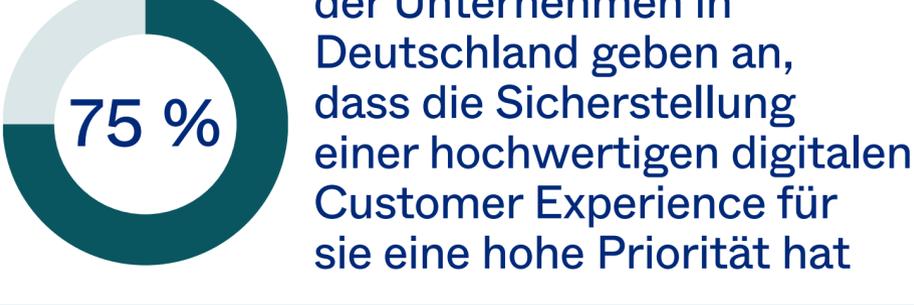


Was prägt die Zukunft der Customer Experience?



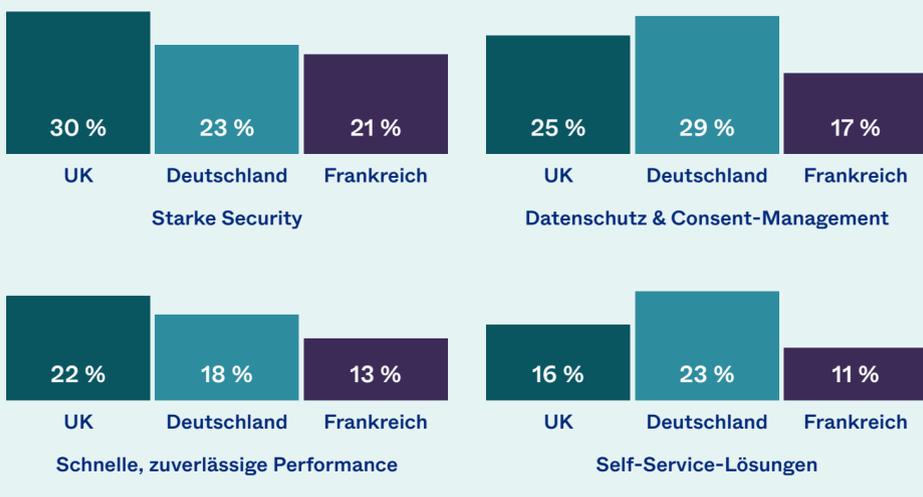
Als Kunden legen wir immer mehr Wert auf eine hochwertige digitale Experience. Diesen steigenden Erwartungen gerecht zu werden, ist für Unternehmen essentiell. Was tun IT-Verantwortliche also angesichts dieser Herausforderungen, und in welche Lösungen investieren sie, um Kunden auch in Zukunft zu begeistern?

Um das herauszufinden, analysierten wir die wichtigsten Erkenntnisse der Studie „Research Custom CX“ von 451, die von Okta beauftragt und von 451 (einem Teil von SPGMI) im September und Oktober 2021 durchgeführt wurde. Für die Studie wurden im Rahmen einer weltweiten Online-Umfrage 750 Customer-Experience-, IT- und Business-Verantwortliche (darunter 300 aus der EMEA-Region) aus 9 Branchen befragt.



Security ist der Schlüssel zu einer hochwertigen CX

Bewerten die Auswirkungen auf die CX mit 10/10 Punkten:

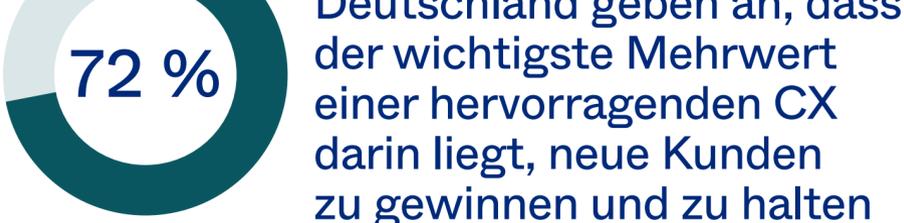
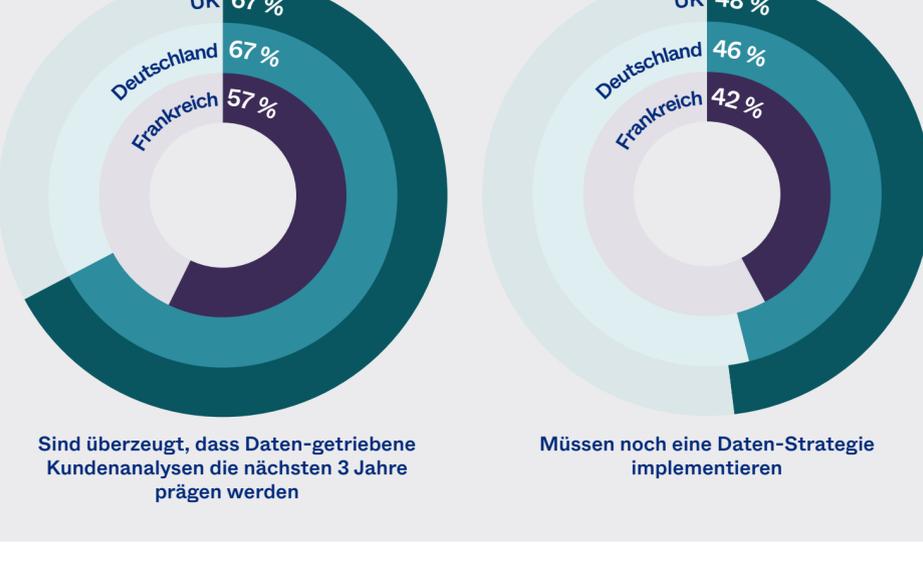


Die meisten müssen noch leistungsfähige Security- und Privacy-Lösungen integrieren

Weniger als ein Drittel hat schon in innovative Security-Technologien und automatisierte Incident Response Flows investiert



In Zukunft werden sich Daten-getriebene CX-Modelle durchsetzen

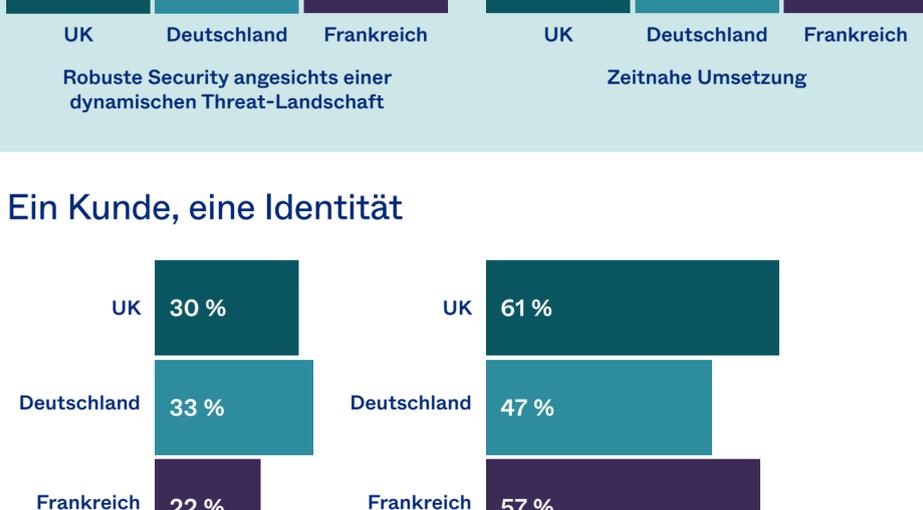


Compliance und technische Altlasten sind ein großes Problem

Was sind für Sie die größten Herausforderungen bei der Bereitstellung einer hochwertigen CX?



Ein Kunde, eine Identität



Build vs. Buy

Welche Lösungen nutzen Sie, um Kundenidentitäten und die Customer Experience zu managen?



Wenn Sie die Weichen für eine großartige Customer Experience stellen möchten, **holen Sie sich den vollständigen Report:**

Sorgen Sie mit Okta für eine bessere digitale Experience

Der Schlüssel zu einer hochwertigen Customer Experience heißt Identity. Customer-Identity-Lösungen von Okta helfen Ihnen, reibungslose Login- und Registrierungsprozesse sicherzustellen, die Ihre Kunden und Ihre Entwickler begeistern werden. Mit über 7000 schlüsselfertigen Integrationen ermöglicht es Okta Anwendern und Unternehmen auf der ganzen Welt, einfach und sicher auf benötigte Anwendungen und Infrastrukturdienste zuzugreifen.