

# Tendencias clave en el diseño de soluciones de gestión de identidades y accesos de clientes

Más de un 69 % de los encuestados por Gartner sobre la gestión de identidades y accesos (IAM, por sus siglas en inglés) utilizan o tienen pensado comenzar a usar distintas tecnologías de IAM para los sectores de negocio a consumidor (B2C) antes de finales de 2018.\* Sin embargo, la gestión de identidades y accesos de clientes (CIAM) puede ir más allá de simplemente otorgar acceso a las personas adecuadas a los recursos adecuados y en el momento adecuado.

Consulte esta nueva infografía para descubrir las tendencias clave en el diseño de las soluciones de CIAM y cómo la creciente variedad de canales, dispositivos, plataformas y puntos de contacto está generando la necesidad de implantarla.

ARTÍCULO TÉCNICO DE UN MINUTO

## Transformar la experiencia de cliente con una solución de gestión moderna de identidades y accesos de clientes (CIAM)



La gestión de identidades y accesos de clientes (CIAM) se está volviendo más sofisticada. Las personas exigen un acceso seguro y sin fisuras a los productos, servicios e información a través de dispositivos muy variados, lo que crea un panorama muy heterogéneo y complejo.

## La gestión de identidades y accesos de clientes está cobrando importancia

Un estudio llevado a cabo por Gartner\* demuestra que más organizaciones y sectores requieren una solución CIAM:

EN COMPARACIÓN CON

69 %

Porcentaje de los encuestados por Gartner sobre IAM que utiliza o está pensando comenzar a utilizar diferentes tecnologías de IAM en los sectores de B2C antes de finales de 2018\*

74 %

para el B2B\*

88 %

para los trabajadores (B2E)\*

### Gartner ha identificado las tendencias clave en el diseño de soluciones modernas de CIAM:

- Solapamiento de las soluciones IAM y CIAM
- Experiencias omnicanales coherentes
- Mejora de la asistencia a los desarrolladores
- Seguridad y cumplimiento normativo más sólidos

### Okta ofrece herramientas de desarrollo y API para ayudar a las organizaciones a estar al día:

- Inicio de sesión único (SSO)
- Directorio universal
- Autenticación multifactor adaptativa
- Gestión del acceso a las API

## Mayor solapamiento de las funciones de IAM y CIAM

Dadas la creciente complejidad de las experiencias de cliente y la sofisticación de los ciberdelincuentes, las organizaciones optan cada vez más por una solución que cumpla los requisitos de IAM para clientes y trabajadores.

“Una cantidad cada vez mayor de organizaciones está implementando sistemas de CIAM en plataformas que también cuentan con funciones de IAM, relacionadas tradicionalmente con otros sectores de usuarios. Presentan casos de uso que requieren una plataforma con un conjunto más amplio y completo de capacidades de IAM”.

GARTNER, 2018\*

SOLUCIÓN DE TENDENCIA

### Productos API

Las API de Okta conceden acceso programático a la Okta Identity Cloud, lo que permite a los desarrolladores generar experiencias de usuario fantásticas y ampliar el uso de Okta más allá de lo imaginable.

## Experiencias omnicanal coherentes propiciadas por el inicio de sesión único

Los usuarios quieren conectar con las organizaciones según sus propias condiciones: en cualquier momento y a través de cualquier canal.



Sitios web



Quioscos



Teléfonos inteligentes



Asistentes digitales



Centros de llamadas



Redes sociales

### Por tanto, la gestión de las identidades de los clientes puede suponer un auténtico reto:

- Los desarrolladores tienen que generar experiencias para cada canal.
- Todos los canales deben optimizarse de manera individual para la experiencia de usuario.
- La experiencia de usuario tiene que ser coherente entre todos los canales.
- Los usuarios necesitan acceder a todos los canales y aplicaciones de forma sencilla con una sola combinación de credenciales.

SOLUCIÓN DE TENDENCIA

### Inicio de sesión único

Para hacer frente a estos retos, las organizaciones deberían adoptar una solución de inicio de sesión único. El SSO de Okta constituye una forma eficaz de simplificar el inicio de sesión omnicanal de todos los usuarios.

SOLUCIÓN DE TENDENCIA

### Directorio universal

Las organizaciones pueden crear un único centro de información de identidades que comprenda diferentes sectores de usuarios, grupos, dispositivos y API.

## Mejora de la asistencia a los desarrolladores

Los desarrolladores ya no están limitados a la tecnología informática: las organizaciones los consideran cada vez más innovadores estratégicos fundamentales. Gartner recomienda la inversión en una amplia variedad de funciones de CIAM pensadas para los desarrolladores como:



Una API amplia y completa



Documentación exhaustiva



Integración en las pasarelas de API



Compatibilidad con distintos lenguajes y entornos de trabajo (kit de desarrollo de software)



Interfaz de usuario y flujos de trabajo personalizables

Los sistemas CIAM que ofrecen mejores resultados son los más ágiles: al fin y al cabo, la tecnología, los modelos de negocio, las normativas y las preferencias de los clientes cambian constantemente.

SOLUCIÓN DE TENDENCIA

### Herramientas de desarrollo

Las herramientas de desarrollo de Okta simplifican la autenticación. Conecte sus aplicaciones, añada usuarios, configure reglas, personalice su página de inicio de sesión y obtenga información a partir de nuestros informes integrados.

## Mayor hincapié en la seguridad y el cumplimiento normativo

La privacidad y el cumplimiento normativo resultan fundamentales para los sistemas CIAM, que deben reforzarse con una arquitectura sólida de seguridad.

Así, los métodos adaptables e inteligentes de autenticación se tornan imprescindibles, dado que tienen en cuenta el contexto y aspectos como:



Ubicación



Dispositivo



Dirección IP



Otros datos que recopilan los proveedores

Contar con los protocolos de seguridad adecuados permite a las organizaciones cumplir el creciente número de normativas de protección al consumidor, como el RGPD de la UE.

SOLUCIÓN DE TENDENCIA

### Autenticación multifactor adaptativa

La AMF de Okta aplica la detección adaptable de riesgos para añadir una capa sólida de seguridad. Las organizaciones pueden instaurar políticas que impulsen la AMF, lo que contribuye a garantizar la protección de la privacidad y el cumplimiento de las normas jurisdiccionales.

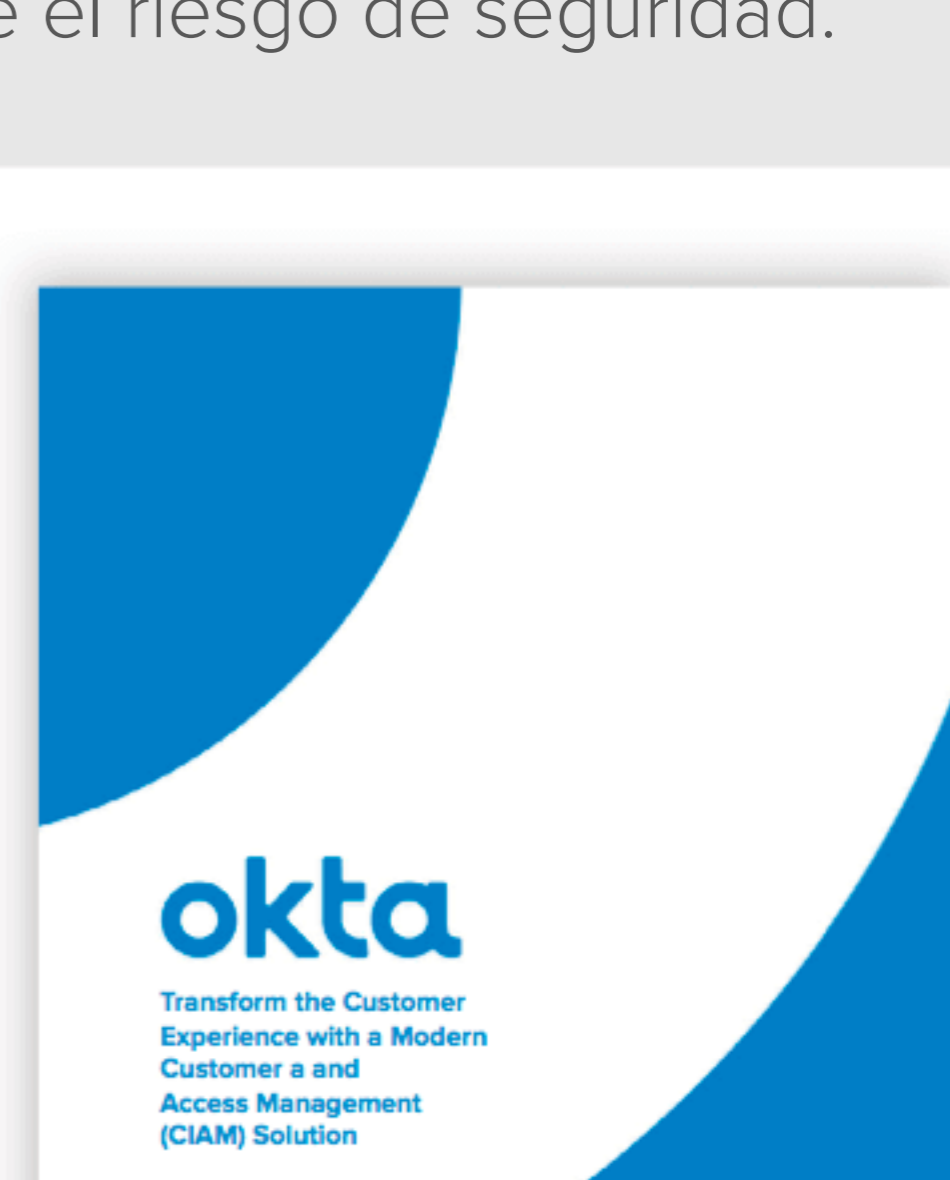
SOLUCIÓN DE TENDENCIA

### Gestión del acceso a las API

Con las herramientas de desarrollo y las API de Okta, los desarrolladores pueden crear flujos de trabajo o de inicio de sesión y experiencias de cliente personalizadas, al tiempo que se elimina la complejidad de desarrollo y se reduce el riesgo de seguridad.

La historia no termina aquí.

Si desea obtener información detallada sobre las tendencias, *descárguese nuestro artículo técnico al completo, [Transformar la experiencia de cliente con una solución de gestión moderna de identidades y accesos de clientes \(CIAM\)](#).*



\* Gartner, Top 5 Trends in CIAM Solution Design, 5 de marzo de 2018