

# Scalabilità per il successo nel retail

Accelerazione degli investimenti digitali in scala tramite la moderna identità digitale

## Indice dei contenuti

|  |          |
|--|----------|
| <b>Introduzione</b> .....  | <b>2</b> |
| <b>Sfide della scalabilità nel retail</b> .....  | <b>3</b> |
| <b>Sfide dell'ecosistema nel retail</b> .....  | <b>3</b> |
| <b>e-Commerce headless scalabile, abilitato dall'identità</b> .....                      | <b>4</b> |
| <b>Sostenere il successo del cliente</b> .....   | <b>5</b> |
| <b>Scalabilità per il successo con ForgeRock</b> .....                                   | <b>5</b> |
| Rispondendo al picco della domanda fra distribuzioni IT in loco, nel cloud e ibride..... | 5        |
| Creando una vista in tempo reale delle esigenze dei clienti in scala.....                | 5        |
| Raggiungimento del top delle prestazioni e della resilienza nel cloud.....               | 6        |
| Rapida orchestrazione e miglioramento dei percorsi di accesso.....                       | 7        |
| Segregazione degli accessi fra marchi.....   | 7        |
| <b>Gli analisti concordano</b> .....   | <b>8</b> |
| <b>Miglioramento dei tassi di acquisizione, fidelizzazione e conversione</b> .....       | <b>8</b> |
| <b>Riepilogo</b> .....   | <b>9</b> |



## Introduzione

La pandemia da COVID-19 ha trasformato irrevocabilmente le esigenze, le aspettative e i comportamenti di interazione dei clienti, come dimostra il fatto che per il 78% dei consumatori oggi la comodità ha un'importanza senza precedenti.<sup>1</sup> Nonostante questo, per l'e-commerce si prevede una crescita impressionante, pari a 11 miliardi USD fra il 2021 e il 2025.<sup>2</sup> Per attirare e fidelizzare clienti in un mercato affollato è ormai indispensabile che i rivenditori aumentino il coinvolgimento e migliorino l'esperienza del cliente, mentre proteggono dati e privacy.

Allo stesso tempo, le sfide della catena di fornitura hanno ridotto i margini e costretto i rivenditori a ripensare le loro priorità di trasformazione digitale. La ricerca di Gartner mostra che oltre il 58% dell'investimento digitale si è spostato verso un "miglioramento significativo del coinvolgimento del cliente".<sup>3</sup> Lo sviluppo del [commercio headless](#), orientato a separare il front-end e il back-end dello stack di tecnologie retail, e di [ecosistemi di commercio componibile](#) crea ampie opportunità per accelerare gli investimenti digitali. Secondo le stime di Gartner, con la transizione al commercio componibile i rivenditori potrebbero acquisire un margine competitivo fino all'80% nel 2025.<sup>4</sup>

Con il supporto di ForgeRock, i rivenditori possono accelerare gli investimenti digitali in modo da erogare esperienze multicanale prive di complicazioni, iper-personalizzate e sicure, in scala, aiutando le aziende a:



Soddisfare il picco della domanda fra distribuzioni IT in loco, nel cloud e ibride



Creare una vista in tempo reale delle esigenze dei clienti attraverso una gamma di archivi di identità



Raggiungere il top delle prestazioni e della resilienza nel cloud



Orchestrare e migliorare rapidamente i percorsi di accesso



Applicare l'accesso con privilegi minimi fra i marchi

# Sfide della scalabilità nel retail

I rivenditori online sanno bene che per attirare e fidelizzare i clienti è importante fornire esperienze cliente prive di complicazioni, iper-personalizzate e sicure. Benché ciò sia vero, una ricerca di Google mostra che oltre il 53% delle visite alle pagine per dispositivi mobili è stato abbandonato quando il tempo di caricamento superava tre secondi.<sup>5</sup> O addirittura Amazon ha riscontrato un costo, per ogni 100 millisecondi di **latenza**, pari all'1% delle vendite.<sup>6</sup> Sembra proprio che i clienti non siano più disposti ad accettare esperienze frammentate e lente. Un'esperienza utente insoddisfacente indurrà i clienti a orientarsi sui marchi concorrenti, senza esitazione.

Se desiderano migliorare i loro tassi di acquisizione e conversione dei clienti, i rivenditori online devono fornire la combinazione fra un'esperienza sicura ed eccellente e un servizio di consegna rapido fra tutti i canali, **in scala**. Nel panorama iper-competitivo del retail, la scala è associata alla capacità di:

- Soddisfare la domanda di milioni (e a volte miliardi) di clienti e transazioni in qualsiasi momento e fra diversi marchi, 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno.
- Soddisfare il picco della domanda associato a eventi stagionali, lanci di campagne e campagne su volumi elevati. Ad esempio: consegne durante il week-end del Black Friday, lanci di prodotti concentrati e molto pubblicizzati e campagne promozionali post-acquisto.
- Erogare esperienze positive e coerenti in una varietà di canali di interazione, fra cui dispositivi mobili, connessi, desktop e chioschi all'interno di punti vendita. Ad esempio: promozioni stagionali integrate in combinazione a offerte di finanziamento creditizio personalizzate da parte di rivenditori di abbigliamento leader che vengono diffuse tramite app mobili e chioschi all'interno di punti vendita.
- Rendere possibili esperienze in una gamma di mercati e destinatari globali, estesa su giurisdizioni normative diverse. Ad esempio: organizzazioni bancarie retail globali che erogano servizi personalizzati in risposta alle esigenze finanziarie dei clienti.
- Fornire esperienze ottimali fra diversi marchi integrati al fine di promuovere cross-selling e up-selling. Ad esempio: grandi rivenditori di alimentari che offrono promozioni combinate multimarca, personalizzate in base alle abitudini di spesa dei clienti.

# Sfide dell'ecosistema nel retail

In termini di scalabilità, i rivenditori devono affrontare numerose sfide. Fra queste:

- Implementare il cambiamento in una varietà di sistemi di gestione delle relazioni con la clientela (Customer Relationship Management, CRM) interni o di terze parti, in combinazione a soluzioni preesistenti di gestione delle identità e degli accessi (Identity and Access Management, IAM), senza compromettere le prestazioni
- Integrare i dati di identità fra diverse distribuzioni IT in loco, nel cloud e ibride, al fine di assicurare esperienze cliente ottimali
- Sfruttare tempestivamente dati di identità unificati fra sistemi di marketing dei contenuti (Content Marketing System, CMS) e sistemi di marketing per orchestrare massicce campagne di marketing in uscita
- Utilizzare dati di identità a supporto di milioni, e talvolta di miliardi, di operazioni di check-out e transazioni di pagamenti simultanee, senza ulteriore latenza, in modo da ridurre l'abbandono dei carrelli
- Sincronizzare i dati di identità unificati in tempo reale con fornitori di logistica e fidelizzazione indipendenti per sostenere la fedeltà al marchio e massimizzare il valore del ciclo di vita del cliente

# e-Commerce headless scalabile, abilitato dall'identità

Le moderne soluzioni per l'identità digitale rispondono ai problemi di scalabilità ed ecosistema, aiutando i rivenditori ad accelerare i propri investimenti nel digitale. La transizione a soluzioni IAM progettate appositamente in parallelo alla trasformazione dell'e-commerce headless offre ai rivenditori l'opportunità di incorporare l'identità nel nucleo dello stack di tecnologie retail del futuro. Ciò fornisce anche la possibilità di ridurre drasticamente o eliminare del tutto la necessità di affidarsi a sistemi IAM preesistenti, che sono costosi da mantenere, rispondono solo a una gamma ristretta di casi di utilizzo dell'identità e creano diversi vettori di attacco. Scegliendo soluzioni IAM ad hoc si accelerano gli investimenti nel digitale, si riducono il time-to-value e il costo totale di proprietà e si mitiga il rischio di frodi di identità e di attacchi alla sicurezza informatica.

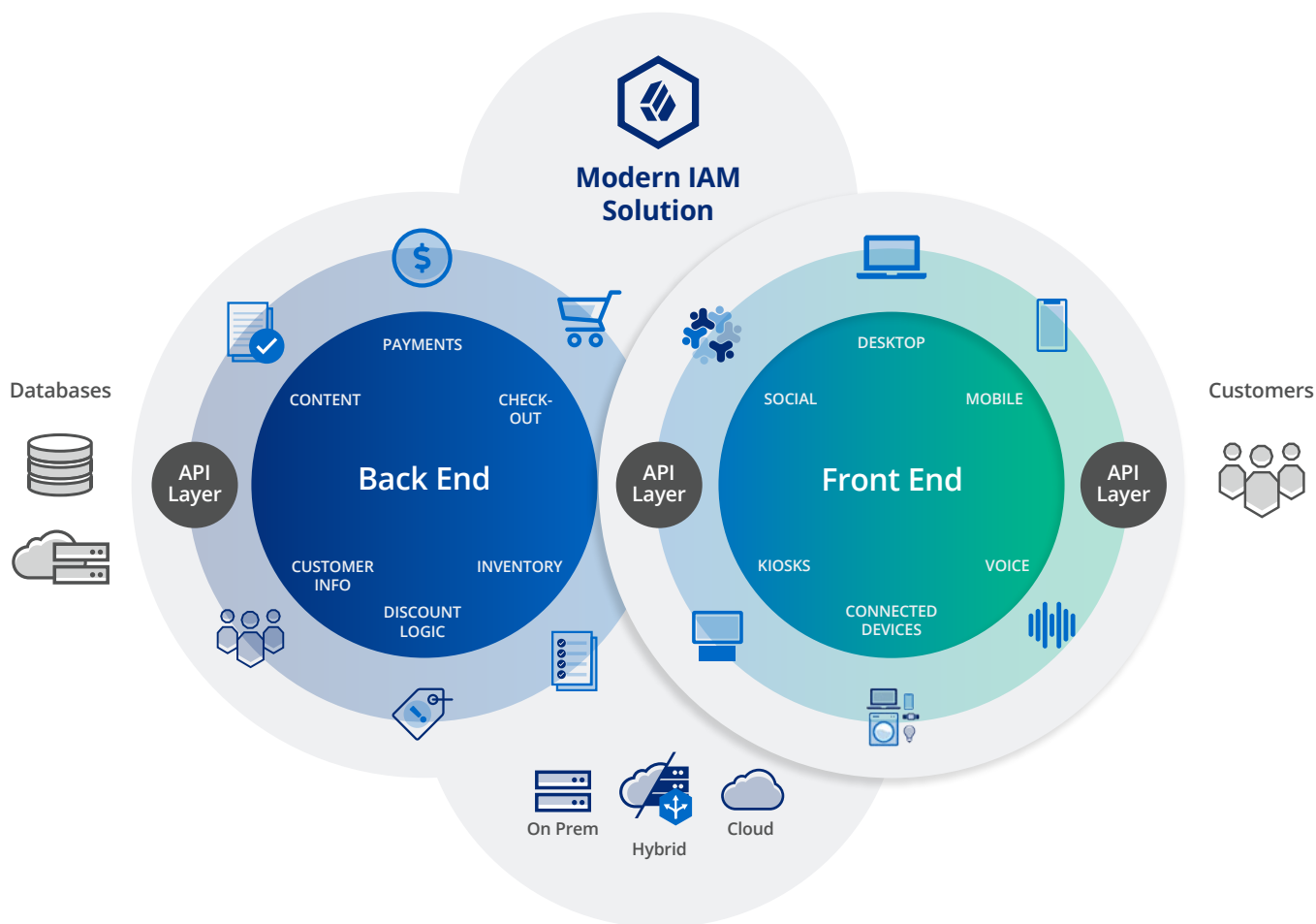


Figura 1: e-Commerce headless scalabile, abilitato dall'identità

Il modello di e-commerce headless scalabile, abilitato dall'identità copre un livello di identità esauriente sia sul front-end che sul back-end dell'ecosistema retail. Una moderna soluzione IAM concentra l'intera gamma di funzionalità attraverso il ciclo di identità end-to-end, in modo da creare quelle esperienze cliente eccellenti, scalabili e sicure, necessarie per accelerare la fidelizzazione e aumentare i tassi di conversione dei clienti. La stessa soluzione IAM, nel back-end, agevola l'integrazione di un gruppo di archivi di identità in una singola vista, in tempo reale, delle esigenze dei clienti e dei pattern di interazione. La capacità di integrare rapidamente diversi archivi di identità CRM, oltre a sistemi di gestione dei dati master (Master Data Management, MDM), di business intelligence e CMS in loco, nel cloud e ibridi, consente ai rivenditori di scalare massicce campagne di marketing in uscita mentre personalizzano esperienze multicanale in ingresso. Inoltre, l'uso di una singola vista di identità permette alle organizzazioni di migliorare le esperienze di check-out e pagamento dei clienti, che sono sempre più importanti per la crescita dei tassi di conversione e del valore del ciclo di vita del cliente.

Nel front-end, una moderna soluzione IAM aiuta i rivenditori a erogare esperienze di autenticazione e autorizzazione senza complicazioni, iper-personalizzate e sicure fra dispositivi mobili, connessi, desktop e canali dei chioschi nei punti vendita. La possibilità di creare rapidamente percorsi di accesso con strumenti di orchestrazione a uso ridotto di codice o senza codice permette ai rivenditori di sfruttare segnali contestuali, tra cui dispositivo, IP o valore della transazione, al fine di introdurre il livello di complicazione appropriato per proteggere i clienti senza doverne compromettere l'esperienza di acquisto. Inoltre una soluzione IAM avanzata fornisce ai rivenditori l'accesso a una vasta gamma di funzionalità, quali registrazione sociale, profilazione progressiva e self-service cliente, che si dimostrano essenziali per ridurre il tempo necessario per attività prolungate di compilazione di moduli e nel contempo ottimizzano le esperienze di check-out e pagamento.

## Sostenere il successo del cliente

Grazie a ForgeRock, le organizzazioni incrementano i risultati commerciali:

**2,7**  
milioni

di accessi simultanei gestiti correttamente da un rivenditore leader per il bricolage, nel giorno del Black Friday

**30%**  
di riduzione

delle frodi di identità, grazie all'implementazione di un moderno sistema di gestione delle identità e degli accessi dei clienti (Customer Identity and Access Management, CIAM) da parte di un'organizzazione leader globale nelle telecomunicazioni

**45**  
milioni

di clienti che traggono vantaggio da esperienze personalizzate erogate da un'organizzazione globale nel settore dei media, attraverso tutti i canali digitali.

**8.000**  
milioni

di transazioni elaborate correttamente al secondo da un produttore e rivenditore di automobili leader del mondo.

## Scalabilità per il successo con ForgeRock

ForgeRock aiuta le persone a connettersi al mondo digitale e offre soluzioni progettate appositamente per casi di utilizzo di identità dei clienti, del personale o di dispositivi. Con il supporto di ForgeRock, organizzazioni leader nel mondo sfruttano il potere dell'identità digitale per garantire esperienze cliente semplici, sicure e scalabili, che aumentano il fatturato, mitigano i rischi della sicurezza informatica e attuano la conformità alle normative.

ForgeRock aiuta le organizzazioni retail a promuovere il commercio headless scalabile, abilitato dall'identità, nei seguenti modi:

### **Rispondendo al picco della domanda fra distribuzioni IT in loco, nel cloud e ibride:**

[ForgeRock Identity Platform](#) può essere distribuita in loco, in qualsiasi ambiente cloud o attraverso ambienti IT ibridi, in scala, e assicura prestazioni, resilienza e scalabilità senza confronti fra più archivi di identità e impostazioni di distribuzione.

[I ForgeRock Directory Services](#) sono in grado di gestire migliaia di transazioni di identità al secondo, fra una varietà di applicazioni che coprono miliardi di identità, in modo da accelerare la scalabilità e le prestazioni nelle distribuzioni in loco.

## Creando una vista in tempo reale delle esigenze dei clienti in scala:

[ForgeRock Customer Identity and Access Management \(CIAM\)](#) offre funzionalità esaurienti per gestire le identità, gli accessi e la privacy, necessarie per proporre moderne esperienze cliente multicanale end-to-end.

[ForgeRock Identity Gateway](#) contribuisce a integrare facilmente identità di utenti, applicazioni, dispositivi e servizi, interfacce di programmazione applicazioni (Application Programming Interface, API) e microservizi, al fine di ridurre la latenza e ottimizzare l'interoperabilità in un ecosistema retail in piena espansione (vedere la figura 2).

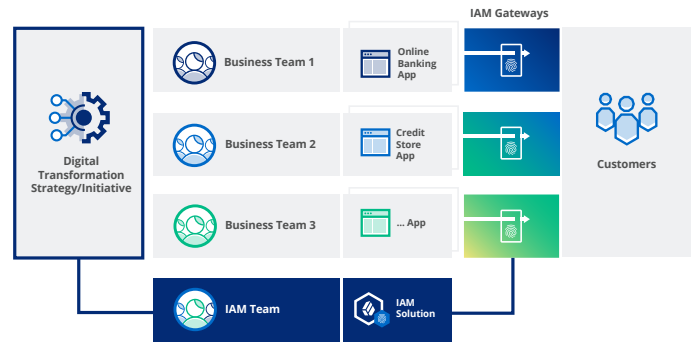


Figura 2: Integrazione a livello di impresa e integrazione fra vari archivi di identità

## Raggiungimento del top delle prestazioni e della resilienza nel cloud:

[ForgeRock Identity Cloud](#) è in grado di gestire migliaia di identità fra decine di milioni di identità per ogni cliente, mentre assicura la resilienza completa dei backup e dei servizi.

ForgeRock Identity Cloud offre l'[isolamento completo dei tenant](#), garantendo la separazione di ogni distribuzione dai vicini "rumorosi e ficcanaso" ed è una soluzione totalmente containerizzata, in conformità ai requisiti di residenza e sovranità dei dati (vedere la figura 3).

ForgeRock Identity Cloud garantisce, [per contratto di servizio \(SLA\), una disponibilità pari al 99,99%](#) e un accesso senza confronti nell'ambito di tenant cliente dedicati, con un drastico miglioramento di prestazioni e sicurezza.

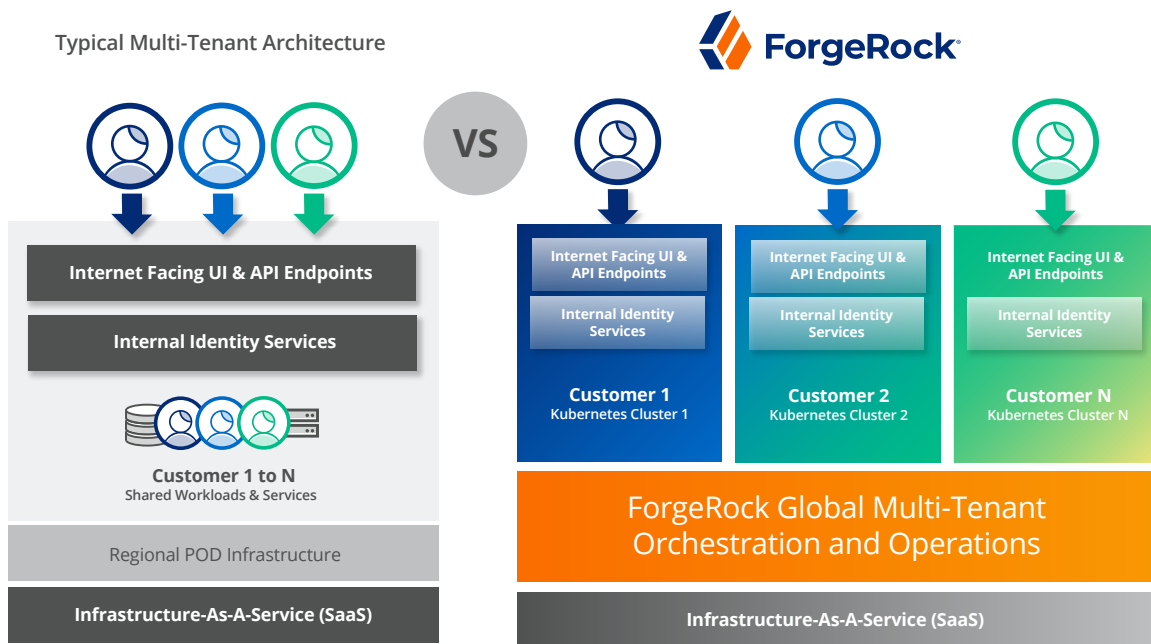


Figura 3: Architettura di sicurezza generale di ForgeRock Identity Cloud

## Rapida orchestrazione e miglioramento dei percorsi di accesso:

**ForgeRock Intelligent Access** offre strumenti di orchestrazione a uso ridotto di codice o senza codice e interfacce utente che supportano la rapida scalabilità dei percorsi di autenticazione e autorizzazione complessi fra percorsi di accesso cliente end-to-end (vedere la figura 4).

ForgeRock Intelligent Access consente alle organizzazioni di effettuare veloci operazioni di test A|B, sviluppo e distribuzione di percorsi di accesso end-to-end, per abilitare l'integrazione continua/la distribuzione continua (Continuous Integration/Continuous Deployment, CI/CD) di esperienze cliente innovative.

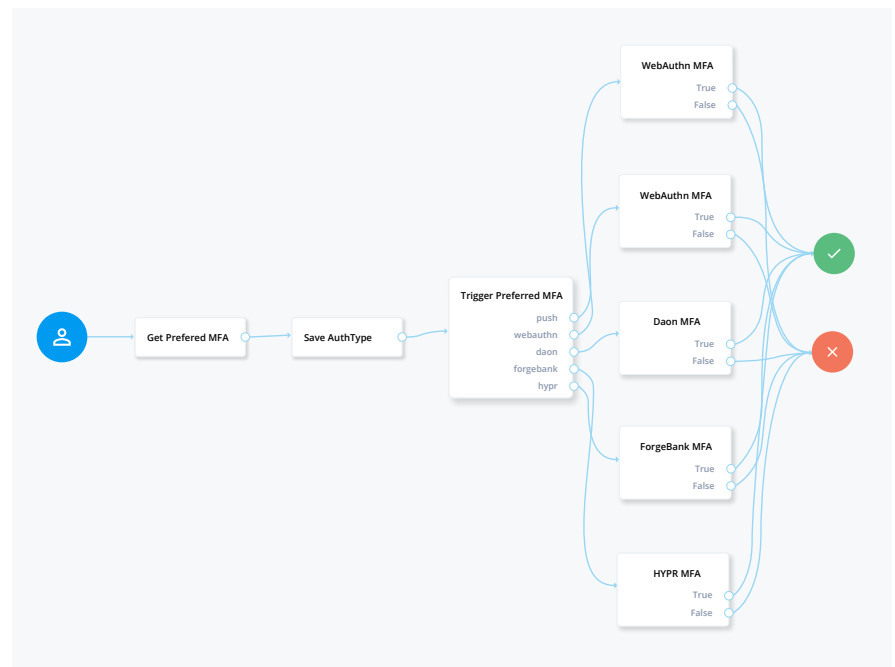


Figura 4: Strutture ad albero di accesso intelligenti utilizzate per creare un percorso di autenticazione

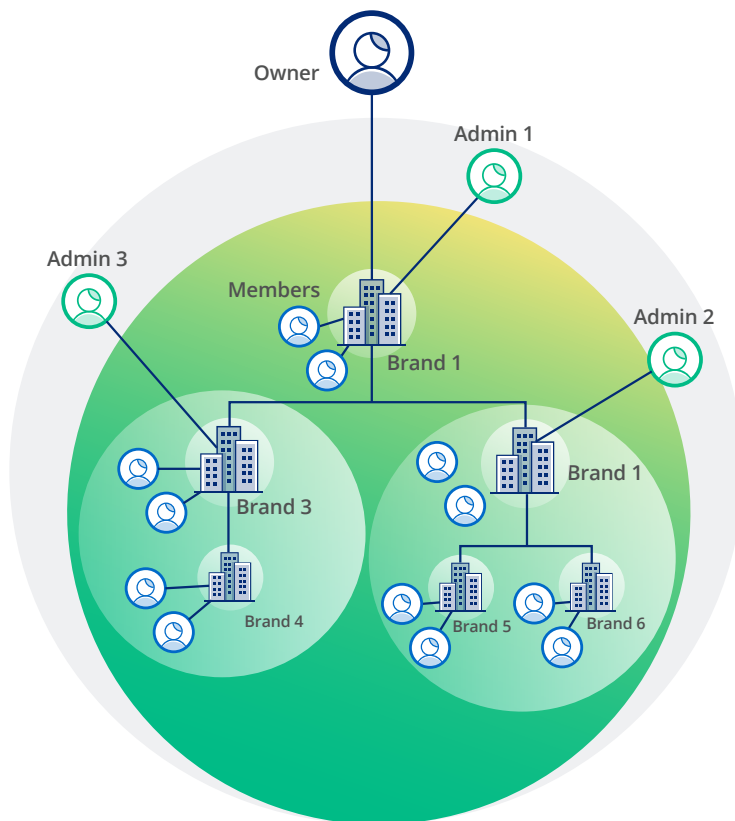


Figura 5: Controllo amministrativo delegato attraverso organizzazioni multibrando

## Segregazione degli accessi fra marchi:

ForgeRock Organizational Model consente di delegare il controllo amministrativo sulle identità a una gerarchia aziendale predefinita, abilitando l'accesso con privilegi minimi nel contesto di un'organizzazione singola/multimarca (vedere la figura 5).

Grazie a ForgeRock Organizational Model, un'organizzazione può configurare e implementare un controllo delle autorizzazioni capillare in aziende partner indipendenti, rendendo possibile un'integrazione rapida, sicura e scalabile con gli ecosistemi retail.

# Gli analisti concordano

Noti analisti vedono in ForgeRock il leader per le soluzioni CIAM e di gestione degli accessi



## Miglioramento dei tassi di acquisizione, fidelizzazione e conversione

Per assicurare esperienze eccezionali, capaci di aumentare i tassi di acquisizione, fidelizzazione e conversione, non è sufficiente rendere possibile una personalizzazione ottimale fra diversi canali online e offline. I clienti non sono più disposti a tollerare ritardi, complicazioni superflue e latenza. Ogni millisecondo, impressione ed esperienza è cruciale. Accelerare gli investimenti digitali in scala non è mai stato tanto importante come nel panorama retail, altamente competitivo, di oggi.

Con il supporto di ForgeRock, i rivenditori possono accelerare gli investimenti digitali in modo da erogare esperienze multicanale prive di complicazioni, iper-personalizzate e sicure, al fine di:



### Attrarre più clienti

**Rimuovete le complicazioni superflue** aumentando in scala i percorsi di autenticazione e autorizzazione collaudati e verificati, fra tutti i canali mobili, Web e offline, avvalendovi di fornitori di identità sociale e utilizzando la profilazione progressiva per convertire visitatori "sconosciuti" in clienti "noti".



### Fidelizzate i clienti esistenti

**Create promozioni mirate iper-personalizzate** accelerando l'accesso simultaneo a vari archivi di dati di identità distribuiti in loco, nel cloud o in ambienti ibridi, in modo da elaborare una singola vista, in tempo reale, delle esigenze e delle abitudini di interazione dei clienti. Sarà più facile personalizzare le promozioni e aumentare il tasso di conversione delle operazioni di check-out.



### Assicuratevi la fiducia dei clienti

**Garantite esperienze ottimali di accesso** mitigando i rischi associati a percorsi di autenticazione e autorizzazione inadeguati. Per stabilire una duratura relazione di fiducia, aumentate in scala le esperienze di accesso sicuro tra tutti i canali mobili, Web e offline, riducendo allo stesso tempo il rischio di [attacchi di acquisizione degli account](#) e di [accessi non autorizzati](#).



### Garantite l'accesso ai clienti nei momenti di picco della domanda

regolando in scala la disponibilità dei servizi, in modo da fornire ai nuovi visitatori e ai clienti affezionati la certezza di poter accedere istantaneamente alle vostre offerte promozionali stagionali, ai lanci dei prodotti più richiesti e alle campagne per VIP.

### Massimizzate il valore del ciclo di vita del cliente

erogando prestazioni e resilienza eccezionali, in scala, con cui battere la concorrenza, rafforzando la fedeltà al marchio e spingendo i clienti a tornare, per rinnovare la loro esperienza. Ciò contribuisce a ridurre i costi medi di fidelizzazione.

### Raggiungete la conformità alle normative

e la sovranità dei dati regolando in scala i criteri di sicurezza basati prioritariamente sull'identità nell'ambito dell'ecosistema retail, per allinearvi alle normative sulla privacy, mentre sfruttate la residenza dei dati flessibile con isolamento completo dei tenant nel cloud.

## Riepilogo

Scalabilità, prestazioni e resilienza sono essenziali per il successo nell'iper-competitivo mercato retail. L'implementazione di iniziative a supporto della trasformazione digitale attraverso l'ecosistema retail in rapido mutamento non è più sufficiente, di per sé, per attirare, fidelizzare e proteggere i clienti. La vostra capacità di accelerazione degli investimenti nel digitale mentre sviluppate relazioni di fiducia e a lungo termine con la clientela influisce in misura crescente sull'aumento del valore del ciclo di vita dei clienti.

Nel frattempo, la comparsa del commercio headless e componibile, accelerata dalla pandemia da COVID-19, sta modificando la progettazione, la distribuzione e l'innovazione delle tecnologie. La suite completa di funzionalità di ForgeRock vi aiuta a implementare un servizio di **e-commerce headless, abilitato dall'identità, in scala**. Assicuratevi di essere in grado di soddisfare il picco della domanda, erogare esperienze multicanale straordinarie e rafforzare la fiducia basata sulla privacy, mentre raggiungete la conformità alle normative. Migliorate oggi stesso i vostri tassi di acquisizione, i tassi di conversione e il valore del ciclo di vita del cliente insieme a ForgeRock.



<sup>1</sup> <https://tbtech.co/cloud/the-importance-of-digital-transformation-within-e-commerce/>

<sup>2</sup> [shorturl.at/yBMY2](https://shorturl.at/yBMY2)

<sup>3</sup> The C-Suite Guide: Accelerate Digital for Future-Ready Business, Gartner: 2021.

<sup>4</sup> <https://www.bloomreach.com/en/blog/2021/composable-commerce>

<sup>5</sup> <https://www.thinkwithgoogle.com/consumer-insights/consumer-trends/mobile-site-load-time-statistics/>

<sup>6</sup> <https://www.gigaspace.com/blog/amazon-found-every-100ms-of-latency-cost-them-1-in-sales>

### Informazioni su ForgeRock

ForgeRock®, (NYSE: FORG), leader globale nell'identità digitale, offre soluzioni complete e innovative di gestione dell'identità e dell'accesso che consentono a clienti, dipendenti e oggetti di accedere in modo sicuro e facile al mondo connesso. Attraverso ForgeRock, oltre 1.300 clienti nel mondo orchestrano, gestiscono e proteggono l'intero ciclo di vita delle identità - dai controlli di accesso dinamici alla governance, dalle API all'archiviazione dei dati di autenticazione - in qualsiasi ambiente, fisico, cloud o ibrido. L'azienda ha operazioni in tutto il mondo e ha sede a San Francisco, in California. Per ulteriori informazioni e download gratuiti, visitate [www.forgerock.com](http://www.forgerock.com).

Seguiteci

