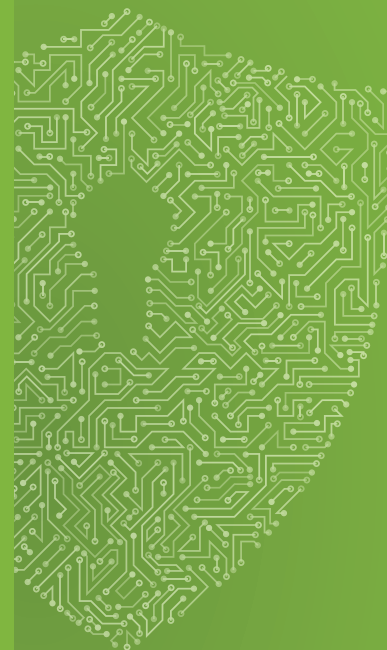


# EQUILÍBRIO ENTRE EXPERIÊNCIA DIGITAL E SEGURANÇA: COMO ADAPTAR A SUA EMPRESA A UM MUNDO EM CONSTANTE MUDANÇA



Este resumo executivo destaca as principais descobertas do projeto de pesquisa Drop A Pin At The Intersection Of Digital Experience and Security, conduzido em 2017 pela Forrester Consulting, em colaboração com a Akamai.



# Resumo executivo: priorizar a experiência do cliente e a segurança na nuvem

No centro das melhores experiências de cliente estão as melhores experiências digitais. Resumindo, estabelecer a confiança por meio de experiências digitais diferenciadas e seguras é a chave para competir no mercado atual. A pesquisa conduzida pela Akamai Technologies e pela Forrester Consulting revelou que os líderes de mercado do mundo todo maximizam o valor para seus clientes e suas marcas conduzindo a inovação digital.

## MAS A PERGUNTA É: O QUE DEFINE AS MELHORES EXPERIÊNCIAS DIGITAIS NO MUNDO ATUAL?

Os clientes são únicos: eles estão espalhados por todo o mundo, em regiões com conectividade de rede variável, e utilizam uma infinidade de dispositivos e tamanhos de tela. Ainda assim, todos querem experiências digitais rápidas, seguras e personalizadas. Para entregar essas experiências, é necessário foco para compreender e endereçar de forma proativa os desafios apresentados por diferentes regiões, tipos de dispositivos e plataformas digitais.

Em sua busca para aprimorar as experiências de clientes, as organizações devem proporcionar experiências digitais cada vez mais rápidas, funcionais, simples e seguras. A confiança, bem como compreendê-la, estabelecê-la e mantê-la, faz a diferença na forma como as empresas veem e entregam as experiências digitais.

De acordo com a Forrester Consulting, as **empresas com mais maturidade digital** apresentam taxas de crescimento superiores às da concorrência, além de **apresentar um crescimento de receita de "dois dígitos" com mais frequência.**

A Akamai é a maior e mais confiável plataforma de entrega de serviços de nuvem do mundo, fornecendo 95 exabytes de dados por ano a bilhões de dispositivos em nome das principais instituições financeiras, líderes do varejo on-line, provedores de mídia e entretenimento, além de organizações governamentais. Com base nisso, nós observamos em primeira mão a junção de experiência do usuário e segurança digital, bem como os impactos dessa junção ao comportamento dos clientes. No entanto, a Akamai desejava entender como os negócios digitais em todo o mundo e de diferentes setores combinam a experiência do usuário e a segurança com suas prioridades estratégicas. Para isso, recrutamos a Forrester Consulting para conduzir uma pesquisa com o objetivo de avaliar como a maturidade digital influencia essas visões e percepções.

A pesquisa baseou-se em perguntas fundamentais, como:

- Qual é a ligação entre a confiança do cliente e o crescimento contínuo da receita?
- Empresas com maturidade digital também apresentam mais maturidade na segurança?
- Quais desafios relacionados à segurança/arquitetura as organizações enfrentam ao buscar aperfeiçoar suas experiências digitais?
- Qual é a relação entre experiência digital e segurança?
- Como você desenvolve e demonstra confiança por meio da experiência digital?

#### DESTAQUES DOS SETORES



Os fabricantes apresentam as menores taxas de crescimento em receita/clientes dentre os entrevistados.



70% dos entrevistados da área de saúde citaram "danos à marca/reputação" como o principal desafio, mais do que qualquer outro setor.



A área de comércio citou a complexidade do ambiente tecnológico como o principal desafio para se alcançar a maturidade das experiências digitais, mais do que qualquer outro setor.

A pesquisa da Forrester Consulting entrevistou mais de 350 executivos da área de TI em todo o mundo e descobriu que até mesmo os líderes do setor estão enfrentando dificuldade para alcançar o equilíbrio necessário entre inovação digital e segurança. Porém, a pesquisa também ressaltou a enorme importância de se alcançar esse equilíbrio, resultando em recompensas como maior confiança dos clientes e receitas mais altas.

#### OS PRINCIPAIS DESTAQUES DA PESQUISA INCLUEM:

**A confiança dos clientes nunca esteve tão baixa, e isso está prejudicando o crescimento.**

- Uma simples suspeita em relação às práticas de uso de dados de uma empresa pode reduzir a receita em até 25%.
- Mais de um terço dos executivos acreditam que a confiança de seus clientes em suas empresas seja moderada.

**Os executivos sabem que a confiança está se tornando essencial para o sucesso.**

- Enquanto 69% dos executivos já sentem que a confiança é muito importante, 75% acreditam que ela será fundamental em dois anos.

**Quando as empresas não entregam os requisitos de segurança, o dano é triplicado, afetando a reputação da marca, a confiança dos clientes e as receitas.**

- Os clientes compartilham mais dados com empresas nas quais confiam.

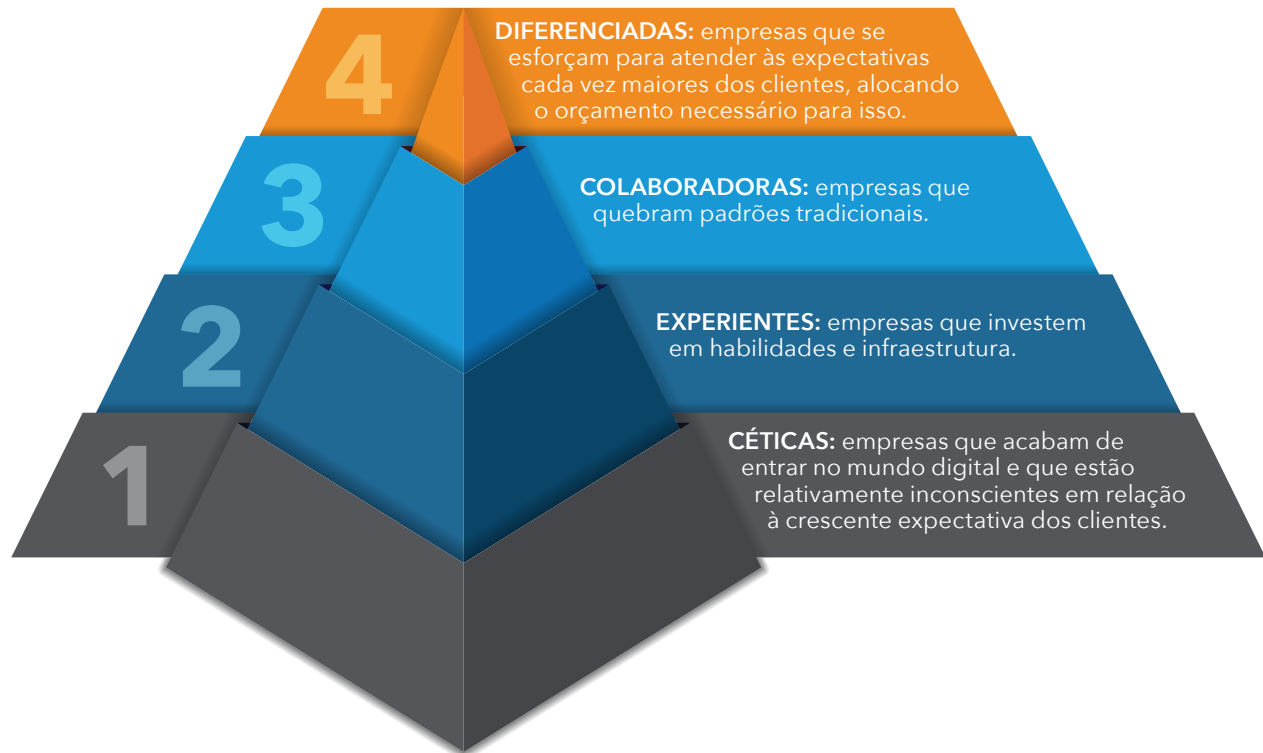
**As empresas lutam para encontrar equilíbrio entre segurança e experiência digital.**

- A maioria dos executivos afirma que suas empresas apresentam segurança e confiança mais fortes, e que são mais fracas em maturidade das experiências digitais.

**BAIXE O RELATÓRIO COMPLETO** ►

## COMPREENDENDO OS DIFERENCIAIS DE MATURIDADE DIGITAL:

Para entender as empresas que conseguem equilibrar altos níveis de segurança e experiências digitais sofisticadas, a Forrester Consulting segmentou os entrevistados em uma escala que vai de empresas céticas com pouca maturidade a diferenciadores com alta maturidade:



### PAÍSES EM DESTAQUE



O Reino Unido e o Japão, com 54% e 51%, respectivamente, apresentam dificuldades quando o assunto é a confiança do cliente.



Dentre os participantes da pesquisa, o Japão é o país com menor probabilidade de garantir a segurança total dos dados ao usar software de segurança na nuvem, serviços e processos automatizados, alcançando apenas 15%.



O Reino Unido é o país entrevistado com menor probabilidade de adaptar seus Acordos de Nível de Serviço (SLA) para serviços de nuvem sobre a experiência real recebida pelo cliente, com apenas 10%.



Dentre todos os países pesquisados, a Alemanha enfrenta problemas consideravelmente maiores com relação à complexidade de seu ambiente e à quantidade de fornecedores a serem gerenciados.

## COMECE OFERECENDO EXPERIÊNCIAS DIGITAIS DE NÍVEL INTERNACIONAL

Para saber mais sobre o que diferencia cada grupo e como os líderes de diferentes setores do mundo todo equilibram a experiência digital e a confiança dos clientes, **baixe o relatório completo** e confira mais insights sobre as descobertas da pesquisa.

Para colocar a sua iniciativa de maturidade digital em prática da melhor forma possível, **faça esta autoavaliação** e descubra como a sua empresa está conseguindo equilibrar a entrega de experiências

digitais e a segurança digital. Os resultados e recomendações personalizados apresentarão insights quanto ao preparo da sua organização para os negócios digitais.

Quando estiver pronto para elevar a escala de maturidade, você poderá usar a plataforma de entrega de serviços em nuvem da Akamai para oferecer experiências digitais com rapidez, confiança e segurança.



A Akamai, desenvolvedora da principal plataforma de entrega na nuvem do mundo, possibilita que seus clientes ofereçam as melhores experiências digitais em qualquer dispositivo, a qualquer hora e em qualquer lugar. A escala da plataforma amplamente distribuída da Akamai é incomparável, com mais de 200 mil servidores em 130 países, oferecendo a seus clientes desempenho superior e proteção contra ameaças. O portfólio de soluções de desempenho na Web e em dispositivos móveis, segurança na nuvem, acesso corporativo e entrega de vídeo da Akamai conta com um excepcional atendimento ao cliente e monitoramento 24 horas por dia, 7 dias por semana. Para saber por que as principais instituições financeiras, líderes de e-commerce, provedoras de mídia e entretenimento e organizações governamentais confiam na Akamai, acesse [www.akamai.com](http://www.akamai.com), [blogs.akamai.com](http://blogs.akamai.com) ou [@Akamai](https://twitter.com/Akamai) no Twitter. Você também encontra as nossas informações de contato em [www.akamai.com/locations](http://www.akamai.com/locations). Publicado em 03/18.