

Témoignage de client d'Akamai

Le Groupe DOUGLAS optimise ses performances et sa protection

Le détaillant multimilliardaire fait confiance à Akamai pour garantir des expériences en ligne agréables et favoriser le succès continu de son e-commerce



Prêt pour de grands événements



Trafic pris en charge multiplié par 10



Fini les bots et les attaques

Un détaillant omnicanal multimilliardaire

Fondé en 1821, le Groupe DOUGLAS est la principale entreprise omnicanale de produits de beauté premium en Europe. À travers plus de 1 850 magasins physiques, de nombreuses boutiques en ligne européennes et son application pour mobile, le Groupe propose plus de 100 000 produits répartis sur quatre marques de détail : DOUGLAS, NOCIBÉ, parfumdreams et Niche Beauty. Au fil des ans, la part e-commerce de l'entreprise n'a cessé de croître et représente aujourd'hui environ un tiers des 4,1 milliards d'euros de chiffre d'affaires annuel de l'entreprise. Avec l'objectif d'une croissance encore plus durable, la présence digitale de l'entreprise doit impérativement offrir aux acheteurs une expérience exceptionnelle. En tant que client de longue date d'Akamai, le Groupe DOUGLAS continue à faire évoluer son utilisation des solutions Akamai pour garantir une présence en ligne sécurisée et performante.

Favoriser une croissance soutenue de l'e-commerce

En tant que détaillant agréé pour presque toutes les grandes marques de beauté, le Groupe DOUGLAS se distingue comme une entreprise de produits de beauté premium, aussi bien en ligne que hors ligne. Ingo Mommertz, occupant le poste de vice-président du secteur Digital Technology, est responsable de la présence en ligne du Groupe et exploite continuellement des technologies pertinentes pour garantir une disponibilité, des performances et une sécurité élevées des sites Web de l'entreprise. L'approche de ce dernier porte ses fruits, car elle a permis à l'entreprise d'enregistrer une croissance soutenue de l'e-commerce, même depuis la pandémie de COVID-19.

DOUGLAS
GROUP

Localisation géographique

Düsseldorf, Allemagne
[douglas.de](https://www.douglas.de)

Secteur

Commerce de détail, tourisme et hôtellerie

Solutions clés

Account Protector
App & API Protector
Bot Manager
Enterprise Application Access
Image & Video Manager



Les technologies sollicitées par Ingo Mommertz comprennent depuis 2015 une gamme de solutions Akamai qui aident à offrir l'expérience en ligne digne du leader du marché. Depuis qu'il a commencé à tirer parti d'une solution Akamai de [pare-feu d'application Web \(WAF\)](#), le Groupe DOUGLAS utilise un nombre croissant de solutions conçues pour faire face à une multitude de défis, allant des [attaques par déni de service distribué \(DDoS\)](#) et des bots, à la priorisation des visiteurs du site et à l'optimisation des performances Web. « Chaque fois que nous avons un nouveau besoin, Akamai a une solution disponible ou sur la feuille de route », explique Ingo Mommertz.

Garantir le succès lors des journées les plus rentables

Depuis près de dix ans, Akamai permet au Groupe DOUGLAS de tirer pleinement parti du Black Friday, l'un des jours les plus importants de l'année pour l'entreprise. Il y a plusieurs années, un pic de trafic lors du Black Friday a submergé les serveurs de l'entreprise, les faisant tomber en panne. « Notre site générerait trop d'appels de serveur et nous ne pouvions pas délester nos serveurs back-end. Nous avons trouvé notre solution grâce au Visitor Prioritization Cloudlet d'Akamai », déclare Ingo Mommertz.

Lors du Black Friday de 2023, les boutiques en ligne du Groupe DOUGLAS ont traité plus de 20 000 commandes par heure, même lorsque le trafic a atteint un pic 10 fois supérieur à la moyenne. Selon Ingo Mommertz, le Groupe n'aurait pas connu autant de succès lors du Black Friday sans Akamai.

Il a également déclaré que son équipe pourrait élaborer et exécuter son propre réseau de diffusion de contenu (CDN), mais aurait besoin de 10 fois plus de capacité. « De plus, il ne s'agit pas seulement d'une question de performance : nous aurions besoin de pare-feux puissants pour déjouer les attaques DDoS et d'embaucher deux experts dédiés à la cybersécurité. Akamai nous assure des performances et une protection optimales, pendant que nous nous concentrons sur ce que nous faisons le mieux. »

En outre, Akamai aide le Groupe à se préparer pour ses jours les plus rentables. « Akamai nous accompagne lors de nos vérifications avant nos journées de vente clés, ce qui nous apporte une tranquillité d'esprit tout en nous aidant à améliorer continuellement nos configurations », poursuit Ingo Mommertz.



Grâce à notre relation de longue date, Akamai sait ce qui est important pour notre entreprise et nous recommande toujours des solutions adaptées pour répondre à nos besoins en matière de performances et de sécurité.

– Ingo Mommertz
Vice-président,
Digital Technology,
Groupe DOUGLAS



Optimiser les performances et la protection

Pour optimiser ses performances, le Groupe DOUGLAS tire profit de la solution Akamai Ion, une suite de technologies de diffusion, d'accélération et d'optimisation, dotée de l'intelligence nécessaire pour prendre des décisions en temps réel. « Ion nous aide à garantir aux acheteurs la meilleure expérience possible à chaque visite », explique Ingo Mommertz.

Lorsque son entreprise a eu besoin de gérer des milliers de redirections, il a fait appel à Edge Redirector. « Cette solution fonctionne à merveille en bordure de l'Internet, délestant le traitement de nos serveurs », poursuit-il.

Le Groupe DOUGLAS a également réalisé des économies grâce à **Bot Manager**, une solution qui détecte le trafic de bots et atténue les bots malveillants en bordure de l'Internet. « Bot Manager a été d'une aide précieuse lors du transfert de notre compte Google Maps vers un nouvel abonnement. Soudainement, nos frais ont été multipliés par plus de 16 par rapport à ce que nous payions auparavant. Grâce à Bot Manager, nous avons pu atténuer le trafic de bots responsable de cette augmentation des coûts », déclare Ingo Mommertz.

Plus récemment, le Groupe DOUGLAS a utilisé la solution Akamai Account Protector dans le cadre d'une démonstration de faisabilité pour empêcher les abus sur les comptes clients. « Cette solution nous a permis de protéger nos clients tout en ayant le plus faible impact possible sur notre site Web en délestant la sécurité en bordure de l'Internet », explique-t-il.

Susciter l'inspiration commerciale

Ingo Mommertz a également proposé et contribué à la création du Conseil du Commerce Akamai de la région EMEA. Dans ce forum intime qui se réunit deux fois par an, les clients d'Akamai provenant de divers secteurs d'activité se rassemblent pour discuter des enjeux et partager leurs meilleures pratiques. Le Groupe DOUGLAS envoie 2 ou 3 de ses collaborateurs à chaque réunion.

« C'est une occasion unique de découvrir comment les autres résolvent les problèmes de trafic important et de cybersécurité, quelles configurations Akamai leur conviennent le mieux et de s'inspirer de nouvelles idées », déclare Ingo Mommertz.



Valoriser un véritable partenariat

Lorsque nous lui avons demandé pourquoi il continuait à travailler avec Akamai, Ingo Mommertz a souligné la solidité de cette relation. « Akamai n'est pas seulement un fournisseur qui essaie de nous vendre des produits. C'est un véritable partenaire qui recommande des solutions adaptées à notre entreprise et à notre stratégie. »

« Notre activité d'e-commerce a presque triplé au cours des trois dernières années, nous avons donc besoin de solutions à toute épreuve. Akamai nous les fournit, garantissant ainsi que notre activité en ligne continue de prospérer », conclut-il.



DOUGLAS
GROUP

À propos du Groupe DOUGLAS

Le Groupe DOUGLAS, avec ses marques commerciales DOUGLAS, NOCIBÉ, Parfumdreams et Niche Beauty, est la première entreprise omnicanale de produits de beauté premium en Europe. Le Groupe DOUGLAS inspire ses clients à vivre leur propre beauté en offrant un assortiment unique en ligne et dans environ 1 870 boutiques. Grâce à sa taille et à son accès aux clients inégalés, le Groupe DOUGLAS est le partenaire de choix pour les marques et propose une gamme premium de marques sélectives et exclusives, ainsi que ses propres marques. L'assortiment comprend des parfums, du maquillage, des soins de la peau, des soins capillaires, des accessoires et des services de beauté. Renforcer son positionnement omnicanal réussi tout en développant en permanence une expérience client exceptionnelle est au cœur de la stratégie du Groupe DOUGLAS « Let it Bloom – DOUGLAS 2026 ». Le modèle économique gagnant repose sur la proposition omnicanale du Groupe, ses grandes marques et ses capacités en matière de données. Au cours de l'exercice 2022/23, le Groupe DOUGLAS a réalisé un chiffre d'affaires (net) de 4,1 milliards d'euros et employait environ 18 000 personnes en Europe. Le Groupe DOUGLAS (Douglas AG) est coté à la Bourse de Francfort.