

Lista de comprobación del comprador:

10 consideraciones fundamentales

para elegir una solución CIAM



Estamos en la era del consumidor. En un mundo digital cada vez más interconectado, los clientes y usuarios esperan moverse de manera fluida y segura entre aplicaciones web, dispositivos móviles y canales digitales de diversa índole. La llave que les permite acceder a ese mundo interconectado es su identidad digital personal, y es, por tanto, uno de sus bienes más preciados.

Para aprovechar la identidad digital y triunfar en este entorno de transformación, la empresa necesita una estrategia bien elaborada para la gestión de acceso e identidades de cliente (CIAM). Esto le permitirá abordar los desafíos relacionados con la fidelización de clientes, la transformación digital, la seguridad y el aumento de las regulaciones sobre privacidad, tales como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea y la Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA).

Los clientes depositarán su fidelidad y confianza en aquellas marcas que se muestren capaces de entenderles en el uso que hacen de sus identidades digitales. Utilizar una mayor variedad de datos del consumidor, de una manera más diferenciada, es esencial para tener éxito.

Evaluación de las soluciones CIAM

Para superar estos desafíos y lograr el éxito, su empresa necesita una plataforma empresarial CIAM sólida. La solución debe proporcionar funciones de gestión de identidades en tiempo real, de seguridad integral y de activación que permitan ofrecer experiencias de cliente fluidas y seguras, a la vez que proporciona a su organización la visión completa del cliente que necesita.

Busque una solución CIAM que:

1. Vaya más allá de la gestión de acceso e identidades tradicional

Las soluciones heredadas diseñadas para gestionar grupos de usuarios internos, conocidas como plataformas de gestión de acceso e identidades (IAM) de empleados, no se proyectaron en términos de escala ni flexibilidad, ni para adaptarse a las expectativas de los consumidores actuales. Por este motivo, las empresas de éxito están adoptando la nueva generación de soluciones IAM de clientes: las soluciones CIAM.

2. Reduzca el umbral de entrada

Una plataforma CIAM eficaz facilita el acceso, al simplificar la incorporación de clientes con funciones optimizadas de inicio de sesión en redes sociales, registro e inicio de sesión único (SSO), y la mejora de la autenticación.

3. Ofrezca una vista unificada de los clientes

Asegúrese de que la solución CIAM proporciona a su organización una imagen integral y unificada de los clientes en todos los dispositivos, canales y campañas de marketing. Esto le ayudará a entender mejor las tendencias clave, como la demografía, la distribución regional, el comportamiento y las preferencias.

4. Se adapte fácilmente a decenas de millones de usuarios

Elija una solución CIAM moderna que esté diseñada para ejecutarse en la nube y ampliarse en función de la demanda. A diferencia de las soluciones IAM in situ, una plataforma CIAM en la nube no requiere el uso de hardware y recursos del centro de datos, a la vez que ofrece un alto nivel de eficacia y optimización.

5. Elimine los silos de datos dispares

Busque una plataforma CIAM que disponga de una base de datos unificada y proporcione a su organización una vista única, coherente y precisa de los clientes en todo el ecosistema del negocio.

6. Recopile la información de identidad importante

Seleccione una solución CIAM flexible que permita recopilar la información específica que sea importante para su negocio (por ejemplo, vegetariano u omnívoro, propietario de gato o perro, asiento de ventana o pasillo, gasolina normal o súper) y crear perfiles de clientes relevantes para la marca.

7. Analice la trayectoria de los clientes

Asegúrese de que la solución ofrece funciones completas de análisis de la trayectoria de los clientes, inteligencia de mercado, información detallada de los clientes y generación de informes. Su empresa puede utilizarlas para crear experiencias de usuario inigualables.

8. Ofrezca integración e interoperabilidad

La solución debe incluir interfaces de programación de aplicaciones (API) y kits de desarrollo de software (SDK) sólidos. Esto permite integrar en tiempo real los datos de los perfiles de clientes en las aplicaciones, las plataformas de comunicación, los segmentos de red especializados, las herramientas de generación de informes y los sistemas de automatización de marketing.

9. Proporcione una seguridad integral

Elija una plataforma CIAM segura, capaz de afrontar desafíos, como los ataques de denegación de servicio (DoS), el robo de identidades y los estafadores que intenten acceder a su sistema.

La solución debe ser compatible con la norma ISO y mantener un informe SOC 2 positivo.

10. Cumpla las normas de privacidad y de conformidad relacionadas con los datos

Por último, elija la solución CIAM que cumpla con las normativas en materia de privacidad de datos en constante evolución, como el RGPD, PIPEDA y CCPA, entre otras. Sus clientes valoran mucho sus identidades digitales y solo las compartirán con las empresas en las que confíen.



Para obtener más información sobre la solución CIAM de Akamai, Identity Cloud, visite akamai.com/identitycloud.



Akamai, la plataforma de distribución en la nube más grande y respetada del mundo, ayuda a sus clientes a ofrecer las mejores y más seguras experiencias digitales, independientemente del dispositivo, en cualquier momento y en cualquier lugar. La plataforma ampliamente distribuida de Akamai ofrece una escala inigualable para garantizar a sus clientes el máximo rendimiento y protección frente a las amenazas. La cartera de soluciones de rendimiento web y móvil, seguridad en la nube, acceso empresarial y distribución de vídeo de Akamai está respaldada por un servicio de atención al cliente excepcional y una supervisión ininterrumpida durante todo el año. Para descubrir por qué las principales instituciones financieras, líderes de retail online, proveedores de contenidos multimedia y de entretenimiento, y organizaciones gubernamentales confían en Akamai, visite www.akamai.com y blogs.akamai.com, o siga a [@Akamai](https://twitter.com/Akamai) en Twitter. Publicado en marzo de 2019.

Lista de comprobación del comprador: 10 consideraciones fundamentales para elegir una solución CIAM