



Criticalcase presenta

## **Il nostro metodo per ottenere i migliori risultati dal proprio sito web : l'esperienza di importanti realtà del fashion**

### **Necessità del cliente**

Il sito internet è diventato uno strumento di vendita essenziale per il nostro cliente, veicolo per centinaia di milioni di euro di ordini da tutto il mondo. Il cliente ci chiede quindi non solo di monitorare e raggiungere le migliori prestazioni per la sua utenza in un dato momento ma di avere una interazione tecnologica che sia in grado di mantenerlo costantemente nel tempo. Un sito veloce e reattivo aiuta il posizionamento, non crea stress nell'utente con un conseguente aumento delle pagine del sito visitate, ma soprattutto permette di vendere molto molto di più.

### **Soluzione**

Nota: Per esigenze normative di alcuni paesi del mondo (i.e. Cina, Russia) è stata progettata una soluzione multicloud che potesse ottemperare alle richieste normative di ogni paese.

Il cliente ci chiede velocità e si aspetta un incremento importante di vendite per cui dedichiamo una particolare attenzione al monitoraggio per identificare il punto di partenza. Vengono quindi attivati:

- Un servizio di Real user Monitoring (BlueTriangle, Akamai mPulse, Google Analytics, Contentsquare e altri strumenti già in dotazione del cliente) che ci ha permesso di capire l'esperienza utente media, in termini di performance, relazionata ai principali elementi di analisi (geografia, tipo di browser, device utente...) , basandosi sui più recenti KPI di mercato ma avendo anche una visione business oriented che permettesse di analizzare i flussi degli utenti all'interno dell'ecommerce stesso.



- Un servizio di Synthetic Monitoring (Catchpoint) che ci ha permesso di capire quali sono le prestazioni che il cliente riesce ad ottenere in ogni country di suo interesse, nel mondo partendo da una baseline di connettività standardizzata nel tempo.
- Multipli APM (application performance management), sia dati da piattaforme SAAS (Dynatrace) sia installati onpremise AppDynamics, ci hanno permesso di capire criticità e rallentamenti che possono avvenire a livello di infrastruttura e applicazione web.

I dati forniti dai tool di monitoraggio, correttamente correlati da nostri data scientist tramite strumenti di big data costruiti ad hoc su piattaforma ELK, hanno portato ad identificare i punti di intervento portandoci ad attivare ed integrare i seguenti servizi:

- CDN Akamai e Quantil per accelerare i contenuti grazie al caching dei contenuti statici ed alla velocizzazione delle rotte dinamiche nel mondo.
- CDN Akamai e Quantil in modo da agire come reverse proxy rispetto ad origine eterogenee molto verticali su alcuni aspetti quali API, SSR, CSR, DAM, CRM.
- CDN Akamai e Quantil per lo spostamento di alcune logiche di business direttamente at-the-edge usando funzionalità di serverless computing at the edge.
- Servizio di AAP Akamai (AntiBot ed AntiScraper) e servizio Distil Imperva in accoppiata con la CDN Quantil in modo da eliminare utenze (che su circa un 30% di traffico "BOT" rispetto al totale, incarna ben un 5% del totale) che puntano ad appropriarsi dei contenuti del cliente creando carico inutile all'infrastruttura del cliente e provocando danni in termini di business e di brand.
- Servizio di Image Optimization (Cloudinary) che permette di ottimizzare i contenuti multimediali per l'utente ed il suo device migliorando enormemente l'erogazione dei contenuti facendo leva sulle ultime tecnologie in termini di Perceptual Quality calculation.
- Low Latency DNS (NS1) globale per migliorare i tempi di risoluzione del dns in country che hanno mostrato scarse performance.
- Performance-balancing e Geo-balancing (NS1 pulsar e filterchains): funzionalità lato DNS che permettono di definire la risposta alla query dns in base alle performance riscontrate dagli end-user e/o in base alla geolocalizzazione dell'utente per far leva sulla miglior cdn per unità di

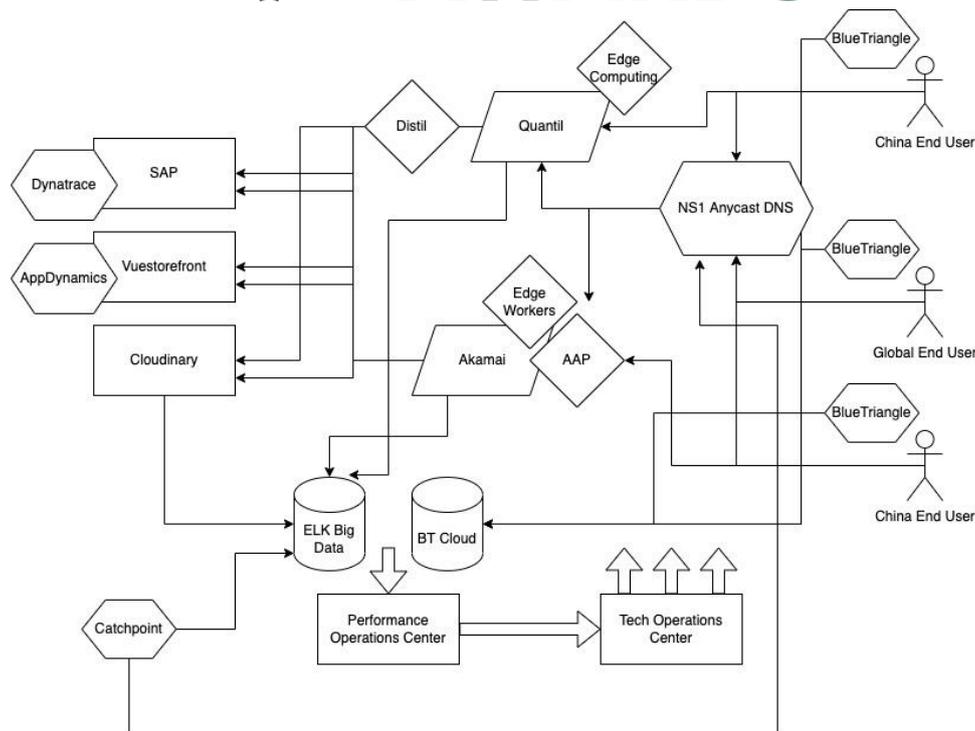


tempo/ posizionamento geografico. Piccoli accorgimenti, come il promuovere un Name Server di Criticalcase come quarto NS, hanno permesso al cliente di dotarsi di un failover efficace per mettersi al riparo nel 100% teorico dei casi.

Importante sottolineare come il nostro team ha dati di rilevazione di decine di progetti analoghi, informazioni che hanno permesso al cliente anche di identificare degli obiettivi chiari, raggiungibili, per essere fra i migliori nel proprio settore.

E' stato quindi istruito il Performance Operations Center di Criticalcase perché :

- Monitorasse costantemente i gap prestazionali per ogni geografia risolvendoli con accorgimenti CDN-Multi CDN (tramite bilanciamento governato da Real User Monitoring – DNS
- Benchmarking costante, per garantire competitive analysis, improvement e remediation a tutti i livelli in maniera reattiva e proattiva.
- Tuning costante dei parametri applicativi e dei servizi per ottenere sempre le migliori prestazioni possibili.
- Business monitoring, per mantenere attiva la correlazione tra eventi tecnologici e variazioni della User Experience.
- Business monitoring, per garantire che il monitoraggio degli elementi che portano maggiore fatturato abbiamo la migliore attenzione muovendosi assieme alle campagne organizzate dal cliente per focalizzarsi sulle pagine di atterraggio via via più importanti per ottimizzare continuamente i flussi di navigazione degli utenti finali.



## Fasi della implementazione

La prima fase del progetto è stata una analisi normativa e degli obiettivi del cliente. Criticalcase ha competenze e relazioni per intervenire puntualmente sui vari constraints geografici legati a normative territoriali (China, Russia etc.) utilizzando specifiche mappe o particolari agreements possiamo supportare il cliente globalmente anche a livello normativo (ad esempio nell'ottenimento delle licenze necessarie (Es. ICP Bei'an license cinese) grazie a un abbondante decennio di attività e di pratica, e della consolidata esperienza ormai maturata per oltre una ventina di celebri brands dell'industria, che ha portato come valore aggiunto anche quello di avere creato sinergie con uffici normativi di forte rilevanza negli ambienti governativi.

La seconda fase è stata dedicata ad istruire sonde per monitoraggio pervasivo globale: Real User Monitoring, Synthetic Monitoring, Application Performances Monitoring, per garantire al cliente una continuità di rilevazioni prestazionali e una costante modifica degli assets per affrontare i cambi dinamici che seguono la vita del sito.



Tutte queste informazioni, provenienti da ambienti eterogenei quali infrastruttura, software ed informazioni di business e prestazionali sono stati incrociati per capire i punti di intervento su cui intervenire.

La terza fase è quella di implementazione, insieme a cliente e partner terzi, di tutti i prodotti tecnologici, sia lato delivery che lato security, utili per migliorare i KPI definiti. L'implementazione è stata a sua volta suddivisa in vari passaggi in modo da avere il minor impatto possibile sull'as is e provocare uno zero impact in termini di business per il cliente finale.

La quarta fase, quella di mantenimento, si è orientata al monitoraggio costante dei risultati e delle conversion del cliente. Il team di performance lavora a quattro mani con il marketing del cliente analizzando dati di vendita e conversion ed analizzando ogni criticità di business (calo vendite, conversion rate etc....) con l'obiettivo di come questa può essere affrontata sul piano tecnico.

### **Obiettivi e Vantaggi raggiunti per il cliente**

Gli obiettivi per il cliente erano di incrementare il numero di visite date anche dal miglior posizionamento SEO oltre che dalla reattività del sito in fase di navigazione reale e, facendo leva sulla fisionomia fortemente esigente del consumatore attuale, che mostra sempre maggiore attenzione a una fruizione fluida e veloce dei contenuti web e apps, di incrementare il tempo di permanenza diminuendo quindi il bounce rate sulle pagine facenti parti di un funnel di acquisto, aumentando di conseguenza anche il numero di pagine di prodotto visitate per singola sessione.

A termine del progetto il cliente ha riscontrato, tramite google analytics e tramite gli strumenti da noi configurati, un improvement del 10-15% in quanto a visite ed un incremento x1,5 del tempo di permanenza dell'utente sul sito.

Questi valori sono stati mantenuti ed incrementati nel tempo grazie all'interazione costante con il servizio del Performance Operations Center con il cliente e con le controparti tecniche.



### Elementi distintivi, di innovazione ed originalità

L'aspetto unico di questa linea di offerta è quella di affrontare una problematica prettamente tecnica dal punto di vista del business usando tale punto di vista per migliorare in cascata tutte le componenti tecnologiche che ne fanno parte..

Ogni intervento proposto al cliente (che sia aggiunta di tecnologie, modifiche infrastrutturali o di servizio) vengono giustificate sempre con una proiezione delle possibili renew che possono essere raggiunte. Al cliente quindi si propone una soluzione tecnologica che è la migliore in termini di rapporto fra costo e benefici sugli indicatori identificati dal cliente (vendite etc...)

Per ottemperare a questa necessità è stato creato un Performance operations center : un punto di riferimento per il cliente che monitora costantemente i dati marketing e business e li correla poi con le performance e gli eventi infrastrutturali con lo scopo di fornire a tutte le componenti della filiera , dal business all'IT passando dal Digital, un interlocutore unico, competente, e preparato che permetta al cliente di raggiungere le migliori prestazioni di vendita online.