

# Cinco segredos para um programa de fidelidade de varejo on-line bem-sucedido



## Promova a fidelidade do cliente com interações on-line rápidas, envolventes e simples

Os programas de fidelidade podem ajudar os varejistas on-line a melhorar a retenção de clientes, aumentar as oportunidades de vendas cruzadas e vendas adicionais, além de expandir as margens e receitas. Porém as experiências de usuário ruins podem prejudicar a satisfação do cliente e dificultar os programas de fidelidade. Os consumidores de hoje esperam interações rápidas, seguras e simples em qualquer dispositivo. Para maximizar o programa de fidelidade da sua empresa, você precisa acelerar o desempenho do website e dos apps móveis, simplificar as interações digitais e proteger os dados confidenciais. Confira aqui cinco maneiras infalíveis de atrair clientes, aumentar a fidelidade à marca e melhorar os resultados dos negócios.

### 1. Forneça um processo simples e contínuo de registro de usuário

Os processos de registro longos e elaborados podem frustrar os clientes e diminuir as inscrições. Ao tornar a inscrição rápida e fácil, e ao oferecer suporte ao login via redes sociais e ao login único em todas as suas propriedades, você pode melhorar as experiências dos clientes e reduzir o abandono.

### 2. Otimize o desempenho do website e dos apps móveis

O desempenho da Web é fundamental para a experiência do usuário. Websites e aplicações móveis lentos podem afastar os clientes e diminuir as taxas de conversão. Ao otimizar o desempenho na Web, garantindo experiências de qualidade em dispositivos e locais, você pode melhorar as impressões dos clientes e aumentar os resultados dos negócios.

### 3. Atraia clientes com imagens e vídeos de alta qualidade

O conteúdo de mídia avançada pode ajudar a atrair compradores e aumentar a fidelidade. Porém, carregamentos de páginas e streaming de vídeo lentos podem afastar os clientes e afetar os resultados. Você pode aprimorar as experiências de usuário usando ferramentas de gerenciamento de mídia adaptáveis para otimizar imagens e conteúdo de vídeo para dispositivos móveis e navegadores da Web.

### 4. Proteja-se contra o roubo e o abuso de credenciais

Os programas de fidelidade são propensos a fraudes e abusos. Os hackers e golpistas podem revender ou resgatar prêmios roubados em troca de grandes pagamentos. Um grupo de prevenção contra fraudes de fidelidade estima que 1 bilhão de dólares por ano seja perdido por conta de crimes a programas de fidelidade.<sup>1</sup> Você pode se defender contra Credential Stuffing, roubo e uso indevido de credenciais implementando soluções avançadas de gerenciamento de identidades e acessos dos clientes e de gerenciamento de bots.

### 5. Garanta a conformidade com normas de privacidade de dados

Os websites de varejo on-line estão sujeitos a uma ampla variedade de regulamentos de privacidade de dados: GDPR, CCPA, PCI DSS etc. Ao instituir práticas e sistemas fortes de segurança de dados, você melhora a conformidade regulatória, evitando multas altas e publicidade negativa.

## Envolva os clientes, cultive a fidelidade e melhore os resultados com a Akamai

A Akamai pode ajudar sua empresa a melhorar as interações digitais e reduzir os riscos ao simplificar a integração de clientes, acelerar o desempenho de websites e aplicações móveis, além de proteger dados confidenciais e sistemas de TI. O abrangente portfólio da Akamai com soluções inteligentes de segurança de borda e otimização de desempenho pode ajudar a maximizar a qualidade da experiência, aumentar a confiança digital e impulsionar os resultados dos negócios.

 Detenha o abuso de credenciais com o Bot Manager	 Otimize a experiência do usuário com o Image & Video Manager	 Mantenha a conformidade e a privacidade com o Identity Cloud
<p>Detecção avançada de bots com visibilidade granular do tráfego de bots</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Proteja o website, as páginas de login e a Web e os apps móveis</li><li>• Filtre o tráfego de bots do tráfego humano e forneça melhores insights sobre o comportamento do usuário real</li><li>• Proteja-se contra o roubo de pontos de recompensa e a verificação do saldo do cartão de fidelidade</li><li>• Fique à frente do cenário de bots em evolução</li></ul> <p>Para saber mais, acesse <a href="http://akamai.com/botmandemo">akamai.com/botmandemo</a></p>	<p>Otimização e entrega de mídia automáticas</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Impulsione a interação on-line com imagens e vídeos de alta qualidade</li><li>• Entregue belas experiências digitais com desempenho superior</li><li>• Redimensione automaticamente imagens e vídeos de acordo com o tamanho da tela do dispositivo</li><li>• Diminua o peso da imagem mantendo a melhor qualidade visual</li></ul> <p>Para saber mais, acesse <a href="http://akamai.com/imagemanager">akamai.com/imagemanager</a></p>	<p>Integração do cliente abrangente, segura e simples</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Introduza AMF e controles de segurança fortes</li><li>• Mantenha a conformidade com as normas de privacidade de dados: GDPR, PCI DSS, CCPA, PIPEDA etc.</li><li>• Escalone para oferecer suporte a milhões de consumidores globais</li><li>• Ofereça suporte com login via redes sociais e login único</li></ul> <p>Para saber mais, acesse <a href="http://akamai.com/identitycloud">akamai.com/identitycloud</a></p>

**“A Akamai reduz significativamente os tempos de carregamento da nossa página, e isso realmente ajuda a melhorar a experiência dos nossos clientes.”**

– Herman Widjaja, VP sênior da Tokopedia,  
principal empresa de varejo on-line da Indonésia



### Fonte

1) “Why Rewards for Loyal Spenders Are ‘a Honey Pot for Hackers’”, *The New York Times*, 11 de maio de 2019



A Akamai protege e oferece experiências digitais para as maiores empresas do mundo. A Akamai Intelligent Edge Platform engloba tudo, desde a empresa até a nuvem, para que os clientes e suas empresas possam ser rápidos, inteligentes e estar protegidos. As principais marcas mundiais contam com a Akamai para ajudá-las a obter vantagem competitiva por meio de soluções ágeis que estendem o poder de suas arquiteturas multinuvm. A Akamai mantém as decisões, as aplicações e as experiências mais próximas dos usuários, e os ataques e as ameaças cada vez mais distantes. O portfólio de soluções de Edge Security, desempenho na Web e em dispositivos móveis, acesso corporativo e entrega de vídeos da Akamai conta com um excepcional atendimento ao cliente e monitoramento 24 horas por dia, sete dias por semana, durante o ano todo. Para saber por que as principais marcas do mundo confiam na Akamai, acesse [www.akamai.com](http://www.akamai.com), [blogs.akamai.com](http://blogs.akamai.com) ou [@Akamai](https://twitter.com/Akamai) no Twitter. Nossas informações de contato globais podem ser encontradas em [www.akamai.com/locations](http://www.akamai.com/locations). Publicado em 20/04.