



CIAM 与 IAM:

为什么不应为客户

使用传统 IAM

了解 CIAM 和 IAM 之间的差异

数字身份是每个公司的数字化转型的中心。与客户身份关联的客户档案数据的价值已显著增加，如今已成为许多公司取得成功的关键因素。它形成了分析、理解和预测消费者行为以及客户体验旅程的基础，从首次接触到购买决策以及长期品牌忠诚度。

常见的误解是，客户身份和访问管理 (CIAM) 所需的技术与传统身份访问管理 (IAM) 相同。传统 IAM 解决方案也称为企业、员工或人力 IAM，是确保只有公司员工或已知业务合作伙伴才能访问公司网络及其资源的 IT 系统。

传统 IAM 通常十分成熟，因此会引导一些公司做出错误的假设，“由于我们已经在内部部署了这项技术，因此将其扩展到我们的客户就不会太过困难。”这种策略的根基在于低估了员工 IAM 与客户 IAM 之间的差异，以及为面向公众的企业数字资产管理客户身份的复杂性。CIAM 的要求与员工 IAM 不同，而且更具挑战性；因此，改造员工 IAM 解决方案的用途可能会带来问题。

传统 IAM 无法提供有关用户身份、他们采取的操作或影响其数字行为的因素的见解。

不应通过改造传统 IAM 的用途来创建 CIAM

由于传统 IAM 旨在方便员工访问内部系统，因此它无法提供有关用户身份的见解。事实上，系统会假定身份，并且无法跟踪高级数据（比如用户采取的操作以及数字环境中影响他们的体验和行为的因素）。但是，企业需要这些类型的数据见解来了解客户并在数字市场领域开展竞争。

此外，在许多大型公司中，传统 IAM 系统可能需要管理多达数十万个员工身份。而高销量品牌必须同时处理数千万甚至数亿个客户帐户。现代消费者期望获得流畅体验；身份解决方案需要“横向”和“纵向”扩展，以满足此工作负载，并且延迟极少，甚至难以察觉。

Akamai 最近的一项研究发现，网页加载时间每延迟两秒，跳出率将提高 103%，并且 53% 的移动网站访问者将放弃加载时间超过三秒的页面。¹ 因此，如果您的身份管理系统出现故障，或由于无法处理负载而导致速度降低，您的转化率和收入可能会遭受损失。具有讽刺意味的是，负载高峰和增加的客户流量通常是由成功的营销活动导致的。这意味着，缓慢的身份管理系统会对精心且艰难实施的业务工作造成严重阻碍。

缓慢的身份管理系统会对精心且艰难实施的业务工作造成严重阻碍。

Akamai Identity Cloud 等专用 CIAM 平台旨在通过客户档案数据为公司提供尽可能多的价值。此类解决方案支持无缝且顺畅的客户体验，使得登录、身份验证或偏好管理等任务不会妨碍活动。此外，CIAM 技术还满足了一项关键需求，即保护公共网络中的个人数据，并使全球企业能够遵守不断变化的各种隐私法规。

下表概述了传统 IAM 和 CIAM 之间的主要区别及其应用。

传统 IAM 	客户 IAM 
管理公司内的员工身份。	管理数字、面向客户、多渠道网站（Web、移动、IoT）上的客户身份。
用户由其公司注册，关键档案数据由 HR 或 IT 填写。	用户自行注册并生成自己的用户特定数据。
针对内部目录服务的身份验证。	针对 OpenID 和社交媒体等公共服务以及目录服务和外部凭据验证服务的身份验证。
用户是已知和受控的：员工、承包商、合作伙伴。可以假定身份。	用户是未知的（注册前）并可能创建多个虚假帐户。不能假定身份。
员工用户对延迟和性能的容忍度更高，因为他们通常没有备选方案。	客户和潜在客户对糟糕性能的容忍度很低，并拥有许多极具吸引力的替代方案。
规模可从数十个扩展到数十万个用户，每个用户一个身份。	最多可扩展至数亿个用户，包含数十亿个消费者身份。
传统身份提供程序 (IdP) 通常是一个中央内部 IT 系统。	众多分散的身份提供程序：通过 Facebook、Google、LinkedIn 等进行社交登录以及传统登录。
位于封闭的公司网络上的许多混杂 IT 系统。	位于公共网络（互联网）上的许多混杂 IT 系统。
为管理和运营目的而收集的员工档案数据。	为极为关键的业务目的（交易、营销、个性化、分析和商业智能）而收集的客户端档案数据。
与 HR 和 ERP 系统集成。	与营销和销售自动化技术、分析系统以及安全和合规性解决方案组成的广泛环境集成。
仅在严格控制的同构公司环境中管理个人数据和用户隐私/偏好/许可。	处理受各种隐私和数据保护法规约束的个人数据，这些法规要求允许用户查看、修改和撤消偏好和许可设置。



阅读《构建与购买？客户身份和访问管理指南》，详细了解 CIAM 解决方案，或访问 akamai.com/identitycloud，详细了解 Akamai CIAM 如何使您向最终用户提供值得信赖的数字体验。

来源

1) <https://www.akamai.com/cn/zh/about/news/press/2017-press/akamai-releases-spring-2017-state-of-online-retail-performance-report.jsp>



作为全球规模出色、值得信赖的云交付平台，Akamai 可帮助其客户更轻松地随时随地在任何设备上交付出色、安全的数字化体验。Akamai 的大型分布式平台拥有出色的规模，为客户缔造超凡性能和卓越威胁防护。Akamai 具有一系列 Web 和移动性能、云安全、企业访问和视频交付解决方案，且均提供卓越的客户服务和全天候监控支持。如需了解出色金融、在线零售卓越企业、媒体和娱乐提供商以及政府机构为何如此信赖 Akamai，请访问 www.akamai.com/cn 或 blogs.akamai.com，或者扫描下方二维码，关注我们的微信公众号。发布时间：2019 年 4 月。



扫码关注：获取最新 CDN 前沿资讯