

Hoe ziet de customer experience (CX) er in de toekomst uit?



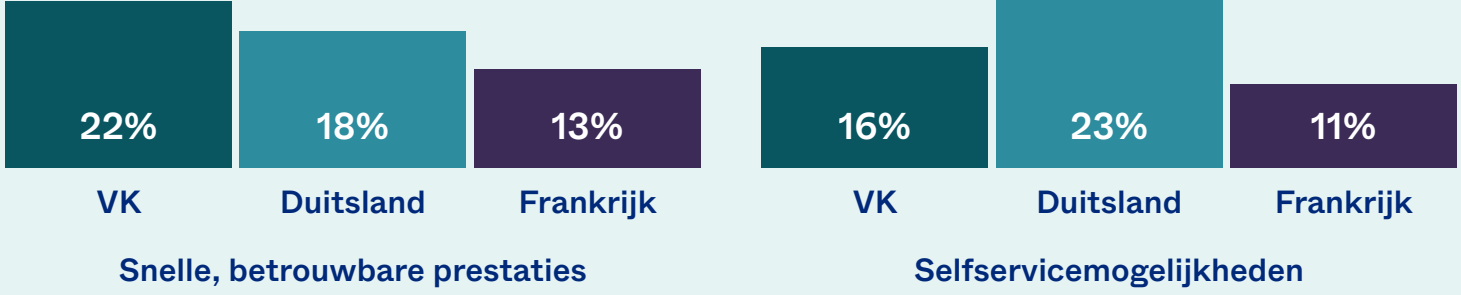
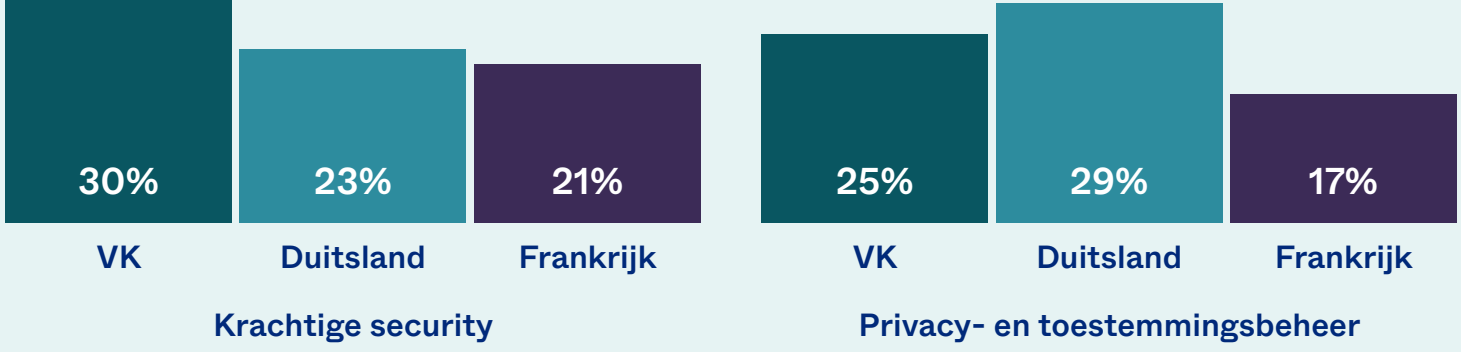
De vraag naar veilige en frictieloze digitale experiences neemt toe. Het voldoen aan de verwachtingen van de klant is essentieel voor succes. Dus hoe reageren IT-managers op deze uitdagingen en in welke oplossingen investeren ze om de uitstekende experiences van de toekomst te bouwen?

We hebben daarvoor belangrijke inzichten verzameld uit de 451 Research Custom CX Study die in september en oktober 2021 in opdracht van Okta is uitgevoerd door 451 (onderdeel van SPGMI). Het onderzoek is gebaseerd op een online enquête die werd uitgevoerd onder 750 (waaronder 300 in EMEA) CX- en IT-besluitvormers op enterpriseniveau die werkzaam zijn in 9 verschillende sectoren over de hele wereld.



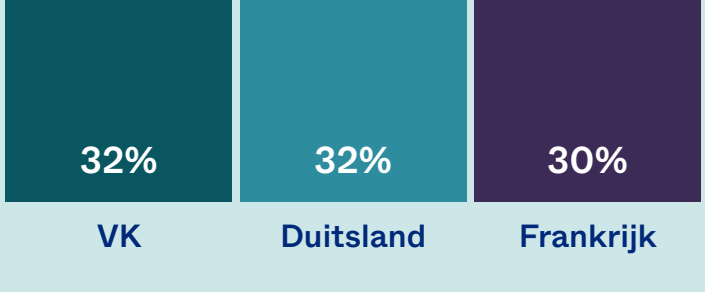
Security is cruciaal voor een geslaagde CX

10/10-beoordeling voor impact op CX:

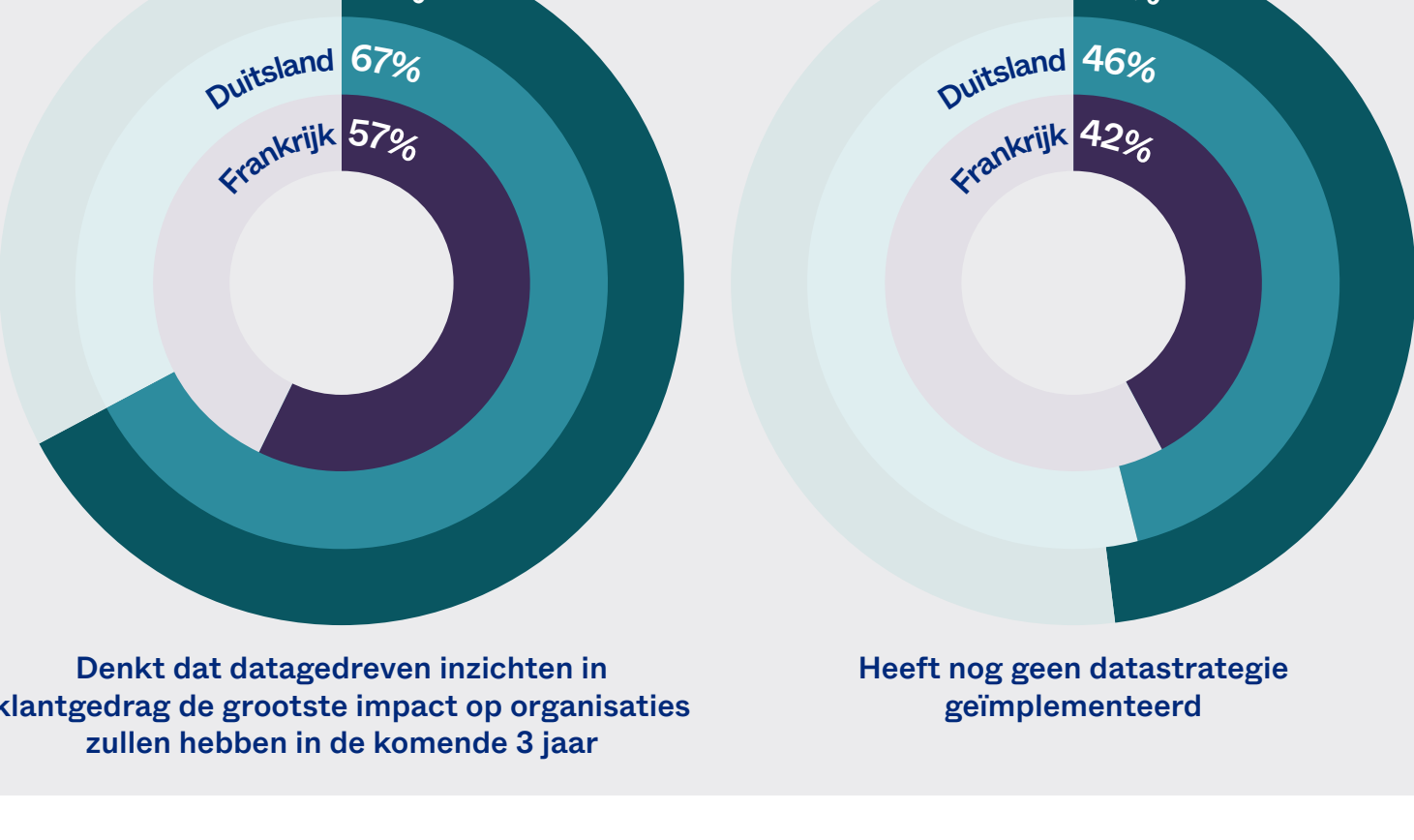


De meeste organisaties hebben nog geen geavanceerde security- en privacyoplossingen geïmplementeerd

Minder dan een derde investeert in geavanceerde securitytechnologie en de automatisering van flows voor incidentresponses

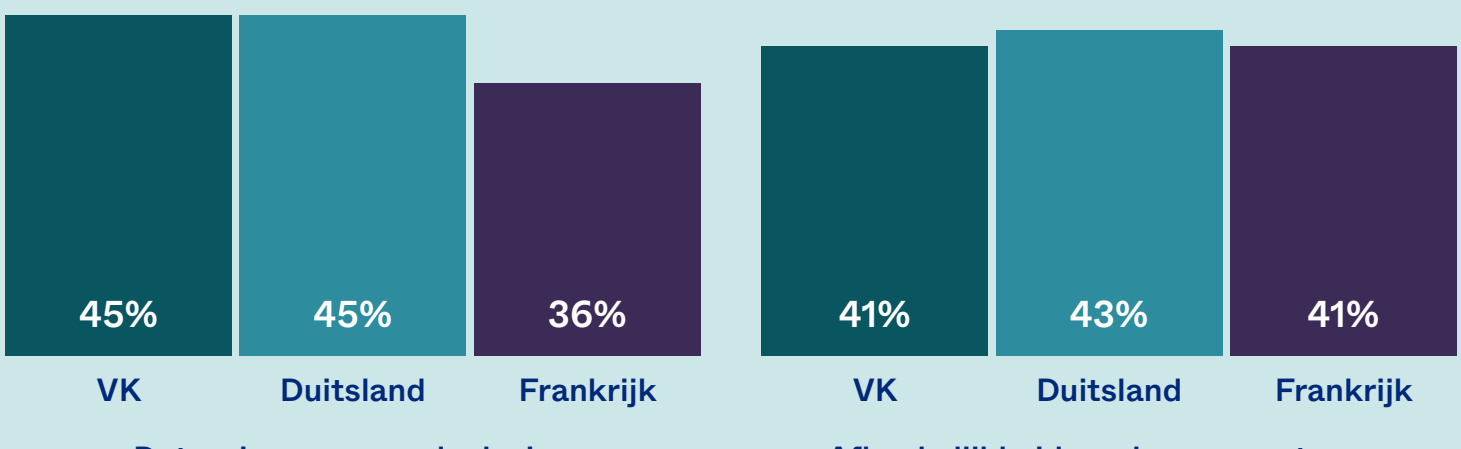


De toekomst van CX is datagedreven

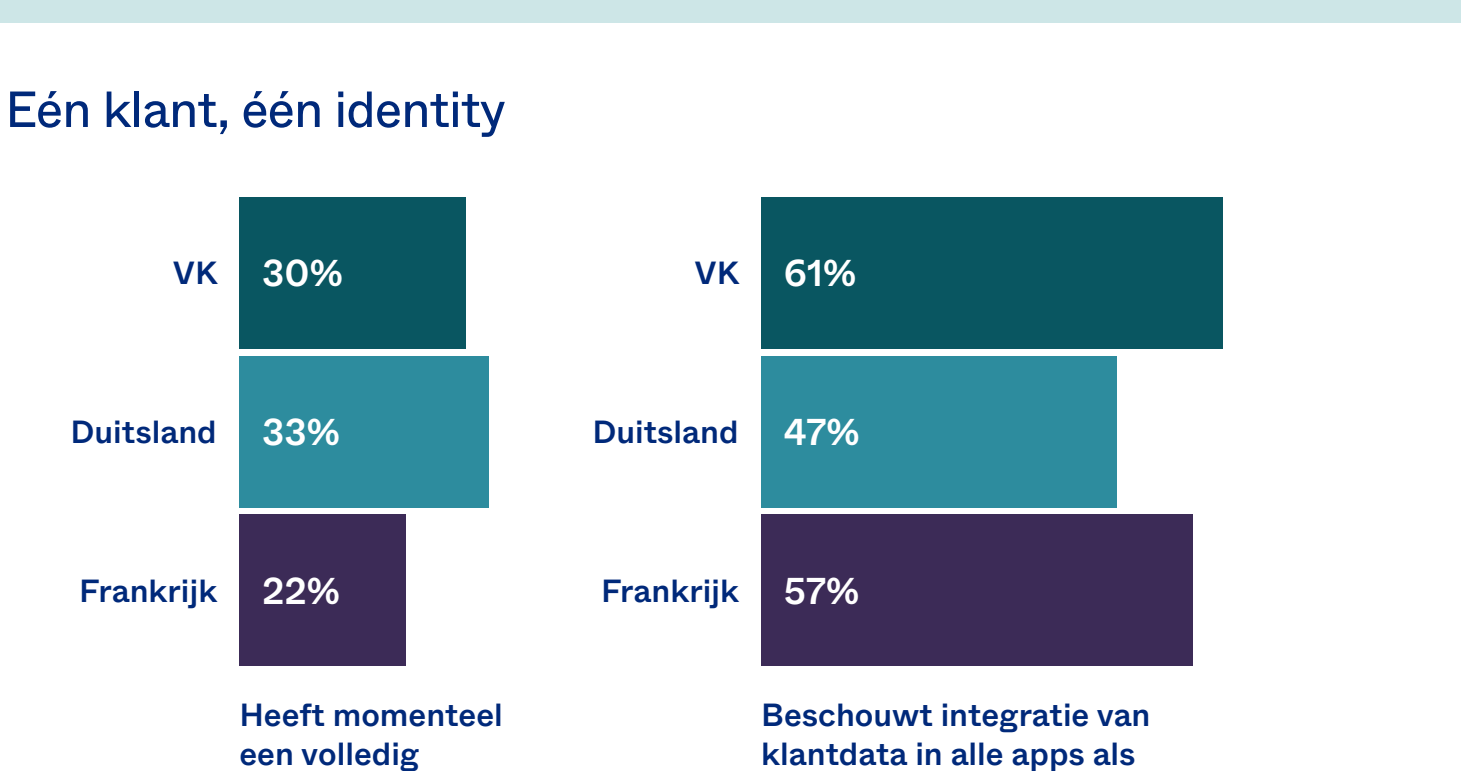


Compliance en legacy-systemen vormen de belangrijkste barrières

Wat zijn uw belangrijkste uitdagingen bij het leveren van een uitstekende CX?

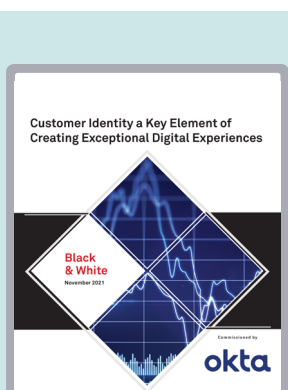
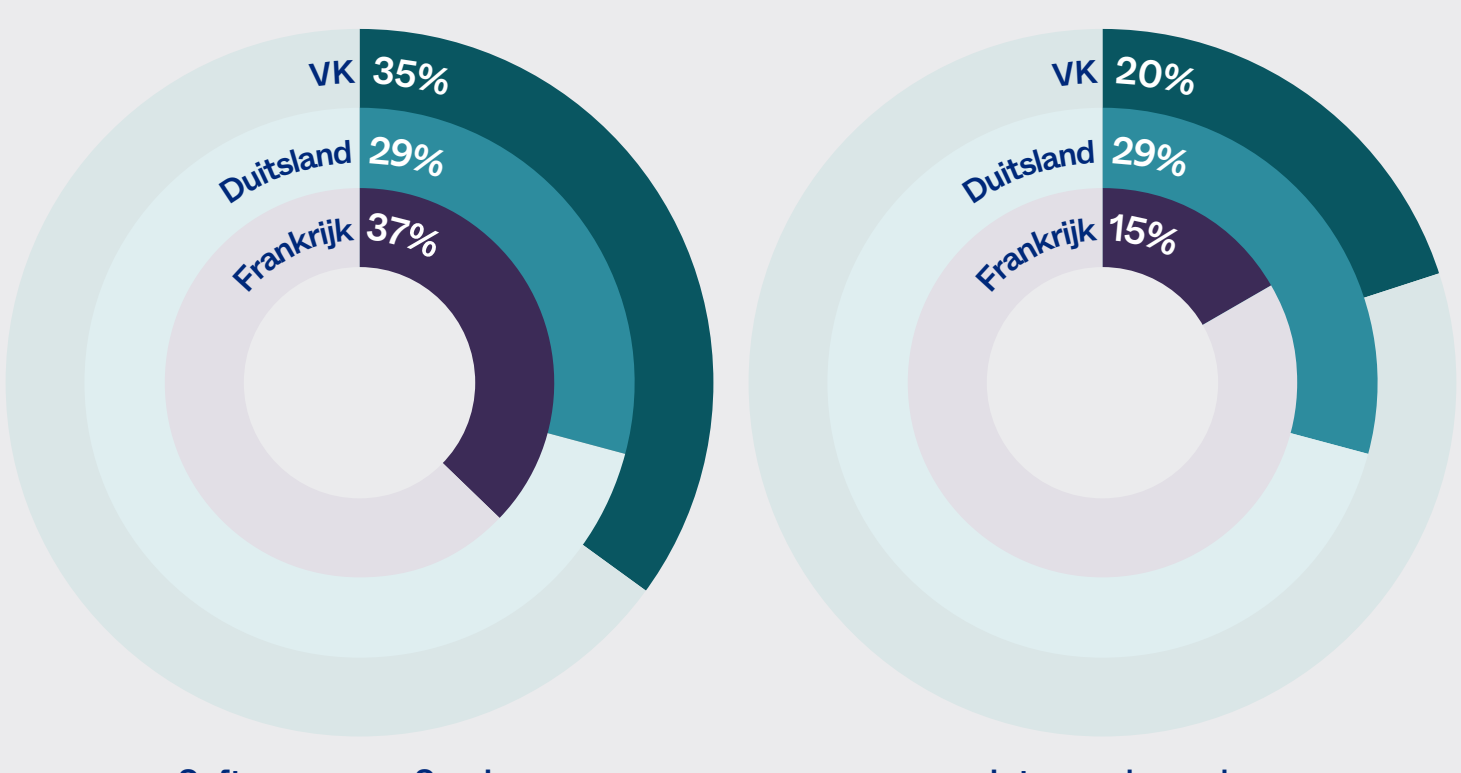


Eén klant, één identity



Bouwen of kopen

Welke oplossing gebruikt u om customer identities en customer experiences te beheren?



Wilt u meer weten over het bouwen van uitstekende identity-centrische customer experiences? [Bekijk het volledige rapport:](#)

Vertrouwde digitale experiences bouwen met Okta

Identity is de basis voor uitstekende customer experiences. Gebruik de customer identity-oplossingen van Okta om frictieloze login- en registratie-experiences te bouwen die uw klanten en developers goed zullen bevallen. Okta heeft meer dan 7000 pre-built integraties voor applicaties en infrastructuurproviders en biedt daarmee eenvoudig en veilig toegang tot mensen en organisaties op elke locatie.