

# Qu'est-ce qui façonne l'expérience client de demain ?



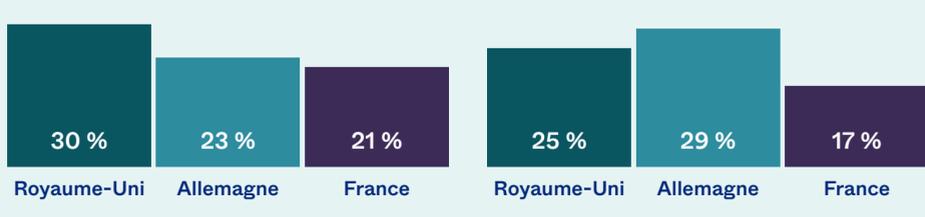
En tant que clients, notre préférence pour les expériences numériques fluides et sécurisées ne cesse de croître. Au vu de l'importance pour les entreprises de répondre à ces attentes clients, comment les responsables IT abordent-ils ces enjeux et dans quelles solutions investissent-ils pour créer les expériences exceptionnelles de demain ?

Pour en savoir plus, nous avons rassemblé les principales conclusions de l'étude sur l'expérience client personnalisée menée par 451 Research (cabinet du groupe SPGMI) entre septembre et octobre 2021 à la demande d'Okta. Se basant sur une enquête en ligne, l'étude a recolté le point de vue de 750 décideurs IT, responsables de l'expérience client et dirigeants d'entreprise (dont 300 dans la région EMEA) travaillant dans 9 secteurs distincts à travers le monde.



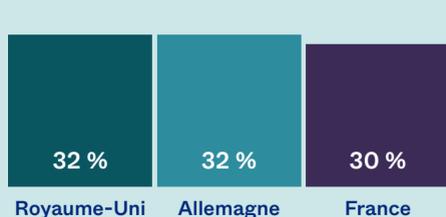
## La sécurité est essentielle pour une expérience client optimale

Facteurs ayant reçu une note de 10/10 pour leur impact sur l'expérience client :

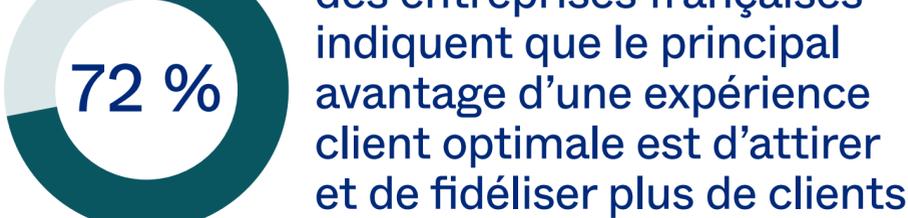
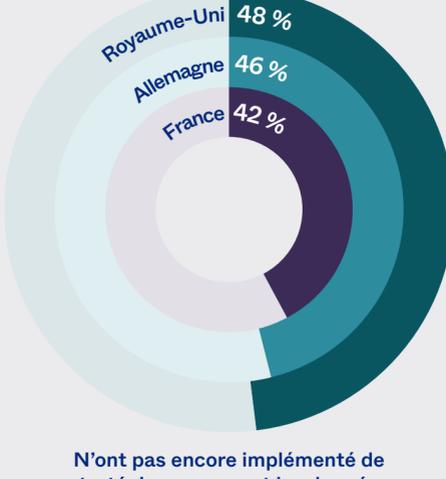
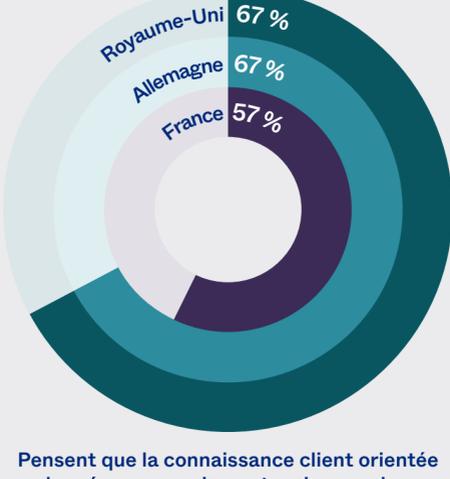


## La plupart n'ont pas encore implémenté de fonctionnalités avancées en matière de sécurité et de confidentialité

Moins d'un tiers des entreprises interrogées ont investi dans des technologies de sécurité avancées et dans l'automatisation des flux de réponse aux incidents

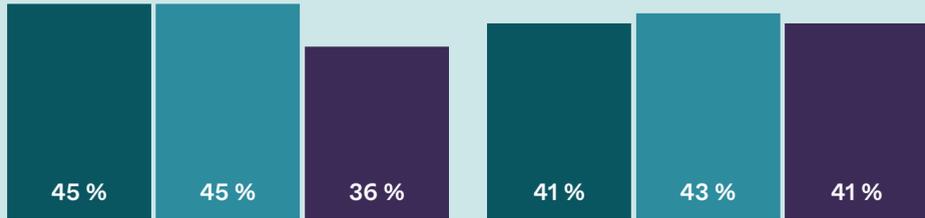


## L'avenir de l'expérience client est orienté données

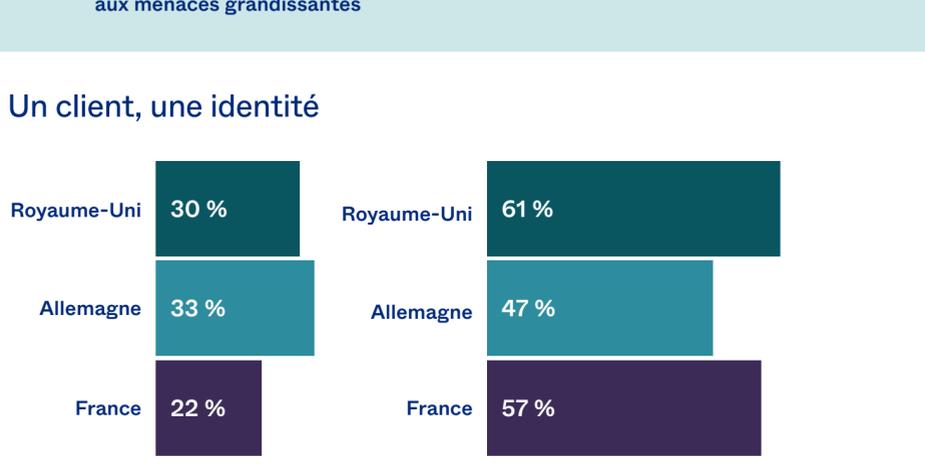


## La conformité et les systèmes d'ancienne génération constituent des obstacles majeurs

Quelles principales difficultés rencontrez-vous pour offrir une expérience client optimale ?

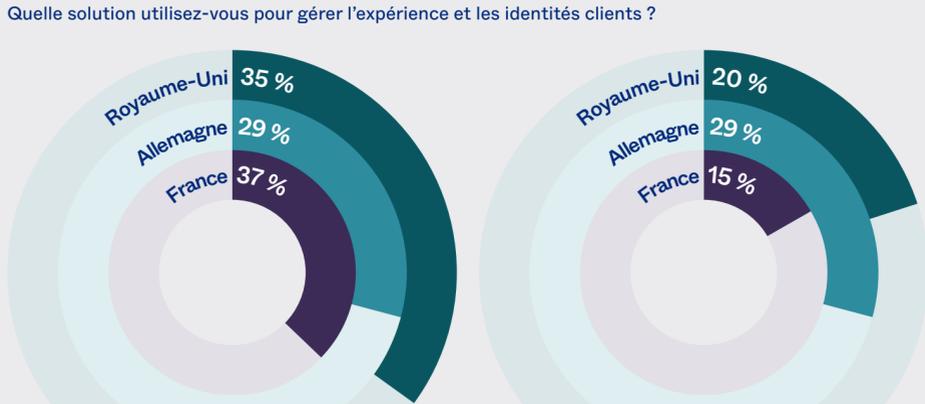


## Un client, une identité



## Développer ou acheter ?

Quelle solution utilisez-vous pour gérer l'expérience et les identités clients ?



Pour découvrir comment créer des expériences clients optimales axées sur l'identité, **consultez le rapport complet** :

## Créer des expériences numériques optimales avec Okta

L'identité est la pierre angulaire d'expériences clients optimales. Utilisez les solutions de gestion des identités clients (CIAM) d'Okta pour créer des expériences d'enregistrement et de connexion fluides qui séduiront vos clients et développeurs. Grâce à plus de 7 000 intégrations avec des applications et fournisseurs d'infrastructures, Okta offre des accès simples et sécurisés aux personnes et aux entreprises, où qu'elles se trouvent.