

Come favorire la fidelizzazione nel retail online in cinque mosse



Favorire la fidelizzazione con interazioni online rapide, agevoli e coinvolgenti

I programmi fedeltà possono aiutare i retailer online a migliorare la fidelizzazione e incrementare le opportunità di cross-selling e upselling, nonché espandere ricavi e margini di profitto. Tuttavia, una scarsa user experience può compromettere la soddisfazione dei clienti e interferire sui programmi fedeltà. I consumatori di oggi si aspettano interazioni rapide, sicure e agevoli da qualsiasi dispositivo. Per sfruttare appieno il potenziale dei programmi fedeltà aziendali, è necessario accelerare le performance del sito web e delle app mobili, ottimizzare l'engagement digitale e salvaguardare i dati sensibili. Di seguito, vengono elencati cinque modi sicuri per attrarre i clienti, incrementare la fedeltà al brand e migliorare i risultati aziendali.

1. Fornire un processo di registrazione semplice e veloce

Processi di registrazione lunghi ed estenuanti possono scoraggiare e creare frustrazione nei clienti. Un processo di registrazione facile e rapido, in grado di supportare l'accesso ai social e SSO (Single Sign-On) su tutte le proprietà, può migliorare le customer experience e limitare i tassi di abbandono.

2. Ottimizzare le performance di siti web e applicazioni

Le web performance sono un fattore determinante per la user experience. Il rallentamento di siti web e app mobili può allontanare i clienti e diminuire i tassi di conversione. Mediante l'ottimizzazione delle web performance (garantendo experience di qualità ovunque e su tutti i dispositivi), potete fare una migliore impressione sui clienti e migliorare i risultati aziendali.

3. Attrarre i clienti con immagini e video di alta qualità

I contenuti multimediali possono aiutare ad attirare gli acquirenti e a migliorare la fidelizzazione. Tuttavia, il rallentamento nel caricamento delle pagine e nei flussi video può allontanare i clienti e incidere sui profitti. Per migliorare le user experience, sono disponibili strumenti adattivi per la gestione dei contenuti multimediali che consentono di ottimizzare la visualizzazione di immagini e video per dispositivi mobili e browser web.

4. Proteggere dal furto e dall'abuso di credenziali

I programmi fedeltà sono soggetti a frodi e abuso di credenziali. Hacker e truffatori possono rivendere o riscattare premi rubati per grosse cifre. Secondo un gruppo di prevenzione delle frodi nei programmi fedeltà, le perdite causate da questo tipo di reati ammontano a 1 miliardo di dollari.¹ Per difendersi da attacchi di credential stuffing, furto e abuso di credenziali, è possibile implementare avanzate soluzioni per la gestione dei bot e la gestione degli accessi e delle identità dei clienti.

5. Garantire la conformità alle normative sulla privacy dei dati

I siti di retail online sono regolamentati da una vasta serie di normative sulla privacy dei dati (GDPR, CCPA, PCI DSS, ecc.). Stabilendo solidi sistemi e procedure per la sicurezza dei dati, potete migliorare la conformità alle normative, evitando di incorrere in multe salate e cattiva pubblicità.

Engagement dei clienti, fedeltà al brand e miglioramento dei risultati con Akamai

Akamai può aiutare le aziende a migliorare l'engagement digitale e mitigare i rischi ottimizzando l'onboarding dei clienti, accelerando le performance di siti web e app mobili e proteggendo sistemi IT e dati riservati. L'ampia gamma di soluzioni per l'ottimizzazione delle performance e la sicurezza intelligente sull'edge di Akamai possono aiutarvi a massimizzare la qualità delle experience, incrementare la fiducia digitale e migliorare i risultati aziendali.

 Fermare l'abuso di credenziali con Bot Manager	 Ottimizzare le user experience con Image & Video Manager	 Mantenere la conformità e la privacy con Identity Cloud
<p>Avanzato sistema di rilevamento dei bot con una visibilità granulare sul traffico corrispondente</p> <ul style="list-style-type: none">• Protezione di siti web, pagine di accesso e app web e mobili• Separazione del traffico dei bot da quello umano per migliorare le informazioni sul comportamento degli utenti reali• Protezione dal furto di punti per ricevere premi e dalla lettura del saldo di carte fedeltà• Costante aggiornamento sul panorama dei bot in evoluzione <p>Per ulteriori informazioni, visitate la pagina akamai.com/botmandemo</p>	<p>Automazione della delivery e dell'ottimizzazione di contenuti multimediali</p> <ul style="list-style-type: none">• Incremento dell'engagement online con immagini e video di alta qualità• Eccellenti experience digitali con performance di altissimo livello• Ridimensionamento automatico di immagini e video in base alle dimensioni degli schermi dei dispositivi• Riduzione del peso delle immagini, mantenendo, al contempo, la migliore qualità visiva <p>Per ulteriori informazioni, visitate la pagina akamai.com/imagemanager</p>	<p>Soluzioni per l'onboarding dei clienti complete, sicure e agevoli</p> <ul style="list-style-type: none">• Introduzione dell'autenticazione multifattore (MFA) e di solidi controlli di sicurezza• Rispetto della conformità alle normative sulla privacy dei dati (GDPR, PCI DSS, CCPA, PIPEDA, ecc.)• Scalabilità per il supporto di milioni di clienti globali• Supporto dell'accesso ai social e SSO (Single Sign-On) <p>Per ulteriori informazioni, visitate la pagina akamai.com/identitycloud</p>

"Akamai riduce notevolmente i tempi di caricamento delle pagine sul nostro sito e ci aiuta davvero a migliorare l'experience per i nostri clienti."

- Herman Widjaja, Senior VP, Tokopedia (il più importante sito di retail online in Indonesia)

tokopedia

Fonte

1) Perché i premi fedeltà sono così allettanti per gli hacker, *New York Times*, 11 maggio 2019



Akamai garantisce experience digitali sicure per le più grandi aziende a livello mondiale. L'Akamai Intelligent Edge Platform permea ogni ambito, dalle aziende al cloud, permettendovi di lavorare con rapidità, efficacia e sicurezza. I migliori brand a livello globale si affidano ad Akamai per ottenere un vantaggio competitivo grazie a soluzioni agili in grado di estendere la potenza delle loro architetture multcloud. Più di ogni altra azienda, Akamai avvicina agli utenti app, experience e processi decisionali, tenendo lontani attacchi e minacce. Il portfolio Akamai di soluzioni per l'edge security, le web e mobile performance, l'accesso aziendale e la delivery di contenuti video è affiancato da un servizio clienti di assoluta qualità e da un monitoraggio 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno. Per scoprire perché i principali brand del mondo si affidano ad Akamai, visitate il sito www.akamai.com o blogs.akamai.com e seguite [@Akamai](https://twitter.com/Akamai) su Twitter. Le informazioni di contatto internazionali sono disponibili all'indirizzo www.akamai.com/locations. Data di pubblicazione: 4/20.