

Maui Jim continue d'innover en matière d'expérience client avec Image & Video Manager d'Akamai



« Chaque propriété digitale doit fournir une expérience de haute qualité et nous sommes en mesure de proposer cette qualité d'expérience de manière constante grâce à Image & Video Manager. »

– Jim Ferolo, CIO chez Maui Jim

Contexte

Image & Video Manager d'Akamai offre une combinaison unique de complexité algorithmique et de flexibilité pour une utilisation la plus simple possible tout en améliorant l'expérience utilisateur. De plus, il fonctionne de manière parfaitement fluide avec le reste du portefeuille de produits d'Akamai. Maui Jim a reconnu que cette solution constituait un moyen simple d'obtenir un retour sur investissement optimal.

Rester agile tout en répondant aux exigences des internautes

Lorsque vous êtes l'une des plus grandes marques privées de votre marché, vous êtes constamment sous pression pour fournir une expérience client associée à votre marque qui vous démarque. C'est le cas de Maui Jim, fabriquant de lunettes de soleil depuis plus de 35 ans, qui continue de lancer des technologies de verres révolutionnaires, dont les plus récentes concernent sa collection de lunettes de vue. Tout comme ses collègues, Jim Ferolo, directeur informatique de l'entreprise, va bien plus loin pour affirmer la position de leader de Maui Jim et s'assurer que les clients et partenaires de l'entreprise bénéficient de l'expérience en ligne qu'ils attendent.

Pour commercialiser et assurer l'entretien de ses produits, Maui Jim s'appuie principalement sur quatre propriétés digitales, notamment un site Web destiné aux utilisateurs, un site Business-to-business (B2B) pour les professionnels de la vision proposant des lunettes de soleil et de vue sur ordonnance, ainsi qu'un portail pour les réparations de produits et des applications pour mobile. Les internautes peuvent consulter et acheter les produits sur l'application catalogue pour mobile Maui Jim, tandis que les chargés de comptes utilisent une application pour mobile pour gérer leurs comptes commerciaux. Globalement, ces applications digitales enregistrent chaque mois des millions de sessions de visiteurs.

Afin de conserver un avantage concurrentiel, Maui Jim s'efforce de rester agile et dynamique en proposant un site de vente en ligne optimal digne de la marque. Cet objectif est devenu cependant difficile à atteindre dès lors que l'entreprise a commencé à avoir du mal à gérer et mettre à jour les multiples images associées à ses quelque 5 000 références de produit.



ENTREPRISE

Maui Jim
Peoria, Illinois
www.mauijim.com

SECTEUR

Médias et divertissements

SOLUTIONS

Image & Video Manager

IMPACTS MAJEURS

- Réduction de la taille des images jusqu'à 75 % sur les terminaux mobiles et de bureau
- Plus besoin de créer des variantes d'image
- Performances améliorées sans compromettre la qualité d'image
- Amélioration de l'indice Google Page Speed et de la position dans les moteurs de recherche
- Taux de conversion améliorés

Maui Jim continue d'innover en matière d'expérience client avec Image & Video Manager d'Akamai



Nous voulions passer à la vitesse supérieure en matière de performances et de qualité d'image afin de fournir la meilleure expérience digitale et performative pour chaque visiteur sur le site et l'application. »

– Jim Ferolo, CIO chez Maui Jim

À la recherche d'une meilleure expérience d'optimisation d'image

Parallèlement au lancement d'un nouveau produit Maui Jim, un microsite est lancé avec des pages connexes remplies d'images pertinentes de haute qualité. Un coordinateur de contenu dédié est chargé de la gestion de ces images pour s'assurer qu'elles s'affichent rapidement pour chaque visiteur sur le site et l'application. Malheureusement, l'outil de gestion d'image utilisé par l'entreprise n'a pas satisfait aux exigences. Le téléchargement d'images et la configuration de différents profils pour différents terminaux et scénarios utilisateurs étaient longs et difficiles.

Comme Maui Jim était en pleine refonte de ses sites afin de gagner en performance et de se lancer sur de nouveaux marchés internationaux, l'entreprise s'est montrée extrêmement intéressée par l'amélioration de ses performances globales pour garantir une expérience

utilisateur optimale, quels que soient la zone géographique ou le terminal. À cette fin, l'équipe de Jim Ferolo a réalisé des tests de performances de référence ainsi que des tests synthétiques, et a surveillé les performances utilisateur réelles pendant la phase de conception et de développement du nouveau site. Ces tests ont confirmé que Maui Jim avait atteint un nouveau seuil en matière d'optimisation des performances et de la qualité de l'image avec sa solution de gestion d'image précédente.

« Nous voulions passer à la vitesse supérieure en matière de performances et de qualité d'image afin de fournir la meilleure expérience digitale et performative pour chaque visiteur sur le site et l'application. Même si nous aurions pu y parvenir avec notre solution précédente, cela aurait demandé beaucoup de temps et d'efforts qui n'auraient finalement pas pu être rentabilisés », explique-t-il.

Image & Video Manager d'Akamai constitue une solution dynamique et adaptative

L'équipe Maui Jim a étudié la possibilité d'effectuer un chargement adaptatif basé sur la détection d'agents, à l'aide d'un logiciel JavaScript personnalisé pour envoyer des images. En fait, Jim avait géré l'optimisation d'image de cette manière par le passé, mais il pensait qu'il ne s'agissait pas d'une approche réaliste. « Les plateformes de terminaux, les navigateurs, les améliorations de la qualité d'image et les algorithmes de compression changent tous si rapidement. Il est presque impossible d'optimiser entièrement une image en temps réel pour un affichage donné sur un terminal spécifique de cette manière. Tout du moins, cela ne rime pas avec économies et efficacité », déclare-t-il.

Pour renforcer son groupe « lean digital », Jim recherchait une plateforme adaptative capable de gérer de manière dynamique toutes ses exigences en matière d'optimisation d'images. En tant que client des solutions de performances d'Akamai, Maui Jim a naturellement envisagé l'utilisation d'Image & Video Manager. Après que Jim et son équipe ont vu la vidéo de démonstration d'Image & Video Manager, le choix était clair.



Il est vraiment difficile pour nous de prendre en compte les facteurs relatifs à l'environnement de l'utilisateur final, mais c'est là précisément le cœur de métier d'Akamai. »

– Jim Ferolo, CIO chez Maui Jim

Maui Jim continue d'innover en matière d'expérience client avec Image & Video Manager d'Akamai

Jim a été impressionné par le fait que les ingénieurs d'Akamai adaptent en permanence Image & Video Manager pour suivre l'évolution des terminaux et des plateformes et gérer de manière optimale la vitesse de connexion des terminaux des utilisateurs finaux. Selon Jim, « il est vraiment difficile pour nous de prendre en compte les facteurs relatifs à l'environnement de l'utilisateur final, mais c'est le centre de l'activité d'Akamai ».

« Image & Video Manager d'Akamai offre une combinaison unique de complexité algorithmique et de flexibilité pour une utilisation la plus simple possible tout en améliorant l'expérience utilisateur. De plus, il fonctionne de manière parfaitement fluide avec le reste du portefeuille de produits d'Akamai. Nous avons découvert qu'il constituait un moyen simple d'obtenir un retour maximum », ajoute-t-il.

Automatisation de l'optimisation d'images grâce à une technologie et un partenaire fiables

Avec Image & Video Manager, Maui Jim n'a plus besoin de créer des variantes d'image pour chaque demande d'utilisateur, puisque le logiciel gère cela de façon automatique. Le poids des images a également été réduit jusqu'à 75 % sur ses sites pour mobiles et ordinateurs sans compromettre la qualité d'image. D'après Jim, la solution Akamai a aidé l'entreprise à fournir une meilleure expérience globale. Par conséquent, à la suite du lancement de son nouveau site et de la mise en œuvre d'Image & Video Manager, Maui Jim a amélioré son indice Google Page Speed et sa position dans les moteurs de recherche, et a constaté une amélioration de son taux de conversion.


Comme l'explique Jim, un contenu de haute qualité qui charge rapidement est ce qui permet une expérience utilisateur globale exceptionnelle. Cependant, il souligne que l'expérience dépend également de la disponibilité permanente de la plateforme fournissant ce contenu. « Akamai ne se contente pas de fournir un excellent produit, mais un produit qui fonctionne en permanence. C'est l'infrastructure opérationnelle qu'Akamai fournit qui le distingue », explique-t-il.

Selon Jim, les expériences Web et digitales continueront d'être tournées vers le visuel, en particulier pour la marque Maui Jim. Bien que l'entreprise gère et publie un nombre modéré d'images, Jim affirme qu'il placerait une grande confiance dans Image & Video Manager, même si le catalogue Maui Jim contenait un million d'images.

« De nombreuses marques direct-to-consumer affirment qu'elles sont différentes car elles se concentrent sur l'utilisateur, mais nous le faisons depuis 35 ans et les utilisateurs reviennent toujours. Vous restez compétitif en faisant ce qu'il faut à chaque fois. C'est facile à dire, mais difficile à faire. C'est cependant ce que je recherche dans mes relations professionnelles et lors de l'achat de technologies. Et c'est ce que j'ai trouvé chez Akamai », conclut-il.



Akamai sécurise et fournit des expériences digitales pour les plus grandes entreprises du monde. L'Intelligent Edge Platform d'Akamai englobe tout, de l'entreprise au cloud, afin d'offrir rapidité, agilité et sécurité à ses clients et à leurs entreprises. Les plus grandes marques mondiales comptent sur Akamai pour les aider à concrétiser leur avantage concurrentiel grâce à des solutions agiles qui développent la puissance de leurs architectures multi-clouds. Akamai place les décisions, les applications et les expériences au plus près des utilisateurs, et au plus loin des attaques et des menaces. Les solutions de sécurité en bordure de l'Internet, de performances Web et mobiles, d'accès professionnel et de diffusion vidéo du portefeuille d'Akamai s'appuient également sur un service client exceptionnel, des analyses et une surveillance 24 h/24 et 7 j/7, 365 jours par an. Pour savoir pourquoi les plus grandes marques du monde font confiance à Akamai, rendez-vous sur www.akamai.com, blogs.akamai.com ou suivez [@Akamai](https://twitter.com/Akamai) sur Twitter. Vous trouverez nos coordonnées dans le monde entier à l'adresse www.akamai.com/locations.
Publication : 02/20.

 Maui Jim a amélioré son indice Google Page Speed et son référencement sur les moteurs de recherche.