

## Unternehmen für Livesport und Unterhaltung profitiert von einer Zunahme der Kundenregistrierungen um 1.300 % im Vergleich zum Vorjahr



### Das Unternehmen

Ein großes Unternehmen mit Sitz in den USA agiert als weltweit führender Anbieter im Bereich Livesport und Unterhaltung. Zu seinem Portfolio zählen legendäre Sportteams, exklusive Unterhaltungsproduktionen und berühmte Veranstaltungsorte. Mit dem Ziel, Fans und Ticketinhaber stärker an sich zu binden, gründete das Unternehmen ein zentralisiertes digitales Team, das Strategien und Lösungen ermitteln und über seine verschiedenen Marken, Properties und Geschäftseinheiten hinweg eine einheitliche Ansicht von Kundeninformationen entwickeln sollte.

### Herausforderungen und Ziele

Das Sport- und Unterhaltungsunternehmen sah sich mit einer Reihe von Herausforderungen im Zusammenhang mit der Kundenidentität konfrontiert. Der wichtigste Punkt war die Menge an isolierten Daten, die für jede einzelne Geschäftseinheit auf unterschiedlichen Plattformen gespeichert wurden und nicht unternehmensweit genutzt werden konnten. Viele dieser vorhandenen Systeme wurden mit älteren Technologien auf intern entwickelten Plattformen betrieben.

Geschäftseinheiten konnten beispielsweise nicht zusammenarbeiten. Somit war auch nicht erkennbar, ob ein Kunde, der Tickets für eine bestimmte Veranstaltung gekauft hat, ebenfalls Fan einer anderen Marke des Unternehmens ist. Darüber hinaus wurden die Identitätsdaten von Kunden nicht in Echtzeit bereitgestellt. Somit konnte sich das Unternehmen nicht mehr auf diese Daten verlassen, weshalb das Zeitfenster für die Reaktion auf die Kundeninteraktion immer kürzer wurde. Das zentralisierte digitale Team stellte fest, dass das Unternehmen zur Bewältigung dieser Herausforderungen eine unternehmensweite CIAM-Lösung (Customer Identity and Access Management) benötigte.

*Geschäftseinheiten konnten nicht zusammenarbeiten. Somit war nicht erkennbar, ob ein Kunde, der Tickets für eine bestimmte Veranstaltung gekauft hat, ebenfalls Fan einer anderen Marke des Unternehmens ist.*

Unternehmen für Livesport und Unterhaltung: Akamai-Fallstudie

#### UNTERNEHMEN

Weltmarktführer im Bereich Livesport und Unterhaltung

#### BRANCHE

Sport und Unterhaltung

#### LÖSUNG

Akamai Identity Cloud

#### DIE WICHTIGSTEN VORTEILE

- Marken- und Property-übergreifende zentralisierte Datenbank mit Nutzerprofilen
- Reibungslose Nutzerregistrierung, einschließlich Social Login
- Zunahme der Kundenregistrierungen um 1.300 % im Vergleich zum Vorjahr

## Unternehmen für Livesport und Unterhaltung profitiert von einer Zunahme der Kundenregistrierungen um 1.300 % im Vergleich zum Vorjahr

### Warum Akamai Identity Cloud?

Nachdem sich das Unternehmen umfassend mit den erhältlichen CIAM-Lösungen auseinandergesetzt hatte, entschied es sich für die Akamai Identity Cloud. Zunächst konzentrierte sich das zentralisierte digitale Team auf die Implementierung von zwei Lösungen. Die wichtigste Funktion war die zentralisierte Echtzeit-Datenbank der Identity Cloud mit Nutzerprofilen für alle Marken. Die Marketingexperten des Unternehmens mussten im Kontext eines einheitlichen „Single Source of Truth“-Kundenprofils klar erkennen können, welche Marken die Kunden bevorzugten.

Außerdem wollte das Unternehmen seine Kunden besser verstehen und die Nutzerfreundlichkeit durch einen reibungslosen Registrierungsprozess verbessern. Die Social-Login-Funktion der Identity Cloud bietet Kunden eine problemlose Registrierung, bei der sie keinen neuen Nutzernamen und kein neues Passwort erstellen müssen. Gleichzeitig ermöglichte die Registrierungsfunktion der Identity Cloud dem Unternehmen, mehr authentifizierte Nutzer mit genauen, selbst gesammelten Daten zu gewinnen.

Mit der Akamai Identity Cloud konnte das Unternehmen seine Datenbank von registrierten Nutzern exponentiell erweitern. Innerhalb der ersten drei Monate nach der Implementierung nahmen die Registrierungen im Vergleich zum Vorjahr um 1.300 % zu. Über die Social-Login-Funktion der Identity Cloud wurden 25 % der neuen Registrierungen abgewickelt. Während zuvor durchschnittlich 200 Registrierungen pro Monat erfolgten, stieg die Zahl innerhalb der ersten drei Monate nach der Implementierung auf 200 Registrierungen pro Woche. Das Unternehmen segmentiert die Nutzer nun dynamisch nach Kategorien wie Präferenzen bei Musikveranstaltungen, Bestellhistorie und Kaufverhalten sowie danach, mit wem sie eine Veranstaltung aufsuchen würden.



Akamai stellt sichere digitale Erlebnisse für die größten Unternehmen der Welt bereit. Die Intelligent Edge Platform umgibt alles - vom Unternehmen bis zur Cloud -, damit unsere Kunden und ihre Unternehmen schnell, intelligent und sicher agieren können. Führende Marken weltweit setzen auf die agilen Lösungen von Akamai, um die Performance ihrer Multi-Cloud-Architekturen zu optimieren. Akamai hält Angriffe und Bedrohungen fern und bietet im Vergleich zu anderen Anbietern besonders nutzernehe Entscheidungen, Anwendungen und Erlebnisse. Das Akamai-Portfolio für Website- und Anwendungsperformance, Cloudsicherheit, Unternehmenszugriff und Videobereitstellung wird durch einen herausragenden Kundenservice, Analysen und Rund-um-die-Uhr-Überwachung ergänzt. Warum weltweit führende Unternehmen auf Akamai vertrauen, erfahren Sie unter [www.akamai.com](http://www.akamai.com), im Blog [blogs.akamai.com/de](http://blogs.akamai.com/de) oder auf Twitter unter [@AkamaiDACH](https://twitter.com/AkamaiDACH) sowie [@Akamai](https://twitter.com/Akamai). Unsere globalen Standorte finden Sie unter [www.akamai.com/locations](http://www.akamai.com/locations). Veröffentlicht: April 2019