

Cinq conseils pour réussir votre programme de fidélité en ligne



Fidélisez vos clients grâce à des interactions en ligne rapides, fluides et stimulantes

Les programmes de fidélité offrent aux détaillants en ligne un moyen d'améliorer leur taux de fidélisation, de dénicher de nouvelles opportunités de vente croisée et de vente incitative, et d'augmenter à la fois leurs marges et leur chiffre d'affaires. Cependant, une expérience utilisateur médiocre peut nuire à la satisfaction client et à l'efficacité des programmes de fidélité. Les utilisateurs d'aujourd'hui exigent des interactions rapides, fluides et sécurisées sur tous les terminaux. Pour libérer tout le potentiel du programme de fidélité de votre entreprise, vous devez accélérer les performances de vos sites Web et applications pour mobile, rationaliser les engagements digitaux et protéger les données sensibles. Voici cinq moyens éprouvés d'attirer des clients, d'assurer leur fidélité à votre marque et d'améliorer vos résultats commerciaux.

1. Proposez à vos utilisateurs un processus d'inscription simple et fluide

Des processus d'inscription trop longs et complexes peuvent contrarier vos clients et réduire votre nombre d'adhérents. En faisant de l'inscription un processus rapide et facile, et en prenant en charge la connexion par les réseaux sociaux et l'authentification unique sur l'ensemble de vos actifs, vous améliorerez l'expérience client et limiterez les abandons à la phase d'inscription.

2. Optimisez les performances de vos sites Web et applications pour mobile

Les performances Web sont la clé d'une bonne expérience utilisateur. Les applications pour mobile et les sites Web trop lents peuvent décourager les clients et réduire les taux de conversion. En garantissant des expériences de qualité partout et sur tous les terminaux, vous optimiserez vos performances Web, ce qui se traduira par l'amélioration de vos résultats commerciaux et du ressenti de vos clients.

3. Attirez l'attention des clients avec des images et des vidéos de haute qualité

Des contenus multimédias enrichis peuvent vous aider à susciter l'intérêt de nouveaux acheteurs et à les fidéliser. En revanche, des temps de chargement trop longs et des flux vidéo qui stagnent peuvent décourager vos clients et exercer un impact négatif sur vos résultats. Vous pouvez améliorer votre expérience utilisateur grâce à des outils de gestion multimédia adaptative qui optimisent les images et contenus vidéo à destination des terminaux mobiles et des navigateurs Web.

4. Protégez-vous des vols et abus d'identifiants

Les programmes de fidélité sont propices à la fraude et aux abus. Les pirates et autres escrocs peuvent revendre ou échanger des récompenses volées contre des sommes parfois importantes. Selon un organisme de prévention de la fraude aux programmes de fidélité, un milliard de dollars serait extorqué chaque année par des criminels ciblant les programmes de fidélité¹. Pour vous prémunir contre le vol d'identifiants, le credential stuffing et l'abus de données d'identification, vous pouvez vous appuyer sur des solutions avancées de gestion des identités, des accès clients et des bots.

5. Conformez-vous aux réglementations en matière de confidentialité des données

Les sites de vente en ligne sont soumis à un grand nombre de réglementations sur la confidentialité des données, comme le RGPD, le CCPA, la norme PCI DSS et de nombreuses autres dispositions. En instituant des systèmes et des pratiques solides pour assurer la sécurité des données, vous pouvez assurer votre conformité réglementaire et éviter de lourdes amendes et atteintes à votre réputation.

Attirez des clients, améliorez votre taux de fidélisation et optimisez vos résultats avec Akamai

Akamai peut aider votre entreprise à améliorer son engagement digital et à atténuer les risques en rationalisant l'intégration des clients, en accélérant les performances de vos sites Web et applications pour mobile et en protégeant vos données confidentielles et vos systèmes informatiques. Le riche portefeuille d'Akamai de solutions d'optimisation des performances et de sécurité périphérique intelligente peut vous aider à améliorer la qualité de l'expérience client, à accroître la confiance digitale et à maximiser vos résultats commerciaux.

 <p>Prévenez les vols d'identifiants avec Bot Manager</p>	 <p>Optimisez votre expérience utilisateur avec Image & Video Manager</p>	 <p>Conformez-vous aux réglementations et protégez la confidentialité de vos données avec Identity Cloud</p>
<p>Détection de bots avancée avec une visibilité totale sur le trafic de bots</p> <ul style="list-style-type: none">• Protégez votre site Web, vos pages de connexion et vos applications Web et pour mobile• Distinguez le trafic de bots du véritable trafic et obtenez des informations de qualité sur le comportement de vos utilisateurs réels• Protégez-vous du vol de points de récompense et de la consultation du solde des cartes de fidélité• Gardez une longueur d'avance sur un écosystème de bots en constante évolution <p>Pour en savoir plus, accédez au site akamai.com/botmandemo</p>	<p>Optimisation et diffusion multimédias automatisées</p> <ul style="list-style-type: none">• Favorisez l'engagement en ligne grâce à des images et des vidéos de haute qualité• Offrez de superbes expériences digitales et des performances supérieures• Redimensionnez automatiquement les images et les vidéos en fonction de la taille de l'écran du terminal• Allégez vos images tout en préservant une qualité visuelle optimale <p>Pour en savoir plus, accédez au site akamai.com/imagemanager</p>	<p>Intégration client complète, sécurisée et fluide</p> <ul style="list-style-type: none">• Installez un mécanisme d'authentification multifactorielle et de solides contrôles de sécurité• Maintenez votre conformité aux réglementations en matière de confidentialité des données : RGPD, PCI DSS, CCPA, LPRDE, etc.• Assurez la prise en charge de millions de clients internationaux• Mettez en place la connexion par le biais des réseaux sociaux et de l'authentification unique <p>Pour en savoir plus, accédez au site akamai.com/identitycloud</p>

« Akamai réduit considérablement le temps de chargement de nos pages et nous aide ainsi à améliorer l'expérience de nos clients. »

– Herman Widjaja, vice-président directeur, Tokopedia, site leader de la vente en ligne en Indonésie



Source

1) « Why Rewards for Loyal Spenders Are 'a Honey Pot for Hackers' » (Pourquoi les points de fidélité attirent la convoitise des pirates), *The New York Times*, 11 mai 2019



Akamai sécurise et diffuse des expériences digitales pour les plus grandes entreprises du monde entier. L'Intelligent Edge Platform 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-clouds. 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 internationales font confiance à Akamai, visitez www.akamai.com, blogs.akamai.com, ou @Akamai sur Twitter. Vous trouverez nos coordonnées dans le monde entier à l'adresse www.akamai.com/locations. Publication : 04/20.