

okta



# Het Okta CIAM- maturiteitsframework





**83%** van de consumenten breekt een aankoop of registratie af vanwege het omslachtige loginproces\*

## De uitdaging van customer identity

In de huidige digitaal gerichte wereld verwachten klanten dat de login-experience privé, veilig en frictieloos verloopt. Gebruikers kunnen tegenwoordig uit zo'n groot aantal online opties kiezen dat ze geen geduld meer hebben voor tijdrovende en omslachtige login-experiences. Veel klanten haken af als ze een ellenlang formulier krijgen voorgeschoteld bij het aanmaken van een account of het resetten van een wachtwoord. Met als gevolg het mislopen van inkomsten.

Dit probleem wordt alleen maar groter nu organisaties steeds meer applicaties op maat maken. Niemand wil achterblijven bij de concurrentie en dus worden er voortdurend nieuwe mobiele apps, communityplatforms, e-commerce modellen en omnichannel-applicaties uitgerold. Bij zo'n vloedgolf aan nieuwe applicaties en services is het van groot belang dat klanten veilig en snel toegang tot het groeiende aantal digitale platforms kunnen krijgen.

Organisaties van klein tot groot willen aan de huidige commerciële behoeften en stijgende verwachtingen van gebruikers voldoen. Om die reden onderzoeken ze de waarde van Customer Identity and Access management (CIAM)-oplossingen, zoals Okta, die een gecentraliseerde bron van authenticatie, autorisatie en inzicht in klantgedrag bieden.



\*Bron: Onderzoek van Auth0 en YouGov onder 14.700 consumenten en 2400 IT/marketing-besluitvormers in de VS, Argentinië, Brazilië, Mexico, VK, Duitsland, Frankrijk, België, Nederland, Australië, Singapore en Japan.

**47%** van de klanten geeft aan dat het instellen van een wachtwoord dat aan de vereisten voldoet hun grootste frustratie is bij het registreren

## Identity-specifieke knelpunten

Okta is expert op het gebied van identity management. Elke dag lossen we identity-uitdagingen op voor duizenden klanten. Het spreekt vanzelf dat we veel hebben geleerd bij het oplossen van dit soort uitdagingen voor zo'n groot aantal organisaties met zulke verschillende zakelijke behoeften. Zo hebben we bepaalde patronen ontdekt, bijvoorbeeld dat organisaties vier belangrijke knelpunten tegenkomen bij het beheren van CIAM voor alle apps in hun portfolio.

### 1 Gefragmenteerde en onsamenvangende CIAM-prioriteiten

- Er is geen uniforme CIAM- of securitystrategie voor alle applicaties.
- Legacy technologieën en teams die langs elkaar heen werken veroorzaken inconsistenties in apps, webproperty's en business units.

### 2 CIAM wordt niet gezien als onderdeel van de kernactiviteiten

- Ondanks dat CIAM in veel gevallen inkomsten genereert, wordt het vaak alleen als kostenpost beschouwd.
- Vanwege de inherente complexiteit van CIAM denken veel organisaties dat de tijd en moeite die aan het beheer ervan wordt besteed ten koste gaat van de kernactiviteiten.

### 3 Onvoldoende ervaring met CIAM

- De meeste organisaties hebben weinig kennis, ervaring en vaardigheden op het gebied van CIAM.
- Er wordt veel tijd en energie besteed aan het opnieuw uitvinden van het wiel terwijl er al branchespecifieke tools, standaarden en patronen voor identity management beschikbaar zijn.

### 4 Security wordt gezien als een blokkade

- Veel organisaties denken dat security en een uitstekende customer experience niet samen kunnen gaan.
- Strengere security wordt vaak gezien als belemmering van de schaalbaarheid en de snelheid van releases.



**49%** van de consumenten registreert zich eerder voor een service als ze multi-factor authenticatie kunnen gebruiken

## Wat is CIAM-maturiteit?

Als deze knelpunten u bekend voorkomen, zou u er goed aan doen de CIAM-maturiteit van uw organisatie eens onder de loep te nemen. Met andere woorden, kijk of uw bestaande oplossing effectief genoeg is en kan worden aangepast en opgeschaald in reactie op nieuwe commerciële behoeften en veranderende verwachtingen van de klant.

CIAM-maturiteit betekent dat er een volledig functionele gecentraliseerde authenticatie-oplossing is geïmplementeerd, zodat klanten en gebruikers snel en veilig toegang tot uw platform kunnen krijgen wanneer dat nodig is. U kunt in een paar stappen CIAM-maturiteit bereiken:

- Breng met hulp van een expert uw huidige status in kaart.
- Stel een plan op om tekortkomingen in uw CIAM-infrastructuur op te lossen.
- Creëer een cultuur van voortdurende verbetering.

### Enkele vragen die u uw team kunt stellen om meer inzicht te krijgen in uw CIAM-maturiteitsniveau.

- Welke systemen gebruiken we om identity's te authenticeren en toegang voor klanten te autoriseren?
- Biedt onze CIAM-oplossing snelle, frictieloze toegang of raken klanten gefrustreerd door een omslachtig login- of afrekenproces?
- Biedt onze CIAM-oplossing mogelijkheden om persoonlijke informatie van klanten te beveiligen en het loginvak te beschermen tegen kwaadaardige acties zoals credential stuffing-aanvallen?

## Hoe het Okta CIAM-maturiteitsframework kan helpen

Bij Okta hebben we al onze expertise in het oplossen van identity-uitdagingen en de kennis en ervaring van onze klanten samengevoegd. Op basis daarvan hebben we een serie best practices en deskundige adviezen opgesteld die we het Okta CIAM-maturiteitsframework noemen. U kunt dit framework gebruiken als tool om de effectiviteit van uw CIAM-oplossing in uw hele organisatie te meten en te kwantificeren.

We weten welke CIAM-modellen geschikt zijn voor welke zakelijke behoeften en doelstellingen. Dit inzicht hebben we gebruikt om een framework te creëren aan de hand waarvan organisaties kunnen beoordelen wat hun CIAM-status is, waar ze naartoe moeten en welke specifieke stappen ze kunnen zetten om daar te komen. Als u in samenwerking met Okta een hoger maturiteitsniveau op het gebied van customer identity heeft bereikt, kunt u de zakelijke doelstellingen in uw hele organisatie beter op elkaar afstemmen en uw klanten daardoor meer waarde bieden.



**44%** van de organisaties wijt het afbreken van sessies aan het registratieproces

## Resultaten voor organisaties

Het bereiken van CIAM-maturiteit maakt de weg vrij voor zes mogelijkheden:

- **Customer experience:** de mogelijkheid om klanten eenvoudige, doelgerichte en aantrekkelijke experiences te bieden.
- **Developer experience:** de mogelijkheid om app-developers kant-en-klare code, SDK's en duidelijke documentatie te bieden.
- **Admin experience:** de mogelijkheid om admins intuïtieve, uitgebreide en elegante tools voor het beheer van customer identities te bieden.
- **Strategie:** de mogelijkheid om holistische en weloverwogen plannen te maken om meer waarde te genereren.
- **Operabiliteit:** de mogelijkheid om technologieservices te bieden die effectief blijven werken.
- **Security:** de mogelijkheid om securityrisico's in te perken en na een incident de normale gang van zaken snel te herstellen.

## Fasen van het CIAM-maturiteitsframework

Als u klaar bent om uw CIAM-oplossing te evalueren en te verbeteren, nodigen we u uit om **contact op** te nemen en een afspraak in te plannen.

Na het eerste gesprek doorlopen we samen met u de vier fasen van het framework.

### Fasen van het framework

#### 1 Proof-of-value inzichtelijk maken

In deze inleidende fase leggen we het volgende uit:

- Hoe een krachtige CIAM eruitziet volgens onze benchmark.
- Hoe u uw CIAM-oplossing kunt implementeren of verbeteren.
- Hoe andere organisaties het framework hebben gebruikt om meer waarde te creëren.

#### 2 Uw huidige status bepalen

In deze fase voeren we een beoordeling uit om de prestaties van uw huidige CIAM-oplossing te documenteren en vast te stellen. We brengen tekortkomingen in kaart die frustraties, vertragingen en andere knelpunten bij uw klanten veroorzaken en we laten u zien wat wel goed werkt.

#### 3 Een plan opstellen om CIAM te verbeteren

In fase drie gebruiken we onze inzichten uit fase twee om samen met u een plan op te stellen voor het ondersteunen van veilige, frictieloze CIAM voor al uw digitale platforms.

#### 4 Voortdurend verbeteringen tot stand brengen

Tijdens het uitvoeren van uw plan beoordelen we voortdurend hoe uw CIAM-investering waarde creëert. In de loop van het traject stellen we ook acties voor die u kunt nemen om uw identity-infrastructuur te blijven verbeteren.

**92%** van de klanten verwacht dat organisaties hun persoonlijke informatie beschermen

## Klaar voor het pad naar CIAM-maturiteit?

Deelname aan het Okta-maturiteitsframework voor customer identity is niet beperkt tot klanten van Okta. Als uw organisatie uitdagingen op het gebied van customer identity ervaart, neem dan gerust **contact met ons op** om een afspraak in te plannen.

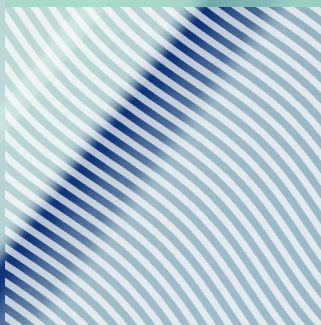


## Okta

Okta is de toonaangevende onafhankelijke identity provider. De Okta Identity Cloud stelt organisaties in staat om de juiste mensen op het juiste moment veilig te verbinden met de juiste technologieën. Okta heeft meer dan 7000 kant-en-klare integraties voor applicaties en infrastructuurproviders en biedt daarmee eenvoudig en veilig toegang tot mensen en organisaties op elke locatie, zodat ze gemakkelijker hun volledige potentieel kunnen benutten. Meer dan 14.000 organisaties vertrouwen op Okta om de identity's van hun werknemers en klanten te beschermen. Ga naar **[okta.com/nl](https://okta.com/nl)** voor meer informatie.



okta



U kunt ook contact  
opnemen met een van  
onze vriendelijke experts  
of een kosteloze trial van  
30 dagen aanvragen

