafone. Het materiaal dat in de winkels gebruikt wordt, moet op elk moment door de samenwerkende retailorganisaties gebruikt kunnen worden, zodat er met minimale productie toch maximaal resultaat gehaald kan worden. Het minimaliseren van de voorraad marketingmateriaal is daarbij een belangrijk uitgangspunt."

Zo ontwikkelde Comrads voor Asics een database publishing oplossing. Het samenstellen van de collectieboeken was altijd een zeer tijdrovend en kostbaar traject voor Asics Europe. Elk land in Europa stelt namelijk zijn eigen collectie samen en wil dus ook een eigen versie van het collectieboek. Met vier verschillende collecties per jaar betekende de realisatie van de collectieboeken een enorme belasting voor de Europese marketingafdeling van Asics. Comrads stelde voor het DTP- en vertaalproces te automatiseren en een koppeling tot stand te brengen met de Navision ERP omgeving. Het resultaat is een volledig geïntegreerde publicatieketen die Asics aanzienlijke kosten bespaart en een bedeutend kortere time-to-market oplevert.

Jeroen Borst: "Wij ondersteunen onze klanten bij campagne management, document management, workflow management én print management. Het management van alle marketing resources binnen een bedrijf, marketing resource management, is een snelgroeiend segment en staat nu op het punt waar CRM tien jaar geleden stond. Nu is het nog vooral renderend voor grotere bedrijven, maar juist door veel diensten centraal en gehost aan te bieden wordt het ook steeds toegankelijker voor kleinere organisaties."



Sleutelrol Managed Hosting

"We zijn eind 2009 klant geworden bij Rackspace, omdat we op zoek waren naar managed hosting. We wilden een hosting partij die proactiever en completer de hostingwerkzaamheden voor ons zou kunnen uitvoeren en managen", zo vertelt Sebastiaan de Ruiter. "Tot voor kort hadden we een eigen

full time medewerker voor het implementeren en inrichten van servers, maar hosting is voor ons natuurlijk bijzaak, en die taken konden net zo goed door onze hosting provider worden uitgevoerd."

Managed hosting zorgt voor het implementeren en gereedmaken van de server en het installeren van de basissoftware en de configuratie. Van de configuratie wordt dan een image gemaakt zodat meerdere systemen ermee ingericht kunnen worden. Managed hosting zorgt ook voor een proactief beleid, met name op het gebied van updates en patches. De Ruiter: "Als hosting niet je core business is, loop je al snel het risico achter te lopen, en dat voorkom je dus door het aan de juiste partner uit te besteden."

"We bieden volledig gehoste oplossingen, zowel dedicated hosting als shared. Met een modulaire structuur voor wat betreft onze toepassingen. We hebben vooral eigen oplossingen draaien op de servers, op basis van open source. Onze Service Level Agreements (SLA's) met Rackspace ondersteunen dat moeiteloos, en bij elk mogelijk incident is altijd direct zichtbaar welk deel gerelateerd is aan de hardware of de verbinding, en welk deel aan onze software en applicaties", zo benadrukt Sebastiaan de Ruiter. "De software blijft overigens altijd van ons, de data blijft van de klant. De SLA van Rackspace geldt als maatstaf voor de SLA die wij onze klanten bieden, als het gaat om bijvoorbeeld uptime, beschikbaarheid en veiligheid. Daar bovenop bieden we nog onze eigen ondersteuning en helpdeskfaciliteiten."

"Rackspace is voor ons een A-merkpartner, een partij waarmee ook al andere internationale klanten van ons zaken doen. Het is ook een partij waarvan

we graag aan klanten vertellen dat we daarvan gebruikmaken, Het heeft een kwaliteitsimago en daarmee toegevoegde waarde op onze eigen diensten. Rackspace staat daarnaast ook voor een scherpe prijs/kwaliteitverhouding."

De Ruiters: "De beroemde 'Fanatical Support' hebben we nog niet hoeven ervaren. Calamiteiten hebben zich nog niet voorgedaan en ook van downtime is nog geen sprake. Toch kunnen we nu aan de accountcontacten al merken hoe betrokken het bedrijf is bij zijn klanten en hoe proactief er op onze wensen wordt ingespeeld. Omdat wij eveneens als partner fungeren, richting mogelijke eindklanten, zijn wij tegelijkertijd ook business partner van Rackspace. Ook daarbij merken we hoe gelijkwaardig de relatie is en hoe serieus we worden genomen.

Belangrijke argumenten om voor Rackspace te kiezen waren de snelheid en de volledigheid van de service. Het 24/7 beschikbaar zijn. Sebastiaan de Ruiters: "We hebben onze eigen organisatie inmiddels volledig geoptimaliseerd rond onze gehoste services. De zon gaat bij Rackspace nooit onder omdat ze wereldwijd 8 datacenters hebben, zodat we weten dat ook onze internationale klanten op elk moment de support kunnen krijgen die ze nodig hebben. Rackspace biedt ook een heel goed online beheeromgeving en ticketingsysteem. Als er ooit een technisch issue is dan weten we het vaak eerder dan de klant zelf, en dat helpt in onze relatie met onze klanten. We zijn inmiddels ruim een half jaar klant bij Rackspace, en er is nog nooit een probleem geweest, de echte fanatical support moeten we dan ook nog ondervinden..."