

Checklist per gli acquirenti

Le 10 considerazioni fondamentali nella scelta di una soluzione CIAM



Benvenuti nell'era dei consumatori. Con un mondo digitale sempre più interconnesso, i vostri clienti e utenti si aspettano di muoversi in modo semplice e sicuro tra applicazioni web, dispositivi mobili e canali digitali. La chiave dei vostri clienti per accedere al mondo connesso rappresenta la loro personale identità digitale, una delle risorse più importanti di cui dispongono.

Per sfruttare l'identità digitale e districarsi agevolmente in questo ambiente trasformativo, la vostra azienda necessita di una strategia ben concepita per la gestione degli accessi e delle identità dei clienti (CIAM), che vi consentirà di far fronte alle sfide legate alla fidelizzazione dei clienti, alla trasformazione digitale, alla sicurezza e alle sempre maggiori normative che disciplinano la privacy quali il Regolamento generale sulla protezione (GDPR) e il California Consumer Privacy Act (CCPA).

La fedeltà e la fiducia dei clienti seguiranno i brand che sfruttano l'identità digitale per dimostrare la maggiore comprensione dei loro consumatori. Dati sui consumatori più dettagliati, impiegati in più modi, sono fondamentali per il successo aziendale.

Valutazione delle soluzioni CIAM

Al fine di gestire al meglio e vincere tali sfide, la vostra azienda ha bisogno di una solida piattaforma CIAM di livello enterprise. La vostra soluzione deve fornire funzioni di gestione delle identità in tempo reale, sicurezza end-to-end e attivazione in grado di offrire customer experience impeccabili e sicure, apportando, nel contempo, alla vostra azienda le informazioni dettagliate sui clienti di cui necessitano.

Una soluzione CIAM deve offrire le seguenti caratteristiche:

1. Oltrepassare la tecnologia IAM tradizionale

Le soluzioni legacy progettate per gestire gruppi di utenti interni, note come piattaforme di gestione degli accessi e delle identità (IAM) della forza lavoro, non sono state concepite per risultare scalabili, flessibili e allineate con le aspettative dei consumatori odierni. È per questo motivo che le aziende di maggior successo stanno adottando la nuova gamma di soluzioni IAM per i clienti, ossia le soluzioni CIAM.

2. Abbassare la soglia all'accesso

Una piattaforma CIAM efficiente è in grado di abbassare la soglia all'accesso semplificando l'onboarding dei clienti mediante semplici funzioni di accesso, registrazione, SSO (Single Sign-On) e autenticazione incrementale.

3. Produrre una visione unificata dei clienti

La soluzione CIAM deve fornire alla vostra azienda una visione unificata e completa dei clienti su tutti i dispositivi, i canali e le campagne di marketing. In tal modo, potrete comprendere meglio i trend principali, quali fattori demografici, distribuzione regionale, comportamenti e preferenze.

4. Scalare in modo ottimale a decine di milioni di utenti

Scegliete una soluzione CIAM moderna, progettata per il cloud e la scalabilità on demand. Al contrario delle soluzioni IAM in loco, la piattaforma CIAM basata sul cloud elimina la necessità di risorse hardware e data center, offrendo, nel contempo, un elevato livello di efficienza e ottimizzazione.

5. Eliminare i vari silos di dati

Una piattaforma CIAM deve offrire un database unificato, in grado di fornire alla vostra azienda un'unica visione, coerente e precisa, dei vostri clienti in tutto l'ecosistema aziendale.

6. Raccogliere le informazioni sulle identità importanti

Una soluzione CIAM deve risultare flessibile per consentirvi di raccogliere le specifiche informazioni importanti per le vostre attività aziendali (ad es., se i clienti sono onnivori o vegetariani, se posseggono cani o gatti, se preferiscono un posto vicino al finestrino o al corridoio, se usano un'auto con benzina normale o super) e di costruire solidi profili dei clienti, pertinenti per il vostro brand.

7. Fornire analisi del percorso dei clienti

La vostra soluzione deve fornirvi analisi complete sul percorso dei clienti, dati di intelligence del mercato, informazioni dettagliate sui clienti e rapporti, di cui, pertanto, la vostra azienda può servirsi per creare impareggiabili user experience.

8. Offrire l'integrazione e l'interoperabilità

La vostra soluzione deve includere API (Application Programming Interface) e SDK (kit di sviluppo software) affidabili per offrire funzioni di integrazione in tempo reale dei dati sui profili dei clienti in app, piattaforme di comunicazione, segmenti di rete specializzati, strumenti per la creazione di rapporti e sistemi di automazione del marketing.

9. Offrire una sicurezza completa

Per risultare sicura, una piattaforma CIAM deve essere concepita per far fronte alle sfide rappresentate da attacchi DoS (Denial-of-Service), furto di identità e truffatori che cercano di penetrare nel vostro sistema. La vostra soluzione deve essere conforme agli standard ISO con un rapporto SOC 2.

10. Soddisfare gli standard di privacy e conformità dei dati

Infine, una soluzione CIAM deve rispettare le sempre maggiori normative sulla privacy dei dati quali GDPR, PIPEDA, CCPA, ecc. I vostri clienti attribuiscono grande valore alle loro identità digitali e le condividono solo con organizzazioni di cui si fidano.



Per maggiori informazioni su Identity Cloud, la soluzione CIAM di Akamai, visitate il sito [akamai.com/identitycloud](https://www.akamai.com/identitycloud).



Grazie alla propria piattaforma di cloud delivery più estesa e affidabile al mondo, Akamai supporta i clienti nell'offerta di experience digitali migliori e più sicure da qualsiasi dispositivo, luogo e momento. La piattaforma ampiamente distribuita di Akamai garantisce protezione dalle minacce informatiche e performance di altissimo livello. Il portfolio Akamai di soluzioni per le web e mobile performance, la sicurezza sul cloud, l'accesso remoto alle applicazioni aziendali e la delivery di contenuti video è affiancato da un servizio clienti affidabile e da un monitoraggio 24/7/365. Per scoprire perché i principali istituti finanziari, i maggiori operatori e-commerce, provider del settore Media & Entertainment ed enti governativi si affidano ad Akamai, visitate il sito <https://www.akamai.com/it/it/> o <https://blogs.akamai.com/it/> e seguite [@AkamaiItalia](https://twitter.com/AkamaiItalia) su Twitter. Data di pubblicazione: 03/19.

Checklist per gli acquirenti Le 10 considerazioni fondamentali nella scelta di una soluzione CIAM