

Vivabox connaît une forte croissance sur Internet grâce à l'hébergement flexible fourni par Combell

Depuis 2011, Vivabox, le spécialiste belge des solutions cadeaux, fait appel à Combell pour l'hébergement de sa plateforme de vente et d'échange en ligne. « Chaque année, nous enregistrons un important pic dans nos ventes durant la période de fin d'année », raconte Michel Tordoir, finance & administration manager chez Vivabox. « Grâce à l'infrastructure et aux conditions contractuelles flexibles de Combell, nous sommes à même d'offrir à nos clients une expérience d'achat optimale à un prix abordable. »

vivabox

« Notre mission consiste à offrir le cadeau idéal à chaque personne. Notre force unique réside dans le fait que, pour ce faire, nous combinons deux choses : un bon de valeur pouvant par la suite être échangé contre un produit ou un service et un cadeau concret immédiatement dans la boîte », explique Michel Tordoir, finance & administration manager chez Vivabox. « Ainsi, chaque cadeau a un double effet. » Depuis le lancement de l'entreprise belge en 2003, plus de trois millions de Vivabox ont déjà été vendus. Suite à sa reprise par le groupe Sodexo, Vivabox poursuit son expansion internationale en toute sérénité. Et Internet joue un rôle essentiel dans ce cadre.

« Au début, le Vivabox était clairement un concept destiné au marché de détail. Aujourd'hui, les ventes en ligne représentent douze à quinze pour cent de nos recettes globales. Il s'agit de toute évidence d'un canal stratégique », constate Tordoir. « Cela fait deux ans que le marché de détail est pour nous un marché mûr, qui présente des chiffres de vente stables. Nous sommes convaincus que, dans les années à venir, notre croissance reposera sur deux piliers : la vente en ligne et le marché des entreprises (B2B). »

Les performances déterminent l'expérience des utilisateurs

Le site web de Vivabox n'est pas uniquement un circuit de vente direct. « Outre nos clients virtuels



LE DÉFI de VIVABOX

- Garantir des temps de chargement rapides
- Redondance et capacité de calcul flexible
- Jusqu'à plus de 100.000 requêtes de pages par jour
- Site web basé sur un catalogue
- Pic de trafic annuel en décembre
- Synchronisation avec Dynamics NAV
- Économiser des frais au niveau de l'infrastructure informatique et des licences logicielles

LA SOLUTION de Combell

- Environnement Cloud
- Architecture de système sur mesure
- Solutions open source infogérées (Apache, Drupal, Linux, Solr, Übertart, Varnish)
- Matériel de Combell avec garantie de service et matériel de réserve sur place

LES AVANTAGES DE COMBELL selon VIVABOX

- Surveillance 24 h/24 et 7 j/7 et assistance technique
- Contrat flexible pour deux périodes distinctes
- Environnement robuste
- Infrastructure redondante durant la période la plus critique
- Temps de chargement moyen de 1,6 seconde par page

Michel Tordoir, Vivabox : « C'est durant la période de fin d'année que nous réalisons environ les deux tiers de nos recettes globales. Grâce aux conditions contractuelles flexibles de Combell, nous disposons durant cette période d'une infrastructure entièrement redondante. »

« Plus le temps de chargement – en secondes – est bref, meilleur sera le taux de conversion et plus le positionnement dans Google sera intéressant. »

– ceux qui vont sur Internet à la recherche d'un cadeau idéal, qui consultent notre catalogue et qui achètent un Vivabox – il existe un deuxième groupe de visiteurs, qui est composé de personnes qui ont déjà reçu un bon de valeur. Et tous deux sont très importants pour nous », trouve Michel Tordoir.

« Internet est essentiel pour le marché B2B. Il est rare que des entreprises offrent un Vivabox physique à leurs employés, car l'employeur ne souhaite pas forcément offrir le même Vivabox à chacun. Voilà pourquoi les clients B2B optent souvent pour un bon de valeur, que les employés ne peuvent ensuite échanger que via notre site web. »

« Les clients s'attendent à ce que nous mettions toujours plus d'informations à disposition en ligne. Par Vivabox, vous disposez désormais d'un dépliant en ligne qui décrit de manière détaillée ce que vous pouvez en faire et où vous pouvez échanger votre chèque-cadeau, au cas où vous devriez perdre votre exemplaire ou à titre d'information avant que vous preniez votre décision d'achat. Le site web était devenu de plus en plus vaste en raison du volume toujours plus important d'informations. En outre, sur le plan technologique, nous souhaitons évoluer vers une plateforme dynamique offrant de meilleures performances. Et pour conclure, nous voulions que le site web soit directement couplé à notre environnement de PGI, afin d'automatiser plusieurs tâches. »

Une disponibilité et des performances sans failles sont déterminantes pour l'expérience de l'utilisateur, souligne Michel Tordoir. « Nous proposons de plus en plus de Vivabox différents en ligne. Les recherches effectuées sur le site web deviennent de ce fait toujours plus complexes. En outre, les visiteurs abandonnent de plus en plus vite un site web lorsque ce dernier ne réagit pas assez rapidement. Voilà pourquoi nous estimons qu'il est essentiel que les performances soient de haut niveau. »

Intégration d'un PGI avec Dynamics NAV

« À chaque fois que nous vendons un Vivabox, nous voulons qu'il y ait une parfaite traçabilité de chaque chèque mis en circulation. Lorsque nous vendons dix box 'restaurant', il y a dix chèques différents en circulation », confirme Michel Tordoir. « Nous gérons tous les numéros des chèques dans une base de données centralisée. Nous voulions de ce fait qu'il

y ait un enregistrement automatique de chaque numéro de chèque, que la facture soit créée de manière automatique et qu'ensuite, le paiement soit associé à la bonne facture. Autrefois, le processus de vente en ligne demandait beaucoup de travail administratif. Nous avons donc choisi de redessiner le site avec PHPro en 2011. Depuis lors, tout est automatisé. »

« Le site web de Vivabox est constamment synchronisé à un système de gestion de type PGI (progiciel de gestion intégré) dans Microsoft Dynamics NAV », explique Pieter Caluwaerts, consultant chez PHPro. « Cette partie a été développée par iFacto, un membre du groupe Cronos, tout comme PHPro. Chaque chèque vendu est activé depuis Dynamics NAV et chargé dans la boutique virtuelle. Ainsi, quelqu'un qui a par exemple reçu un cadeau 'électro' pourra également échanger le chèque en ligne. Et la synchronisation fonctionne aussi dans l'autre sens, de la boutique virtuelle vers Dynamics NAV, pour pouvoir transmettre les nouvelles commandes et les informations du client allant de pair aux services de logistique et de facturation. »

« L'échange d'informations a lieu par le biais de services web. Il y a encore d'autres synchronisations avec d'autres parties telles que le service d'épargne de points de Miles & More. Spécifiquement pour les cadeaux 'électro', Vivabox collabore avec Nebus, un tiers qui assure les échanges. Et Combell fait en sorte que les échanges puissent se faire en toute sécurité. »

Entièrement redondant en période de fin d'année

« Sur les conseils du groupe Sodexo et de PHPro, nous avons opté pour Combell en tant que partenaire pour notre hébergement », raconte Michel Tordoir. « Nous avons développé une manière de collaborer très flexible. Durant dix mois par an, nous disposons d'un environnement d'hébergement normal. Et de novembre à janvier, nous disposons d'une infrastructure entièrement redondante. C'est en effet durant la période de fin d'année que nous réalisons les deux tiers de nos recettes globales sur le Net. »

« Du fait que Vivabox avait déjà son propre site web, nous avons pu, via Google Analytics, avoir une idée assez précise du trafic de visiteurs en

À PROPOS DE VIVABOX

Vivabox propose des solutions cadeaux originales qui combinent un chèque-achat avec un élégant coffret cadeau contenant des échantillons de produits tels que des parfums, des films, des vins et d'autres boissons. Depuis sa fondation en 2003, plus de 3 millions de coffrets Vivabox ont déjà été vendus. En 2007, l'entreprise belge est devenue une filiale de Sodexo, un groupe multinational comptant 420.000 employés dans 80 pays, spécialisé dans les services on-site et les solutions de motivation. Vivabox combine un circuit de vente via le marché de détail classique, avec une forte croissance dans les solutions pour entreprises (B2B) et via Internet.

Plus d'infos sur : www.vivabox.be



Pieter Caluwaerts, PHPro:

« Tous les termes de recherche les plus courants sont récupérés à la vitesse de l'éclair. Et Vivabox en profite bien, car la rapidité entraîne un meilleur taux de conversion. »

temps normal. Sur la base de ces données, Combell a proposé une infrastructure, incluant le type de serveur, de processeur, de RAM, etc. », se souvient Pieter Caluwaerts. « Nous avons immédiatement effectué plusieurs tests avec Combell, pour déterminer les limites maximales de l'infrastructure. Le risque de ralentissement semblait surtout être causé par le nombre de sessions actives. »

« La conclusion a été qu'il était bel et bien possible de n'utiliser qu'une seule infrastructure, mais il ne pouvait dans ce cas pas y avoir de pics de trafic plus importants que ceux habituellement enregistrés en décembre. Et c'était trop risqué. Voilà pourquoi il nous a semblé logique de faire le pas vers un environnement entièrement redondant. »

« Au début, Vivabox avait voulu que l'hébergement soit géré au sein du groupe Sodexo, mais la bande passante disponible n'était pas suffisante. En novembre 2011, Combell nous a fort bien aidés à mettre le site en ligne sur une plateforme performante. Nous avons immédiatement démarré dans la période de pointe, en mode redondant. C'était donc 'ça passe ou ça casse'. Et tout s'est déroulé à merveille. »

« Chez Combell, nous n'avons connu absolument aucun moment d'indisponibilité. Nous sommes très satisfaits. Notre but final reste toutefois d'intégrer notre infrastructure web chez Sodexo », nuance Michel Tordoir. « Et Combell nous offre tout le soutien technique nécessaire dans le cadre de ce projet. Si nous effectuons finalement la transition de Combell vers notre propre groupe, l'utilisateur ne remarquera rien. »

Varnish Cache pour des temps de chargement très rapides

PHPPro a choisi Drupal et Übertart pour bâtir les fondations du nouveau site web de Vivabox. « Les gens de Vivabox voulaient pouvoir ajouter du contenu eux-mêmes, en toute simplicité, via un système de gestion de contenu (SGC). Il fallait également que le catalogue de produits ait un design très convivial », précise Pieter Caluwaerts. « En même temps, on voulait que les performances soient au rendez-vous pour limiter le plus possible les temps de chargement de chaque page. »

« Dans la période de pointe, Vivabox traite chaque jour plus de 100.000 requêtes de pages. Nous avons toutefois réussi à garantir un temps de chargement moyen de 1,6 secondes. Cela est

impossible à réaliser avec Drupal tel quel. Nous utilisons Varnish Cache pour tout ce qui n'est pas spécifique aux sessions – des internautes qui ne sont pas connectés ou qui n'ont encore rien dans leur panier d'achat. Varnish reconnaît les pages qui sont déjà conservées dans le 'cache' et les présente immédiatement à l'internaute. Le serveur web Apache n'est donc plus utilisé pour cela. Plus le temps de chargement est court, meilleur sera le taux de conversion et plus le positionnement dans Google sera intéressant. »

« Durant la période de fin d'année, nous rendons l'environnement entièrement redondant. Nous utilisons alors un répartiteur de charge, avec en arrière-plan Varnish Cache, les serveurs web et la base de données dupliquée en configuration maître/esclave. Ainsi, nous disposons du double de performances et nous évitons le risque qu'un serveur tombe en panne et rende tout indisponible. »

« Combell se charge de toute l'infrastructure. Nous avons élaboré une feuille de route collective pour pouvoir effectuer la transition vers un environnement redondant sans aucune interruption », raconte Pieter Caluwaerts. « Dans ce cadre, nous devons entre autres nous charger de la configuration du répartiteur de charge, de la modification des données DNS et des adresses IP. Combell se charge également d'un deuxième serveur web avec Varnish Cache, Solr et plusieurs paramètres spécifiques via Drush, l'interface en ligne de commande de Drupal. »

« Combell se charge aussi de la procédure inverse après la période de pointe. Nous nous mettons toujours d'accord avec les gens de Vivabox avant d'effectuer de telles opérations, qui se déroulent généralement durant la nuit. Notre collaboration est très efficace. Notre client peut en fait dormir sur ses deux oreilles. Tout ce qu'il sait, c'est quand son environnement est rendu redondant. »

Une fonction de recherche très puissante avec Drupal et Solr

« Le site de Vivabox est un système basé sur un catalogue. C'est tout de même fort différent d'un site web ordinaire, surtout au niveau des recherches, qui sont bien plus complexes. Vivabox propose par exemple plusieurs catégories, tout en offrant la possibilité de choisir par catégorie de prix. Une telle recherche combinée requiert beaucoup de puissance de calcul. Voilà pourquoi nous avons, une fois de plus, fait appel à la technique de mise en cache », explique Pieter Caluwaerts.

« Nous avons opté pour une combinaison de Drupal avec Solr comme moteur de recherche. Chaque résultat de recherche – même s'il s'agit d'une combinaison complexe de plusieurs mots-clés ou catégories – est conservé dans le cache de Varnish. Lorsqu'une personne effectue la même recherche, avec les mêmes critères, à un moment ultérieur, le résultat est immédiatement repêché dans le cache. Cela rend votre environnement beaucoup plus performant, mais aussi beaucoup plus convivial. Tous les termes de recherche les plus courants sont en effet récupérés à la vitesse de l'éclair. Et Vivabox en profite bien, car la rapidité entraîne un meilleur taux de conversion. »



« Les visiteurs abandonnent de plus en plus vite un site web lorsque ce dernier ne réagit pas assez rapidement. »

« Pour nous, c'est la flexibilité, combinée à l'excellent service d'assistance de Combell, qui a été déterminante. »

Souhaitez-vous obtenir de plus amples informations sur cette solution ?

Dans ce cas, contactez un de nos account managers au

0800-8-567890