

**PGI & GRC**

# Kreatos : des coiffeurs avec un penchant pour le numérique optent pour l'hébergement de Combella

Pour les coiffeurs aussi, le monde du numérique est devenu incontournable – pour maintenir un contact avec leurs clients, fournir des informations, ou pouvoir consulter l'historique des traitements des clients. La chaîne de salons de coiffure Kreatos, qui a choisi l'hébergement de Combella, est un parfait exemple de la confluence du savoir-faire manuel et numérique.

Où que vous alliez le long des routes de Flandre, vous rencontrez partout le logo des salons de coiffure Kreatos, d'Aartselaar à Zwevegem. Ces salons de coiffure, qui étaient à l'origine indépendants, sont devenus une formule de franchise en 1995. Ils se sont ainsi développés avec



grand succès, puisque 20 ans plus tard, on compte pas moins de 125 salons en Flandre et aux Pays-Bas, qui emploient un total de plus de 500 employés.

Divers atouts ont contribué à cette croissance. Kreatos dispose notamment de ses propres studios de formation, où les employés sont parfaitement formés. Les compétences des équipes de l'enseigne ont déjà permis de remporter plusieurs prix et nominations lors de divers concours. De plus, on peut toujours se rendre dans les salons, du lundi au samedi, sans rendez-vous. Mais ce n'est pas tout : si vous n'êtes pas satisfait du résultat, vous pouvez retourner dans le même salon, dans les 14 jours, muni de votre ticket de caisse, pour que l'on s'occupe gratuitement de vos cheveux – ce qui est bien sûr tout à fait unique !



## La clientèle au cœur des priorités

Mais une des principales raisons qui expliquent le succès de Kreatos est son utilisation intelligente des outils numériques.

Via des cartes clients VIP

électroniques, les clients et leurs traitements sont enregistrés dans une base de données, qui est accessible à tous les salons de Kreatos. Le grand avantage est naturellement que le client peut se rendre dans n'importe quel salon de la chaîne : les employés peuvent tous consulter l'historique des visites précédentes et savent ainsi immédiatement quels produits et couleurs le client utilise le plus souvent.

En même temps, cela permet de créer une base de données qui est utilisée pour communiquer avec le client : promotions, concours, nouveaux produits et nouvelles coupes sont présentés aux clients via la lettre d'information de Kreatos et « Shine magazine » (disponible sur le site web, mais aussi en version papier dans les salons).

## Un système de caisses développé en interne

Ce volet numérique requiert naturellement un back-end digne de ce nom. Pendant que les coiffeurs s'occupent des clients avec leurs ciseaux, sèche-cheveux, brosses, tondeuses, fers à friser et morceaux de papier alu, un système de caisse développé en interne permet de noter de façon claire les détails du traitement, et de facturer le juste prix au client.



Il y a 18 ans, le système de caisses avait été développé en interne en VB6 – par nécessité, car il n'y avait que peu de logiciels spécialement conçus pour les chaînes à cette époque. L'avantage était que Kreatos pouvait elle-même y apporter les modifications nécessaires. Au fil des années, divers modules en VB.net ont été ajoutés, et finalement le code obsolète en VB a été entièrement remplacé.

## Serveur cloud : stabilité et temps de réponse rapide

Ce système de caisse, qui tourne localement dans les divers salons de l'enseigne, communique avec un serveur de bases de données. Lorsque, avec le nombre croissant de salons et de clients, la quantité de données a continué à augmenter, Kreatos s'est adressée à Combell. Philip Van Beeck, ICT Manager chez Kreatos, explique :



**« Au départ, j'ai été en ligne pour trouver un fournisseur belge pour notre site web, du fait que je tenais à avoir un interlocuteur local. Combell offrait les services dont nous avons besoin, et les témoignages des autres utilisateurs étaient très positifs. »**



« Dans un premier temps, nos besoins étaient très modestes. Nous n'avions qu'un site web avec peu de trafic de données, qui a parfaitement tourné pendant plusieurs années sur un SDV de Combell. Au fil du temps, nous nous sommes cependant de plus en plus concentrés sur notre présence locale. De plus, de nouvelles applications ont été créées pour nos clients et pour nos systèmes de caisses. »

« En raison de l'augmentation du trafic de données et de la demande d'une plus grande stabilité, nous avons été contraints de partir à la recherche d'une autre solution. Après nous être entretenus avec Frederick Nuytens, notre account manager chez Combell, nous avons tout d'abord décidé d'utiliser un serveur cloud comme serveur de bases de données. Cette expérience a été très positive, et quelques mois plus tard, nous avons également décidé de transférer notre serveur web vers un serveur cloud. Toute cette procédure s'est déroulée sans problèmes majeurs ; seuls quelques petits obstacles ont dû être résolus par les techniciens, qui ont toujours réagi de manière rapide et correcte. Notre dernier projet en date a consisté à également transférer les adresses mail de nos salons chez Combell. »

## **Communication avec les salons**

Kreatos a actuellement deux serveurs cloud chez Combell, ainsi qu'un hébergement mail pour les salons. Les 10 employés qui travaillent au siège central utilisent Exchange. Et pour la communication avec les salons, ce sont des boîtes mail IMAP qui sont utilisées. Le tout, hébergé par Combell. La communication avec les employés est en effet essentielle. Philip Van Beeck :

**« Il est devenu nécessaire de simplifier et d'automatiser les échanges de données entre le siège central et les salons. Et cette stratégie continuera à être mise en œuvre dans les années à venir. Plusieurs projets sont en préparation, dans le but de faire la différence pour les consommateurs, mais aussi pour nos franchisés et nos employés. »**

## **Quelques chiffres**

Le site web enregistre actuellement 25.000 à 30.000 utilisateurs par mois. Les heures de pointe se situent entre 8 h et 17 h, avec bien entendu des pics lors d'événements spéciaux, comme p. ex. lorsque du nouveau contenu est ajouté pour annoncer un concours, des informations au sujet de séances photo, de nouvelles tendances, etc. En moyenne, cela génère un trafic de données d'environ 100 Go sur le site web. De plus, 120.000 adresses mail sont contenues dans le fichier utilisé pour la lettre d'information, qui est envoyée 12 fois par an. Le site web a lui aussi été développé en interne, au moyen de Drupal, Laravel et plusieurs applications développées en PHP.



Philip Van Beeck est également très satisfait du serveur de bases de données :

**« Pour le serveur de bases de données, ce sont surtout les temps de réponse courts qui sont essentiels. Depuis que nous avons installé ce serveur sur un serveur cloud, tout se déroule à merveille, et nous disposons en outre d'une bonne marge de croissance. Le nombre de salons continue cependant de croître, tout comme la quantité de données, qui sont stockées de manière centralisée. »**

Lorsque l'on demande à Philip Van Beeck ce qui compte pour lui dans le cadre du choix d'un fournisseur, sa réponse fait mention des facteurs standards, tels que le budget, les exigences techniques, le CNS, etc. Mais il ajoute aussi :

**« Cherchez avant tout un partenaire fiable. Nous sommes consciemment partis à la recherche d'un fournisseur belge, de manière à avoir un interlocuteur local. Pour nous, Combell a toujours été le partenaire le plus fiable. »**

## Contacteur Combell



info@combell.com



www.combell.com



0800-8-5678





Kreatos : des coiffeurs avec un penchant pour le numérique optent pour l'hébergement de Combell

