

ESSENTIEL Antwerp a construit une élégante boutique en ligne sur l'infrastructure flexible de Combell

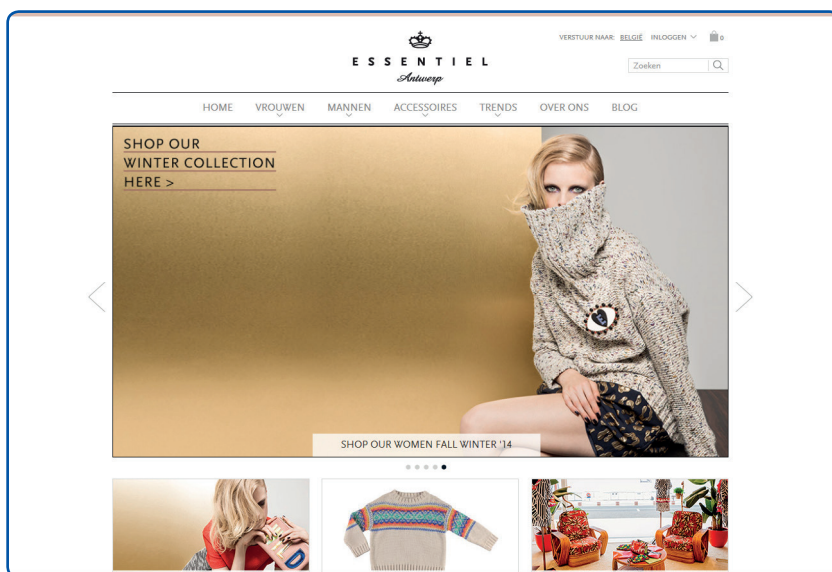
Le créateur de mode belge ESSENTIEL Antwerp vend désormais ses vêtements de marque aussi en ligne. La boutique virtuelle, basée sur la plateforme open source Magento, combine une expérience esthétique à une interface conviviale. Combell, de son côté, assure un hébergement efficace et flexible, qui repose sur une infrastructure virtualisée, de manière à ce que le site reste accessible même durant les périodes de soldes les plus chargées.



Depuis 2012, le commerce électronique est devenu pour ESSENTIEL Antwerp un important troisième canal de vente, qui s'ajoute à ses prestigieuses boutiques et aux canaux de vente en gros dans notre pays et à l'étranger. La boutique en ligne permet aux visiteurs de découvrir le style unique d'Essentiel, d'obtenir un aperçu des nouveautés, et en même temps d'offrir un canal de vente direct où l'on peut aussi bénéficier de promotions. « Avec cet investissement, ESSENTIEL Antwerp souhaite renforcer son image, être présente partout où ses clients se trouvent, mais aussi réaliser des ventes directes », raconte la responsable informatique Danny Broers. L'internaute qui visite notre boutique virtuelle ne se limite pas à faire du lèche-vitrines.

« Nous pouvons compter sur de belles ventes, surtout au début des soldes. Notre boutique en ligne est plus ou moins comparable à nos points de vente physiques », il ajoute. « Mais attention, car les frais de démarrage sont eux aussi comparables à ceux d'une boutique traditionnelle. Nous avons donc besoin d'encaisser des recettes substantielles pour pouvoir rentabiliser notre investissement. »

« En ligne, vous avez naturellement besoin de moins de personnel pour l'assistance. Une seule personne suffit à prendre en charge quatre boutiques en ligne. Et la structure de coûts est totalement différente. Il n'y a pas de frais de location et le transport, la gestion des stocks,



LA DEMANDE de ESSENTIEL

- Hébergement de boutique en ligne performant
- Environnement matériel robuste et flexible
- Personnel limité pour la gestion des systèmes en dehors des heures de bureau
- Pics de trafic imprévisibles durant la période des soldes
- Réaliser des économies sur l'infrastructure informatique et les licences logicielles

LA SOLUTION de Combell

- Virtualisation (VMware)
- Cloud Public
- Cloud Privé
- Infrastructure de sauvegarde
- Solutions open source infogérées (Linux, Apache, Magento, MySQL)
- Matériel de Combell avec garantie de service et matériel de réserve sur place

LES ATOUTS DE COMBELL selon ESSENTIEL

- Surveillance 24 h/24 et 7 j/7 et assistance technique
- Infrastructure évolutive
- Rapidement extensible lors de pics de trafic
- Allocation flexible de serveurs virtuels et de stockage
- Réplication servant de sauvegarde et d'environnement de test

« Grâce à Combell, nous avons pu faire face au pic de trafic causé par les soldes et, par la même occasion, repérer le problème sous-jacent en un rien de temps. »



la sécurité et de nombreux autres paramètres pèsent eux aussi beaucoup moins lourd dans la balance. » Les consommateurs achètent de plus en plus souvent leurs vêtements de luxe en ligne, confirme Danny Broers : « Depuis le boom des smartphones, Internet est devenu pour beaucoup une partie de la vie quotidienne. Ils l'ont dans leur poche où qu'ils soient et sont en fait toujours en ligne. »

« Il règne une plus grande confiance qu'il y a environ trois ans. Le colis sera-t-il effectivement envoyé ? Que faire si les articles livrés ne conviennent pas ? Aujourd'hui, tout cela n'a plus d'importance. Vous commandez et renvoyez la marchandise si nécessaire. Il n'y a plus d'obstacle. Le fait d'avoir une marque renommée, qui possède ses propres magasins, est également un atout. »

Un hébergement de qualité sur du matériel de marque

« Lorsque, en tant que marque, vous vous apprêtez à lancer une boutique virtuelle, il est de la plus grande importance que cette dernière soit disponible à tout moment, qu'elle soit surveillée en permanence et qu'elle puisse continuer à parfaitement fonctionner même en cas de problème », trouve Danny Broers.

« C'est dans cette optique que j'ai estimé qu'il était essentiel de choisir un partenaire d'hébergement dont je savais pertinemment qu'il serait joignable à tout moment et qu'il nous aiderait toujours à trouver des solutions. »

« Je m'attends à ce qu'un partenaire d'hébergement surveille l'infrastructure et la gère de manière proactive lorsqu'un problème menace

d'apparaître, comme p. ex. lorsqu'un disque s'apprête à atteindre son quota. Dans la pratique, j'avais déjà eu l'occasion de constater que les services et l'assistance technique de Combell étaient bel et bien disponibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Cela est très important pour nous. Le fait qu'une boutique en ligne puisse rester indisponible durant tout un week-end est totalement inacceptable. »

ESSENTIEL Antwerp a finalement comparé les offres d'hébergement de quatre fournisseurs différents. « Combell a immédiatement fourni une analyse très détaillée de ce qu'elle proposerait en fonction de nos besoins, afin que nous puissions comparer des pommes avec des pommes. Dans les négociations ultérieures, Combell a de surcroît fait d'importants efforts pour adapter l'offre en fonction nos souhaits. Finalement, pour la configuration que nous souhaitions, ils se sont également avérés les plus intéressants. En outre, ils n'utilisent que du matériel de marque et sont de véritables spécialistes dans leur domaine. Combell a vraiment fait de son mieux et notre choix a été vite fait. »

Fin septembre 2012, la boutique virtuelle a été mise en ligne. « La mise en route du matériel a été rapide — très rapide même. L'infrastructure était prête, comme on nous l'avait promis. À partir du moment où nous avons pris la décision formelle, toutes les machines étaient censées tourner dans la configuration souhaitée dans les 48 à 72 heures. Et tout s'est passé comme convenu, ce qui nous a enchantés. »

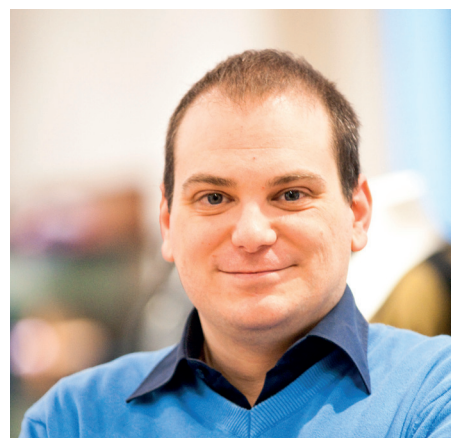
Combell a apporté sa contribution en tant que conseiller dans le cadre du projet. « Surtout au niveau du dimensionnement du matériel »,

PORTRAIT-ROBOT DE ESSENTIEL ANTWERP

La marque de mode vestimentaire belge ESSENTIEL Antwerp a été fondée en 1999 par Esfan Eghtessadi, le fils de la styliste Nicole Cadine, et Inge Onsea. Leur collection a rapidement évolué de simples t-shirts colorés à de véritables articles de prêt-à-porter. Grâce à ses prestigieux points de vente dans plusieurs grandes villes de Belgique et ses contrats de vente en gros dans d'importants marchés en Europe, ESSENTIEL

Antwerp est devenu un acteur international de taille. ESSENTIEL Antwerp compte aujourd'hui 135 employés et 27 magasins en Belgique, en France (Paris, Lille) et en Grande-Bretagne (Londres).

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur : www.essentiel-antwerp.com, www.essentiel.be



Danny Broers : « Chez Combell, nous avons eu affaire à des personnes très compétentes sur le plan technique, que l'on ne rencontre plus systématiquement chez chaque fournisseur de TIC. »

confirme Danny Broers. « Et ils continuent en fait à le faire, car la surveillance proactive de Combell nous aide à faire en sorte que dans la programmation aussi, plusieurs choses soient améliorées au niveau structurel. De ce fait, nous pouvons désormais gérer notre espace disque avec plus de facilité, car la mémoire disponible est mieux utilisée, de manière plus efficace, et le site fonctionne en définitive plus rapidement. »

Les soldes entraînent des pics de trafic

Durant la période des soldes de début 2013, les acheteurs se sont rendus en masse sur la boutique en ligne d'ESSENTIEL Antwerp. Un concours de circonstances impliquant une erreur dans les requêtes et le franc succès du site a même brièvement entraîné une brève surcharge. « Le premier jour des soldes, le site a soudainement été si populaire que le serveur Magento n'a pas tenu le coup. Le fait que nous ayons atteint nos limites en termes de performances juste pendant la période des soldes n'est naturellement pas un hasard. Pourtant, nous n'avions vraiment pas prévu un trafic si intense », reconnaît Danny Broers.

Combell nous a alors immédiatement aidés à chercher des solutions. « Nous avons immédiatement organisé un meeting chez Combell dans le but de résoudre ces problèmes de performances. Je ne pense pas que quelqu'un aurait pu faire cela mieux qu'eux. Chez Combell, nous avons eu affaire à des personnes très compétentes sur le plan technique, que l'on ne rencontre plus systématiquement chez

chaque fournisseur de TIC. Ces personnes interviennent sans perdre de temps. Elles ont suivi notre situation de très près. »

Pour pouvoir faire face au pic de trafic temporaire, Combell a temporairement transféré la boutique en ligne d'ESSENTIEL Antwerp de l'infrastructure de Cloud Public prévue vers un Cloud Privé plus performant. « Notre infrastructure web tournait entièrement sur des serveurs virtuels. Grâce à ce choix d'architecture et au fait que Combell a pu immédiatement mettre du matériel performant à notre disposition, nous avons pu très rapidement passer à un environnement offrant encore plus de puissance de calcul », se souvient Danny Broers.

« Pour nous, Combell a vraiment fait le maximum pour trouver une solution à court terme », il confirme. « Ils suivent également tout de très près. La moindre chose qui pourrait mal tourner, ils s'en chargeaient. »

Une transition rapide entre le Cloud Public et le Cloud Privé

En tenant compte des nombres de visiteurs attendus et des coûts d'infrastructure optimaux, ESSENTIEL Antwerp a opté pour une boutique en ligne dans le Cloud Public de Combell. « Dans une situation normale », confirme Danny Broers. « Nous utilisons des serveurs virtualisés sur du matériel mutualisé. L'infrastructure de base est composée de deux serveurs virtuels, dont un pour l'environnement Magento et un pour la base de données. Sur le Cloud Public, nous disposons en outre d'un

mécanisme de basculement. Ce qui n'est pas le cas dans le Cloud Privé, où nous travaillons sur un environnement VMware qui nous est réservé. »

En raison de l'affluence inattendue de visiteurs, Combell a effectué la transition de la boutique en ligne début 2013 vers l'environnement de Cloud Privé. « Combell ne pouvait en effet pas fournir suffisamment de processeurs dans le Cloud Public pour pouvoir continuer à tourner sans problèmes. Il s'agissait d'une situation temporaire, qui ne devait durer qu'un mois. Durant ce temps, nous travaillons sans système de basculement direct, mais sur une infrastructure extrêmement robuste. »

En définitive, il s'est avéré que le souci n'était pas uniquement l'énorme affluence de visiteurs lors de la période des soldes en ligne. « Nous avons constaté qu'il y avait aussi un problème au niveau de la programmation de notre webmaster. Certaines requêtes nécessitaient en effet beaucoup trop de temps pour être traitées par les processeurs, ce qui a causé des ralentissements anormaux du site. »

Durant les soldes, nous avons soudainement eu besoin de huit processeurs puissants, dont la capacité était régulièrement utilisée jusqu'à 99 %. Nous avons immédiatement soupçonné qu'il y avait des erreurs de raisonnement dans plusieurs requêtes. Nous sommes cependant surtout très satisfaits que Combell ait pu déplacer sans aucun problème notre site du Cloud Public à l'environnement de Cloud Privé jusqu'à ce que les problèmes soient résolus. »



« Combell a installé un profiler, qui a permis de rapidement détecter le problème. »

« Grâce à la virtualisation, nous avons pu très rapidement passer à un environnement offrant encore plus de puissance de calcul. »

Analyse des performances pour Magento

ESSENTIEL Antwerp a opté pour la plateforme Magento comme environnement de développement central. « C'est Magento qui contrôle notre boutique virtuelle. Nous utilisons également Apache comme serveur web. La base de données à l'arrière-plan tourne sous MySQL. Tous sont des composants Open Source, ce qui nous permet à terme de réaliser d'importantes économies sur les frais de licences. Nous gérons également nous-mêmes une copie complète de cet environnement, qui sert à la fois d'infrastructure de sauvegarde et d'environnement de test. Nous synchronisons les deux environnements très régulièrement. »

Pour pouvoir faire face aux problèmes de performances inattendus survenus lors de la période des soldes de début 2013, Combell a aussi joué un rôle de conseiller au niveau des performances. « Il n'y avait aucun doute : quelque chose n'allait pas. Combell a alors installé un profiler. Les premiers résultats que nous avons ainsi obtenus nous ont permis de rapidement résoudre quelques problèmes », se souvient Danny Broers. « Grâce à une telle analyse, il est possible d'immédiatement voir à quoi le processeur passe son temps. Et on peut donc ainsi détecter les problèmes. »

« J'ai été très satisfaite de l'intervention de Combell. Il était clair pour tout le monde qu'il y avait un problème au niveau du développement.

Quelques minutes plus tard, Magento Profiler a permis de trouver l'origine exacte du problème. »

« Combell dispose de toutes les connaissances nécessaires en interne pour pouvoir déterminer, en fonction du niveau de trafic, ce qu'est une charge normale et ce qu'est une situation anormale. Le problème se situait au niveau de l'extensibilité de certaines requêtes. Nous savions que Magento est assez gourmand au niveau de l'utilisation des ressources. Mais il y avait autre chose dans notre cas. La complexité de notre business a donné lieu à des erreurs de raisonnement dans le logiciel. »

« Je ne pense pas que Magento ait réellement un problème avec des matrices de produits. Mais le fait d'utiliser des modèles, des couleurs et des tailles s'est apparemment révélé être assez compliqué pour notre webmaster. Et c'est là que le bât a blessé. Il n'y avait absolument aucun problème avec la base de données. Nous avons ensuite regardé jusqu'où nous pourrions optimiser cela au sein de l'infrastructure existante. Grâce à Combell, nous avons pu faire face au pic de trafic causé par les soldes et, par la même occasion, repérer le problème sous-jacent en un rien de temps. »

Expansion internationale et Chèques-Cadeaux

Depuis la Belgique, ESSENTIEL Antwerp œuvre à sa croissance au-delà des frontières via ses propres points de vente et des contrats de vente en gros.



À l'avenir, la boutique en ligne devra elle aussi avoir une apparence résolument internationale. « Nous voulons nous développer dans toute l'Europe, du moins sur le web », précise Danny Broers. « Actuellement, notre boutique en ligne est activée dans quatre pays. Une partie de la collection est toujours disponible en ligne. Et je pense que l'assortiment va s'élargir de plus belle. Quant à l'ampleur de notre croissance internationale, elle dépendra en partie de ce que tout cela nous coûtera. »

« Nous pouvons soit construire une base de donnée séparée par pays, soit tout garder sur une seule infrastructure. C'est probablement avec l'évolutivité horizontale que nous obtiendrons les meilleures performances. Nous avons aussi tout juste commencé à émettre des Chèques-Cadeaux, que vous pouvez acheter dans les magasins et utiliser en ligne et vice-versa – vous pouvez donc aussi acheter un Chèque-Cadeau en ligne et l'utiliser dans un magasin. Ce système est récent et nous permet d'intégrer toujours plus le site web avec notre business classique. »



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

Dans ce cas, contactez un de nos account managers au

0800-8-567890