

CIAM et IAM :

Pourquoi les IAM traditionnels ne doivent pas être utilisés pour les clients



Comprendre les différences entre CIAM et IAM

L'identité digitale est au cœur de la transformation digitale de chaque entreprise. La valeur des données de profil client liées aux identités des clients a considérablement augmenté et constitue désormais un facteur de réussite crucial pour de nombreuses entreprises. Ces données constituent en effet la base de l'analyse, de la compréhension et de l'anticipation du comportement des internautes et des parcours client, du premier contact aux décisions d'achat, en passant par la fidélité à long terme envers la marque.

Il est très courant de croire que la technologie requise pour la gestion des identités et des accès des clients (CIAM) est la même que pour la gestion traditionnelle des identités et des accès (IAM). Les solutions IAM traditionnelles, également appelées IAM des entreprises, des employés ou du personnel, sont les systèmes informatiques qui garantissent que seuls le personnel ou les partenaires commerciaux connus d'une entreprise peuvent accéder au réseau d'entreprise et à ses ressources.

Les solutions IAM traditionnelles sont généralement bien établies, ce qui conduit certaines entreprises à penser que, comme elles disposent déjà de cette technologie en interne, il ne doit pas être bien compliqué de l'étendre à leurs clients. Cette approche prend sa source dans la très large sous-estimation des différences existant entre l'IAM du personnel et l'IAM des clients, ainsi que de la complexité de la gestion des identités des clients relative aux propriétés digitales d'une entreprise accessibles au public. La CIAM a des exigences différentes, et bien plus élevées, que l'IAM du personnel. Par conséquent, le recyclage des solutions IAM destinées au personnel peut s'avérer problématique.

Une solution IAM traditionnelle ne peut pas fournir d'informations sur l'identité d'un utilisateur, sur ses actions ou sur ce qui influence son comportement digital.

La réutilisation des systèmes IAM traditionnels pour la CIAM n'est pas une solution

Les solutions IAM traditionnelles étant conçues pour faciliter l'accès des employés aux systèmes internes, elles ne peuvent pas fournir d'informations sur l'identité d'un utilisateur. En effet, l'identité est supposée et les données avancées (telles que les actions effectuées par un utilisateur et ce qui influence son parcours et son comportement au sein de la sphère digitale) ne peuvent pas être suivies. Mais les entreprises ont besoin de ces types de données pour comprendre leurs clients et rester compétitives sur le marché du digital.



De plus, dans de nombreuses grandes entreprises, les systèmes IAM traditionnels peuvent être chargés d'administrer jusqu'à plusieurs dizaines de milliers d'identités d'employés. Les grandes marques, quant à elles, doivent gérer simultanément des dizaines, voire des centaines, de millions de comptes clients. Et aujourd'hui, les internautes s'attendent à une parfaite fluidité. Une solution d'identité doit donc évoluer horizontalement mais également verticalement pour s'adapter à cette charge de travail avec peu ou aucune latence perceptible.

Une récente étude réalisée par Akamai a révélé qu'un délai de deux secondes dans le temps de chargement des pages Web augmente les taux de rebond de 103 % et 53 % des visiteurs de sites pour mobiles quittent une page qui met plus de trois secondes à charger¹. Si votre système de gestion des identités tombe en panne (ou ralentit parce qu'il est incapable de gérer la charge), vos taux de conversion et votre chiffre d'affaires en seront probablement affectés. Ironiquement, les pics de charge et l'augmentation du trafic client sont généralement le fruit de campagnes efficaces, ce qui signifie qu'un système de gestion des identités lent va à l'encontre des efforts commerciaux stratégiques volontairement mis en place par l'entreprise.

Les plateformes CIAM dédiées, telles qu'Okta Identity Cloud, sont conçues pour offrir aux entreprises une valeur maximale à partir des données de profils clients. Ces solutions permettent d'offrir une expérience client homogène et fluide, de sorte que les tâches comme la connexion, l'authentification ou la gestion des préférences n'entravent pas l'activité. En outre, les technologies CIAM répondent aux besoins essentiels de sécurisation des données personnelles sur les réseaux publics et permettent aux entreprises internationales de se conformer à des réglementations variées et en constante évolution en matière de confidentialité.

Le tableau suivant présente les principales différences entre les solutions IAM traditionnelles et les solutions CIAM, ainsi que leurs applications.

Un système de gestion des identités lent va à l'encontre des efforts stratégiques volontairement mis en place par l'entreprise.

Solutions IAM TRADITIONNELLES 	Solutions IAM DES CLIENTS 
Gérer l' identité des employés au sein d'une entreprise.	Gérer l' identité des clients sur des sites digitaux, accessibles aux client et multicanaux (Web, mobiles, IoT).
Les utilisateurs sont enregistrés selon leur entreprise , avec des données de profil clés renseignées par le services RH ou informatique.	Les utilisateurs s'enregistrent eux-mêmes et génèrent leurs propres données utilisateur.
Authentification par rapport aux services d'annuaire internes .	L'authentification par rapport aux services publics tels qu'OpenID ou les réseaux sociaux, ainsi qu'aux services d'annuaire et services de vérification des identifiants externes.
Les utilisateurs sont connus et captifs : employés, sous-traitants, partenaires. L'identité peut être déduite .	Les utilisateurs sont inconnus (tant qu'ils ne sont pas enregistrés) et peuvent créer plusieurs faux comptes. L'identité ne peut pas être déduite .
Les utilisateurs faisant partie du personnel sont plus tolérants à la latence et aux faibles performances, car ils n'ont souvent aucune alternative .	Les clients et les prospects, en revanche, ont une très faible tolérance quant aux faibles performances et disposent de nombreuses alternatives intéressantes .
Évolutivité de plusieurs dizaines à plusieurs centaines de milliers d'utilisateurs , chacun ayant une identité propre.	Évolutivité jusqu'à plusieurs centaines de millions d'utilisateurs avec des milliards d'identités.
Le fournisseur d'identité traditionnel (IdP) est généralement un seul et même système informatique interne centralisé .	De nombreux fournisseurs d'identités décentralisés : connexion aux réseaux sociaux via Facebook, Google, LinkedIn, etc., ainsi qu'une connexion traditionnelle.
De nombreux systèmes informatiques hétérogènes, sur un réseau d'entreprise fermé .	De nombreux systèmes informatiques hétérogènes, sur des réseaux publics (Internet) .
Données de profils d'employés collectées à des fins administratives et opérationnelles .	Données de profils clients collectées à des fins commerciales stratégiques (transactions, marketing, personnalisation, analyses et veille opérationnelle).
Intégration aux systèmes RH et ERP .	Intégration à un vaste environnement de technologies d'automatisation du marketing et des ventes, de systèmes d'analyse et de solutions de sécurité et de conformité.
La gestion des données personnelles et de la vie privée/ des préférences/du consentement des utilisateurs a lieu uniquement dans un environnement d'entreprise étroitement contrôlé et homogène .	La gestion des données personnelles est soumise à un grand nombre de réglementations en matière de confidentialité et de protection des données qui exigent que les utilisateurs puissent consulter, modifier et révoquer les paramètres de préférences et de consentement.

Lisez l'article « [Conception personnalisée ou achat d'une solution standard : un guide de gestion des identités et des accès des clients](#) » pour en savoir plus sur les solutions CIAM, ou rendez-vous sur [akamai.com/identitycloud](https://www.akamai.com/fr/fr/about/news/press/2017-press/akamai-releases-spring-2017-state-of-online-retail-performance-report.jsp) pour en savoir plus sur la manière dont les solutions CIAM d'Akamai vous permettent de fournir des expériences digitales fiables à vos utilisateurs finaux.

SOURCE

1) <https://www.akamai.com/fr/fr/about/news/press/2017-press/akamai-releases-spring-2017-state-of-online-retail-performance-report.jsp>



En proposant la plateforme de diffusion cloud la plus étendue et la plus fiable au monde, Akamai aide ses clients à fournir les expériences digitales les plus efficaces et sécurisées, partout, à tout moment et sur tous les terminaux. La plateforme massivement distribuée d'Akamai bénéficie d'un déploiement inégalé, offrant ainsi aux clients des niveaux avancés de performances et de protection contre les menaces. Les solutions de diffusion vidéo, d'accès professionnel, de sécurité dans le cloud et de performances Web et mobiles d'Akamai s'appuient également sur un service client exceptionnel et une surveillance 24 h/24, 7 j/7, 365 jours par an. Pour découvrir pourquoi de grandes institutions financières, des leaders du e-commerce, des entreprises du divertissement et des médias et des organisations gouvernementales font confiance à Akamai, rendez-vous sur www.akamai.com/fr/fr/, blogs.akamai.com/fr/ ou sur [@Akamai_Fr](https://twitter.com/Akamai_Fr) sur Twitter. Publication : 04/19.