

## Le portail des membres en libre-service change la façon dont les auditeurs interagissent avec une agence de presse publique



### La situation

Une grande entreprise de médias publics gère plusieurs stations de radio, services de streaming, podcasts et applications pour mobile. Cette entreprise est l'une des entreprises de médias publics les plus grandes et les plus respectées des États-Unis. Réputée pour sa créativité et son innovation sur toutes les plateformes, l'entreprise fournit des nouvelles et informations, des échanges constructifs et des connexions pertinentes à diverses audiences dans une grande zone métropolitaine. Cette entreprise de médias s'appuyait depuis longtemps sur l'adhésion de membres pour développer sa base de donateurs et s'impliquer auprès de ses auditeurs et partisans. Mais les nouvelles technologies digitales et l'évolution des préférences des utilisateurs ont généré une demande autour d'outils et de services capables d'établir durablement des relations en ligne.

### Défi et objectifs

Cette entreprise de médias a compris que les utilisateurs actuels sont en quête d'outils digitaux en libre-service qui gèrent différents aspects de leur vie. Par conséquent, l'entreprise a décidé de modifier la façon dont les auditeurs interagissaient avec l'entreprise via des expériences digitales. Afin de réduire le coût de l'inscription de nouveaux membres et le coût de la gestion de leurs informations et de leurs renouvellements, l'entreprise a créé une destination digitale unique permettant aux membres de gérer leurs propres données et leurs dons, sans avoir à contacter l'équipe réduite du service client de l'entreprise à chaque fois qu'ils souhaitent effectuer une mise à jour. Avec 200 000 donateurs actifs et potentiels à gérer, le service client avait déjà de quoi s'occuper.

L'entreprise cherchait à développer un portail de membres en libre-service et riche en fonctionnalités, basé sur des mécanismes d'inscription, de connexion, d'authentification et d'autorisation à la fois simples et sécurisés. Ce portail devait également être capable de s'intégrer en toute transparence à son système de gestion de la relation client (CRM). C'est pourquoi le client a privilégié le déploiement d'une robuste solution de gestion des identités et des accès client (CIAM).

**Une grande entreprise de médias publics : étude de cas Akamai**

#### ENTREPRISE

Une grande entreprise de médias publics

#### SECTEUR

Médias et divertissement

#### SOLUTION

Akamai Identity Cloud

#### IMPACTS MAJEURS

- Processus d'enregistrement et de connexion simple et sans embûche
- Augmentation quasi immédiate de 21 % des dons mensuels
- L'équipe du service client peut désormais se concentrer sur d'autres activités à forte valeur ajoutée

## Le portail des membres en libre-service change la façon dont les auditeurs interagissent avec une agence de presse publique

### Pourquoi avoir choisi Akamai Identity Cloud

L'entreprise de médias a évalué plusieurs solutions CIAM, avant de choisir et de déployer Akamai Identity Cloud.

Le portail des membres en libre-service a été un véritable succès : près de 5 000 comptes ont été créés dès la première semaine. Rapidement, plus de 25 % des donateurs actifs ont créé un compte en ligne, ce qui a entraîné une augmentation de 21 % des contributions mensuelles des donateurs. De plus, le portail en libre-service a accru la capacité du service client de 20 %, ce qui a permis à l'équipe de gérer des problèmes plus complexes liés aux membres et de se concentrer davantage sur les activités à forte valeur ajoutée.

Lorsque les membres saisissent leur adresse e-mail pour s'inscrire sur le site, le portail effectue une comparaison « back-end » avec le système CRM, en identifiant le membre et en extrayant les informations de son compte dans le portail des membres. Si l'objectif initial n'était pas nécessairement l'hygiène des données, l'entreprise a constaté que le fait de permettre aux membres de consulter et de mettre à jour leurs propres données était le gage d'une efficacité considérable ; elle a ainsi pu s'assurer qu'elle avait recueilli dans le système les informations sur les membres les plus précises et les plus récentes possibles.

Tandis que l'entreprise de médias constatait une nette augmentation du nombre d'adhésions et des données de ses membres, elle a également bénéficié d'une fidélisation supérieure de ses clients et d'une plus grande satisfaction globale vis-à-vis de l'expérience utilisateur. Afin d'encourager la création de comptes, l'entreprise a permis aux membres inscrits de lancer un lecteur audio digital et d'écouter des programmes ininterrompus pendant les appels aux dons, une occasion dont de nombreux membres ont immédiatement profité. Au fur et à mesure que le site évolue, l'entreprise prévoit d'offrir des avantages digitaux supplémentaires à ses membres, notamment du contenu personnalisé et un accès privilégié à l'achat de billets difficiles à obtenir pour les émissions en live de l'entreprise.



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 mondiales font confiance à Akamai, visitez [www.akamai.com/fr/fr](http://www.akamai.com/fr/fr), [blogs.akamai.com/fr](http://blogs.akamai.com/fr), ou @Akamai\_FR sur Twitter. Vous trouverez nos coordonnées dans le monde entier à l'adresse [www.akamai.com/fr/fr/locations.jsp](http://www.akamai.com/fr/fr/locations.jsp). Publication : 04/19.