

Cinco claves para el éxito de un programa de fidelización de retail online



Fomente la lealtad del cliente con interacciones online rápidas, atractivas y sin fricciones

Los programas de fidelización pueden ayudar a los retailers online a mejorar los índices de retención de clientes, aumentar las oportunidades de venta cruzada y venta dirigida, e incrementar los márgenes e ingresos. Sin embargo, es posible que una mala experiencia de usuario afecte a la satisfacción del cliente y perjudique a los programas de fidelización. En la actualidad, los consumidores esperan interacciones rápidas, sin fricciones y seguras desde cualquier dispositivo. Para desarrollar plenamente todo el potencial del programa de fidelización de su empresa, debe acelerar el rendimiento de la aplicación móvil y el sitio web, agilizar las interacciones digitales y proteger los datos confidenciales. A continuación, presentamos cinco formas infalibles de atraer clientes, aumentar la fidelidad a la marca y mejorar los resultados empresariales.

1. Proporcionar un proceso de registro de usuario sencillo y sin problemas

Los procesos de registro extensos y dilatados pueden frustrar a los clientes y reducir las inscripciones. Con un proceso de registro rápido y fácil, compatible con el inicio de sesión a través de redes sociales y el inicio de sesión único en todos sus activos, puede mejorar las experiencias de los clientes y frenar el abandono.

2. Optimizar el rendimiento del sitio web y la aplicación móvil

El rendimiento web es fundamental para la experiencia del usuario. La lentitud en el sitio web y las aplicaciones móviles puede ahuyentar a los clientes y disminuir las tasas de conversión. Mediante la optimización del rendimiento web, con la que se garantiza una experiencia de calidad en todo tipo de dispositivos y en cualquier lugar, puede mejorar la opinión de los clientes y los resultados empresariales.

3. Atraer a los clientes con imágenes y vídeos de alta calidad

El contenido multimedia enriquecido le ayuda a atraer a los compradores y fidelizarlos. Sin embargo, la lentitud en la carga de las páginas y el streaming de vídeo produce rechazo en los clientes y afecta a los resultados finales. Puede mejorar la experiencia del usuario mediante el uso de herramientas adaptables de gestión multimedia para optimizar las imágenes y el contenido de vídeo en dispositivos móviles y navegadores web.

4. Proteger contra el abuso y el robo de credenciales




Los programas de fidelización son blanco de fraude y abuso. Los hackers y estafadores pueden revender o canjear los premios robados a un precio cuantioso. Un grupo de prevención de fraude en los programas de fidelización estima que se pierden 1000 millones de dólares al año por delitos cometidos contra este tipo de programas.¹ Puede protegerse del robo, Credential Stuffing y el uso indebido de credenciales mediante la implementación de soluciones avanzadas de gestión de acceso e identidades de clientes, así como soluciones de gestión de bots.

5. Garantizar el cumplimiento de las normativas de privacidad de datos

Los sitios de retail online están sujetos a numerosas normativas de privacidad de los datos (el RGPD, la CCPA, el PCI DSS, etc.). Mediante la implementación de sólidas prácticas y sistemas para garantizar la seguridad de los datos, puede mejorar el cumplimiento de las normativas para así evitar sanciones y publicidad negativa.

Atraiga clientes, cultive la fidelización y mejore los resultados con Akamai

Akamai puede ayudar a su empresa a mejorar las interacciones digitales y mitigar el riesgo simplificando la incorporación de clientes, acelerando el rendimiento de los sitios web y las aplicaciones móviles, y protegiendo los datos confidenciales y los sistemas de TI. La completa cartera de soluciones inteligentes de optimización del rendimiento y seguridad en el borde de Internet de Akamai le permite maximizar la calidad de la experiencia, aumentar la confianza digital e impulsar los resultados comerciales.

|  Detenga el abuso de credenciales con Bot Manager |  Optimize la experiencia del usuario con Image & Video Manager |  Garantice el cumplimiento y la privacidad con Identity Cloud |
|--|--|---|
| <p>Detección de bots avanzada con visibilidad precisa del tráfico de bots</p> <ul style="list-style-type: none">• Proteja el sitio web, las páginas de inicio de sesión y las aplicaciones móviles y web.• Filtre el tráfico de bots y sepárelo del tráfico humano, obteniendo así una mejor perspectiva del comportamiento real de los usuarios.• Protéjase del robo de puntos de recompensas y la comprobación de saldo de tarjetas de regalo.• Anticípese al panorama cambiante de los bots. <p>Para obtener más información, visite akamai.com/botmandemo</p> | <p>Optimización y distribución multimedia automáticas</p> <ul style="list-style-type: none">• Impulse la interacción online con vídeos e imágenes de alta calidad.• Ofrezca atractivas experiencias digitales con un rendimiento superior.• Cambie el tamaño de imágenes y vídeos automáticamente en función del tamaño de la pantalla del dispositivo.• Reduzca el peso de la imagen y mantenga la mejor calidad visual. <p>Para obtener más información, visite akamai.com/imagemanager</p> | <p>Incorporaciones de clientes integrales, seguras y fluidas</p> <ul style="list-style-type: none">• Introduzca controles de seguridad sólidos y autenticación multifactorial (MFA).• Cumpla las normativas de privacidad de datos: GDPR, PCI DSS, CCPA, PIPEDA, etc.• Amplíe para dar soporte a millones de clientes globales.• Facilite el inicio de sesión mediante redes sociales y el inicio de sesión único. <p>Para obtener más información, visite akamai.com/identitycloud</p> |

"Akamai reduce en gran medida los tiempos de carga de nuestras páginas, lo que contribuye enormemente a mejorar la experiencia de nuestros clientes".

- Herman Widjaja, vicepresidente sénior de Tokopedia, sitio líder de retail online de Indonesia

tokopedia

Fuente

1) "Why Rewards for Loyal Spenders Are 'a Honey Pot for Hackers'", *The New York Times*, 11 de mayo de 2019



Akamai garantiza experiencias digitales seguras a las empresas más importantes del mundo. La plataforma inteligente de Akamai en el Edge llega a todas partes, desde la empresa a la nube, para garantizar a nuestros clientes y a sus negocios la máxima eficacia, rapidez y seguridad. Las mejores marcas del mundo confían en Akamai para lograr su ventaja competitiva gracias a soluciones ágiles que permiten destapar todo el potencial de sus arquitecturas multinube. En Akamai mantenemos las decisiones, las aplicaciones y las experiencias más cerca de los usuarios que nadie; y los ataques y las amenazas, a raya. La cartera de soluciones de seguridad en el Edge, rendimiento web y móvil, acceso empresarial y distribución de vídeo de Akamai está respaldada por un servicio de atención al cliente y análisis excepcional, y por una supervisión ininterrumpida, durante todo el año. Para descubrir por qué las marcas más importantes del mundo confían en Akamai, visite www.akamai.com o blogs.akamai.com, o siga a @Akamai en Twitter. Puede encontrar los datos de contacto de todas nuestras oficinas en www.akamai.com/locations. Publicado el 20 de abril.