okta

La gestion des identités au service de l'expérience client

Agenda

La Transformation
par l’expérience client

La GIA
afin d’améliorer l’experience usager

Cas d’utilisation
Adobe, MGM et JetBlue

© Okta and/or its affiliates. All rights reserved. Okta Confidential

La Transformation

© Okta and/or its affiliates. All rights reserved. Okta Confidential

Les clients n’ont jamais été aussi exigeants

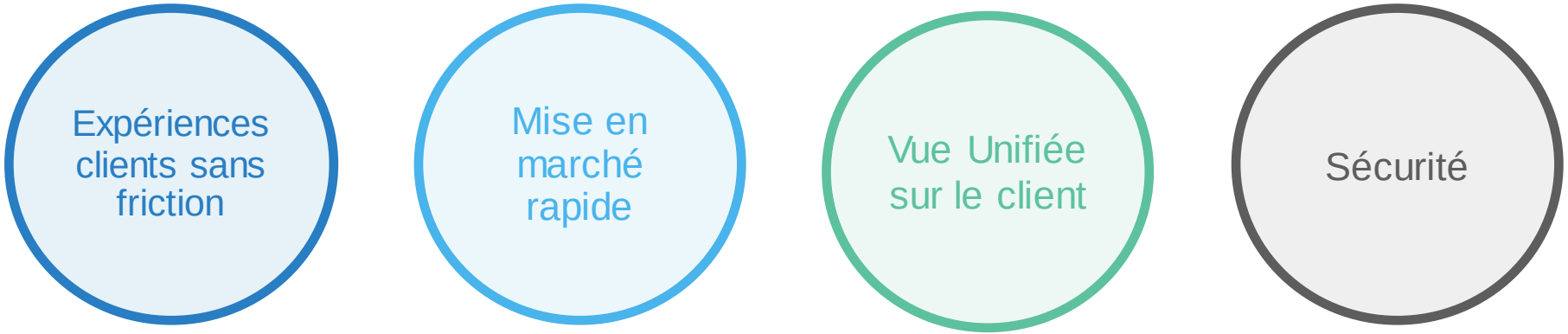
Expériences omnicanales harmonieuses

Contenu personnalisé et pertinent

La sécurité, une mesure prioritaire afin de préserver le lien de confiance

© Okta and/or its affiliates. All rights reserved. Okta Confidential

Fondation pour une bonne expérience client



En réalité, il est difficile de satisfaire à toutes ces exigences

71 %

de la perte de clients est causée par de mauvaises expériences

Plus de 6 mois

Délais moyens afin qu'une entreprise puisse introduire une nouvelle expérience

Seulement 10 %

des entreprises ont une vue 360 de leurs clients

51 %

des entreprises ont été victimes d'une brèche de sécurité dans les 12 derniers mois

© Okta and/or its affiliates. All rights reserved. Okta Confidential

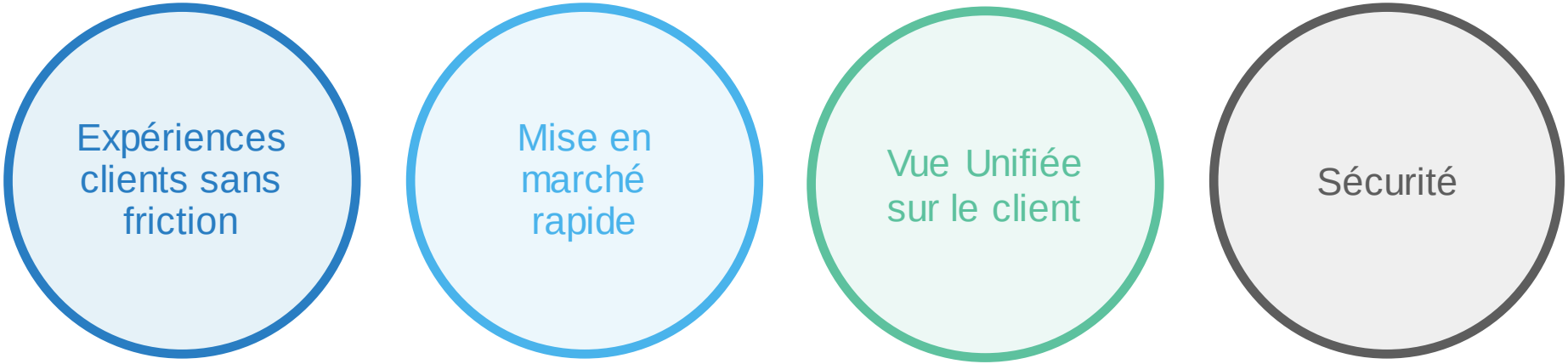
De nos jours, les entreprises numériques ont besoin de **connaissances approfondies sur les clients** pour offrir de nouveaux produits et services qui augmentent l'engagement et la fidélité à la marque des clients, tout en préservant leur sécurité et leur vie privée.

Si elle est bien effectuée, la gestion de l'identité et de l'accès client est un atout majeur pour les entreprises.

FORRESTER®

© Okta et/ou ses filiales. Tous droits réservés. Document confidentiel – Okta

Considérations lorsqu'on bâtis une nouvelle expérience



- Bien comprendre vos clients
- Offrir des expériences pertinentes et stimulantes

- Créer des expériences riches et évolutives
- Respecter les échéanciers de projet

- Centraliser la gestion de l'accès de toute l'entreprise
- Réduire les coûts tout en accroissant l'efficacité

- Prévenir les brèches de sécurité
- Respecter les exigences en matière de conformité

© Okta and/or its affiliates. All rights reserved. Okta Confidential

Comment la GIA peut aider

CLIENT

- Une seule authentification pour toutes mes interactions
- Libre-service sans l'intervention du centre de contact client

DÉVELOPPEURS

- Gain de temps
- Moins de complexité

DEPARTEMENT MARKETING

- Une vue unifiée de mon client
- Rapidité à déployer = agilité et différenciation dans le marché

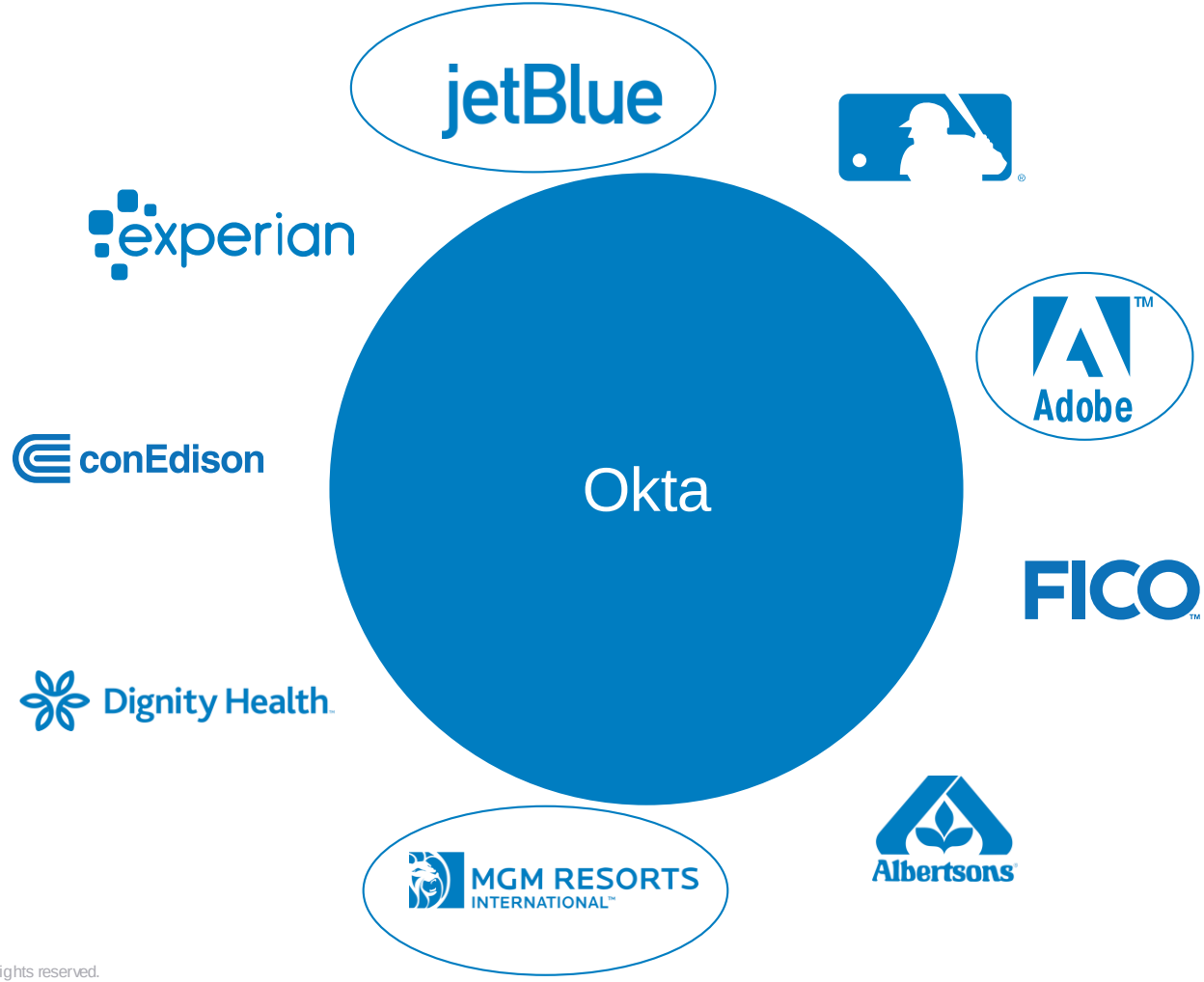
SÉCURITÉ

- Posture de sécurité fortement rehaussée

© Okta and/or its affiliates. All rights reserved. Okta Confidential

Quelques exemples d’expériences transformées par le biais de la GIA

© Okta and/or its affiliates. All rights reserved. Okta Confidential



© Okta and/or its affiliates. All rights reserved.

Adobe

- 6 Milliard de revenus d'abonnement et 10 Millions d'utilisateurs (Creative + Document Cloud)
- Adobe est passé de la vente de logiciels "on-prem" à une plate-forme par abonnement
- Besoin d'un moyen de fédérer avec les IDP d'entreprise existants, tels qu'AD ou LDAP

-Migration vers une plate-forme numérique

-Permettre une authentification simple et flexible

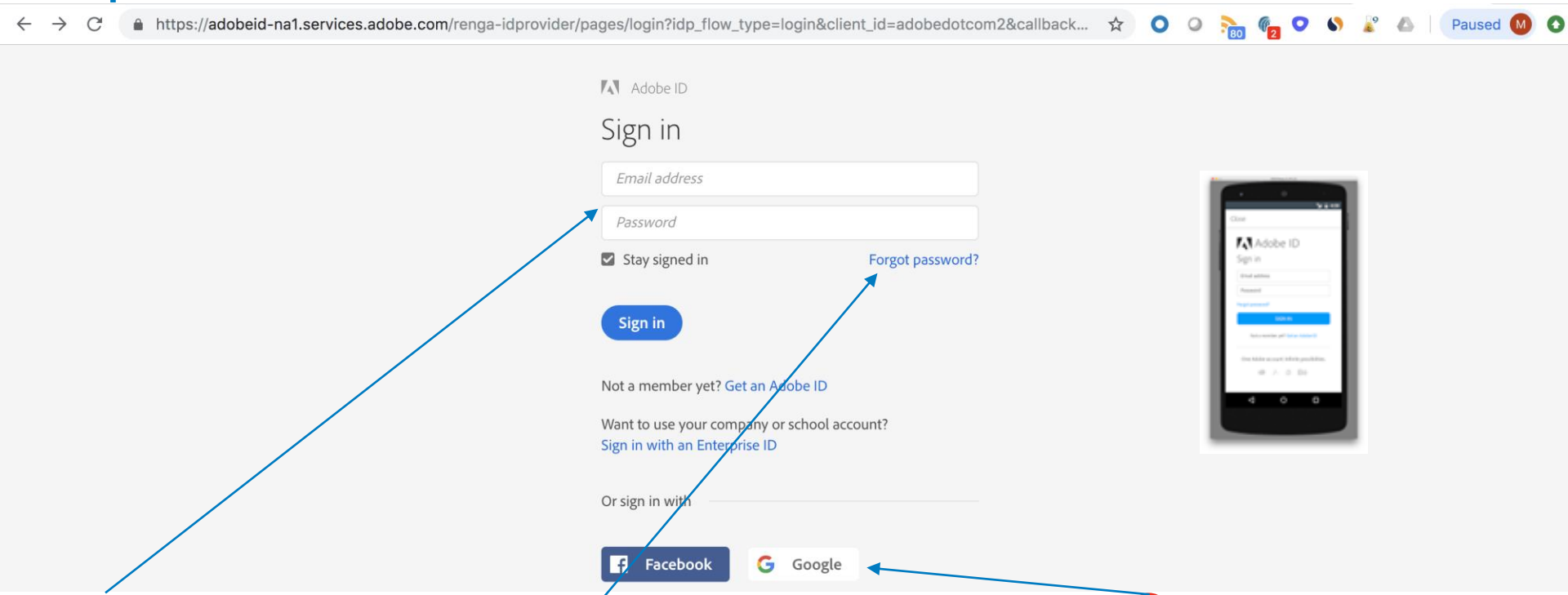
La solution avec Okta

3 types d'authentification possibles

1. **Petit client :** Création d'un identifiant Adobe ID par l'usager
2. **Moyenne entreprise:** Création d'un identifiant Adobe ID par l'entreprise
3. **Grande entreprise:** Adobe permet la fédération pour un concept de ''bring your own id''

© Okta and/or its affiliates. All rights reserved. Okta Confidential

L’expérience Adobe Creative Cloud avec Okta



1 Authentification permettant aux employés d’utiliser leurs propres nom d’usager et mot de passe

2 Libre service pour réinitialisation du mot de passe

3 Authentification en utilisant le compte de médias sociaux

4 Le client Adobe ne réalise en aucun temps que la GIA se fait via Okta! 100% aux couleurs Adobe!

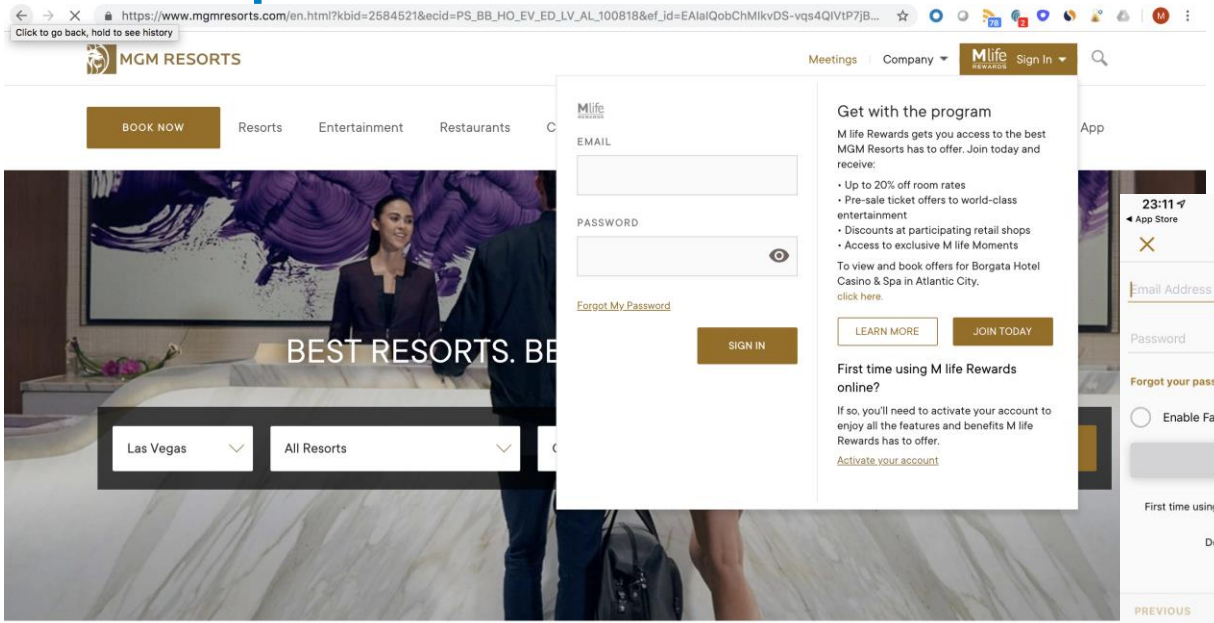
© Okta and/or its affiliates. All rights reserved. Okta Confidential

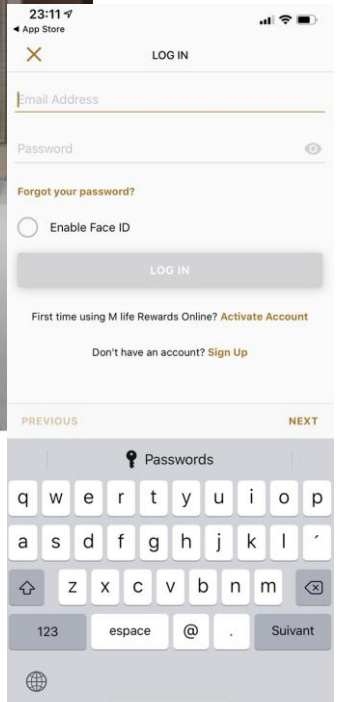
okta

Personnalisation et identité: la fondation pour une expérience client ultime

MGM RESORTS INTERNATIONAL™

- 3,2 millions d'utilisateu
- 27 propriétés





Mlife avec Okta

Débuter sur n'importe quelle propriété numérique de MGM

Enregistrement

Authentification

Login Social

okta

Données pour l'analytique

Single Sign On

Fédération partenaire

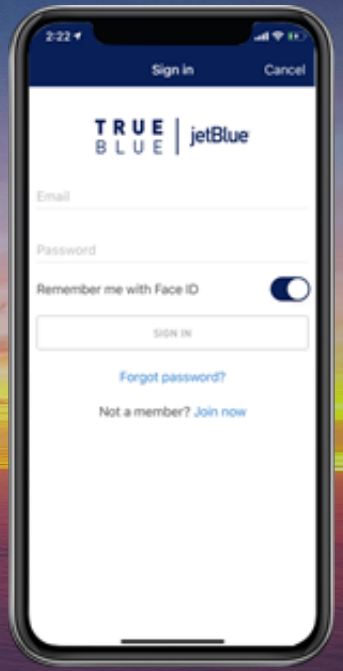
© Okta and/or its affiliates. All rights reserved. Okta Confidential

okta

okta

jetBlue

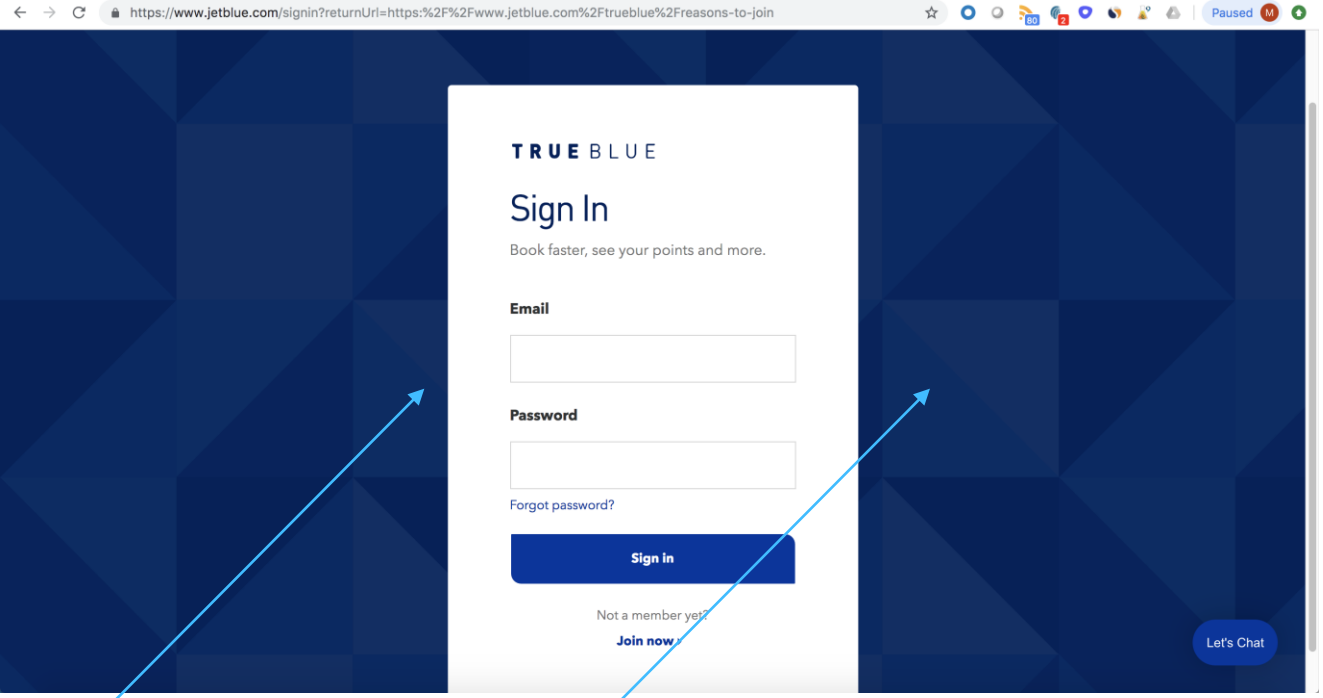
- 40 millions de clients par année
- Plus de 500 applications pour clients et membres d'équipage unifiées et sécurisées par Okta
- Couche d'identité pour le programme de fidélisation TrueBlue

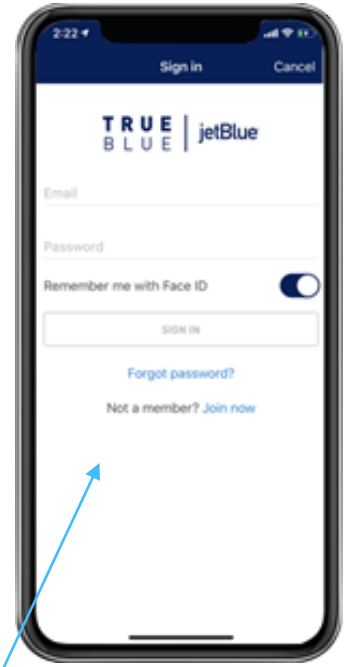


- Unification de l'expérience client
- Centralisation des politiques sur l'ensemble des applications

© Okta et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

L’experience Okta True Blue





1. Expérience de connexion simple pour l’usager
2. Look and feel personnalisé aux couleurs de Jet Blue
3. L’expérience est la même, peu importe la plateforme!

Okta : conçue pour le monde moderne

- 100% Cloud
- 6200+ intégrations
- Indépendante et neutre
- Sécurisée
- Toujours disponible

IDENTITÉ DES EMPLOYÉS

Protéger et habiliter les employés, les entrepreneurs et les partenaires

IDENTITÉ CLIENT

Bâtir des expériences plaisantes et sans friction

© Okta and/or its affiliates. All rights reserved. Okta Confidential