

iChica maakt ambities waar met Rackspace



iChica.nl is een webcommunity voor vrouwen waar iedere dag een nieuw product van een A-merk tegen een sterk gereduceerde prijs wordt aangeboden. De aanbieding geldt 24 uur en zolang de voorraad strekt. Om de gewenste aankoop te kunnen doen zijn snelheid en bereikbaarheid van iChica essentieel. De oprichters van de community kwamen er al snel achter dat het kiezen van de juiste hosting provider hierbij cruciaal is.

Ed Postmus en Rudyard Bekker startten in 2009 met de ontwikkeling van het iChica concept. Kern van het idee is dat er iedere 24 uur een nieuw product zoals een tas, horloge of sieraad wordt gepresenteerd. De leden van de iChica community krijgen op dat tijdstip een mail met een aanbieding voor het product. Daarnaast kunnen leden kortingen verdienen door vriendinnen te attenderen op de website. Het doel was om voor de kerst live te gaan met iChica. Door problemen met de hosting van het platform verliep dit echter niet zoals gepland. Rudyard Bekker vertelt: "We hebben beide geen technische achtergrond en hebben ons in eerste instantie niet sterk verdiept in hosting-partners. We zagen dit puur als een commodity. Gaandeweg ontdekten we helaas dat er een groot verschil bestaat tussen dienstverleners op dit gebied. We zijn in eerste instantie met een partij gaan werken die zich

puur richtte op het leveren van de techniek. Zij verzuimden ons echter voor te lichten over de aspecten belangrijk zijn bij de lancering van een website."

Mislukte lancering

De introductie van iChica liep hierdoor in eerste instantie uit op een mislukking. Kort nadat iChica een e-mail stuurde aan 50.000 potentiële leden, ging de website down. Uiteindelijk was iChica bij die introductie alleen tussen 2.00 uur 's nachts en 7.00 uur 's ochtends bereikbaar. Ed Postmus: "Er was op een aantal belangrijke punten gefaald door onze partner. Zij hadden aangegeven dat de gekozen configuratie de verwachte bezoekersaantallen aan zou kunnen, maar het platform niet aan de juiste testen onderworpen. Wat we niet wisten, is dat er verschillende gradaties bestaan in stress- en load testing. Zo is het naast het testen van de servers, noodzakelijk om de applicatie zelf te testen, in combinatie met de gekozen serverconfiguratie. Deze testen waren echter niet voldoende uitgevoerd. Na de mislukte lancering hebben we dan ook direct het vertrouwen in hen opgezegd. Vervolgens kwamen we op advies van een zakenrelatie bij Rackspace terecht, die zei: Als je verzekerd wilt zijn van de beste service, dan moet je bij Rackspace zijn. Hiermee raakte het proces in een stroomversnelling. We hebben gesprekken gevoerd ten aanzien van de wensen en eisen van iChica en hoe we hier met betrekking tot de hosting het beste op zouden kunnen inspelen", aldus Postmus.

Rackspace voerde eerst load testen uit om te bepalen hoeveel gelijktijdige bezoekers iChica aan zou kunnen. Daarnaast is stress testing op de applicatie

toegepast. Hierbij werd al snel duidelijk dat enkele instellingen in de applicatie niet klopten en dat er diverse verbeteringen doorgevoerd konden worden. Na het optimaliseren van het platform en het opnieuw inrichten van de servercapaciteit, ging iChica in januari opnieuw live.

"Rackspace heeft ervoor gezorgd dat onze website nu feilloos functioneert", vervolgt Bekker. "We hebben ervaren dat er wel degelijk veel verschil is in hostingbedrijven. Het serviceaspect bleek erg belangrijk voor ons. Hierin heeft Rackspace niet alleen een goede reputatie, maar ze maken deze ook waar. Rackspace heeft de applicatie stabiel gemaakt en naar volwassenheid geholpen. We hebben nu een schaalbaar platform waar eenvoudig capaciteit aan toe kan worden gevoegd als dat nodig is."

Vertrouwen

iChica telt op dit moment 25.000 leden met een account. De website ontvangt gemiddeld 5.000 bezoekers per dag en dat aantal groeit snel. Postmus: "We zijn marketingacties aan het voorbereiden waarmee we massaal bezoekers naar de site willen trekken. Ik heb het volste vertrouwen dat het platform ook dan in de lucht blijft. Rackspace houdt ons bovendien op de hoogte over de hoeveelheid servercapaciteit die is verbruikt. Als Rackspace onze applicatie niet had getest, dan was het lastig geworden het vertrouwen van onze leden en bezoekers terug te winnen met uiteraard de nodige negatieve gevolgen van dien. Door het nu met Rackspace in een keer goed aan te pakken hebben we toekomstige blamages voorkomen."

Het grootste verschil tussen Rackspace en andere hostingbedrijven vindt Bekker de dienstverlening. "Die bekende 'Fanatical support' hebben wij absoluut ervaren. Als er vragen zijn, dan worden deze in korte tijd beantwoord. Behalve hosting en testen denkt Rackspace ook mee in de ontwikkeling van iChica en brengen zij ons in contact met klanten die

ons versterken en aanvullen en vice versa. Er is oprechte interesse in klanten en dat is een goede basis om hun dienstverlening optimaal in te vullen."

Ambities

De initiatiefnemers richten zich de komende tijd op het waarmaken van hun verdere ambities voor iChica. "We willen binnen anderhalf jaar naar 100.000 leden. Tegelijkertijd gaan we ook internationaal uitbreiden. Over de hosting hoeven we ons daarbij in ieder geval geen zorgen te maken", besluit Bekker.



Rudyard Bekker: "Rackspace heeft onze applicatie stabiel gemaakt en naar volwassenheid geholpen"