

Empresa del sector del entretenimiento y los deportes en directo experimenta un aumento interanual de los registros de clientes del 1300 %



Situación

Gran empresa estadounidense, líder a nivel mundial del sector del entretenimiento y los deportes en directo, cuenta con una cartera que incluye equipos deportivos legendarios, producciones de eventos exclusivos y recintos muy conocidos. En su búsqueda por promover y aumentar la afinidad de los aficionados y los titulares de las entradas con la marca, la empresa formó un equipo digital centralizado para identificar estrategias y soluciones con el fin de conseguir una vista unificada de la información de los clientes en todas sus marcas, recursos y unidades de negocio.

El desafío y los objetivos

Esta empresa del sector del entretenimiento y los deportes en directo tuvo que hacer frente a diversos retos relacionados con la identidad de los clientes. El principal escollo que se encontró fue la cantidad de datos aislados que se almacenaban en distintas plataformas para cada unidad de negocio, y que la empresa era incapaz de aprovechar a nivel global. Muchos de estos sistemas funcionaban con tecnología heredada en plataformas propias.

Las unidades de negocio no podían coordinarse e identificar, por ejemplo, que un cliente que hubiese comprado entradas para un determinado evento fuera además seguidor de otra de sus marcas. Además, los datos de identidad en los que confiaba la compañía no se obtenían en tiempo real. Por este motivo, la ventana de oportunidad para capitalizar la interacción con los clientes se veía reducida. Con el fin de dar respuesta a estos desafíos, el equipo digital centralizado determinó que la empresa necesitaba una solución de gestión de acceso e identidades de cliente (CIAM).

“Las unidades de negocio no podían coordinarse e identificar que un cliente que hubiese comprado entradas para un determinado evento fuera además aficionado a otra de sus marcas”.

EMPRESA

Líder del sector del entretenimiento y los deportes en directo

SECTOR

Deportes y entretenimiento

SOLUCIÓN

Akamai Identity Cloud

RESULTADOS CLAVE

- Base de datos centralizada con los perfiles de usuario de todas las marcas y propiedades
- Experiencia de registro de usuarios sencilla con inicio de sesión a través de redes sociales incluido
- Aumento interanual de las inscripciones de clientes del 1300 %

Empresa del sector del entretenimiento y los deportes en directo

experimenta un aumento interanual de los registros de clientes del 1300 %

Por qué eligieron Akamai Identity Cloud

Después de analizar las soluciones de CIAM disponibles, la firma se decidió por Akamai Identity Cloud.

Inicialmente, el equipo digital centralizado se centró en implementar dos soluciones. La función más importante era contar con una base de datos centralizada y en tiempo real de Identity Cloud que incluyera los perfiles de usuario de todas las marcas. Los responsables de marketing de la empresa necesitaban poder determinar claramente con qué marcas se identificaban los clientes; a partir de un perfil de cliente que funcionase como una única fuente de información fiable.

La compañía también quería comprender mejor a sus clientes y mejorar la experiencia de usuario mediante un sistema de registro sencillo. La función de acceso de Identity Cloud a través de cuentas en redes sociales proporcionó a los clientes una experiencia de registro sin complicaciones; sin necesidad de crear ningún nombre de usuario ni recordar otra contraseña más. Al mismo tiempo, esta función de registro permitió a la empresa aumentar el número de usuarios autenticados con datos precisos de primera mano.

Akamai Identity Cloud ha permitido a la empresa ampliar exponencialmente la base de datos de usuarios registrados y lograr un aumento interanual de inscripciones del 1300 % durante los tres primeros meses de implementación. Las inscripciones en la plataforma Identity Cloud mediante la función de inicio de sesión a través de cuentas en redes sociales representaron el 25 % de los nuevos registros, y se pasó de una media de 200 registros al mes a 200 registros a la semana durante los tres primeros meses. Ahora la empresa segmenta a los usuarios de forma dinámica y por categorías, como sus preferencias en cuanto a música y eventos, el historial de compras, qué son más propensos a adquirir o con quién es más probable que asistan a un evento.



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.