

Une entreprise spécialisée dans le sport et le divertissement en live bénéficie d'une augmentation de 1 300 % des inscriptions de clients d'une année sur l'autre



La situation

Cette grande entreprise basée aux États-Unis est un leader mondial dans le domaine du sport et du divertissement en live, se prévalant notamment d'un portefeuille d'équipes sportives de légende, de productions exclusives et de stades et salles célèbres. Afin d'approfondir et d'élargir l'engagement de sa marque auprès des fans et des abonnés, l'entreprise a formé une équipe digitale centralisée pour identifier des stratégies et des solutions visant à créer une vue unifiée et unique des informations client sur ses différentes marques, propriétés et unités commerciales.

Défi et objectifs

Cette société de sport et de divertissement a dû faire face à un certain nombre de défis liés aux identités client. L'un des plus importants concerne la quantité de données compartimentées stockées sur des plateformes différentes pour chaque unité commerciale, parce qu'elles n'ont pas pu être exploitées à l'échelle de l'entreprise. Bon nombre de ces systèmes fonctionnaient à partir des technologies existantes, sur des plateformes développées en interne.

Les unités commerciales ne pouvaient pas collaborer et identifier, par exemple, qu'un client ayant acheté des billets pour un événement donné était également fan de l'une de leurs autres marques. En outre, les données d'identité client sur lesquelles l'entreprise s'appuyait n'étaient pas fournies en temps réel. Cela raccourcissait la fenêtre d'opportunité permettant de répondre à l'activité d'engagement d'un client. Pour relever ces défis, l'équipe digitale centralisée a déterminé que l'entreprise avait besoin d'une solution de gestion des identités et des accès client (CIAM) à l'échelle de l'entreprise.

« Les unités commerciales individuelles n'avaient pas la possibilité de collaborer pour identifier, par exemple, qu'un client ayant acheté des billets pour un événement donné était également fan de l'une des autres marques de l'entreprise. »

ENTREPRISE

Leader mondial du sport et du divertissement en live

SECTEUR

Sport et divertissement

SOLUTION

Akamai Identity Cloud

EFFETS MAJEURS

- Base de données centralisée des profils utilisateur pour plusieurs marques et propriétés
- Simplification de l'expérience d'enregistrement utilisateur, notamment via un compte de réseau social
- Augmentation de 1 300 % des enregistrements client d'une année sur l'autre

Une entreprise spécialisée dans le sport et le divertissement en live
bénéficie d'une augmentation de 1 300 % des inscriptions de clients
d'une année sur l'autre

Pourquoi avoir choisi Akamai Identity Cloud

Après avoir effectué des recherches sur les solutions CIAM disponibles, l'entreprise a sélectionné Akamai Identity Cloud. L'équipe digitale centralisée s'est initialement concentrée sur la mise en œuvre de deux solutions. La fonctionnalité la plus importante était la base de données centralisée et en temps réel des profils utilisateur d'Identity Cloud pour toutes les marques. Les responsables marketing de l'entreprise devaient être en mesure d'identifier clairement les marques avec lesquelles les gens étaient affiliés, le tout dans le contexte d'un profil client unifié « source unique de vérité ».

L'entreprise souhaitait également mieux comprendre ses clients et améliorer l'expérience utilisateur en proposant une procédure d'enregistrement on ne peut plus simple. La fonction de connexion à Identity Cloud via un compte de réseau social a permis aux clients de bénéficier d'une expérience d'enregistrement simplissime : nul besoin de créer un nouveau nom d'utilisateur ni de retenir un mot de passe supplémentaire. Simultanément, grâce à la fonction d'enregistrement d'Identity Cloud, l'entreprise a pu attirer d'avantage d'utilisateurs authentifiés avec des données précises, de première main.

Akamai Identity Cloud a permis à l'entreprise d'augmenter de manière exponentielle sa base de données d'utilisateurs enregistrés, avec un bond des inscriptions de 1 300 % d'une année sur l'autre au cours des trois premiers mois de sa mise en œuvre. La connexion à Identity Cloud via un compte de réseau social a représenté 25 % des nouveaux enregistrements. De 200 enregistrements par mois en moyenne, l'entreprise est passée à 200 enregistrements par semaine au cours des trois premiers mois. L'entreprise segmente ces utilisateurs de manière dynamique en fonction de catégories telles que les préférences en matière d'événements musicaux, l'historique des achats, ce qu'ils sont le plus susceptibles d'acheter et les personnes avec lesquelles ils sont le plus susceptibles d'assister à un événement.



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 ou @Akamai sur Twitter. Vous trouverez nos coordonnées dans le monde entier à l'adresse www.akamai.com/fr/fr/locations. Publication : 04/19.