

## Liste de contrôle destinée aux acheteurs :

# Les 10 facteurs déterminants lors de la sélection d'une solution CIAM



Nous sommes à l'ère de l'internaute. Dans un monde digital de plus en plus interconnecté, les clients et les utilisateurs s'attendent à naviguer de manière simple et sécurisée entre les applications Web, les terminaux mobiles ou les canaux digitaux. L'identité digitale unique de vos clients est la clé de leur univers connecté ; elle est sans doute leur bien le plus précieux.

Afin d'exploiter au mieux cette identité digitale et de réussir dans cet environnement de transformation, votre entreprise doit adopter une stratégie réfléchie pour la gestion des identités et accès clients (CIAM, Customer Identity and Access Management). Vous pourrez ainsi relever les défis liés à la fidélité des clients, à la transformation digitale, à la sécurité et aux réglementations en matière de confidentialité telles que le règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne et le California Consumer Privacy Act (CCPA).

Les clients accordent leur fidélité et leur confiance aux marques qui démontrent qu'elles comprennent les internautes en exploitant judicieusement leur identité digitale. La richesse des données et leur utilisation nuancée sont les piliers de la réussite.

## Évaluation des solutions CIAM

Pour relever ces défis et réussir, votre entreprise a besoin d'une plateforme CIAM robuste et professionnelle. Votre solution doit proposer des fonctionnalités de gestion des identités en temps réel, de sécurité de bout en bout et d'activation qui assurent une expérience client simple et sécurisée tout en fournissant à votre entreprise les données client indispensables à sa réussite.

Une bonne solution CIAM, c'est une solution qui :

### 1. Va au-delà des solutions IAM traditionnelles

Les solutions héritées conçues pour gérer des groupes d'utilisateurs internes, aussi appelées plateformes de gestion de l'identité et des accès du personnel (IAM), n'ont pas été pensées pour s'adapter aux attentes actuelles des internautes. Pour cette raison, les entreprises prospères se tournent vers la nouvelle génération de solutions IAM pour leurs clients : les solutions CIAM.

## 2. Réduit le seuil d'entrée

Une plateforme CIAM efficace réduit le seuil d'entrée en rationalisant l'intégration des clients par une simplification des processus de connexion, d'inscription et d'authentification unique (SSO), et par l'application de mécanismes d'authentification renforcée sur les réseaux sociaux.

## 3. Offre une vue client unifiée

Votre solution CIAM doit fournir à votre entreprise une vue unifiée à 360 degrés de vos clients sur tous vos terminaux, vos canaux et vos campagnes marketing. Vous pouvez ainsi mieux comprendre les tendances clés telles que les données démographiques, la distribution régionale, le comportement et les préférences.

## 4. S'adapte facilement à plusieurs dizaines de millions d'utilisateurs

Choisissez une solution CIAM récente conçue pour fonctionner dans le cloud et évoluer à la demande. Contrairement aux solutions IAM sur site, une plateforme CIAM basée sur le cloud élimine le besoin de ressources matérielles et de centre de données tout en offrant un haut niveau d'efficacité et d'optimisation.

## 5. Élimine les silos de données disparates

Votre plateforme CIAM doit être dotée d'une base de données unifiée qui offre à votre organisation une vue unique, cohérente et précise de vos clients sur l'ensemble de votre écosystème d'entreprise.

## 6. Collecte les données personnelles importantes

Votre solution CIAM doit être suffisamment flexible pour collecter les données spécifiques importantes pour votre entreprise (par exemple, végétarien ou omnivore, propriétaire de chat ou de chien, siège côté fenêtre ou côté allée, essence ou diesel) et créer des profils client fiables et pertinents pour votre marque.

## 7. Analyse le parcours client

Votre solution doit fournir une analyse exhaustive du parcours client, du marché et des données client, mais également générer des rapports. En d'autres termes, elle doit vous aider à proposer une expérience utilisateur inégalée.

## 8. Offre à la fois intégration et interopérabilité

Votre solution doit inclure des interfaces de programmation d'applications robustes (API) et des kits de développement logiciel (SDK). Cela vous permet d'intégrer en temps réel des données de profil client dans vos applications, vos plateformes de communication, vos segments de réseau spécialisés, vos outils de création de rapports et vos systèmes d'automatisation du marketing.

## 9. Offre une sécurité exhaustive

Choisissez une plateforme CIAM sécurisée conçue pour résister aux attaques par déni de service (DoS), au vol d'identité et aux fraudeurs qui tentent de pénétrer votre système. Votre solution doit être certifiée ISO et générer un rapport SOC 2 irréprochable.

## 10. Est conforme aux normes de confidentialité et de conformité des données

Enfin, choisissez une solution CIAM conforme à l'évolution des réglementations en matière de confidentialité des données (RGPD, PIPEDA, CCPA, etc.). Vos clients accordent une grande valeur à leur identité digitale et ne la partagent qu'avec des entreprises de confiance.



Pour en savoir plus sur Identity Cloud, la solution CIAM d'Akamai, rendez-vous sur [akamai.com/identitycloud](https://akamai.com/identitycloud).



Plateforme de diffusion dans le cloud la plus fiable et la plus utilisée au monde, Akamai aide les entreprises à fournir à leurs clients des expériences digitales optimisées et sécurisées sur tous types de terminaux, à tout moment et partout dans le monde. La plateforme massivement distribuée d'Akamai bénéficie d'un déploiement inégalé, offrant ainsi aux clients des niveaux avancés de performances et de protection contre les menaces. Les solutions de diffusion vidéo, d'accès professionnel, de sécurité dans le cloud et de performances Web et mobiles d'Akamai s'appuient également sur un service client exceptionnel et une surveillance 24 h/24, 7 j/7, 365 jours par an. Pour découvrir pourquoi de grandes institutions financières, des leaders du e-commerce, des entreprises du divertissement et des médias et des organisations gouvernementales font confiance à Akamai, rendez-vous sur [www.akamai.com](https://www.akamai.com), [blogs.akamai.com](https://blogs.akamai.com) ou sur Twitter [@Akamai](https://twitter.com/Akamai). Publication : 03/19.

**Liste de contrôle destinée aux acheteurs : les 10 facteurs déterminants lors de la sélection d'une solution CIAM**