okta

Cadrage de maturité CIAM par Okta

Découvrir

83 % des consommateurs ont déjà abandonné leur panier d'achat ou leur inscription en cas de processus de connexion laborieux*

Les enjeux des identités clients

Dans un monde dominé par le numérique, les clients s'attendent à bénéficier d'une expérience de connexion fluide, privée et sécurisée. Face à la multitude d'options qui s'offrent à eux, ils se montrent par ailleurs intransigeants envers les expériences chronophages et laborieuses. Une invitation à réinitialiser le mot de passe ou une procédure de création de compte trop longue suffit souvent à les décourager, avec la perte de revenus qui s'ensuit.

Les choses se compliquent encore avec la multiplication des applications personnalisées développées par les entreprises. Pour rester compétitives, bon nombre d'organisations misent sur le déploiement de nouvelles applications mobiles, plateformes communautaires, fonctionnalités d'e-commerce améliorées, applications multicanales, etc. Face à ce volume croissant d'interfaces et de services disponibles, les clients ont besoin d'un accès rapide et sécurisé à une multitude de plateformes numériques.

Pour répondre aux exigences métier tout en satisfaisant les attentes de plus en plus élevées des utilisateurs, les entreprises de toutes tailles se tournent vers les solutions de gestion des identités et des accès clients (CIAM) comme celles d'Okta, dont la fonction est de centraliser l'authentification, la gestion des autorisations et la connaissance client.

* Source : Enquête Auth0 et YouGov menée auprès de 14 700 consommateurs et 2 400 décideurs IT/marketing aux États-Unis, en Argentine, au Brésil, au Mexique, au Royaume-Uni, en Allemagne, en France, en Belgique, aux Pays-Bas, en Australie, à Singapour et au Japon.

47 % des clients affirment que la principale source de frustration lors d'une inscription en ligne est de créer un mot de passe conforme à toutes les exigences

Les défis propres à l'identité

Chez Okta, nous avons fait de l'identité une spécialité. Chaque jour, nous aidons des milliers de clients à relever des défis dans ce domaine. Nos interventions auprès d'entreprises aussi diverses que variées nous ont permis d'affiner notre expertise. Elles nous ont notamment permis d'identifier certains modèles : nous avons par exemple remarqué que les entreprises font face à quatre principaux défis dans l'emploi du CIAM avec leurs applications.

1 Fragmentation et déconnexion des priorités CIAM

- L'entreprise ne possède aucune stratégie unifiée en matière de CIAM ou de sécurité, commune à toutes ses applications.
- Ses technologies héritées et le cloisonnement de ses équipes provoquent des incohérences entre les divers sites web, applications et entités de l'entreprise.

2 Perception négative du CIAM

- Alors que dans la plupart des cas, les solutions CIAM favorisent la génération de revenus, elles sont souvent considérées comme des centres de coûts.
- En raison de la complexité inhérente du CIAM, le temps et les efforts consacrés à leur gestion sont considérés comme « détournés » de la mission première de l'entreprise.

3 Expertise CIAM limitée

- L'expérience et les connaissances en matière de CIAM sont souvent limitées au sein des entreprises.
- Beaucoup de temps et d'énergie sont gaspillés à réinventer la roue alors que des outils, des normes et des modèles métier existent déjà dans le domaine de la gestion des identités.

4 Sécurité perçue comme un frein

- De nombreuses entreprises pensent qu'elles doivent choisir entre sécurité et expérience client optimale.
- L'optimisation de la sécurité est souvent perçue comme un frein à l'évolutivité et au dimensionnement des applications.

49 % des consommateurs sont plus enclins à s'inscrire à un service s'ils peuvent utiliser l'authentification multifacteur

Qu'est-ce que la maturité CIAM ?

Si les défis précédemment cités vous concernent, il est sans doute opportun de faire le point sur la maturité CIAM de votre entreprise. Cela implique d'évaluer l'efficacité de votre solution existante et sa capacité à s'adapter et à évoluer en fonction des nouvelles exigences métier et des demandes fluctuantes des clients.

La maturité CIAM implique de disposer d'une solution d'authentification des clients entièrement fonctionnelle et centralisée, via laquelle les utilisateurs peuvent accéder à votre plateforme de façon rapide et sécurisée, chaque fois qu'ils en ont besoin. Atteindre cette maturité implique de passer par les étapes suivantes :

- Faire le point sur votre situation actuelle avec le soutien d'experts
- Créer une feuille de route visant à combler les lacunes de votre infrastructure CIAM
- Cultiver un état d'esprit axé sur l'amélioration continue

Voici quelques questions qui aideront votre équipe à déterminer votre niveau de maturité CIAM.

- Quels systèmes utilisez-vous pour authentifier l'identité de vos clients et gérer leurs accès ?
- Votre solution CIAM offre-t-elle à vos clients un accès rapide et pratique ou doivent-ils passer par un processus de connexion et de vérification complexe ?
- Votre solution CIAM est-elle en mesure de protéger les informations confidentielles de vos clients et vos boîtes de dialogue de connexion contre les cyberattaques, comme le credential stuffing ?

Cadrage de maturité CIAM par Okta

Okta s'est appuyé sur son expertise en matière de gestion des identités ainsi que sur l'expérience et les connaissances collectives de ses clients pour élaborer un ensemble de bonnes pratiques et de conseils d'experts appelé « Cadrage de maturité CIAM ». Cet outil nous sert à mesurer et à quantifier l'efficacité des solutions CIAM au sein des entreprises.

L'expérience nous a appris quels modèles CIAM répondent le mieux aux différents besoins et objectifs métier. Forts de ce constat, nous avons créé un cadrage qui permettra aux entreprises d'évaluer leur situation actuelle et leur objectif en matière de CIAM, ainsi que les étapes pour atteindre ce dernier. Vous associer à Okta pour atteindre un plus haut degré de maturité en matière d'identités clients vous permet d'aligner les objectifs métier au sein de votre entreprise, pour offrir plus de valeur à vos clients.

44 % des entreprises attribuent les abandons aux processus d'inscription

Résultats métier

Atteindre la maturité CIAM procure six atouts à votre entreprise :

- **Expérience client :** aptitude à fournir des expériences fluides, utiles et attrayantes aux clients
- **Expérience développeur :** aptitude à offrir aux développeurs d'applications des scripts prêts à l'emploi et des kits de développement logiciel (SDK), ainsi qu'une documentation pratique
- **Expérience administrateur :** aptitude à disposer d'outils intuitifs, complets et bien conçus pour gérer les identités clients
- **Stratégie :** aptitude à adopter une planification holistique et intelligente, gage de valeur
- **Opérabilité :** aptitude à fournir des services technologiques efficaces
- **Sécurité :** aptitude à réduire les risques de sécurité et à reprendre rapidement ses activités en cas d'incident

Étapes du cadrage de maturité CIAM

Si vous souhaitez évaluer et améliorer votre solution CIAM, **contactez-nous** pour programmer une consultation.

À l'issue d'une première conversation, nous reviendrons ensemble sur les quatre étapes de notre cadrage.

Étapes du cadrage

1 Comprendre le potentiel du CIAM

Lors de cette étape préliminaire, nous vous expliquerons :

- Nos critères d'une solution CIAM robuste
- Comment implémenter ou améliorer votre solution CIAM
- Comment d'autres entreprises ont utilisé notre cadrage pour créer de la valeur ajoutée

2 Faire le point sur votre situation actuelle

À cette étape, nous réaliserons une évaluation afin de documenter et de comprendre la manière dont fonctionne votre solution CIAM actuelle. Nous en identifierons les lacunes à l'origine de la frustration de vos clients, des ralentissements et d'autres problèmes, mais aussi les aspects qui fonctionnent bien.

3 Créer un plan d'amélioration de votre CIAM

Au cours de cette troisième étape, nous nous baserons sur les observations de l'étape 2 pour vous aider à élaborer un plan vous permettant de déployer une solution CIAM simple et sécurisée sur l'ensemble de vos plateformes numériques.

4 S'engager en faveur de l'amélioration continue

Tandis que votre plan se concrétise, nous évaluerons régulièrement la valeur de votre investissement CIAM. Nous vous suggérerons également des mesures à prendre pour continuer à améliorer votre infrastructure d'identités tandis que vous progressez dans votre parcours.

92 % des clients attendent des entreprises qu'elles protègent leurs informations personnelles

Prêt à entreprendre un parcours de maturité CIAM ?

La participation au Cadrage de maturité CIAM n'est nullement réservée aux clients Okta. Si votre entreprise fait face à des défis en matière d'identité clients, **contactez-nous** pour programmer une consultation.

Okta

Okta est le leader indépendant des solutions de gestion des identités. Okta Identity Cloud permet aux entreprises de connecter en toute sécurité les bonnes personnes aux bonnes technologies au bon moment. Grâce à plus de 7 000 intégrations avec des applications et fournisseurs d'infrastructures, Okta offre des accès fluides et sécurisés aux personnes et aux entreprises, où qu'elles se trouvent, leur donnant ainsi la confiance nécessaire pour réaliser leur plein potentiel. Plus de 14 000 entreprises font confiance à Okta pour les aider à protéger l'identité de leurs collaborateurs et de leurs clients. Consultez le site **okta.com/fr** pour en savoir plus.

© Tous droits réservés. Okta 2022

okta

Contactez l'un de nos experts ou demandez un essai gratuit de 30 jours

Nous contacter >

Essayer Okta gratuitement >