

Une entreprise internationale d'électronique grand public exploite la connexion via les comptes sur les réseaux sociaux pour augmenter l'engagement et recueillir plus d'informations sur ses clients



La situation

Depuis plus de 70 ans, un leader mondial de l'électronique grand public consacre son activité à la création d'un monde meilleur grâce à des technologies avancées, des produits compétitifs et une innovation constante. Puisque l'entreprise ne vend pas ses produits directement aux clients, le processus d'enregistrement des produits s'est avéré une stratégie efficace pour identifier ses clients et en apprendre davantage sur eux. L'enregistrement de produits est en grande partie effectué sur les sites Web de l'entreprise et fournit des informations précieuses, qui permettent à l'entreprise d'offrir une meilleure assistance à ses clients existants et d'élaborer des feuilles de route mieux informées pour les produits à venir.

Défi et objectifs

L'entreprise souhaitait entretenir et améliorer sa relation avec les clients qui possèdent ses produits, en leur proposant une expérience stimulante sur plusieurs sites Web. Bien que plusieurs possibilités aient été considérées, l'entreprise a estimé qu'un processus de création de compte simplifié grâce à la connexion via les comptes sur les réseaux sociaux apportait des avantages considérables à l'entreprise et à ses clients. Pour atteindre cet objectif, l'entreprise a déterminé qu'elle devait déployer une plateforme récente de gestion de l'identité et des accès des clients (CIAM).

La solution envisagée répondrait aux objectifs suivants :

- Établir des relations directes avec les clients en recueillant des données de profil et des informations sur ces derniers
- Améliorer le processus de création de compte pour permettre aux utilisateurs de s'engager rapidement
- Accroître la participation sur les sites Web de l'entreprise

ENTREPRISE

Leader mondial en technologie digitale et en fabrication de produits électroniques grand public

SECTEUR

Électronique grand public

SOLUTION

Akamai Identity Cloud

IMPACTS MAJEURS

- Simplification du processus de création de compte
- Exploitation des données de profil sur les réseaux sociaux pour recueillir plus d'informations sur les clients
- Accroissement de l'engagement sur les sites Web et par e-mail avec des clients à forte valeur ajoutée préférant la connexion via leurs comptes sur les réseaux sociaux

Une entreprise internationale d'électronique grand public exploite la connexion via les comptes sur les réseaux sociaux pour augmenter l'engagement et recueillir plus d'informations sur ses clients

Pourquoi avoir choisi Akamai Identity Cloud

Après avoir évalué les solutions de plusieurs fournisseurs, l'entreprise a opté pour le déploiement d'Akamai Identity Cloud. Tout d'abord, elle a mis en place un système de connexion via les comptes de réseaux sociaux pour simplifier la création de compte ou l'accès à un compte existant pour les clients. Presque immédiatement, les visiteurs des sites Web déclaraient qu'ils préféraient la connexion via un compte sur les réseaux sociaux pour éviter d'avoir à se souvenir d'une nouvelle combinaison de nom d'utilisateur et mot de passe. Lorsque les clients se connectaient via les réseaux sociaux, l'entreprise obtenait des informations précieuses. En effet, sur les réseaux sociaux, les clients fournissent souvent les données de profil les plus complètes et les plus fiables. Ces données comportent des informations sur la typologie du client, ses intérêts, ses activités, ses amis, les autres produits qu'il possède, et plus encore.

Lorsque les données de profil sur les réseaux sociaux sont combinées à d'autres données et analyses de la base de données centralisée d'Akamai Identity Cloud, la solution offre une vision à 360° des clients de l'entreprise. Cela offre une compréhension plus poussée de leurs motivations, actions et comportements prévisibles. Ces informations ont permis à l'entreprise de mieux identifier les campagnes par e-mail et les communications commerciales les plus efficaces. Après les cinq premiers mois d'utilisation d'Akamai Identity Cloud, l'entreprise a déterminé que les clients qui se connectent via leurs comptes sur les réseaux sociaux pour créer leur compte ou y accéder étaient les clients les plus engagés et générant la plus grande valeur ajoutée :

- Les utilisateurs connectés via leurs comptes sur les réseaux sociaux étaient 34 % plus susceptibles d'ouvrir un e-mail commercial
- Les utilisateurs connectés via leurs comptes sur les réseaux sociaux étaient 63 % plus susceptibles de cliquer sur un lien dans un e-mail
- Les utilisateurs connectés via leurs comptes sur les réseaux sociaux étaient 506 % plus susceptibles de laisser un avis sur un produit



Akamai sécurise et fournit des expériences digitales pour les plus grandes entreprises du monde. La plateforme de périphérie intelligente d'Akamai englobe tout, de l'entreprise au cloud, afin d'offrir rapidité, agilité et sécurité à ses clients et à leurs entreprises. Les plus grandes marques mondiales comptent sur Akamai pour les aider à concrétiser leur avantage concurrentiel grâce à des solutions agiles qui développent la puissance de leurs architectures multi-cloud. Akamai place les décisions, les applications et les expériences au plus près des utilisateurs, et au plus loin des attaques et des menaces. Les solutions de sécurité en bordure de l'Internet, de performances Web et mobiles, d'accès professionnel et de diffusion vidéo du portefeuille d'Akamai s'appuient également sur un service client exceptionnel, des analyses et une surveillance 24 h/24 et 7 j/7, 365 jours par an. Pour savoir pourquoi les plus grandes marques du monde font confiance à Akamai, rendez-vous sur www.akamai.com/fr/fr, blogs.akamai.com/fr/, ou suivez @Akamai_Fr sur Twitter. Vous trouverez nos coordonnées dans le monde entier à l'adresse www.akamai.com/fr/fr/locations.jsp. Publication : 04/19.