

Empresa internacional de electrónica de consumo utiliza el inicio de sesión en redes sociales para aumentar la participación y mejorar la inteligencia sobre clientes



Situación

A lo largo de más de 70 años, una empresa líder de electrónica de consumo ha hecho del mundo un lugar mejor ofreciendo tecnología avanzada, productos competitivos y una innovación constante. Como la empresa no vende directamente sus productos a los consumidores, el proceso de registro de productos se ha afianzado como una táctica de éxito a la hora de identificar a los clientes y conocerlos mejor. El registro de productos se lleva a cabo casi únicamente en los sitios web de la empresa y ofrece información valiosa, que sirve a la empresa para mejorar la asistencia que presta a los clientes actuales y a desarrollar futuros planes de estrategia de productos.

Desafío y objetivos

Esta empresa deseaba tener una relación más estrecha con los compradores de sus productos, y afianzarla, ofreciéndoles una experiencia atractiva en varios sitios web. Si bien había diversos factores que tener en cuenta, la firma confiaba en que, al simplificar el proceso de creación de cuentas mediante el inicio de sesión en redes sociales, tanto ella misma como los consumidores se verían beneficiados. Para lograr este objetivo, la empresa decidió que era necesario implementar una plataforma moderna de gestión de acceso e identidades de cliente (CIAM).

La solución prevista debía cumplir los siguientes objetivos:

- *Entablar relación con los consumidores directamente, mediante la recopilación de información y datos de perfil con los que mejorar la inteligencia sobre clientes.*
- *Mejorar el proceso de creación de cuentas para agilizar la interacción con los usuarios.*
- *Aumentar la participación en los sitios web de la empresa.*

EMPRESA

Líder mundial en tecnología digital y fabricación de electrónica de consumo

SECTOR

Electrónica de consumo

SOLUCIÓN

Akamai Identity Cloud

RESULTADOS CLAVE

- Proceso de creación de cuentas fácil y fluido.
- Uso de los datos de perfiles sociales para mejorar la inteligencia sobre clientes.
- Aumento de la participación en sitios web y a través de correo electrónico con consumidores de gran valor que optan por el inicio de sesión en redes sociales.

Empresa internacional de electrónica de consumo utiliza el inicio de sesión en redes sociales para aumentar la participación y mejorar la inteligencia sobre clientes

Por qué optaron por Akamai Identity Cloud

Tras analizar soluciones de diferentes proveedores, la empresa se decantó por Akamai Identity Cloud e implementó el sistema. En primer lugar, pusieron en marcha la función de inicio de sesión en redes sociales para simplificar la creación de nuevas cuentas o el acceso a las ya existentes. Casi inmediatamente, los visitantes de los sitios web demostraron que preferían el inicio de sesión en redes sociales. Así, se ahorraban el tener que recordar nombres de usuario o contraseñas adicionales. En los casos en los que los clientes utilizaron su identidad en redes sociales, la empresa obtuvo información muy útil, ya que los datos extraídos de estos perfiles suelen ser los más completos y fiables, proporcionan información demográfica y detallan sus intereses, actividades, amistades, los productos que han adquirido, etc.

Si se combinan los datos de los perfiles sociales con otros datos y análisis en la base de datos centralizada de la solución Akamai Identity Cloud, se obtiene una visión panorámica e integral de los clientes, que ayuda a comprender mejor sus acciones y motivaciones y permite predecir comportamientos. Con este conocimiento, la empresa pudo identificar con mayor precisión las campañas de correo electrónico, entre otros tipos de comunicaciones de marketing, que tendrían más impacto. Cinco meses después de haber elegido Akamai Identity Cloud, la empresa confirmó que los clientes que optaban por el inicio de sesión en redes sociales para acceder a sus cuentas o crear otras nuevas eran los consumidores más participativos y de mayor valor:

- La probabilidad de que los usuarios que iniciaban sesión a través de redes sociales abrieran correos electrónicos de marketing era un 34 % mayor.
- La probabilidad de que los usuarios que iniciaban sesión a través de redes sociales hicieran clic en un enlace incluido en un correo electrónico era un 63 % mayor.
- La probabilidad de que los usuarios que iniciaban sesión a través de redes sociales escribieran reseñas de productos era un 506 % mayor.



Akamai garantiza experiencias digitales seguras a las empresas más importantes del mundo. La plataforma perimetral inteligente de Akamai llega a todas partes, desde la empresa a la nube, lo que permite a nuestros clientes y a sus negocios ser rápidos, inteligentes y seguros. 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 perimetral, rendimiento web y móvil, acceso empresarial y distribución de vídeo de Akamai está respaldada por un servicio de atención al cliente, análisis y una supervisión ininterrumpida durante todo el año sin precedentes. Para descubrir por qué las marcas más importantes del mundo confían en Akamai, visite www.akamai.com/es/es, blogs.akamai.com/es, o siga a @Akamai en Twitter. Puede encontrar los datos de contacto de todas nuestras oficinas en www.akamai.com/es/es/locations.jsp. Publicado en abril de 2019.