

## Un conglomérat énergétique et pétrochimique mondial développe un écosystème d'identité client international



### La situation

Un conglomérat mondial d'entreprises énergétiques et pétrochimiques dont le chiffre d'affaires dépasse les 300 milliards de dollars cherche à devenir l'entreprise énergétique la plus innovante du monde digital. Avec 500 000 agents de service répondant quotidiennement aux besoins de 30 millions de clients, l'entreprise gère 43 000 stations-service et sites de vente au détail dans 80 pays à travers le monde. Plus de 19 millions d'utilisateurs sont actuellement membres actifs du programme de fidélité client de l'entreprise énergétique.

### Les défis et objectifs

Ce conglomérat énergétique mondial a dû faire face à un certain nombre de défis liés à la gestion des identités clients, notamment :

- Expériences utilisateur non-harmonisées sur les sites digitaux mondiaux de l'entreprise, chacun disposant de son propre profil utilisateur, obligeant les utilisateurs à gérer plusieurs comptes et identifiants de connexion
- Incapacité à obtenir une vue unifiée à 360 degrés du client, limitant considérablement la capacité à obtenir des informations sur l'utilisateur et à se servir d'outils analytiques
- Nécessité de prendre en charge les applications et l'accès mobiles de manière transparente

L'accès mobile est de loin le canal le plus important de l'entreprise. Les clients et les responsables des sites de vente au détail étant répartis dans le monde entier, l'équipe informatique de l'entreprise doit prendre entièrement en charge les applications pour mobile dédiées aux achats en points de vente, aux programmes de fidélité et de récompenses, et bien plus encore. L'entreprise a déterminé qu'elle devait mettre en œuvre un système d'authentification unique sur plusieurs sites et applications afin de bénéficier d'améliorations de l'expérience client, comme la connexion via des comptes de réseaux sociaux. L'entreprise a envisagé une nouvelle solution pour rationaliser le processus d'inscription, en utilisant l'identité fédérée pour créer une vue unifiée de chaque utilisateur sur tous les canaux.

#### ENTREPRISE

Entreprise énergétique et pétrochimique mondiale

#### SECTEUR

Énergie

#### SOLUTION

Akamai Identity Cloud

#### IMPACTS MAJEURS

- Fluidité du processus d'inscription et de connexion aux comptes, comprenant notamment des systèmes d'authentification unique et de connexion via les comptes de réseaux sociaux
- Prise en charge optimale des applications pour mobile
- Vue unifiée à 360 degrés de chaque client

## Un conglomérat énergétique et pétrochimique mondial développe un écosystème d'identité client international

### Pourquoi avoir choisi Akamai Identity Cloud

Pour relever ces défis, l'entreprise énergétique a développé un écosystème CIAM (Customer Identity and Access Management, gestion des identités et des accès des clients) complet et international basé sur Akamai Identity Cloud. Aujourd'hui, l'écosystème mondial propose un accès à authentification unique fluide à ses clients sur tous les canaux Web et mobiles, y compris les sites Web, les applications pour mobile, les paiements électroniques en points de vente, les programmes de fidélité et autres points de contact. La nouvelle solution rationalise et améliore l'expérience utilisateur en offrant une connexion à la fois traditionnelle et par le biais des réseaux sociaux, avec une authentification à deux facteurs pour une sécurité accrue.

La solution CIAM centralise tous les comptes utilisateur pour fournir à l'entreprise énergétique une vue unifiée à 360 degrés du client. Identity Cloud s'intègre aux outils d'analyse et d'automatisation existants de l'entreprise. Cette solution prend en charge les normes ouvertes comme OpenID Connect et OAuth, ce qui permet à l'entreprise de déployer de nouveaux services d'identité en quelques minutes sans avoir à modifier le code de l'application. De plus, Identity Cloud aide l'entreprise à se conformer à des réglementations de protection des données internationales disparates en adoptant la norme RGPD ainsi que d'autres normes internationales similaires.



Akamai sécurise et fournit des expériences digitales pour les plus grandes entreprises du monde. La solution Intelligent Edge Platform d'Akamai englobe tout, de l'entreprise au cloud, afin d'offrir rapidité, agilité et sécurité à ses clients et à leurs entreprises. Les plus grandes marques mondiales comptent sur Akamai pour les aider à concrétiser leur avantage concurrentiel grâce à des solutions agiles qui développent la puissance de leurs architectures multi-cloud. Akamai place les décisions, les applications et les expériences au plus près des utilisateurs, et au plus loin des attaques et des menaces. Les solutions de sécurité en bordure de l'Internet, de performances Web et mobiles, d'accès professionnel et de diffusion vidéo du portefeuille d'Akamai s'appuient également sur un service client exceptionnel, des analyses et une surveillance 24 h/24 et 7 j/7, 365 jours par an. Pour savoir pourquoi les plus grandes marques mondiales font confiance à Akamai, visitez [www.akamai.com/fr/fr](http://www.akamai.com/fr/fr), [blogs.akamai.com/fr](http://blogs.akamai.com/fr), ou @Akamai\_FR sur Twitter. Vous trouverez nos coordonnées dans le monde entier à l'adresse [www.akamai.com/fr/fr/locations.jsp](http://www.akamai.com/fr/fr/locations.jsp). Publication : 04/19.