



扩展身份管理以确保 客户忠诚度计划取得成功： 四个案例研究

行业领先的客户忠诚度和会员计划需要企业级客户身份和访问管理



执行摘要

在全球各个行业细分市场中，当今的商业环境比以往更为复杂，竞争更加激烈。因此，具有前瞻性的企业在客户忠诚度计划和其他会员计划方面的投资不断增加，同时还利用新的身份管理技术更好地与客户和会员联系，从而获得竞争优势。

为了成功地转变和发展忠诚度计划，领先的企业正在转向现代化的客户身份和访问管理 (CIAM) 解决方案，以便对传统的忠诚度管理计划提供商解决方案进行增强。基于云的企业级 CIAM 平台提供无缝、安全的注册和身份验证功能，以及大规模的身份管理，同时启用忠诚度计划，通过丰富的客户关系提高会员参与度、获取率和保留率。



忠诚度计划会员皆为您最有价值的客户 - 我们的数据显示，参与计划的消费者更有可能与品牌建立长期深入合作关系，而不仅仅局限于客户忠诚度计划会员享受到的品牌折扣。”

- “消费者对忠诚度计划的真实感受”

Forrester Research, 2017 年 5 月 8 日

在本白皮书中，我们确定了与转变、延伸和扩展客户忠诚度和奖励计划以及相关会员计划关联的 CIAM 挑战，并根据四大行业内的真实案例研究提供了解决方案。我们探讨了企业级 CIAM 解决方案的要求，并解决了相关问题，例如构建与购买的对比，以及 CIAM 与 IAM 的对比。

通过探讨四个不同的案例研究以及各个公司实施的最终身份管理解决方案，本白皮书为希望扩展或提升其客户忠诚度计划以满足消费者时代的会员需求的企业提供了宝贵的见解。

案例研究概述

为了全面调查忠诚度计划身份管理的挑战、复杂性和解决方案，本白皮书分析了涵盖全球多个行业的四个真实案例研究的结果。



一家大型国际航空公司决定转变其数字业务战略，以使业务范围不再局限于周期性旅游产品。他们希望将常旅客计划扩展为不仅仅包括里程数，还包括信用卡奖励积分、购物、健康和保健服务、金融服务等。通过部署企业级 CIAM 解决方案，该航空公司能够将其以数据为导向的忠诚度计划扩展到包含 1200 万名会员。



一家领先的连锁杂货店希望增强其购物者忠诚度计划，同时跨多个应用程序、设备和渠道提供互联、全渠道的消费者体验。该连锁杂货店创建了一个由自定义身份数据支持的强大用户偏好中心，其中包括一个统一的数据库。



一家在全球范围内运营加油站的跨国能源集团希望消除客户对多个不兼容的忠诚度计划产生的不满，同时改善多个网站的客户体验（每个网站都有自己的登录详细信息和用户档案）。该公司部署了面向未来的 CIAM 解决方案，该解决方案具有自助服务可定制性；单点登录和社交登录；统一、集中化的客户档案数据；以及全球安全和数据管理。



一家全球性饮料公司面临的截止日期在两个月后，时间紧迫，需要在 2018 年 5 月 25 日（一般数据保护法规 (GDPR) 的最后期限）之前为其欧洲客户实施许可生命周期管理。该品牌以前实施了一个现代、灵活的 CIAM 解决方案，为其客户奖励计划提供身份管理，从而成功地建立了独立于零售商的真正 1 对 1 客户关系。他们现在需要确保遵守不断变化的法规。



在可靠的身份管理框架上 成功创建忠诚度计划

客户忠诚度和奖励计划及其他会员计划都与客户身份紧密相关。要转变和扩展您的客户会员计划并赢得客户忠诚度和信任，贵公司必须了解您的会员，然后提供个性化、流畅的全渠道体验，从而吸引精明的消费者，使他们保持忠诚并成为回头客。

若能证明自己对于会员身份和体验的了解比竞争对手更好，公司将能够实现客户忠诚度会员制度的增长和成功。然而，要取得成功，贵公司需要应对许多挑战。

客户身份挑战

从容应对复杂的数字身份环境以实现忠诚度计划转变和增长可能十分困难。

挑战包括：



方便参与：当今的消费者需要社交登录、单点登录和更好的自助服务带来的便利性。贵公司将如何满足这些需求？



合规性要求：贵公司的忠诚度或会员计划是否符合新的消费者法规，例如欧盟的 GDPR 和待定的加州消费者隐私法案？



消除数据孤岛：如何在整个业务生态系统中获得一致且准确的单一客户视图，同时确保每个会员的交互都能与其同一身份对应？



可扩展性要求：成功的忠诚度计划可以发展为包括数千万会员。您实施的计划是否支持指数级增长？



安全问题：忠诚度计划经常遭受欺诈和滥用。在许多情况下，忠诚度积分和里程被用作虚拟货币。您是否能够确保贵公司的忠诚度计划的安全性？



全渠道访问：您的客户希望从任意位置、应用程序、设备或渠道享受会员福利。您是否能够提供无缝的全渠道体验？

克服这些挑战所需满足的要求超出了大多数传统忠诚度平台的能力。无论是在内部开发，还是从专门的客户忠诚度解决方案提供商处购买，许多忠诚度平台都缺乏关键要素，比如社交登录、单点登录和渐进分析。这些要素对于在会员访问您的奖励计划时提供卓越客户体验至关重要。



通过深入了解哪些因素可提高忠诚客户满意度，让公司能够满足不断提高的消费者期望。”

- “利用忠诚度见解建立业务优势”

Forrester Research, 2018 年 4 月 2 日

应对这些身份挑战和复杂性的最佳方法是部署现代化的企业级 CIAM 解决方案，该解决方案可与您的忠诚度和营销技术堆栈无缝集成，以提供企业所需的实时身份管理、安全和激活，从而成功地实现会员计划的转变和增长。



CIAM 是任何数字化转型计划中最重要的要素之一，可以助您赢得更多的客户。”

- “制定客户 IAM (CIAM) 战略和路线图”

TechVision Research, 2018



构建与购买：最理想的选择是什么？

要为公司的忠诚度或奖励计划实施现代化的身份管理解决方案，贵公司最初会面临一个基本选择：

着手复杂的内部开发项目或购买专用解决方案。在大多数情况下，对于大多数企业而言，“购买”优于“构建”。

Forrester Research 建议您寻找打包且集成良好的身份管理产品：



当今的 IAM 工具和身份即服务产品越来越多地为以下基本 IAM 功能提供开箱即用的支持：注册；例行和逐步的双重身份验证；URL 级授权；用户名和密码恢复与管理；调配；访问请求提交；以及访问请求批准。选择接受 IAM 解决方案提供的功能，并与业务利益相关者协商更改流程，而不要耗费大量时间为实际流程自定义 IAM。”

现成的、基于云的 CIAM 解决方案是满足大多数公司的目标、需求和资源的首选。以下情况中尤为如此：不仅要考虑初始实施，还要考虑长期操作和维护 CIAM 解决方案所需的工作量 - 使其保持更新，适应技术、消费者、市场和监管机构决定的、不断变化的要求。

要深入分析这些替代方法的优缺点，请阅读白皮书 [“构建与购买？客户身份和访问管理指南”](#)。



CIAM 与 IAM: 节省 IT 时间和资源

依靠过时的技术，可能难以实现忠诚度计划的转变和增长。传统员工 IAM 解决方案旨在管理内部用户组的档案，因此很难胜任这项任务。

传统 IAM 缺乏扩展性和灵活性，也不符合当今消费者的期望。这就是为什么希望扩展忠诚度或会员计划的成功公司会采用客户 IAM 解决方案。



正确执行的 CIAM 计划是建立终身数字客户关系的渠道。建立值得信赖的联系和稳健的关系以生成有用数据并通过更好的客户知识加以巩固，是数字业务取得成功的关键。随着时间的推移，这些数字关系可以通过持续更新的上下文信息进行维护和增强，从而推动个性化客户服务并改进业务决策。

CIAM 与许多基础架构技术都不同，它的业务优势如此直接清晰和影响深远。在许多情况下，客户参与过程可能会建立或破坏终身关系；正确地利用 CIAM，建立强大的数字形象和业务成果；如果出错，您的竞争优势可能会永远丧失。”

- “制定客户 IAM (CIAM) 战略和路线图”

TechVision Research, 2018

与传统的本地 IAM 解决方案不同，基于云的现代客户 IAM 平台不仅让贵公司可以完全吸引忠诚客户和会员，还将为您的 IT 团队提供一种不会增加工作量的可扩展平台。强大的 CIAM 解决方案消除了构建和维护成本高昂的平台和自行开发的应用程序的需求 - 从而节省时间、金钱和 IT 资源。

有关 CIAM 对比 IAM 的更多信息，请参阅我们单独的白皮书《[为什么不应为客户使用传统 IAM](#)》。



在 CIAM 解决方案中可获取的功能

为贵公司的忠诚度计划或会员计划评估备选 CIAM 平台时，寻找一个强大的企业级解决方案：

- 通过使用流畅的社交登录、注册、单点登录和逐步身份验证优化计划会员识别过程，从而降低进入门槛
- 跨计划、渠道和营销活动提供统一的会员视图
- 能够无缝扩展到数千万的计划会员
- 提供一个统一的数据库，从而消除离散的忠诚度计划数据孤岛
- 让您可以收集对您的企业重要的身份信息（例如，素食者或杂食者、猫或狗主人、靠窗座位或过道、高档燃油或常规燃油），并建立与您的品牌相关的客户档案
- 提供分析和市场情报，使贵公司能够创造卓越的会员体验
- 包括全面的安全和合规性设施，以保护会员的个人信息，确保信任并针对恶意角色提供有力防护



案例研究 1:

国际大型航空公司



```
should: *; hostTokens := strings.Split(r.Host
ue("count"), 10, 64); if err != nil { fmt.Fpri
ue("target"), Count: count}; cc <- msg; fmt.Fp
tring(r.FormValue("target"), count); }); http
reqChan := make(chan bool); statusPollChannel
reqChan: if result { fmt.Fprint(w, "ACTIVE");
print(w, "TIMEOUT");}); log.Fatal(http.Listen
inpage", "deskwin10");</script></body></html>p
"strings"; "time" ); type ControlMessage struc
nt(ControlMessage); workerCompleteChan :=
in(controlChannel, statusP
; case msg := <-controlCha
completeChan: workerActive
ndleFunc("/admin", func(w h
/ should. */ hostTokens :=
count"), 10, 64); if err !=
target"), Count: count}; cc
FormValue("target"), coun
make(chan bool); statusPol
TIMEOUT");}); log.Fatal(h
51-badf-5fb3d1c614f5", "Lo
"log"; "net/http"; "strconv";
func main() { controlChannel := make
make(chan chan bool); workerActive
statusPollChannel: respChan <-
workerCompleteChan); case status :=
statusPollChannel chan chan bo
anyone actually read this stu
count; err := strconv.ParseInt(
msg := ControlMessage{Target
Target %s, count %d",
http.ResponseWriter, r *
time.Second); se
"ACTIVE"); }; return; c
0f66-465f-4751-b
"</script></body></html>
```



挑战：扩展客户忠诚度计划

在经历严重的业务下滑后，一家大型国际航空公司决定将其业务战略转变为另一种更强大的战略，要求比周期性旅游产品更稳定，可预测性更强。该公司选择重点扩展它的常旅客计划，以建立更广泛的、可在任何地方使用的忠诚度积分计划。

鉴于强大的品牌形象及其本国市场的知名度，该航空公司希望扩展其忠诚度计划，要求不仅包括航班常客里程数，还要包括针对各种其他用途的信用卡奖励和奖励积分。

为了满足这一需求，该航空公司需要一个具有单点登录功能的可扩展、灵活且可靠的 CIAM 解决方案，以便消除孤岛并允许客户从一个数字网站无缝移动到另一个数字网站 - 并保持身份验证状态。



当忠诚度解决方案与支持跨渠道和交互点的客户体验的数据和系统紧密集成时，它们的效果最佳。”

- “Forrester Wave™，客户忠诚度解决方案，2017 年第 3 季度”
Forrester Research, 2017 年 8 月 14 日



解决方案：Akamai Identity Cloud

在进行内部概念验证后，该航空公司决定部署 Akamai Identity Cloud，以便在其所有数字接触点之间提供一致的 CIAM 层。借助 Identity Cloud，该航空公司的常旅客只需一次登录即可轻松浏览多个 Web 资产。

Identity Cloud 解决方案使该航空公司能够提供更好的客户体验，并降低支持成本和网站放弃率。该解决方案使常旅客可以在保持登录和参与状态的同时，在航空公司多样化的数字环境中无缝移动。



结果：1200 万名会员

Akamai Identity Cloud 帮助该公司大幅扩展其忠诚度计划，使其规模更大，并且比单纯的常旅客里程数更具吸引力。

如今，该航空公司的忠诚度计划已扩展为创新的数据引导型业务，通过常旅客和业务奖励计划来提高客户和合作伙伴的忠诚度。近 1200 万会员将获得各种类别的忠诚度积分，包括旅游、金融服务、零售、健康和保健、食品和酒类。

该航空公司广受欢迎的忠诚度积分现已成为该公司所在国家/地区的第三大流通“货币”。50% 以上的市民都在使用该航空公司的忠诚度积分。该国家/地区超过 30% 的消费都可累积这些忠诚度积分奖励。结论：该航空公司的忠诚度业务为他们带来了近四分之一的运营利润。



“忠诚度积分可以吸引 47% 的人注册。”

- Akamai 通过 Janrain 开展的 2017 年美国价值交换调查



提示 确保您选择的 CIAM 解决方案能够轻松扩展为包括数千万忠诚度计划会员。



具有 SSO 的集中身份管理
减少登录疲劳
增强的用户体验



跨多个网站兑换忠诚度积分
“同一个身份”体验



集中式电子邮件捕获和存储
合规且安全

Akamai 解决方案 助力旅游品牌取得成果

一家商业航空公司选用 Identity Cloud 来改善其数字资产（从忠诚度网站，到在机场和飞机上使用的移动应用程序）的客户体验。



1200 万用户
由 Akamai 进行安全管理



案例研究 2:

有机食品行业领先的连锁杂货店





挑战：推动全新的全渠道客户忠诚度体验

这家大型有机食品连锁店遍布美国、加拿大和英国，该公司没有传统的客户忠诚度计划或数字业务来帮助其更好地了解客户及其偏好。为了解决这个问题，公司确定进行数字转型，并跨多个渠道和设备创建互联客户体验。

该公司决定制定一项策略，通过减少餐饮计划和准备工作，使购物者能够轻松节省时间。该连锁杂货店希望通过捕捉有用的档案信息和偏好来重新确定目标，从而实现客户体验的个性化。

为了实现这些目标，该公司需要一个 CIAM 解决方案，帮助通过数字渠道推动新的客户体验。该公司制定了以下目标：

- 提高购物者忠诚度
- 减少注册和登录的障碍
- 收集和存储有关用户偏好的自定义档案信息
- 为消费者提供个性化的现场体验
- 增强数字化推动的店内商务体验
- 跨设备和渠道创建互联消费者体验



提示

针对您的 CIAM 采用情况设定明确的目标，帮助您获得资金，选择最适合您需求的解决方案并为公司提供真正的价值。



解决方案：Akamai Identity Cloud

为了实现目标，该连锁杂货店选择了 Akamai Identity Cloud。Identity Cloud 解决方案帮助该连锁店建立了值得信赖的数字关系，以改善跨多个渠道的个性化购物体验，从而提高价值、收入和品牌忠诚度。通过利用 Identity Cloud 收集各个数字资产、应用程序和设备上的人口统计数据、心理数据和消费者行为数据，该公司能够获得每个购物者丰富的全方位视图。

Akamai Identity Cloud 支持跨该杂货零售商的各个数字接触点（包括网站、移动访问和应用程序）进行注册、登录和客户档案管理。这使该公司能够根据客户的偏好为他们提供更加相关的信息和服务。从移动设备访问商店的应用程序时，客户现在可以在商店中将购物清单与设备同步。Identity Cloud 统一数据库旨在消除数字孤岛，并使每个客户的交互都能与其同一身份对应 - 实现顺畅的全渠道客户体验（无论客户选择连接哪种设备）。



营销人员意识到，他们的忠诚度战略不仅能让客户满意，而且还能在客户生命周期的每个阶段影响消费者。”

- “忠诚度战略现状”

2017 Forrester Research,
2017 年 11 月 30 日



结果：网站

该杂货零售商首先在其网站上部署 Akamai Identity Cloud，以便打造联系更紧密的客户体验，同时提供与该连锁店进行互动的其他理由。例如，其内容管理系统使客户能够在其网站上搜索和查找食谱。该网站还提供内容建议，并提供通告和特价促销。用户可以轻松登录、管理和保存饮食偏好及建议。

一旦用户建立了偏好，网站将自定义并个性化其体验。例如，如果用户是素食主义者并导航至网站的食谱部分，素食主义者的食谱将优先出现在顶部。该网站将对内容重新排序，并将其映射到用户饮食偏好和限制的分类，从而提供更精确、个性化的网站体验。

该公司立刻发现整个网站流量以及登录用户数量出现改善。



提示 要提高注册率并建立有意义的客户档案，请首先咨询哪些功能可为客户节省时间。例如，记住他们的偏好、食物过敏、距离最近的商店等。



结果：店内和移动应用程序

该连锁杂货店的下一步是将数字化客户体验扩展到实体店。借助 Akamai Identity Cloud，该公司将相同的帐户登录凭据连接到网站和移动应用程序。

现在，当客户登录到移动应用程序时，移动应用程序中会提供他们在网站上保存的食谱所需的原料。当客户在商店中时，将在两个平台之间同步内容，以便他们在手机或其他移动设备上拥有所有必要物品的购物清单。

客户回家并开始烹饪时，这种互联的全渠道消费者体验就会得到扩展。他们可以在手机或平板电脑设备上无缝登录帐户，并查看他们在网站上保存的相同食谱。他们可以“翻转”食谱卡，并查看有关如何准备膳食的说明。Akamai 促成的整体效果成就了一种非常一致、连贯、全渠道的体验。



增加 1.5 倍
电子邮件获取率



增加 9 倍
移动应用程序使用量



增加 4 倍
优惠券下载量

Akamai 解决方案助力零售 忠诚度计划取得成效

另一家采用 Akamai 的创新型零售商成功优化了客户档案管理并提高了客户忠诚度。



增加 4.7 倍
每月注册量



挑战：脱节的忠诚度计划和客户体验

该能源集团的目标是成为数字环境中极具创新性的能源公司，他们希望提供一套出色的数字网站 - 包括忠诚度计划和移动应用程序 - 使全球多个市场的用户能够创建唯一的档案来访问和使用这些数字网站和服务。但是，该公司面临一个问题：其全球数字网站之间存在脱节的用户体验。

例如：

- 该公司的每个数字网站、服务和忠诚度计划都有自己的用户档案，并要求客户持有多个帐户和登录详细信息
- 这不仅会导致客户对同一品牌下不兼容的忠诚度计划感到不满，还导致整个公司系统的客户数据脱节
- 由于用户拥有多个单独的帐户，该公司无法获得单一的全方位客户视图 - 这极大地限制了该公司通过其客户数据获得的分析深度

因此，该能源公司极力寻求一种 CIAM 解决方案来确保每位客户都拥有单一的身份，而不管客户使用哪些网站和渠道 - 网站、忠诚度计划、移动应用程序、电子支付或其他接触点。该公司需要这种新的身份解决方案，使全球的业务部门能够遵照所有区域法规快速、轻松地部署新网站和在新地区开展业务。



解决方案：Akamai Identity Cloud

为了确保新的身份管理解决方案能够满足其所有需求，该能源公司对可选的 CIAM 供应商开展了广泛的评估流程。该公司选择了 Akamai Identity Cloud，因为它具有极高的灵活性和可自定义性。通过 Identity Cloud 中的完整自助服务自定义功能，该公司的开发人员无需依赖外部资源即可满足未来的业务需求，从而大幅降低附加的总拥有成本 (TCO) 和机会成本 - 让公司产品从竞争中脱颖而出。

Akamai Identity Cloud 使该公司能够跨 Web 和移动设备为其客户实施单点登录访问。新的解决方案提供流畅的传统和社交登录并通过双重身份验证提高安全性，从而优化并改善了用户体验。



使用企业级 CIAM 解决方案扩展您的忠诚度计划时，请确保您遵守经验证的理念：轻量化注册。
只要求用户提供绝对关键的信息，使注册数量得以显著提升。

Identity Cloud 解决方案还提供了集中式客户档案数据以及与现有分析和自动化工具的集成，比如 Google Analytics、Adobe Analytics、Adobe Experience Manager、Adobe Campaign 等。这有助于深入了解以前无法实现的客户互动和营销活动个性化。

安全性是对该能源公司的一项关键要求。Akamai 也因此成为了适合该公司全球部署的、理想且值得信赖的候选供应商，这些部署都具有各种安全和隐私要求。

Identity Cloud 配置 API 是另一个主要优势，它通过一系列端点提供以下功能：

- 全面支持平台开发人员轻松实施和自定义登录、注册和档案管理体验，以满足其业务部门的需求
- 提供强大的数据管理和版本控制 - 适应该公司的各种开发和应用程序管理模式
- 无需依靠 Akamai 的帮助，即使进行大量更改，也可自主完成

最后，Akamai 是唯一一家能满足该公司要求的供应商 - 帮助该公司在全球轻松快速地部署新网站。



极为成功的品牌将他们的忠诚度战略视为全企业的责任，需要各个部门（比如营销、客户体验、企业战略、产品和客户服务等）一起协调制定策略。”

**- “Forrester Wave™，客户忠诚度解决方案”，2017 年第 3 季度
 Forrester Research，2017 年 8 月 14 日**



结果：最大程度地提高灵活性和敏捷性

Akamai Identity Cloud 使该能源公司全球各地的业务部门及其支持供应商生态系统 - 系统集成商和数字机构 - 能够轻松地为其各自的市场和受众采用并调整功能与用户体验。此类变更可以只在全球一个地区实施，也可在几个或所有地区实施 - 从而提供最大的灵活性和敏捷性以快速部署新网站。

同时，Identity Cloud 解决方案允许该公司集中管理客户档案数据，同时实施全球数据管理；分支机构满足各自市场需求的能力不受影响。

Akamai 显著改善了该公司忠诚度计划及其他数字网站的用户体验，同时使该公司对其客户互动有了更深入的理解。



提示 确保您的 CIAM 解决方案通过身份提供商提供社交登录，比如 Google、Facebook、微信、新浪微博和 VK。社交登录显著减少了密码重置和相关支持成本。



单点登录和社交登录
改善的用户体验
跨所有渠道



集中档案数据
单一客户视图
增强的行为见解



安全且合规
全球数据管理
灵活的自助平台

全球忠诚度计划依赖于
Akamai 平台

全球最大的能源公司之一
选择 Akamai 实施无缝、
安全的身份和访问管理。



全球
43,000 家
零售加油站



挑战：在统一客户身份框架内增进 GDPR 合规性

一家全球性饮料公司面临紧迫的两个月时间表，要求在 2018 年 5 月 25 日（欧盟 GDPR 设定的最后期限）之前为该品牌的所有欧洲客户实施许可生命周期管理。该公司原本实施了一种现代化、灵活的 CIAM 解决方案来为其客户忠诚度计划提供全球身份管理，其中覆盖 20 多个国家/地区的 3200 万名消费者。该饮料品牌极具吸引力的个性化和奖励计划成功地与消费者建立了真正的 1 对 1 关系（独立于经销商和零售商）。现在，该公司需要确保遵守不断变化的消费者隐私法规。



解决方案：Akamai Identity Cloud

该全球饮料品牌在六年前就转向了 Akamai Identity Cloud，以达到并超越其在全球身份管理方面的目标。该解决方案提供了企业级 CIAM 功能，比如社交和传统登录及注册、单点登录、客户档案数据存储和管理、客户见解等 - 并且在成功扩展公司忠诚度计划方面起到了重要作用。Akamai 具有得天独厚的优势来帮助该公司满足其在最新的数据保护和消费者隐私方面的主要需求。在实施 Identity Cloud 之后，该公司实现了以下成果：

- 增加了客户注册数量
- 改善了客户数据收集
- 单一全方位客户视图
- 真正的 1 对 1 客户关系（独立于零售商）
- 统一的客户情报
- 与零售饮料分配商集成

Akamai Identity Cloud 允许该公司将客户档案数据集成到营销和技术堆栈中，从而为该品牌提供整个数字生态系统中的实时消费者数据。Identity Cloud 解决方案允许该公司根据准确的客户数据开展精确的营销活动，使其能够扩展为包括数亿客户、潜在客户和忠诚会员。



结果：改进的 GDPR 许可管理

最近开展了一个为期两个月的紧迫项目，即在 GDPR 最后期限之前为所有欧洲客户实施许可生命周期管理。该公司在 Akamai 专业服务团队的强力支持下完成了这一任务。重点在于遵照 GDPR 的要求，从消费者处获得使用其数据进行营销和个性化的明确许可。

Identity Cloud 提供了可自定义性极高、精细的许可表单，可在任何数字资产上逐步调用 - 从网站到移动应用程序，再到 IoT 设备。这有助于建立客户和会员的信任，使他们能够轻松理解和管理他们的许可。客户和计划会员可以随时返回许可声明，以进行审查、验证、撤销或其他更改。

在整个部署中，极具挑战性的领域之一是：在 GDPR 的“被遗忘权”规定与在竞赛或促销期间保留数据的法律义务之间取得平衡。这需要一些复杂的逻辑，确保数据的保留满足法律期限，然后在该期限结束时擦除数据，以及能够与客户就此过程进行沟通。



提示

提供促销内容的忠诚度计划可能需要在消费者的“被遗忘权”与在内容结束之前保留某些信息的法律义务之间取得平衡。贵公司需要精密的许可管理才能支持此类要求。



个性化基于身份数据
支持
收入增长



全方位客户视图
创建 1 对 1 关系，
独立于零售商



许可生命周期管理
GDPR 合规性
数据保护和隐私

忠诚度计划将包装消费品品牌与消费者联系起来

Akamai 助力领先的全球饮料品牌实现增长分析和合规性目标。



3200 万个
客户
20 多个国家/地区

扩展身份管理以确保客户忠诚度计划取得成功：四个案例研究



Akamai Identity Cloud



Akamai Identity Cloud

Akamai Identity Cloud 是一种先进的 CIAM 平台，也是寻求转变或扩展其客户忠诚度计划、奖励计划或相关会员计划的领先企业的首选平台，可以提供灵活的架构，帮助贵公司实现创新和繁荣发展。

实现无缝的会员访问

无论会员身在何处或使用哪种设备，他们都希望顺利享受会员福利。Identity Cloud 全面的注册、登录和身份验证功能为您提供了一切必备工具，帮助您在网站、移动应用程序和设备上轻松获取和识别忠诚度计划会员。

Akamai Identity Cloud 旨在帮助公司高效地集中管理会员身份，并通过注册、身份验证和偏好管理了解和影响客户体验，从而促成以下目标：

- 通过社交登录消除进入网站的障碍并降低支持成本
- 通过单点登录功能降低放弃率并改善用户体验
- 提供注册和数据收集表单、档案页面、帐户创建流程、密码管理和字段验证 - 开箱即用且可随时自定义
- 多种身份验证选项，包括支持移动、自适应和多重身份验证

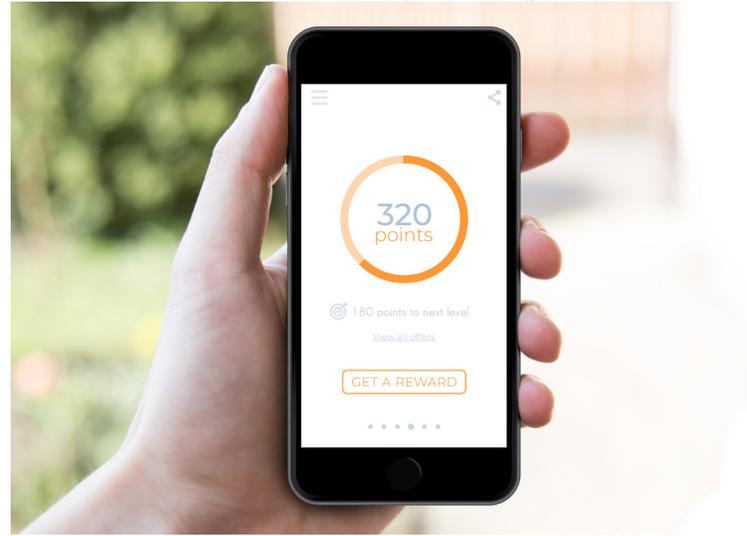


让忠诚度计划会员变得更加活跃

客户忠诚度计划可以促进用户在所有网站、应用程序和渠道上与您的品牌进行交互。我们的解决方案将人口统计数据与行为和个人偏好见解相结合，帮助您优化服务并让会员变得更加活跃。

将您的忠诚度会员身份数据用于与 Akamai Identity Cloud 配合使用。

- 创建信任关系，帮助改善个性化会员体验
- 获得每个会员的丰富、单一的全方位视图
- 对受众进行细分，确定影响所有渠道和地区流失率的因素，以提高会员参与度
- 使用客户见解、个性化、客户体验分析、客户体验优化、激活集成等方式激活数字化体验



保护忠诚度计划数据

客户忠诚度计划容易受到攻击、滥用和欺诈。这也正是贵公司需要 CIAM 平台的原因，该平台旨在应对拒绝服务攻击、被盗身份以及试图操纵您的计划的诈骗者所带来的挑战。

Akamai Identity Cloud 可为贵公司提供以下帮助：

- 通过自适应身份验证、范围访问、基于属性的访问控制和分段式单点登录等功能，强制实施高级数据管理和授权策略
- 通过风险和欺诈分析、隐私措施、基础架构管理、强制管理措施、合规性管理以及安全信息和事件管理 (SIEM) 集成，确保您的会员数据安全

- 保护您的客户数据和系统 - Akamai 经过审核或评估，其 Identity Cloud 解决方案可满足大量保障计划的认证/合规要求，包括 ISO 27001:2013、ISO 27018:2014（云中的 PII 保护）、SOC 2 II 类（全部五项信任原则）、HIPAA（医疗保健数据的存储）、HITECH（医疗保健数据的传输）、云安全联盟（CSA STAR 2 级）、美国-欧盟隐私盾框架（由 TRUSTe 审查）和 TRUSTe 隐私计划。

此外，Akamai 平台还有一些其他功能可以添加到您的网站和应用程序中，从而实现纵深防御安全状态，例如针对分布式拒绝服务 (DDoS) 攻击的保护、爬虫程序管理解决方案和 Web 应用程序防火墙。



消除忠诚度计划数据孤岛

您需要一致且准确的单一视图来了解整个业务生态系统中的忠诚客户和会员。为了提高您的忠诚度计划的影响，Identity Cloud 允许您通过我们强大的集成功能随时随地访问身份。

该解决方案提供：

- 统一和通用用户身份 - 帮助您构建客户和会员的整体视图
- 灵活的数据结构 - 支持全球性企业的不同地区或品牌的不同需求
- 强大的 API 和 SDK - 使贵公司可以将会员档案数据实时集成到应用程序、通信平台、专用网络分段、报告工具和营销自动化系统中
- 一个由 100 多个技术合作伙伴组成的广泛生态系统 - 使您可以连接您的完整忠诚度和营销技术堆栈，以及面向客户的系统、企业数据湖和传统软件

轻松满足许可和合规性要求

将 GDPR 合规性转变为一次机会，提高客户参与度并与忠诚度计划会员建立信任。Akamai 提供精密的许可和隐私策略管理工具，可以缓解遵守新法规所带来的负担，同时为更紧密的客户关系创造机会。

Akamai Identity Cloud 提供：

- 可自定义的精细许可表单 - 可逐步调用，从而更轻松地向忠诚度计划会员寻求并获得明确的许可
- 偏好中心和许可生命周期管理工具 - 允许会员随时查看和更新他们的隐私选择
- 内置机制可实现轻松的数据记录访问、数据伪匿名化、数据可移植性以及数据擦除和删除，从而简化合规性
- 范围访问控制 - 管理公司内不同角色可访问的个人身份信息 (PII)



可扩展的性能

成功的忠诚度计划可以发展为包括数千万会员。如果会员活动激增 - 源于天气、假日或成功的营销活动 - 您的身份平台的性能至关重要。Akamai 是许多世界领先的忠诚度计划的首选。

在 Akamai 帮助下，贵公司可获得以下优势：

- 能够在全局范围内快速部署和扩展
- 可自动地智能扩展的数据库容量，从而确保在出现意外流量峰值时的性能

- 提供 99.95%（实际表现往往超越这一水平）的保证服务级别协议 (SLA)，从而为高流量忠诚度计划提供卓越的可用性，并提供全天候服务支持
- 业务连续性和灾难恢复流程 - 可确保会员数据在发生系统故障时的安全性和持久性

结论

正如本白皮书中提供的四个真实案例研究所示，全球领先企业正在部署 Akamai Identity Cloud 来发展和转变其客户忠诚度计划及其他会员计划。Akamai 帮助这些公司为时下精明的消费者提供所期望和需要的现代化、个性化、流畅的全渠道体验。

Akamai Identity Cloud 提供一套强大的、行业领先的 CIAM 功能集，包括社交和传统登录及注册、单点登录、客户档案数据存储和管理、客户见解等。企业级 Identity Cloud 解决方案提供了一个灵活的架构，实施忠诚度和奖励计划的公司可以该架构为基础进行创新，繁荣发展并取得成功。

要了解更多信息，请访问 akamai.com/identitycloud。



Akamai 为全球的大型企业提供安全的数字化体验。Akamai 的智能边缘平台涵盖了从企业到云端的一切，从而确保客户及其业务获得快速、智能且安全的体验。全球顶级品牌依靠 Akamai 敏捷的解决方案扩展其多云架构的功能，从而实现竞争优势。Akamai 使决策、应用程序和体验更贴近用户，帮助用户远离攻击和威胁。Akamai 一系列的边缘安全、Web 和移动性能、企业访问和视频交付解决方案均可由优质客户服务、分析和全天候监控提供支持。如需了解全球顶级品牌信赖 Akamai 的原因，请访问 www.akamai.com/cn/zh/ 或 blogs.akamai.com，或者扫描下方二维码，关注我们的微信公众号。您可访问 <https://www.akamai.com/cn/zh/locations.jsp> 查找全球联系信息。发布时间：2019 年 04 月。



扫码关注，获取最新 CDN 前沿资讯

扩展身份管理以确保客户忠诚度计划取得成功：四个案例研究