

Vivabox groeit sterk online dankzij elastische hosting bij Combell

De Belgische specialist in geschenkoplossingen Vivabox doet sinds 2011 een beroep op Combell voor de hosting van haar online verkoop- en inruilplatform. “Elk jaar zien we een belangrijke piek in onze verkoopcijfers tijdens de eindejaarsperiode”, vertelt Michel Tordoir, finance & administration manager bij Vivabox. “Dankzij de elastische infrastructuur en de flexibele contractvoorwaarden van Combell bieden we onze klanten tegen een betaalbare prijs een uitstekende online koopervaring.”

vivabox

“Onze missie is om mensen een geschikt cadeau aan te bieden. Onze unieke sterkte is dat we daarbij twee zaken combineren: een geschenkcheque die later tegen een product of dienst wordt ingeruild én een tastbaar geschenk onmiddellijk in de doos”, omschrijft Michel Tordoir, finance & administration manager bij Vivabox. “Elk geschenk heeft zo een dubbel effect.” Sinds de start van het Belgische bedrijf in 2003 werden al meer dan drie miljoen Vivaboxen verkocht. Na een overname door de groep Sodexo werkt Vivabox voorzichtig aan een internationale expansie. Online speelt daarin een groeiende rol. “Initieel was de Vivabox bij uitstek een concept

voor de retailmarkt. Momenteel is de online-verkoop goed voor twaalf tot vijftien procent van onze activiteiten. Het is een strategisch domein”, aldus Tordoir. “De retail is sinds twee jaar voor ons een mature markt met stabiele verkoopcijfers. We zijn ervan overtuigd dat onze groei in de komende jaren zal liggen op twee assen: de online-verkoop en de bedrijfsmarkt (B2B).”

Performance bepaalt de gebruikerservaring

De Vivabox-website is niet alleen een direct verkoopkanaal. “Naast onze zuivere internetverkoop – mensen die online op zoek

DE VRAAG van VIVABOX

- Snelle laadtijden garanderen
- Redundantie en elastische rekencapaciteit
- Tot meer dan 100.000 paginaverzoeken per dag
- Catalogus-gedreven website
- Jaarlijkse piekperiode in december
- Synchronisatie met Dynamics NAV
- Kosten besparen op ICT-infrastructuur en softwarelicenties

DE OPLOSSING van Combell

- Cloud-omgeving
- Systeemarchitectuur op maat
- Beheerde open-source-oplossingen (Apache, Drupal, Linux, Solr, Ubercart, Varnish)
- Combell-hardware met servicegarantie en reserve-hardware ter plaatse

TROEVEN VAN COMBELL volgens VIVABOX

- 24x7 monitoring en technische support
- Flexibel contract in twee perioden
- Robuuste omgeving
- Redundante infrastructuur tijdens meest kritieke periode
- 1,6 seconde gemiddelde laadtijd per pagina



Michel Tordoir, Vivabox: “Tijdens de eindejaarperiode realiseren we ongeveer tweederde van onze totale business. Dankzij flexibele contractvoorwaarden biedt Combell ons dan een volledig ontdebeldde infrastructuur.”

“Hoe beter de laadtijd in seconden, hoe beter de conversie en hoe hoger je gerangschikt staat in Google.”

gaan naar een geschikt cadeau, onze catalogus raadplegen en een Vivabox aankopen – is er een tweede bezoekersgroep van mensen die reeds een waardebon hebben gekregen. De beide zijn voor ons erg belangrijk”, vindt Michel Tordoir.

“Internet is erg belangrijk voor de B2B-markt. Het gebeurt zelden dat bedrijven hun medewerkers fysiek een Vivabox aanbieden, omdat de werkgever niet per sé iedereen dezelfde Vivabox wil aanbieden. Daarom kiezen B2B-kanten vaak voor een waardebon. Die kunnen de medewerkers enkel inruilen via onze website.”

“Klanten verwachten dat we steeds meer informatie online ter beschikking stellen. Per Vivabox heb je nu een leaflet online die in detail beschrijft wat je ermee kunt doen en waar je je cadeauchek kunt inruilen, voor het geval je je exemplaar verliest of ter informatie voor je je aankoopbeslissing maakt. De website werd steeds uitgebreider door het grotere volume aan informatie. Daarnaast wilden we technologisch evolueren naar een dynamisch platform met betere prestaties. Tot slot wilden we de website rechtstreeks koppelen aan onze ERP-omgeving, om een aantal zaken te automatiseren.”

Feilloze beschikbaarheid en performance zijn bepalend voor de gebruikservaring, benadrukt Michel Tordoir. “We bieden steeds meer verschillende Vivaboxen online aan. Zoekopdrachten op de website worden daardoor steeds complexer. Bovendien haken bezoekers steeds vlugger af wanneer een website niet snel genoeg reageert. Daarom vinden we een robuuste performance erg belangrijk.”

ERP-integratie met Dynamics NAV

“Telkens wanneer we een Vivabox verkopen, willen we een exacte traceerbaarheid van elke cheque die in omloop gaat. Wanneer we tien keer een restaurant-box verkopen, is dat tien keer een andere cheque”, bevestigt Michel Tordoir. “We beheren alle nummers van de cheques in een centrale databank. We wilden daarom automatisch registreren om welk chequenummer het gaat, automatisch de factuur laten opmaken en achteraf

de betaling toewijzen aan de juiste factuur. Voordien was het online verkoopproces gebouwd op erg veel administratief werk. We kozen daarom voor een redesign door PHPro in 2011. Sindsdien is alles geautomatiseerd.”

“De Vivabox-website maakt voortdurend een synchronisatie met een ERP-beheersysteem (enterprise resource planning) in Microsoft Dynamics NAV”, verduidelijkt Pieter Caluwaerts, consultant bij PHPro. “Dat gedeelte werd gebouwd door iFacto, net als PHPro lid van de Cronos-groep. Elke verkochte cheque wordt geactiveerd vanuit Dynamics NAV en opgeladen naar de webshop. Zo kan iemand die bijvoorbeeld een elektro-geschenk heeft gekregen, de cheque ook online inruilen. En er is de omgekeerde synchronisatie, van de webshop naar Dynamics NAV, om de nieuwe orders en bijhorende klantinformatie door te sturen naar logistiek en facturatie.”

“De uitwisseling van informatie gebeurt via webservices. Er zijn nog andere synchronisaties met partijen zoals de spaarpuntenservice Miles & More. Specifiek voor elektro-geschenken werkt Vivabox met Nebus, een derde partij die de omruiling verzekert. Combell zorgt ervoor dat de uitwisseling in alle veiligheid kan gebeuren.”

Volledig redundant in eindejaarsperiode

“Op aanraden van de Sodexo-groep én PHPro hebben we gekozen voor Combell als hostingpartner”, vertelt Michel Tordoir. “We zijn gekomen tot een erg flexibele manier van samenwerken. Tien maanden per jaar beschikken we over een normale hosting-omgeving. Van november tot januari beschikken we over een volledig ondubbelde infrastructuur. Tijdens de eindejaarperiode realiseren we immers tweederde van onze totale online business.”

“Omdat Vivabox voordien al een eigen website had, konden we via Google Analytics een goed beeld vormen van wat de normale bezoekersstroom was. Combell is op basis van die gegevens met een infrastructuurvoorstel gekomen: type

IDENTIKIT VIVABOX

Vivabox levert originele geschenkoplossingen die een aankoopcheque combineren met een stijlvolle geschenkverpakking en productsamples zoals parfums, film, wijn en dranken. Sinds de oprichting in 2003 werden al meer dan 3 miljoen Vivabox-dozen verkocht. In 2007 werd het Belgische bedrijf een dochteronderneming van Sodexo, een multinationale groep met 420.000 medewerkers in 80 landen, gespecialiseerd in on-site services en motivatie-oplossingen. Vivabox combineert een verkoopkanaal via de klassieke retail met een sterke groei in bedrijfsgerichte oplossingen (B2B) en online.

Meer informatie: www.vivabox.be



Pieter Caluwaerts, PHPro: “Alle veelgezochte zoektermen komen supersnel terug. Vivabox heeft er baat bij, want snelheid is betere conversie.”

server, processor, RAM...”, herinnert zich Pieter Caluwaerts. “We hebben samen met Combell meteen een aantal tests gedaan, om te bepalen waar de maximale drempel van de infrastructuur lag. Het risico op een ‘bottleneck’ bleek vooral te liggen bij het aantal sessiegebruikers.”

“De conclusie was dat werken met een enkelvoudige infrastructuur weliswaar mogelijk was, maar dan mocht er geen verdubbeling zijn van de klassieke bezoekerspiek in december. Zoiets is riskant. Vandaar dat de stap naar een volledig redundante omgeving logischer was.”

“Vivabox was initieel van plan om binnen de Sodexo-groep te hosten, maar de beschikbare bandbreedte bleek ontoereikend. Combell heeft ons in november 2011 uitstekend geholpen om de site live te krijgen op een performant platform. We startten meteen in de piekperiode, in redundante modus. Het was ‘make or break’. En alles is uitstekend verlopen.”

“We hebben bij Combell op geen enkel moment downtime gekend. We zijn erg tevreden. Toch is het nog steeds ons einddoel om de webinfrastructuur naar Sodexo te brengen”, nuanceert Michel Tordoir. “Het is erg prettig om te merken dat Combell ons in die oefening ook alle technische ondersteuning biedt. Indien we uiteindelijk de omschakeling maken van Combell naar onze eigen groep, zal de gebruiker daar niets van merken.”

Varnish cache voor ijzersterke laadtijden

PHPPro koos voor Drupal en Übercart als bouwstenen voor de nieuwe Vivabox-website.

“Vivabox wilde zelf eenvoudig content kunnen toevoegen via een content management systeem (CMS). De productcatalogus moest ook een erg gebruiksvriendelijk design krijgen”, verduidelijkt Pieter Caluwaerts. “Tegelijk was er de vraag naar sterke performance om de laadtijden per pagina minimaal te houden.”

“In de piekperiode krijgt Vivabox meer dan 100.000 paginaverzoeken per dag te verwerken. Toch zijn we erin geslaagd om een gemiddelde laadtijd van 1,6 seconden te garanderen. Dit kun je niet

realiseren met Drupal out-of-the-box. We gebruiken Varnish Cache voor alle zaken die niet sessie-specifiek zijn – mensen die niet zijn ingelogd of nog niets in hun winkelwagen hebben. Varnish herkent welke pagina’s al in de ‘cache’ worden bewaard en presenteert ze meteen aan de surfer. Die komt dus niet meer op de Apache-webserver terecht. Hoe beter de laadtijd, hoe beter de conversie en hoe hoger je gerangschikt staat in Google.”

“Tijdens de eindejaarsperiode maken we de omgeving volledig redundant. We werken dan met een loadbalancer, met daarachter Varnish Cache, de webserver en de ontdubbelde databank in master/slave-verhouding. Zo beschikken we over de dubbele performance en vermijden we het risico dat een falende server alles onderuit haalt.”

“Combell zorgt voor alle infrastructuur. We hebben een gezamenlijk stappenplan uitgewerkt om de omschakeling naar een redundante omgeving te realiseren zonder onderbreking”, vertelt Pieter Caluwaerts. “Het gaat onder meer om het opzetten van de loadbalancer, de omschakeling van DNS-gegevens en IP-adressen. Combell zorgt ook voor een tweede webserver met Varnish Cache, Solr en een aantal specifieke instellingen via Drush, de commandolijn van Drupal.”

“Omgekeerd zorgt Combell na de piekperiode ook voor de ontdubbeling. We spreken af met Vivabox wanneer we deze zaken uitvoeren, meestal ‘s nachts. We hebben een hele goeie samenwerking. Eigenlijk kan onze klant op twee uren slapen. Hij weet gewoon wanneer zijn omgeving redundant wordt gemaakt.”

Krachtige zoekfunctie met Drupal en Solr

“De site van Vivabox is een catalogus-gedreven systeem. Dat is toch iets anders dan een platte website, vooral omdat de zoekopdrachten een stuk complexer zijn. Vivabox geeft bijvoorbeeld een aantal categorieën aan, terwijl je ook kunt zoeken per prijscategorie. Zo’n gecombineerde zoekopdracht vraagt veel rekenkracht. Vandaar dat we ook hier caching wilden toepassen”, licht Pieter Caluwaerts toe.

“We hebben gekozen voor de combinatie van Drupal met Solr als zoekmotor. Elk zoekresultaat – ook een ingewikkelde combinatie van meerdere trefwoorden of categorieën – wordt in Varnish cache bewaard. Wanneer iemand de volgende keer zoekt met dezelfde criteria, krijgt hij het resultaat meteen uit de cache terug. Dat maakt je omgeving veel performanter, maar ook veel gebruiksvriendelijker. Alle veelgezochte zoektermen komen immers supersnel terug. Vivabox heeft er baat bij, want snelheid is betere conversie.”



“Bezoekers haken steeds vlugger af wanneer een website niet snel genoeg reageert.”

“De flexibiliteit, in combinatie met de uitstekende support van Combell, gaf voor ons de doorslag.”

Wil je meer informatie over deze cloud oplossing?
Neem contact op met één van onze account managers op
0800-8-567890