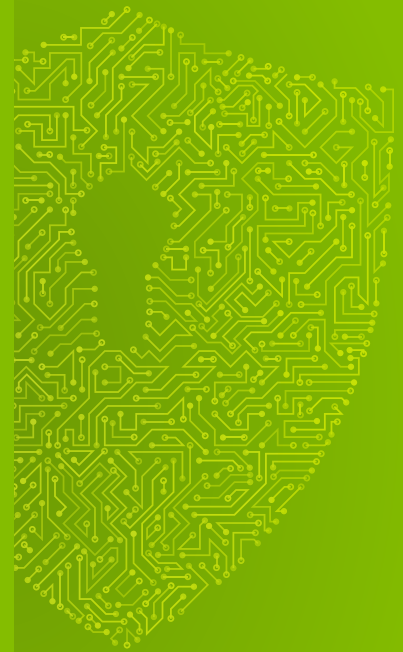


COMMENT CONCILIER EXPÉRIENCE ET SÉCURITÉ DIGITALES : ADAPTER VOTRE ENTREPRISE À UN MONDE EN CONSTANTE ÉVOLUTION



Cette présentation contient les principaux résultats d'un projet de recherche de 2017 réalisé par Forrester Consulting, intitulé Drop A Pin At The Intersection Of Digital Experience and Security (Comment concilier expérience et sécurité digitales) et préparé en collaboration avec Akamai.



Présentation : Hiérarchisation de l'expérience client et de la sécurité dans le cloud

Aujourd'hui, une expérience client de qualité ne peut exister sans une expérience digitale hors pair. En d'autres termes, il est essentiel d'instaurer la confiance via des expériences digitales différenciées et sécurisées pour rester compétitif sur le marché d'aujourd'hui. L'étude dirigée par Akamai Technologies et Forrester Consulting a révélé que les plus grandes entreprises du monde s'attachent à optimiser la valeur pour leurs clients et leurs marques en favorisant l'innovation digitale.

LA QUESTION EST LA SUIVANTE : COMMENT DÉFINIR UNE EXPÉRIENCE DIGITALE HORS PAIR DANS LE MONDE ACTUEL ?

Les clients sont tous différents : ils sont répartis partout dans le monde, dans des régions où la connectivité réseau est variable, et utilisent une pléthore d'appareils avec différentes tailles d'écran. Pourtant, tous s'attendent à bénéficier d'une expérience digitale rapide, sécurisée et personnalisée. Pour pouvoir leur proposer ce type d'expérience, il faut être en mesure de comprendre et d'anticiper les spécificités des différents pays, ainsi que des différents types de terminaux et de plates-formes digitales.

Pour améliorer l'expérience client, les entreprises doivent offrir une expérience digitale de plus en plus rapide, simple et sécurisée. Comprendre, instaurer et entretenir la confiance sont des paramètres clés pour définir la façon dont les entreprises structurent et distribuent l'expérience digitale.

Selon Forrester Consulting, les **entreprises les plus matures sur le plan digital** enregistrent des taux de croissance bien supérieurs à ceux de leurs concurrents, avec le plus souvent **des taux de croissance à deux chiffres**.

Akamai est la plate-forme de diffusion dans le cloud la plus étendue et la plus fiable au monde (95 exaoctets de données par an sur plusieurs milliards de terminaux), au service de grandes institutions financières, de leaders du e-commerce, de grandes entreprises du divertissement et des médias, ainsi que d'organisations gouvernementales. Par conséquent, nous avons pu définir où se trouve l'équilibre entre expérience utilisateur et sécurité digitale, et la façon dont cela influe sur le comportement des clients. Toutefois, Akamai voulait comprendre comment les entreprises digitales du monde entier, issues de divers secteurs, parvenaient à aligner l'expérience utilisateur et la sécurité avec leurs priorités stratégiques. À cet effet, nous avons chargé Forrester Consulting de mener une étude afin de comprendre la manière dont la maturité digitale façonne ces points de vue et perceptions.

Cette étude a porté sur des questions telles que :

- Quel est le lien entre la confiance du client et une croissance soutenue du chiffre d'affaires ?
- Les sociétés à maturité digitale sont-elles plus matures également sur le plan de la sécurité ?
- À quelles difficultés en matière de sécurité/d'architecture les entreprises doivent-elles faire face lorsqu'elles souhaitent améliorer leur expérience digitale ?
- Quel est le lien entre maturité digitale et sécurité digitale ?
- Comment développer et entretenir la confiance via l'expérience digitale ?

POINTS CLÉS CONCERNANT LE SECTEUR



Les entreprises du secteur de la fabrication font état de chiffres d'affaires/taux de croissance de leur clientèle parmi les plus bas des entreprises interrogées.



70 % des entreprises interrogées issues du domaine de la santé estiment que les « conséquences néfastes pour la marque/réputation » sont un obstacle de taille, bien plus que dans les autres secteurs.



Plus que dans tous les autres secteurs, les entreprises commerciales citent la complexité de l'environnement technologique comme un obstacle majeur pour le développement de leur expérience digitale.

L'enquête réalisée par Forrester Consulting auprès de plus de 350 cadres informatiques du monde entier a révélé que même les leaders du secteur éprouvaient des difficultés à atteindre l'équilibre nécessaire entre innovation digitale et sécurité. Pourtant, l'étude a également permis de démontrer que parvenir à cet équilibre est d'une importance capitale, car il permet de développer la confiance du client, et donc le chiffre d'affaires.

PRINCIPAUX RÉSULTATS DE CETTE ENQUÊTE :

La confiance du client est au plus bas, et cela nuit à la croissance.

- Le simple fait de soupçonner une entreprise de mauvaises pratiques en matière d'utilisation des données peut entraîner une chute de son chiffre d'affaires pouvant atteindre les 25 %.
- Plus d'un tiers des dirigeants interrogés estiment bénéficier seulement d'un niveau de confiance modéré de la part de leurs clients.

Ils sont conscients du fait que la confiance du client devient un élément de plus en plus essentiel au succès de l'entreprise.

- Si, pour 69 % des dirigeants, la confiance est aujourd'hui un élément important, 75 % pensent qu'elle sera cruciale d'ici deux ans.

Lorsque les entreprises ne parviennent pas à fournir un niveau de sécurité suffisant, cette défaillance leur est triplement dommageable, car elle a une incidence sur la réputation de la marque, sur la confiance de leurs clients, et sur leur chiffre d'affaires.

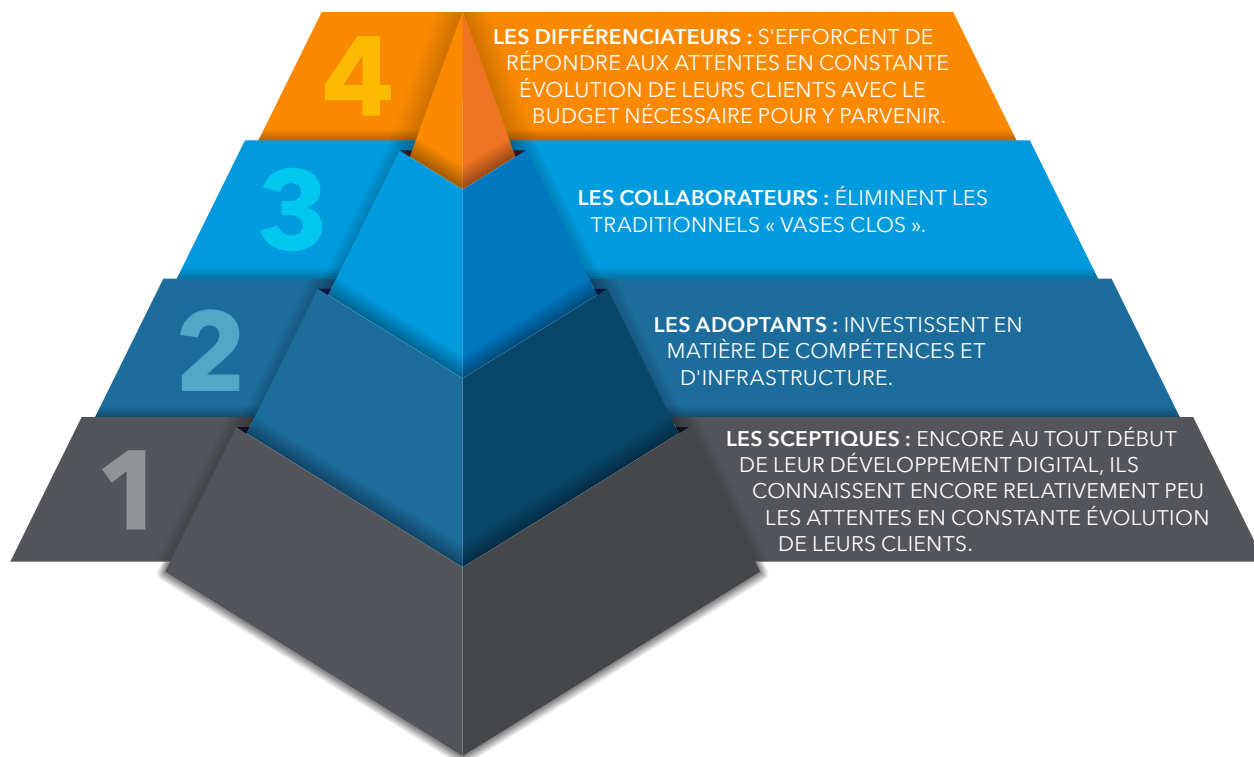
- Les clients partagent davantage de données avec les entreprises auxquelles ils font confiance.

Les entreprises éprouvent des difficultés à concilier sécurité et expérience digitale.

- La plupart des dirigeants interrogés estiment que leur entreprise est la plus performante en matière de sécurité et de confiance, et la moins performante en matière de maturité digitale.

COMPRENDRE LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE MATURITÉ DIGITALE :

Pour savoir qui parvient à obtenir un équilibre entre des niveaux élevés de sécurité et une expérience digitale sophistiquée, Forrester Consulting a segmenté les entreprises interrogées selon un spectre allant des plus « sceptiques » à faible maturité, aux « différenciateurs » démontrant la plus grande maturité :



POINTS CLÉS PAR PAYS



Le Royaume-Uni (54 %) et le Japon (51 %) accusent beaucoup de retard en matière de confiance du client.



Parmi les pays étudiés, le Japon est celui qui a le moins de chances de parvenir à une totale sécurisation des données via des logiciels et services de sécurité dans le cloud et l'automatisation des processus (15 % seulement).



Le Royaume-Uni est le pays le moins susceptible d'adapter ses accords de niveaux de service cloud en fonction de l'expérience réellement vécue par le client (10 % seulement).



De tous les pays étudiés, l'Allemagne fait face à des problèmes autrement plus importants, liés à la complexité de son environnement et au nombre de fournisseurs à gérer.

OFFRIR DES EXPÉRIENCES DIGITALES HORS PAIR

Pour en savoir plus sur ce qui distingue ces différents groupes et comment les leaders du secteur dans le monde entier parviennent à trouver l'équilibre entre expérience digitale et confiance du client, **téléchargez le rapport complet** pour consulter les résultats détaillés de l'étude.

Et pour faire un premier pas vers la maturité digitale, **réalisez cette auto-évaluation** pour déterminer dans quelle mesure votre entreprise parvient à concilier

expérience digitale et sécurité digitale. Des résultats et recommandations personnalisés vous seront fournis, vous offrant un aperçu de la maturité digitale de votre entreprise.

Lorsque vous serez prêt à franchir le pas, tirez parti de la plate-forme de services cloud d'Akamai et offrez à vos clients une expérience digitale à la fois rapide, fiable et sécurisée.



Plateforme de diffusion dans le cloud la plus fiable et la plus utilisée au monde, Akamai aide les entreprises à fournir à leurs clients des expériences numériques optimisées et sécurisées sur tous types de terminaux, à tout moment et partout dans le monde. La plateforme massivement distribuée d'Akamai bénéficie d'un déploiement inégalé avec plus de 200 000 serveurs dans 130 pays, 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, s'appuient également sur un service client exceptionnel et une surveillance 24 h/24 et 7 j/7. Pour découvrir pourquoi de grandes institutions financières, des leaders du e-commerce, des entreprises du divertissement et des médias ainsi que des organisations gouvernementales font confiance à Akamai, consultez les sites www.akamai.com/fr/fr, blogs.akamai.com ou suivez @Akamai sur Twitter. Vous trouverez nos coordonnées dans le monde entier à l'adresse www.akamai.com/fr/fr/locations.jsp. Date de publication : 03/18.