

# Un conglomerado energético y petroquímico consigue desarrollar un ecosistema mundial para gestionar las identidades de los clientes



## Situación

Un conglomerado global de empresas energéticas y petroquímicas, con ingresos que superan los 300 000 millones de USD, buscaba convertirse en la empresa más innovadora del sector en el ámbito digital. La multinacional, que opera una red de 43 000 estaciones de servicio y puntos de consumo en 80 países, cuenta con una plantilla de 500 000 agentes de servicio que atienden a más de 30 millones de clientes cada día. En la actualidad, más de 19 millones de usuarios de sus soluciones son miembros activos del programa de fidelidad de clientes de la empresa energética.

## El desafío y los objetivos

El conglomerado energético global se enfrentaba a distintos retos relativos a la gestión de identidades de clientes, entre ellos destacaban:

- Experiencias de usuario inconexas en los distintos sitios digitales de la empresa a nivel global. Cada sitio requería su propio perfil de usuario, lo que obligaba a los clientes a mantener varias cuentas con distintas credenciales de acceso.
- La incapacidad de obtener una vista integral de cada cliente, lo que restringía significativamente la posibilidad de obtener información útil sobre los clientes y usar análisis.
- La posibilidad de usar aplicaciones móviles y un acceso móvil sin problemas.

El acceso móvil es, con diferencia, el canal más importante de la empresa. Dado que los clientes y los administradores de los sitios de retail se encuentran repartidos por todo el mundo, el equipo de TI de la empresa debe ofrecer plena asistencia en cualquier cuestión relacionada con las aplicaciones móviles para compra en los puntos de venta, los programas de fidelización y recompensas, etc. La empresa decidió que era necesario implementar una solución de inicio de sesión único en los distintos sitios y aplicaciones, para mejorar la experiencia del cliente con opciones como el registro a través de redes sociales. Por eso, ideó una nueva solución para simplificar el proceso de registro, mediante el uso de identidades federadas, con el fin de crear una vista única de cada usuario en todos los canales.

### EMPRESA

Empresa del sector energético y petroquímico

### SECTOR

Energía

### SOLUCIÓN

Akamai Identity Cloud

### RESULTADOS CLAVE

- Proceso de registro y autenticación en cuentas sencillo, con opciones de inicio de sesión único o a través de redes sociales
- Plena compatibilidad con aplicaciones móviles
- Vista integral y unificada de cada cliente

## Un conglomerado energético y petroquímico consigue desarrollar un ecosistema mundial para gestionar las identidades de los clientes

### Por qué optaron por Akamai Identity Cloud

Para responder a estos desafíos, la compañía energética desarrolló un completo ecosistema de gestión de acceso e identidades de cliente (CIAM) basado en Akamai Identity Cloud. Actualmente, esta red global ofrece a sus clientes un cómodo sistema de acceso con inicio de sesión único, tanto en canales móviles como web, lo que incluye sitios web, aplicaciones móviles, sistemas electrónicos de pago en puntos de venta, programas de fidelización y otros puntos de contacto. La nueva solución simplifica y mejora la experiencia de usuario al ofrecer un inicio de sesión tradicional y otro basado en redes sociales, ambos con autenticación bifactorial, para una mayor seguridad.

La solución de CIAM centraliza todas las cuentas de usuario para ofrecer a la empresa energética una vista unificada e integral de los clientes. Por otra parte, Identity Cloud se integra con las herramientas de automatización y análisis de la empresa, y es compatible con estándares abiertos, como OpenID Connect y OAuth, lo que le permite implementar nuevos servicios de identidad en cuestión de minutos, sin necesidad de modificar el código de la aplicación. Además, Identity Cloud ayuda a la empresa a cumplir las distintas normativas globales en materia de protección de datos mediante la adopción del RGPD y de otros estándares a nivel mundial.



Akamai garantiza experiencias digitales seguras a las empresas más importantes del mundo. La plataforma perimetral inteligente de Akamai llega a todas partes, desde la empresa a la nube, lo que permite a nuestros clientes y a sus negocios ser rápidos, inteligentes y seguros. Las mejores marcas del mundo confían en Akamai para lograr su ventaja competitiva gracias a soluciones ágiles que permiten destacar todo el potencial de sus arquitecturas multinube. En Akamai mantenemos las decisiones, las aplicaciones y las experiencias más cerca de los usuarios que nadie; y los ataques y las amenazas, a raya. La cartera de soluciones de seguridad perimetral, rendimiento web y móvil, acceso empresarial y distribución de vídeo de Akamai está respaldada por un servicio de atención al cliente, análisis y una supervisión ininterrumpida durante todo el año sin precedentes. Para descubrir por qué las marcas más importantes del mundo confían en Akamai, visite [www.akamai.com/es/es/blogs.akamai.com/es](http://www.akamai.com/es/es/blogs.akamai.com/es), o siga a @Akamai en Twitter. Puede encontrar los datos de contacto de todas nuestras oficinas en <https://www.akamai.com/es/es/locations.jsp>. Publicado en abril de 2019.