

**ERP & CRM**

# Kreatos: kappers met een digitaal kloppend hart kiezen voor Combella hosting

Ook voor kappers is de digitale wereld onmisbaar geworden - voor het contact met de klant, voor informatie, voor de historiek. De keten van haarkappers Kreatos, die voor Combella Cloud hosting koos, is een prachtvoorbeeld van de versmelting van manueel en digitaal vakmanschap.

Waar je gaat langs Vlaamse wegen, overal kom je het logo van de **Kreatos kapperszaken**



tegen, van Aartselaar tot Zwevegem. De van oorsprong zelfstandige kapperszaken werden in 1995 uitgewerkt tot een franchiseformule. Met succes, want 20 jaar later zijn er **125 vestigingen in Vlaanderen en Nederland**, goed voor meer dan 500 werknemers.

Verschillende troeven hebben bijgedragen tot deze groei. Zo heeft Kreatos eigen opleidingsstudio's, waar de medewerkers grondig opgeleid worden. De deskundigheid van de teams heeft al tot verschillende nominaties en awards geleid bij diverse wedstrijden. Je kan er bovendien altijd terecht, van maandag tot zaterdag, zonder afspraak. Meer nog: ben je niet tevreden van de behandeling, dan kan je binnen de 14 dagen met je kasticket naar dezelfde vestiging teruggaan en wordt je haar gratis opnieuw gedaan - wat wel uniek is.

## Het klantenbestand als kloppend hart

Maar een van de grootste redenen van het succes van Kreatos is toch wel zijn **slimme toepassing van de digitale mogelijkheden**. Via elektronische



VIP-klantenkaarten worden klanten en hun behandeling geregistreerd in een database, toegankelijk voor alle Kreatos-vestigingen. Het grote voordeel is natuurlijk dat de klant in elke vestiging terecht kan: de medewerkers kunnen de historiek van voorbije bezoeken bekijken en weten meteen welke producten en kleuren hij/zij meestal gebruikt.



Maar tegelijkertijd ontstaat zo een **database die als basis dient voor de communicatie met de klant:** promo's en wedstrijden, nieuwe producten en kapsels worden via de Kreatos nieuwsbrief en het "Shine magazine" (op de website en als drukwerk in de vestigingen) aan de klant meegedeeld.

## In huis ontwikkeld kassasysteem

Dit digitale luik vereist natuurlijk de nodige back-end. Terwijl de kappers lustig aan de slag zijn met scharen en föhns, met borstels en tondeuses, met krultangen en zilverpapier, zorgt een in huis ontworpen kassasysteem ervoor dat de gegevens van de behandeling duidelijk genoteerd worden en dat de juiste prijs aan de klant aangerekend wordt.

Oorspronkelijk werd het kassasysteem 18 jaar geleden zelf ontwikkeld in VB6, uit noodzaak - toen bestond er nog weinig software speciaal voor ketens. Het voordeel was dat Kreatos zelf de nodige wijzigingen kon aanbrengen. Met de jaren werden verschillende modules in VB.net toegevoegd en uiteindelijk werd de VB-legacy-code volledig vervangen.

## Cloud server: stabiliteit en snelle respons

Dit kassasysteem, dat lokaal draait in de vestigingen, communiceert met een databaseserver. Toen de hoeveelheid data met het groeiend aantal vestigingen en klanten bleef toenemen, richtte Kreatos zich tot Combella. Philip Van Beeck, ICT Manager bij Kreatos, vertelt:

**"Ik ben oorspronkelijk online op zoek gegaan naar een Belgische provider voor onze website, aangezien ik graag een lokaal aanspreekpunt had. Combella bood de diensten aan die we nodig hadden en tevens waren ervaringen van andere gebruikers positief."**



"In het begin waren onze noden nog heel beperkt. We hadden enkel een website met beperkt dataverkeer die gedurende verschillende jaren prima heeft gedraaid op een VPS bij Combella. In de loop van de jaren zijn we ons echter meer en meer gaan toeleggen op onze online aanwezigheid. Daarenboven werden er nieuwe toepassingen geschreven voor onze klanten en voor onze kassa-systemen."



"Door het toenemende dataverkeer en de vraag naar hogere stabiliteit moesten we op zoek naar een andere oplossing. Na overleg met Frederick Nuytens, onze accountmanager bij Combella, hebben we besloten om **in eerste instantie een cloud server in te richten als database-server**. Deze ervaring was heel positief en enkele maanden later hebben we ook besloten **onze webserver te verhuizen naar een cloud server**. Het hele proces is zonder noemenswaardige problemen verlopen en bij de paar kleinere problemen hebben de technici steeds snel en correct gereageerd. Als laatste project hebben we ook nog **de emailadressen van onze vestigingen** bij combella ondergebracht."

## **Communicatie met de vestigingen**

Momenteel heeft Kreatos twee cloud servers bij Combella en een mailhosting voor de vestigingen. Voor de 10 medewerkers op het hoofdkwartier wordt gebruik gemaakt van Exchange, voor de communicatie met de vestigingen van imap-mailboxen, eveneens bij Combella gehost. De communicatie met de medewerkers is immers heel belangrijk. Philip Van Beek:

**"Het werd noodzakelijk om de gegevensstromen tussen het hoofdkantoor en de vestigingen te stroomlijnen en te automatiseren. De komende jaren zal die strategie worden verder gezet. Er zitten nog verschillende projecten aan te komen waarmee we het verschil proberen te maken voor de consument, maar ook voor onze franchisers en medewerkers."**

## **Enkele cijfers**

Kreatos kiest voor Combella hosting. De website heeft momenteel **25.000 tot 30.000 gebruikers per maand**. De drukste momenten liggen tussen 8u en 17, met uiteraard pieken bij bepaalde gebeurtenissen. Wanneer er nieuwe content toegevoegd wordt bij een wedstrijd, informatie over fotoshoots en nieuwe trends, enz. Gemiddeld wordt er een 100 GB aan dataverkeer gegenereerd op de website. Er zijn **120.000 mailadressen in het bestand voor de Nieuwsbrief**, die 12 keer per jaar een mailing ontvangen. De website werd eveneens in-house ontwikkeld, waarbij gebruik gemaakt wordt van Drupal, Laravel en een aantal toepassingen ontwikkeld in PHP.



Ook wat de databaseserver betreft is Philip Van Beeck een tevreden man:

**"Voor de databaseserver zijn vooral snelle responsetijden van belang. Sinds we deze server op een cloud server gezet hebben verloopt dit prima en hebben we nog een marge om te groeien. Het aantal vestigingen blijft echter toenemen en dus ook de hoeveelheid data die centraal bewaard wordt."**

Als je het Philip Van Beeck vraagt wat voor hem belangrijk is bij de keuze van een provider, dan zal zijn antwoord de standaard factoren bevatten, zoals budget, technische eisen, SLA's enz. Maar hij voegt eraan toe:

**"Zoek vooral naar een betrouwbare partner. Wij zijn bewust op zoek gegaan naar een Belgische provider, om een lokaal aanspreekpunt te hebben. Combella is voor ons altijd die betrouwbare partner geweest".**

## Contacteer Combella



[info@combella.com](mailto:info@combella.com)



[www.combella.com](http://www.combella.com)



0800-8-5678

