ForgeRock

EBOOK

Digitale Identität – die Erfolgsformel für den Einzelhandel

Schnellere Kundenakquise, verbesserte Omnichannel-Erlebnisse und höhere Kundensicherheit



Einführung **2**

Digitale Identität – die Erfolgsformel für den Einzelhandel **3**

Schnellere Kundenakquise 3

Verbesserte Omnichannel-Erlebnisse 5

Kundenvertrauen stärken 7

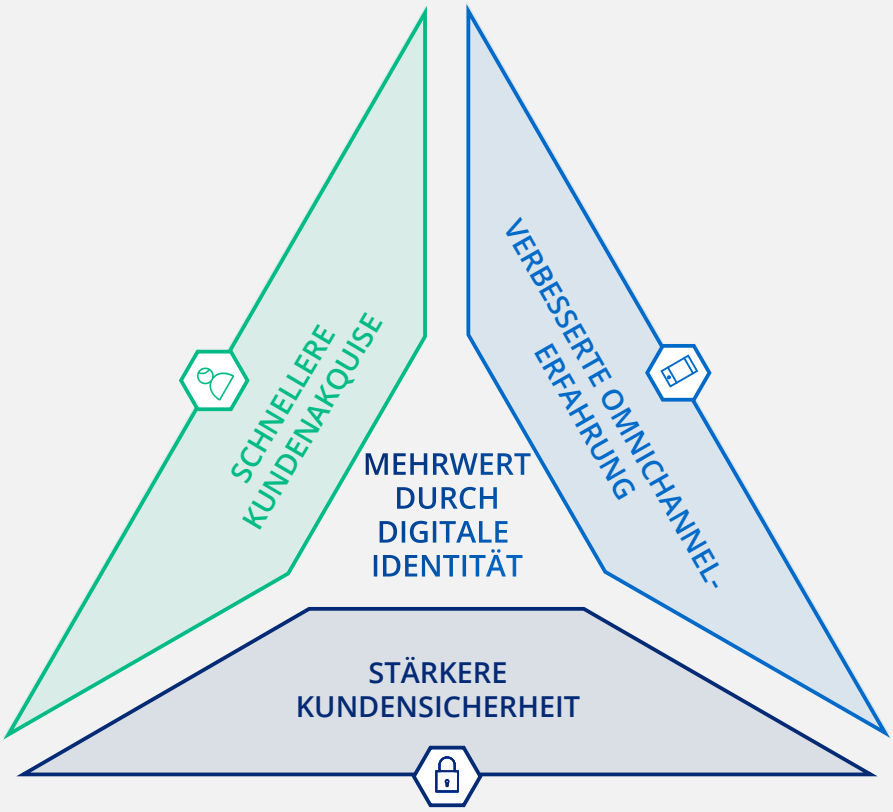
Zusammenfassung **9**

Einführung

Als einer der führenden Einzelhändler kennen Sie die Herausforderungen nur zu gut, die mit dynamischen Kundenanforderungen, zunehmendem Wettbewerb und derzeit auch mit der COVID-19-Pandemie einhergehen. Auf der einen Seite wünschen sich Ihre Kunden eine reibungslose Omnichannel-Erfahrung und erwarten zugleich ein Höchstmaß an Datensicherheit, nicht zuletzt aufgrund der steigenden Gefahr durch Identitätsbetrug. Auf der anderen Seite investieren auch Ihre Mitbewerber verstärkt in digitale Technologien, um ihren Kundenstamm und ihren Marktanteil schneller ausbauen zu können – höchste Zeit, auch selbst aktiv zu werden und sich von überholten Insellösungen freizumachen, die eine flexible Anpassung an rasante Marktveränderungen eher hemmen als fördern.

Mit Unterstützung von ForgeRock schöpfen Sie das volle Potenzial von digitaler Identität aus und gestalten so ein transformatives, ansprechendes, sicheres und zuverlässiges Benutzererlebnis. Die ForgeRock Identity Platform bietet Ihnen die passenden Tools für die entsprechende Modernisierung Ihrer digitalen Kundenerfahrung. Dank unserer Kompetenz, unserer Marktstärke und unseres Engagements helfen wir Ihnen bei der Lösung der drängendsten Herausforderungen und leisten einzigartige Unterstützung für:

- Schnellere Kundenakquise.
- Verbesserte Omnichannel-Erlebnisse.
- Höhere Kundensicherheit.



Digitale Identität – die Erfolgsformel für den Einzelhandel

ForgeRock hat sich zum Ziel gesetzt, Menschen einen sicheren und einfachen Zugang zur vernetzten Welt zu ermöglichen. Dazu schöpfen wir das volle Potenzial von digitaler Identität aus und gestalten so ein transformatives, ansprechendes, sicheres und zuverlässiges Benutzererlebnis. Um zu verstehen, wie sich dies im Detail umsetzen lässt, werfen wir einen genaueren Blick auf die Herausforderungen, die sich für den Einzelhandel ergeben.

Schnellere Kundenakquise: **Die Herausforderung**

Ihre Kunden wünschen sich ein reibungsloses und personalisiertes Omnichannel-Erlebnis während ihres gesamten Einkaufs – und das beginnt bereits mit der Erstellung und Einrichtung ihres Online-Accounts. Da jeder Kunde im Durchschnitt 90 solcher Konten besitzt, erscheint die Interaktion mit Ihrer Marke wenig verlockend, wenn damit die Erstellung weiterer Zugangsdaten verbunden ist. Dem Wirtschaftsmagazin Forbes zufolge brechen 46 Prozent der Online-Nutzer Anmeldeprozesse ab, wenn sie ihnen zu kompliziert sind. Die Situation verschärft sich zusätzlich, wenn Ihre Kunden über verschiedene Websites sowie mobile und In-Store-Kanäle auf mehrere Marken zugreifen möchten. Für eine langfristige Markenbindung müssen Sie daher eine reibungslose und unterbrechungsfreie Online-Erfahrung schaffen. Nahtlose und personalisierte Omnichannel-Erlebnisse, die die Einkaufsgewohnheiten und Verhaltensmuster Ihrer Kunden berücksichtigen, sind damit nicht mehr nur ein nettes Extra. So ergab eine kürzliche McKinsey-Studie in Großbritannien, Deutschland und Frankreich, dass 38 Prozent der Einzelhandelskunden am Höhepunkt der ersten COVID-19-Welle bereitwillig die Marke wechselten.

Darüber hinaus wünschen sich Ihre Kunden einheitliche und personalisierte Botschaften über verschiedene Kanäle hinweg und erwarten eine optimierte und maßgeschneiderte Einkaufserfahrung, die sich nach ihren Gewohnheiten richtet. Die aktuelle Situation wirkt sich zusätzlich auf das Einkaufsverhalten aus und lässt die Erwartungen noch weiter steigen. Auf der Suche nach dem besten Angebot entscheiden sich immer mehr Verbraucher für Online-Kanäle. Markenübergreifende Preisvergleiche werden zunehmend attraktiver und machen Ihre Kunden empfänglicher für personalisierte Botschaften. Einer kürzlichen McKinsey-Umfrage zufolge sind bis zu 21 Prozent der Verbraucher bereit, nach einer gezielten Werbebotschaft die Marke zu wechseln. Diese Tendenz zieht sich wie ein roter Faden durch die gesamte Kundenerfahrung bis hin zum Abschluss des Bestellvorgangs. Eine Studie des Baymard Institute zeigt in diesem Zusammenhang, dass 69 Prozent aller Einkäufe abgebrochen werden. Mit einheitlichen und personalisierten Botschaften können Sie dieses Risiko allerdings eindämmen.

46%

der Online-Kunden brechen komplizierte Anmeldeprozesse ab.

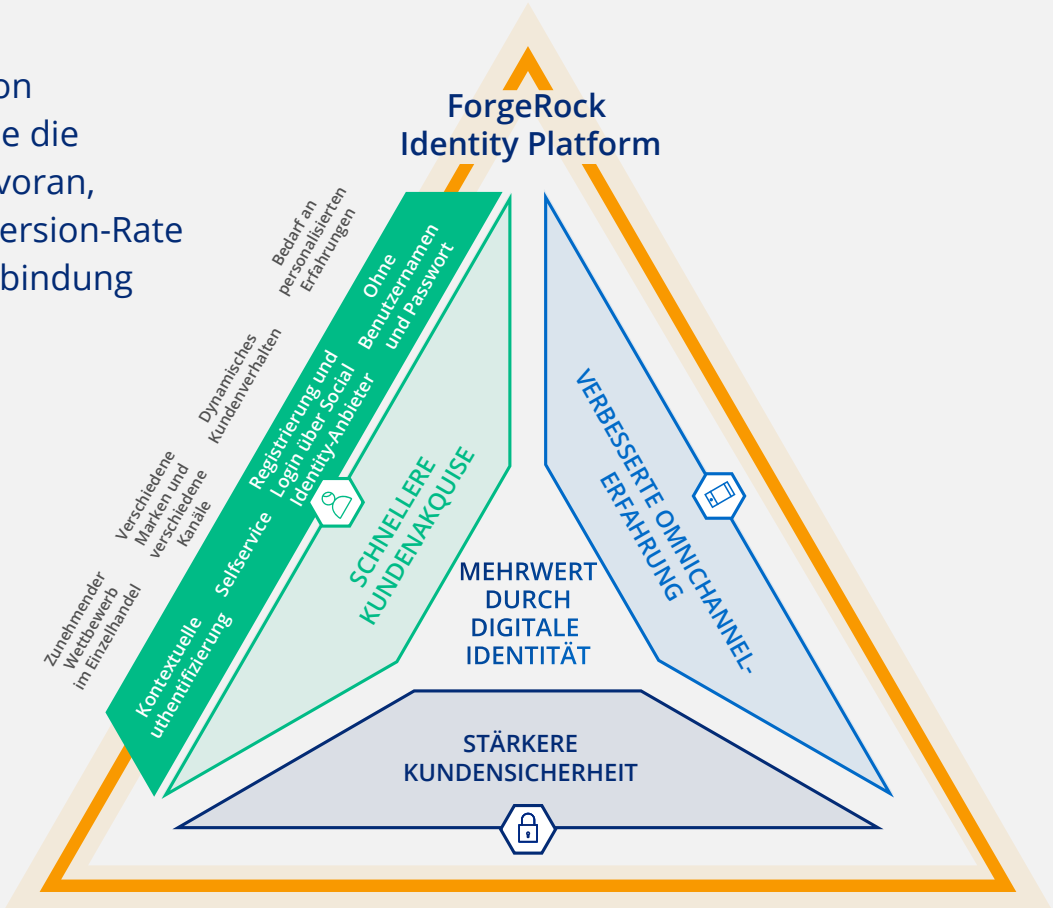
ForgeRock

Schnellere Kundenakquise: **Die Lösung**

Mit digitaler Identität liefert ForgeRock die Antwort auf diese Herausforderungen und unterstützt Sie bei der Beschleunigung Ihrer Kundenakquise durch:

1. **Authentifizierung ohne Benutzernamen und Passwort:** Geben Sie Ihren Kunden für ein reibungsloses Einkauferlebnis die Möglichkeit, statt der Eingabe von Zugangsdaten eine gerätebasierte Authentifizierung zu verwenden.
2. **Registrierung per Social Login:** Geben Sie Ihren Kunden die Möglichkeit, über Social Identity-Anbieter wie Google oder Facebook mit Ihrer Marke zu interagieren, um keine weiteren Zugangsdaten erstellen zu müssen.
3. **Selfservice:** Geben Sie Ihren Kunden die Möglichkeit, ihre Zugangsdaten (einschließlich Passwortzurücksetzung) und Einstellungen (einschließlich Marketingoptionen, Sicherheits- und Datenschutzeinstellungen) nahtlos zu verwalten. So verringern sich neben dem Kundensupport-Bedarf auch Ihre Fixkosten.
4. **Kontextuelle Authentifizierung:** Setzen Sie bei höheren Sicherheitsstufen auf eine starke Authentifizierung (z. B. Push-Benachrichtigung) und reduzieren Sie den Einsatz von statischer Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA) an weniger kritischen Stellen, um Kundenfrust vorzubeugen. Stellen Sie dabei sicher, dass die kontextuelle Authentifizierung dem Einkaufsverhalten und den Einstellungen Ihrer Kunden entspricht, und vermeiden Sie mehrstufige Authentifizierungsarten, die die Markenbindung eher hemmen als fördern.

Mit Unterstützung von ForgeRock treiben Sie die Neukundenakquise voran, verbessern die Conversion-Rate und stärken Kundenbindung und Markentreue.



Verbesserte Omnichannel-Erlebnisse: **Die Herausforderung**

Je dynamischer die Kundenbedürfnisse, desto höher die Anforderungen an Ihre digitale Transformationsagenda, denen Sie gerecht werden müssen. Die Schaffung von Wettbewerbsvorteilen bildet dabei eine zentrale Triebfeder für den Einzelhandel. Schließlich erzielen Unternehmen, die ihre digitale Transformation auf die Kundenerfahrung ausrichten, dem Magazin Forbes zufolge wirtschaftliche Gewinne zwischen 20 und 50 Prozent. Damit Ihr Omnichannel-Erlebnis aus der Masse hervorsticht, müssen Sie die „digitalen Signale" der Kunden während ihres Einkaufs verstehen und miteinander verknüpfen. Dabei handelt es sich unter anderem um die Identitäten Ihrer Kunden und Angestellten sowie zunehmend auch um IoT-vernetzte Geräte (Internet der Dinge). Von der Anmeldung über Social Identity-Anbieter bis hin zur Markeninteraktion über Online- oder In-Store-Kanäle – Ihre Kunden wünschen sich ein einheitliches und personalisiertes Konzept. Um diese „digitalen Signale" also in ein konsistentes und individuelles digitales Erlebnis zu verwandeln und so die Markenbindung weiter zu stärken, müssen digitale Identitäten fest in Ihrer Transformationsstrategie verankert sein.

ForgeRock bietet Einzelhändlern dabei die passende Unterstützung für ein verbessertes Omnichannel-Erlebnis. Beispielsweise stellten wir bei der kürzlichen Zusammenarbeit mit dem weltweit größten Modekonzern digitale Identitäten in den Mittelpunkt seines digitalen Transformationsprogramms im Wert von 2,7 Milliarden Euro. Durch die Bündelung verschiedener Datenpunkte sorgt der Kunde für ein konsistentes Erlebnis und kann einheitliche Botschaften über unterschiedliche Einkaufskanäle und Marken verbreiten. Erste Auswertungen zeigen neben einer verbesserten Markeninteraktion und Conversion-Rate auch eine Steigerung der Online-Umsätze um 74 Prozent. Mit Unterstützung von ForgeRock konnte der Kunden die erforderlichen Fähigkeiten aufbauen, um seine Position am pandemiegebeutelten Einzelhandelsmarkt zu festigen.

20% – 50%

Unternehmen, die ihre digitale Transformation auf die Kundenerfahrung ausrichten, erzielen wirtschaftliche Gewinne zwischen 20 und 50 Prozent.

Forbes

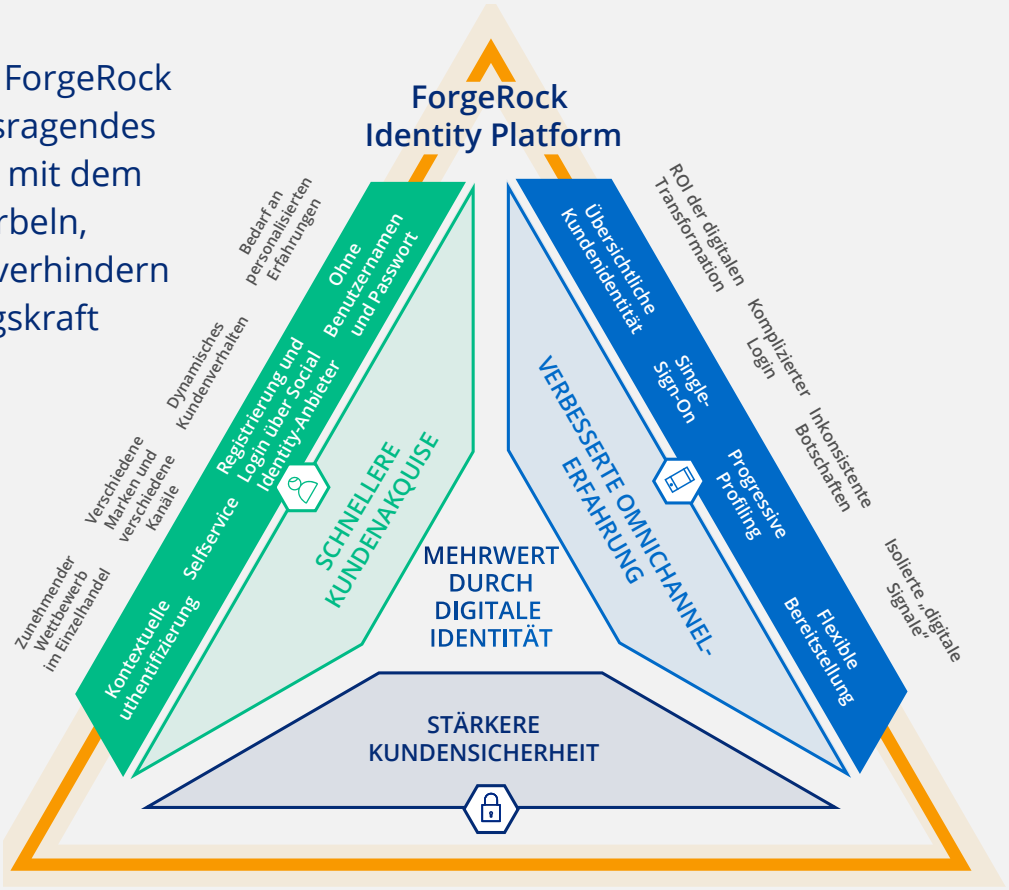


Verbesserte Omnichannel-Erlebnisse: **Die Lösung**

Mit digitaler Identität liefert ForgeRock die Antwort auf diese Herausforderungen und unterstützt Sie bei der rentablen Gestaltung Ihrer digitalen Transformation durch:

1. **Übersichtliche Kundenidentität:** Mit der Bündelung mehrerer Identitätsquellen erstellen Sie eine zentrale und einheitliche Kundenübersicht über verschiedene Einkaufskanäle und Marken hinweg und sorgen durch umfassendes Identitätsmanagement für eine konsistente, personalisierte und verbesserte Kundenerfahrung.
2. **Single-Sign-On (SSO):** Setzen Sie für ein verbessertes Einkaufserlebnis auf SSO-Mechanismen, damit Ihre Kunden für die verschiedenen Einkaufskanäle und Marken keine separaten Profile mit zusätzlichen Zugangsdaten anlegen müssen.
3. **Progressive Profiling:** Nutzen Sie umfassende Informationen zur Markeninteraktion Ihrer Kunden, um die Botschaften während ihres Einkaufserlebnisses gezielt zu personalisieren und Kundenabwanderungen vorzubeugen.
4. **Flexible Bereitstellung:** Ob im Ladengeschäft, in der (Hybrid-)Cloud oder „as-a-Service" – Ihre Multichannel- und Multimarken-Anwendungen lassen sich nahtlos in verschiedenen Umgebungen bereitstellen. So beschleunigen Sie nicht nur die Wertschöpfung und reduzieren die Betriebskosten, auch Ihre Kunden profitieren direkt von den Vorteilen der digitalen Transformation.

Mit Unterstützung von ForgeRock schaffen Sie ein herausragendes Omnichannel-Erlebnis, mit dem Sie Ihren Umsatz ankurbeln, Kundenabwanderung verhindern und eine höhere Ertragskraft erzielen.



Kundenvertrauen stärken: **Die Herausforderung**

Das Vertrauen der Kunden in Ihre Marke hängt stark von Ihren Datenschutzmaßnahmen ab. Da immer mehr Kunden Online-Einkaufskanäle nutzen und über diverse Geräte auf verschiedene Services zugreifen möchten, vergrößert sich auch die Angriffsfläche für Cyberkriminalität. Gleichzeitig erhöht die rasche Entwicklung digitaler Innovationen das Risiko von Netzwerkeinbrüchen, unbefugten Gerätezugriffen, Datenschutzverletzungen und Identitätsbetrug. Dem „ForgeRock Consumer Identity Breach Report 2020“ zufolge zielen 98 Prozent aller Hacking-Versuche auf personenbezogene Daten (PII) ab, wobei unbefugte Zugriffe die häufigste Angriffsmethode darstellen und 2019 für 40 Prozent aller Sicherheitsverstöße verantwortlich waren. Insgesamt lag der Anteil der Datenschutzverletzungen mit verlorenen oder gestohlenen Zugangsdaten sogar bei 80 Prozent.

Benutzernamen und Passwörter sind für die sichere Authentifizierung Ihrer Kunden und für den zuverlässigen Schutz ihrer personenbezogenen Daten längst nicht mehr ausreichend. Zudem können isolierte Altsysteme und Insellösungen auch keine personalisierte Omnichannel-Erfahrung bieten, die für Ihr Umsatzwachstum jedoch erforderlich wäre. Das Risiko für Datenschutzverletzungen ist seit Beginn der COVID-19-Pandemie exponentiell gestiegen. Britische Unternehmen verbuchen 31 Prozent mehr Cyberangriffe seit dem Höhepunkt des ersten Lockdowns (Mai bis Juni 2020), was bisher einen Verlust von mehr als 6,2 Millionen Pfund zur Folge hatte. Der Schutz der digitalen Identitäten Ihrer Kunden und die Bereitstellung von entsprechenden Tools zur Kontrolle und Sicherung ihrer personenbezogenen Daten gemäß der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) ist daher von entscheidender Bedeutung.



80 Prozent aller Datenschutzverletzungen hängen mit verlorenen oder gestohlenen Zugangsdaten zusammen.

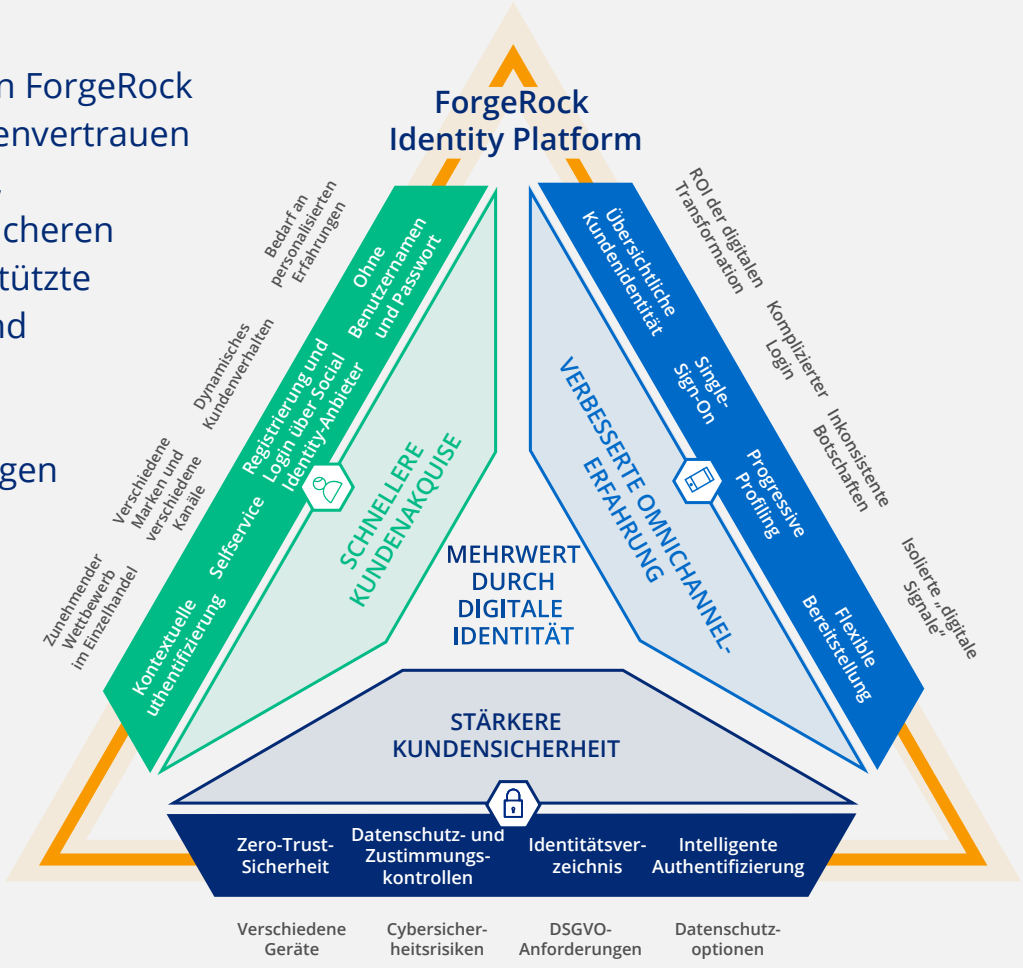
Verizon

Kundenvertrauen stärken: **Die Lösung**

Mithilfe von ForgeRock schützen Sie die Daten Ihrer Kunden, beugen Betrugsversuchen vor und verhindern böswillige Aktivitäten durch:

1. **Zero-Trust-Sicherheit:** Schützen Sie die personenbezogenen Daten Ihrer Kunden, um das Risiko für Datenschutzverletzungen und Identitätsbetrug einzudämmen, wenn sie über verschiedene Kanäle mit Ihrer Marke interagieren.
2. **Intelligente Authentifizierung:** Beschränken Sie sich nicht auf Multifaktor-Authentifizierung, sondern nutzen Sie die Möglichkeiten künstlicher Intelligenz und adaptiver Risikobewertung, um sowohl auf neue Sicherheitsrisiken als auch auf die gewohnte Markeninteraktion Ihrer Kunden zu reagieren. So schützen Sie Ihre Kunden und stärken die Markentreue.
3. **Datenschutz- und Zustimmungskontrollen:** Geben Sie Ihren Kunden die Möglichkeit, selbst zu kontrollieren, wer unter welchen Umständen wie lange Zugriff auf ihre personenbezogenen Daten (PII) hat. Damit schaffen und festigen Sie eine vertrauensvolle digitale Beziehung in Einklang mit den Anforderungen der DSGVO.
4. **Identitätsverzeichnis:** Schützen Sie die personenbezogenen Daten Ihrer Kunden über verschiedene Marken und Einkaufskanäle hinweg – mit der Nutzung einer einheitlichen digitalen Identität für verschiedene Einkaufserlebnisse (direkter Kauf oder über Dritte), Anwendungen (nativ oder von Dritten) und Einstellungen (Online- oder In-Store-Einkauf).

Mit Unterstützung von ForgeRock stärken Sie das Kundenvertrauen und die Markentreue, indem Sie für einen sicheren Zugang, identitätsgestützte Betrugsprävention und die Einhaltung von Datenschutz- und Einwilligungserklärungen sorgen.

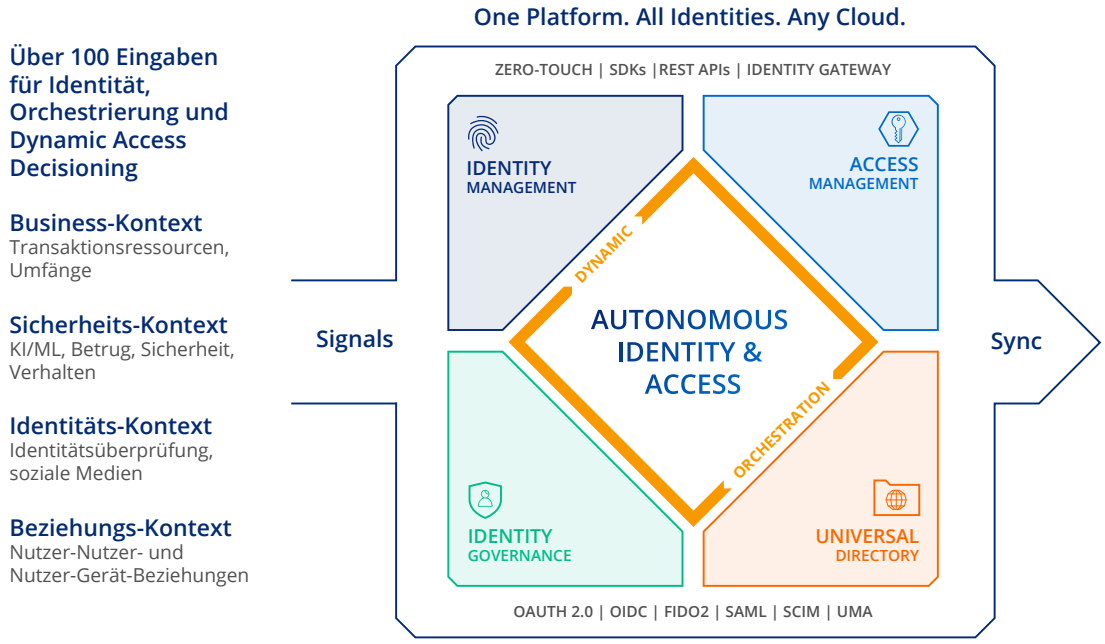


Digitale Identität – die Erfolgsformel für den Einzelhandel

Zusammenfassung

Die Kundenanforderungen steigen, das Kundenverhalten verändert sich rasant und die Digitalisierung ist in der gesamten Retail-Erfahrung auf dem Vormarsch – höchste Zeit, aktiv zu werden, um dem Wettbewerb weiterhin einen Schritt voraus zu sein. Mit einer umfassenden digitalen Identitätsstrategie im Zentrum Ihrer digitalen Transformation können Sie die Kundenakquise beschleunigen, herausragende Omnichannel-Erlebnisse über verschiedene Kanäle und Marken hinweg bereitstellen und das stetig wachsende Risiko von Identitätsbetrug eindämmen. ForgeRock hat sich zum Ziel gesetzt, Menschen einen sicheren und einfachen Zugang zur vernetzten Welt zu ermöglichen. Dazu schöpfen wir das volle Potenzial von digitaler Identität aus und gestalten so ein transformatives, ansprechendes, sicheres und zuverlässiges Benutzererlebnis. Mithilfe der branchenführenden ForgeRock Identity Platform und der ForgeRock Identity Cloud verwandeln Sie digitale Signale in einheitliche und personalisierte digitale Erlebnisse, beschleunigen die Kundenakquise, beugen Kundenabwanderungen vor und stärken die Markentreue. Sichern Sie sich Ihren Wettbewerbsvorteil mit den Lösungen von ForgeRock und schöpfen Sie das volle Potenzial von digitaler Identität aus.

Die KI-gestützte ForgeRock Identitätsplattform



Über ForgeRock

ForgeRock, der führende Anbieter im Bereich digitale Identität, liefert moderne und umfassende Identitäts- und Zugangsmanagement-Lösungen für Verbraucher, Mitarbeiter und Dinge und bietet so einen einfachen und sicheren Zugang zur vernetzten Welt. Mit ForgeRock orchestrieren, verwalten und sichern mehr als tausend globale Unternehmen den gesamten Lebenszyklus von Identitäten, angefangen bei dynamischen Zugriffskontrollen, Verwaltung, APIs bis hin zur Speicherung autoritativer Daten – verwendbar in jeder Cloud- oder Hybridumgebung. Das Unternehmen befindet sich in Privatbesitz mit Hauptsitz in San Francisco, Kalifornien, und hat Niederlassungen weltweit. Besuchen Sie für weitere Informationen und kostenlose Downloads www.forgerock.com oder folgen Sie ForgeRock in den sozialen Medien.

Folgen

ForgeRock

Copyright © 2021 ForgeRock, Alle Rechte vorbehalten.