

## Empresa de medios de comunicación mejora la interacción de sus oyentes con un portal de autoservicio para miembros



### Situación

Este caso lo protagoniza una importante empresa pública de medios de comunicación, al mando de varias emisoras de radio, servicios de streaming, podcasts y aplicaciones móviles. Se trata de una de las mayores organizaciones de medios de comunicación de los EE. UU., donde goza de reconocido prestigio. Célebre por hacer gala de innovación y creatividad en todas sus plataformas, esta empresa ofrece información y noticias, interesantes reflexiones y debates, y conexiones útiles a un público heterogéneo en una conocida área metropolitana. Desde hace tiempo, dicha entidad confiaba en las suscripciones derivadas de sus programas para aumentar su base de donantes e interactuar con los oyentes y seguidores. Sin embargo, las nuevas tecnologías digitales y el cambio en las preferencias de los consumidores exigían herramientas y servicios que los oyentes pudieran usar para entablar relaciones online y mantenerlas.

### El desafío y los objetivos

La empresa de medios de comunicación comprendió que, a día de hoy, los consumidores desean gestionar un gran número de aspectos de su vida mediante herramientas de autoservicio. En consecuencia, se optó por cambiar la forma en la que los oyentes interactuaban con la empresa a través de experiencias digitales. Dado que la empresa aspiraba a reducir el coste derivado de la incorporación de nuevos miembros, de su renovación y del mantenimiento de sus datos, se decidió crear un destino digital único con el que los miembros pudieran gestionar sus propios datos y donaciones, sin que fuera necesario llamar al reducido equipo de atención al cliente cada vez que desearan actualizar la información correspondiente. Con los 200 000 donantes activos y potenciales que se debían gestionar, el equipo de atención al cliente no daba abasto.

Con el objetivo de desarrollar un centro de autoservicio para miembros con multitud de funciones, en el que los procesos de registro, inicio de sesión, autenticación y autorización fueran sencillos y seguros y en el que, además, fuese posible integrar a la perfección el sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM) de la empresa, se llegó a la conclusión de que la respuesta era una solución sólida de gestión de acceso e identidades de cliente (CIAM).

**Importante empresa pública de medios de comunicación:** Caso real de AKAMAI

#### EMPRESA

Importante empresa pública de medios de comunicación

#### SECTOR

Medios de comunicación y entretenimiento

#### SOLUCIÓN

Akamai Identity Cloud

#### RESULTADOS CLAVE

- Procesos fáciles e intuitivos para la creación de cuentas y el inicio de sesión.
- Aumento casi inmediato del 21 % en las donaciones mensuales.
- El equipo de atención al cliente ahora puede concentrarse en actividades de alto valor.

## Empresa de medios de comunicación mejora la interacción de sus oyentes con un portal de autoservicio para miembros

### Por qué optaron por Akamai Identity Cloud

La empresa de medios de comunicación analizó varias soluciones CIAM y, finalmente, se decantó por implementar Akamai Identity Cloud. El centro de autoservicio para miembros fue acogido con fervor: aproximadamente 5000 miembros crearon una cuenta solo en la primera semana. En un corto período de tiempo, más del 25 % de todos los donantes activos habían creado una cuenta online, lo que llevó a un aumento del 21 % en las contribuciones mensuales de los donantes. Y no solo eso: como el portal de autoservicio amplió en un 20 % la capacidad del equipo de atención al cliente, los representantes pudieron gestionar problemas de mayor complejidad y aumentar el tiempo que dedicaban a actividades de alto valor.

Cuando los miembros introducen su dirección de correo electrónico al registrarse en el sitio web, el portal realiza una comparación de back-end con el sistema CRM, en la que se identifica al miembro en cuestión y se deposita su información de cuenta en el centro para miembros. Aunque entre los objetivos iniciales no se incluía necesariamente la higiene de datos, la empresa descubrió que, al permitir que los miembros vieran y actualizaran sus propios datos, la eficiencia aumentaba considerablemente y, por tanto, se garantizaba que el sistema de la empresa contase con la información más precisa y actual.

Al mismo tiempo que la empresa presenciaba el asombroso ascenso en el volumen de miembros y de sus datos, también fue testigo de la mejora en la retención de clientes, así como de la mayor satisfacción general en la experiencia de los usuarios. Para acelerar la creación de cuentas, la empresa ofreció a los miembros registrados la posibilidad de ejecutar un reproductor digital de audio con el que podrían escuchar la programación de forma ininterrumpida durante la retransmisión de campañas de recaudación de fondos. Como cabía esperar, muchos miembros aprovecharon esta función de inmediato. Actualmente, el sitio web prosigue su evolución, y la intención de esta empresa de medios de comunicación es ofrecer aún más ventajas a los miembros digitales. La personalización del contenido in situ y las facilidades para adquirir entradas exclusivas para sus espectáculos en directo son solo algunas de ellas.



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](http://www.akamai.com), [blogs.akamai.com/es/es](http://blogs.akamai.com/es/es), o siga a @Akamai en Twitter. Puede encontrar los datos de contacto de todas nuestras oficinas en [https://www.akamai.com/es/es/locations.jsp](http://https://www.akamai.com/es/es/locations.jsp). Publicado en abril de 2019.