

# Erfolgreich skalieren in Medien und Telekommunikation

Umfangreiche Investitionen in die Digitalisierung mit moderner digitaler Identität beschleunigen

## Table of Contents

<b>Einführung</b> .....	<b>2</b>
<b>Skalierbarkeits Herausforderungen für Medien und Telekommunikation</b> .....	<b>3</b>
<b>Herausforderungen des Ökosystems für Medien und Telekommunikation</b> .....	<b>3</b>
<b>Identitätsbasierte, skalierbare Headless-Architektur</b> .....	<b>4</b>
<b>Kundenerfolge fördern</b> .....	<b>5</b>
<b>Erfolgreich skalieren mit ForgeRock</b> .....	<b>5</b>
Nachfragespitzen bei ortsgebundenen, cloudbasierten und hybriden IT-Implementierungen bewältigen .....	5
Kundenbedürfnisse in Echtzeit umfassend abbilden .....	5
Topwerte bei Performance und Resilienz in der Cloud erreichen .....	6
Zugangserlebnisse innerhalb kürzester Zeit orchestrieren und verbessern .....	7
Markenübergreifende Zugangssegregation ermöglichen .....	7
<b>Analysten sind sich einig</b> .....	<b>8</b>
<b>Akquisitions-, Bindungs- und Konversionsraten verbessern</b> .....	<b>8</b>
<b>Zusammenfassung</b> .....	<b>9</b>



## Einführung

Over-the-Top-Medien (OTT) werden bis 2026 voraussichtlich einen Marktwert von über 200 Milliarden Dollar erreichen mit einer jährlichen Wachstumsrate (Compound Annual Growth Rate, CAGR) von 14,1 %.<sup>1</sup> Die zunehmende Verbreitung von Streaming-Diensten setzt die traditionellen Kabelfernseh- und Medienanbieter unter Druck. Verbraucher\*innen erwarten heute personalisierte, sichere und unmittelbar verfügbare Erlebnisse. OTT-Anbieter suchen folglich nach neuen Wegen, um nahtlose, plattform- und geräteübergreifende Erlebnisse zu kreieren, die ihren Net Promoter Scores (NPS) verbessern und ihre Werbeeinnahmen erhöhen.

Unterdessen ist die Telekommunikationsbranche in der Jagd im die digitale Transformation ins Hintertreffen geraten mit konstant sinkenden Gewinnspannen. Viele Kommunikationsdienstleister (CSPs) springen nun auf den Zug der 5G-Revolution auf und entwickeln neue B2C- und B2C2X-Angebote. Sie nutzen zudem virtualisierte, cloudbasierte Infrastrukturen sowie künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen (ML), um flexible Zero-Touch-Erlebnisse bereitzustellen. Schätzungen von Accenture zufolge wird der Telco-Cloud-Markt bis 2030 auf 125 Milliarden US-Dollar anwachsen<sup>2</sup>, da mehr und mehr Unternehmen modulare, wiederverwendbare und cloudnative IT-Architekturen einführen.

Das Aufkommen von Headless-Architekturen – eine Architektur, die Frontend und Backend des traditionellen Medien- und Telco-Technologiestacks „entkoppelt“ – sowie des Composable-Ökosystems eröffnen unzählige Möglichkeiten, um verstärkt in die Digitalisierung zu investieren.

ForgeRock hilft Medien- und Telekommunikationsunternehmen, ihre Investitionen in die Digitalisierung zu beschleunigen und reibungslose, hyperpersonalisierte und sichere Omnichannel-Erlebnisse in großem Maßstab bereitzustellen. Mit ForgeRock können sie:



Nachfragespitzen bei ortsgebundenen, cloudbasierten und hybriden IT-Implementierungen bewältigen



Kundenbedürfnisse über mehrere Identitätsspeicher hinweg in Echtzeit abbilden



Topwerte bei Performance und Resilienz in der Cloud erreichen



Zugangserlebnisse innerhalb kürzester Zeit orchestrieren und verbessern



Markenübergreifend minimale Zugriffsrechte durchsetzen

# Skalierbarkeitsherausforderungen für Medien und Telekommunikation

Digitalisierungsaffine Unternehmen wissen genau, dass reibungslose, hyperpersonalisierte und sichere Kundenerlebnisse unabdingbar sind, um Kund\*innen zu gewinnen und zu halten. Gleichzeitig zeigen Untersuchungen von Google, dass über 53 % der mobilen Besucher eine Seite verlassen, wenn die Ladezeit mehr als drei Sekunden beträgt.<sup>3</sup> Mehr noch: Amazon fand heraus, dass pro 100 Millisekunden **Latenzzeit** 1 % an Umsatz verloren geht.<sup>4</sup> Kund\*innen sind nicht länger bereit, uneinheitliche, schleppende Erlebnisse in Kauf zu nehmen. Im Falle eines schlechten Nutzungserlebnisses wandern die Kund\*innen ohne zu zögern zur Konkurrenz ab.

Um ihre Akquisitions- und Konversionsraten zu verbessern, müssen Unternehmen eine Kombination aus sicheren, außergewöhnlichen Erlebnissen und schneller Bereitstellung über alle Kanäle bieten – und diese müssen **skalierbar** sein. In der extrem wettbewerbsintensiven Medien- und Telekommunikationslandschaft ist Skalierbarkeit gleichbedeutend mit der Fähigkeit:

- Die Anforderungen von Millionen (und manchmal Milliarden) von Kund\*innen und Abfragen gleichzeitig und markenübergreifend rund um die Uhr (24/365) zu erfüllen.
- Nachfragespitzen bei Produkteinführungen, aufwändigen Kampagnen und großen Streaming-

Events wie dem Super Bowl oder dem WM-Finale zu bewältigen.

- Nahtlose und sichere Erlebnisse über verschiedene Interaktionskanäle wie Mobilgeräte, Desktop, Smart TV und andere vernetzte Geräte sowie In-Store-Kiosksysteme zu bieten.
- Erlebnisse für mehrere globale Zielgruppen und Märkte in unterschiedlichen Rechtsordnungen bereitzustellen.
- Nahtlose Erlebnisse über mehrere integrierte Marken hinweg zu schaffen, um gebündelte Streaming-Angebote auf mehreren Geräten und für mehrere Marken hinweg zu bieten.

## Herausforderungen des Ökosystems für Medien und Telekommunikation

In puncto Skalierbarkeit haben es Unternehmen mit einer Reihe von Herausforderungen zu tun. Zum Beispiel:

- Implementierung von Änderungen über mehrere interne und externe CRM-Systeme (Customer Relationship Management) kombiniert mit veralteten Identitäts- und Zugriffsmanagementlösungen (Identity and Access Management, IAM) ohne Leistungseinbußen.
- Integration von Identitätsdaten in mehrere lokale, cloudbasierte und hybride IT-Systeme, um nahtlose Nutzungserlebnisse zu ermöglichen.

- Unmittelbare Nutzung einheitlicher Identitätsdaten in Content-Marketing-Systemen, um groß angelegte Outbound-Marketingkampagnen zu orchestrieren.
- Nutzung von Identitätsdaten, um Millionen und manchmal sogar Milliarden gleichzeitiger Streaming-Anfragen und Zahlungstransaktionen zu unterstützen, ohne dass dadurch zusätzliche Latenzzeiten entstehen, die zum Abbruch des Abonnements führen.
- Synchronisierung einheitlicher Echtzeit-Identitätsdaten mit externen Fulfillment- und Loyalty-Anbietern, um die Markentreue zu stärken und den Customer Lifetime Value zu maximieren.

# Identitätsbasierte, skalierbare Headless-Architektur

Moderne digitale Identitätslösungen meistern die genannten Skalierbarkeits- und Ökosystemherausforderungen und helfen Unternehmen, ihre Investitionen in die Digitalisierung zu beschleunigen. Der Umstieg auf speziell entwickelte IAM-Lösungen bei gleichzeitiger Einführung einer Headless-Architektur versetzt Medien- und Telekommunikationsunternehmen in die Lage, die Identität in den Mittelpunkt des künftigen Technologiestacks zu stellen. Zudem können sie so ihre Abhängigkeit von älteren IAM-Lösungen drastisch verringern bzw. ganz eliminieren, welche aufwendig gepflegt werden müssen, nur einen kleinen Bereich von Identitätsnutzungsfällen abdecken und eine Reihe von Angriffsmöglichkeiten eröffnen. Die Nutzung speziell entwickelter IAM-Lösungen trägt dazu bei, die Investitionen in die Digitalisierung sowie die Wertschöpfung zu beschleunigen, die Total Cost of Ownership zu senken und das Risiko von Identitätsbetrug und Cyberangriffen zu mindern.

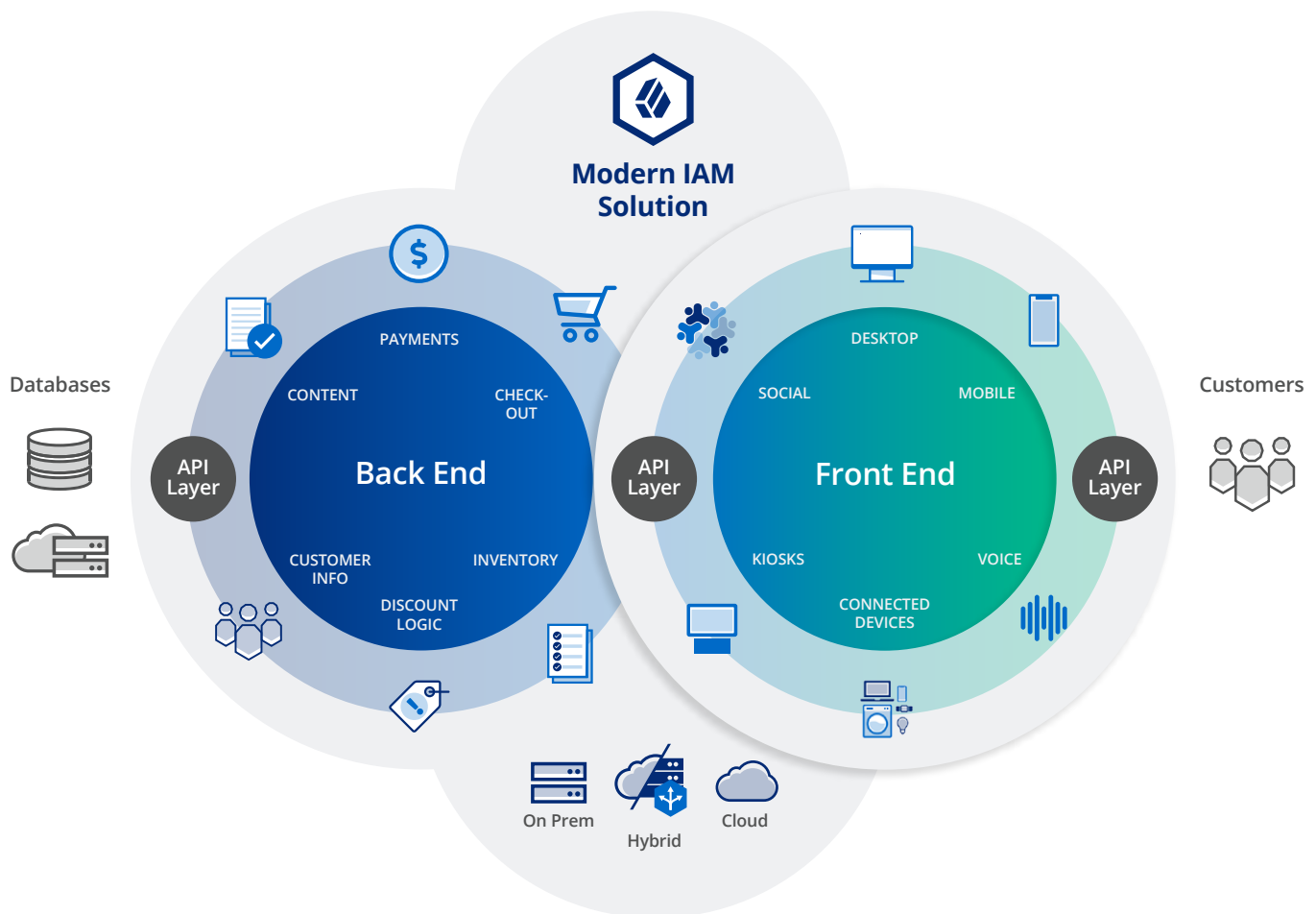


Abbildung 1: Identitätsbasierte, skalierbare Headless-Architektur

Die identitätsbasierte, skalierbare Headless-Architektur beinhaltet eine umfassende Identitätsschicht, die sowohl das Frontend als auch das Backend des Ökosystems abdeckt. Eine moderne IAM-Lösung umfasst die volle Palette an Funktionen für den gesamten Identitätszyklus. So können Unternehmen nahtlose, skalierbare und sichere Nutzungserlebnisse schaffen, die die Kundenbindung stärken und die Konversionsraten steigern. Am Backend ermöglichen moderne IAM-Lösungen, verschiedene Identitätsspeicher zu integrieren und eine Echtzeitsicht der Kundenbedürfnisse und Interaktionsmuster darzustellen.

Dank der Fähigkeit, mehrere ortsgebundene, cloudbasierte und hybride CRM-Identitätsspeicher, Stammdatenmanagement- (Master Data Management – MDM), Business-Intelligence- und CMS-Systeme schnell zu integrieren, können OTT-Anbieter und CSPs umfangreiche Outbound-Marketingkampagnen skalieren und gleichzeitig ihre Inbound-Omnichannel-Erlebnisse personalisieren. Eine einzige skalierbare Identitätsansicht ermöglicht es Unternehmen zudem, das Einkauf- und Bezahlerlebnis ihrer Kund\*innen zu verbessern, was für die Steigerung der Konversionsraten und des Customer Lifetime Value immer wichtiger wird.

Am Frontend sorgen moderne IAM-Lösungen dafür, dass Unternehmen ihren Kund\*innen nahtlose, hyperpersonalisierte und sichere Authentifizierungs- und Autorisierungserlebnisse über Mobil-, Desktop- und andere vernetzte Geräte sowie über Smart TVs und In-Store-Kiosksysteme anbieten können. Low-Code/No-Code-Orchestrierungstools erleichtern die rasche Erstellung von Zugriffserlebnissen. So können OTT-Anbieter und CSPs kontextbezogene Signale wie Gerät, IP oder Transaktionswert nutzen, um zum Schutz der Kund\*innen für ein angemessenes Maß an Berechtigungen zu sorgen, ohne deren Einkaufserlebnis zu beeinträchtigen. Moderne IAM-Lösungen geben den Anbietern zudem vielfältige Funktionalitäten wie Registrierung über soziale Netze, progressives Profiling und Kunden-Selfservice an die Hand. So kann der Zeitaufwand für das Ausfüllen von Formularen erheblich reduziert werden, was entscheidend dazu beiträgt, das Einkauf- und Bezahlerlebnis zu optimieren.

## Kundenerfolge fördern

Mit ForgeRock können Unternehmen ihre Geschäftsergebnisse erheblich verbessern:

**45**  
Millionen

Kund\*innen profitieren von personalisierten Erlebnissen, die die British Broadcasting Corporation (BBC) über alle digitalen Kanäle bereitstellt.

**30 %**  
weniger

Identitätsbetrug durch Einführung einer modernen CIAM-Lösung (Customer Identity and Access Management) bei einem großen globalen Telekommunikationsunternehmen.

**110+**  
Millionen

Kund\*innen profitieren von personalisierten Erlebnissen, die ein globales Medienunternehmen über alle digitalen Kanäle bereitstellt.

## Erfolgreich skalieren mit ForgeRock

ForgeRock hilft Menschen, sich mit der digitalen Welt zu verbinden. Es wurde speziell für Kunden-, Mitarbeiter- und andere Identitätsanwendungen entwickelt. ForgeRock hilft den führenden Unternehmen der Welt, das Potenzial der digitalen Identität zu nutzen, um einfache, sichere und skalierbare Kundenerlebnisse zu bieten, die zu mehr Umsatz führen, Cyberrisiken vermindern und die Einhaltung von Vorschriften gewährleisten.

ForgeRock hilft Medien- und Telekommunikationsunternehmen wie folgt, eine identitätsbasierte, skalierbare Headless-Architektur einzuführen:

### **Nachfragespitzen bei ortsgebundenen, cloudbasierten und hybriden IT-Implementierungen bewältigen:**

**Die Identitätsplattform von ForgeRock** kann vor Ort, in einer beliebigen Cloud oder in hybriden IT-Umgebungen jeder Größe eingesetzt werden. Sie bietet beispiellose

Leistungsfähigkeit, Ausfallsicherheit und Skalierbarkeit über mehrere Identitätsspeicher und Bereitstellungsszenarien hinweg.

**ForgeRock Directory Services** kann pro Sekunde Hunderttausende von Identitätstransaktionen über mehrere Anwendungen hinweg verarbeiten, die Milliarden von Identitäten umfassen, um die Skalierbarkeit und Leistung von On-Premises-Implementierungen zu verbessern.

### **Kundenbedürfnisse in Echtzeit umfassend abbilden:**

**ForgeRock Customer Identity and Access Management (CIAM)** stellt umfassende Funktionen für Identitätsmanagement, Zugriffsmanagement und Datenschutz bereit, die für die Modernisierung eines durchgängigen Omnichannel-Kundenerlebnisses unabdingbar sind.

**ForgeRock Identity Gateway** unterstützt die unkomplizierte Integration von Benutzer-, Anwendungs-, Geräte- und Service-Identitäten, Application Programming Interfaces (APIs) und Microservices, um Latenzzeiten zu reduzieren und die Interoperabilität des gesamten wachsenden Ökosystems zu verbessern. (Siehe Abbildung 2)

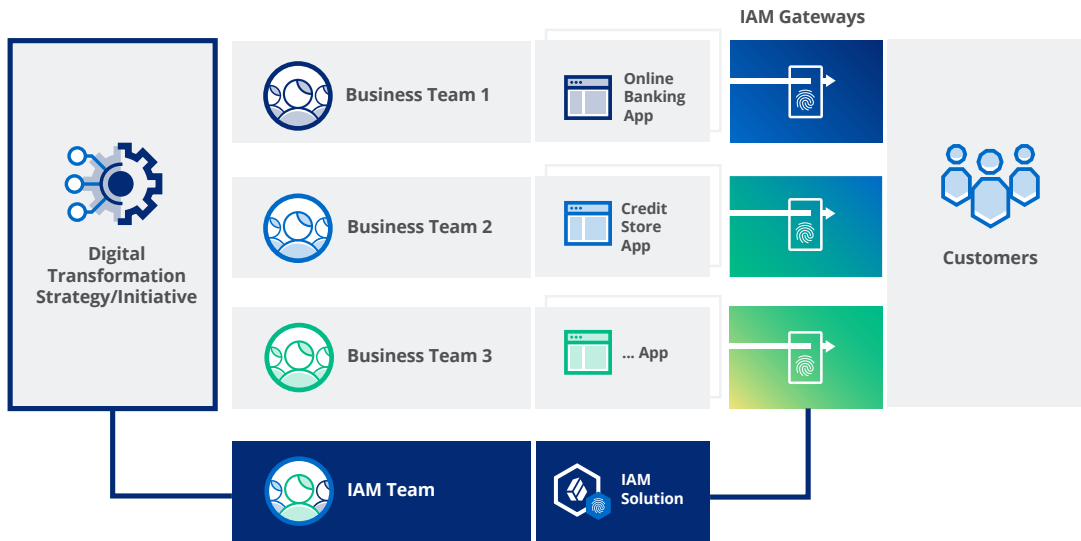


Abbildung 2: Unternehmensweite Integration und Integration über mehrere Identitätsspeicher hinweg.

### Topwerte bei Performance und Resilienz in der Cloud erreichen:

**ForgeRock Identity Cloud** kann Tausende von Identitätstransaktionen mit mehreren Millionen Identitäten für jeden Kunden abwickeln und dabei gleichzeitig umfassende Daten- und Ausfallsicherheit gewährleisten.

ForgeRock Identity Cloud bietet **vollständige Mandantenisolation**. Dies gewährleistet, dass jede Bereitstellung von „lauten und neugierigen Nachbarn“ isoliert und in Übereinstimmung mit den Anforderungen an Datenresidenz und -souveränität vollständig containerisiert ist.

(Siehe Abbildung 3)

ForgeRock Identity Cloud bietet **99,99 % SLA-Verfügbarkeit (Service Level Agreement)** und beispiellosen Zugriff innerhalb dedizierter Mandanten, wodurch Performance und Sicherheit verbessert werden.

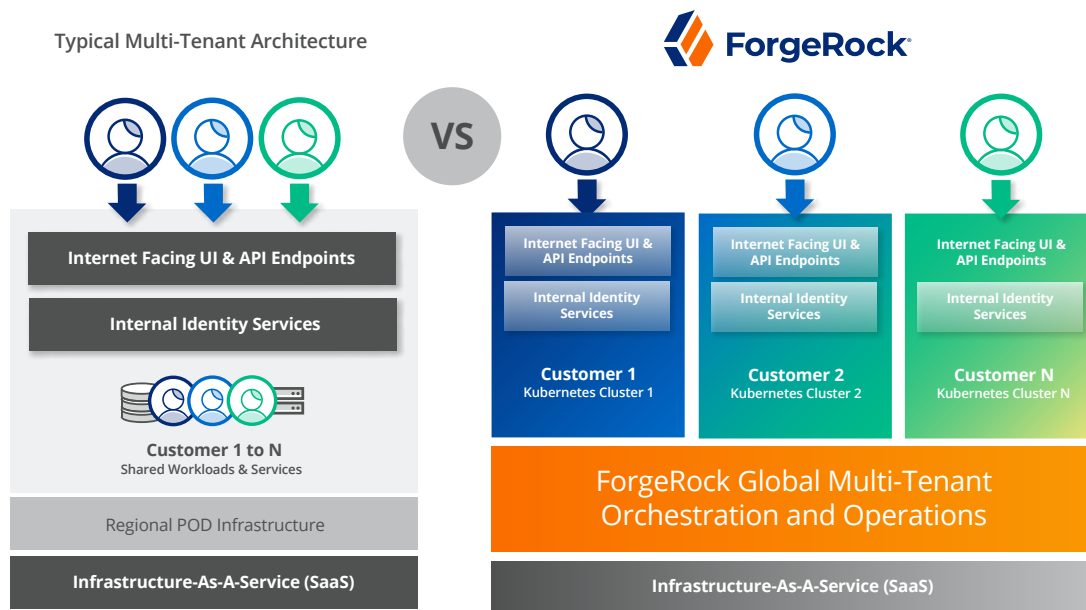


Abbildung 3: ForgeRock Identity Cloud: High-Level-Sicherheitsarchitektur



## Zugangserlebnisse innerhalb kürzester Zeit orchestrieren und verbessern:

**ForgeRock Intelligent Access** bietet No-Code-Tools für die Orchestrierung sowie Benutzeroberflächen, die eine schnelle Skalierung komplexer Authentifizierungs- und Autorisierungserlebnisse für die gesamte Customer Access Journey ermöglichen. (Siehe Abbildung 4)

ForgeRock Intelligent Access ermöglicht Unternehmen schnelle A|B-Tests sowie die Entwicklung und Bereitstellung von End-to-End-Zugriffserlebnissen, um eine kontinuierliche Integration/kontinuierliche Bereitstellung (Continuous Integration/Continuous Deployment – CI/CD) von innovativen Kundenerlebnissen zu ermöglichen.

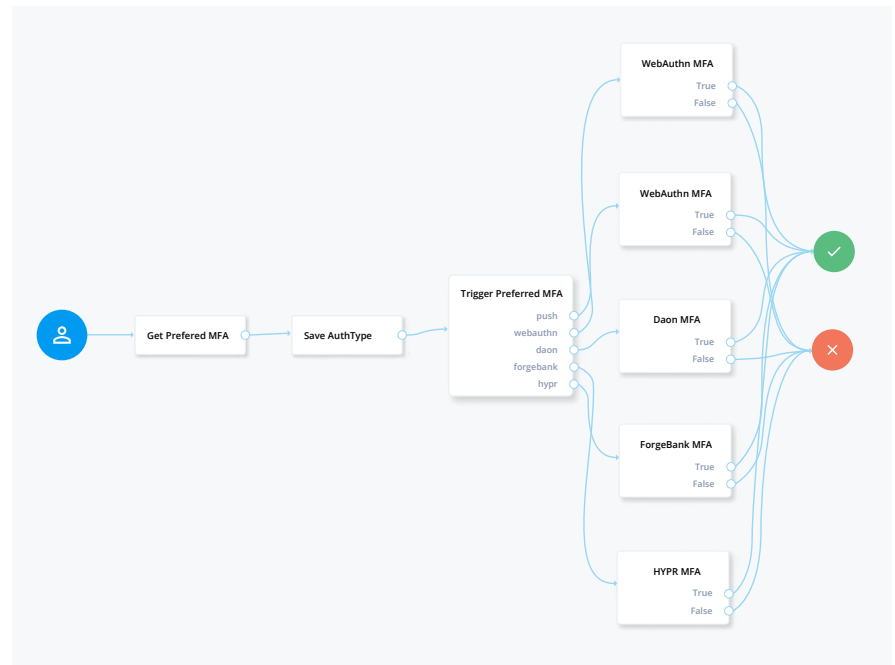


Abbildung 4: Intelligente Zugriffsbäume für die Entwicklung von Authentifizierungserlebnissen

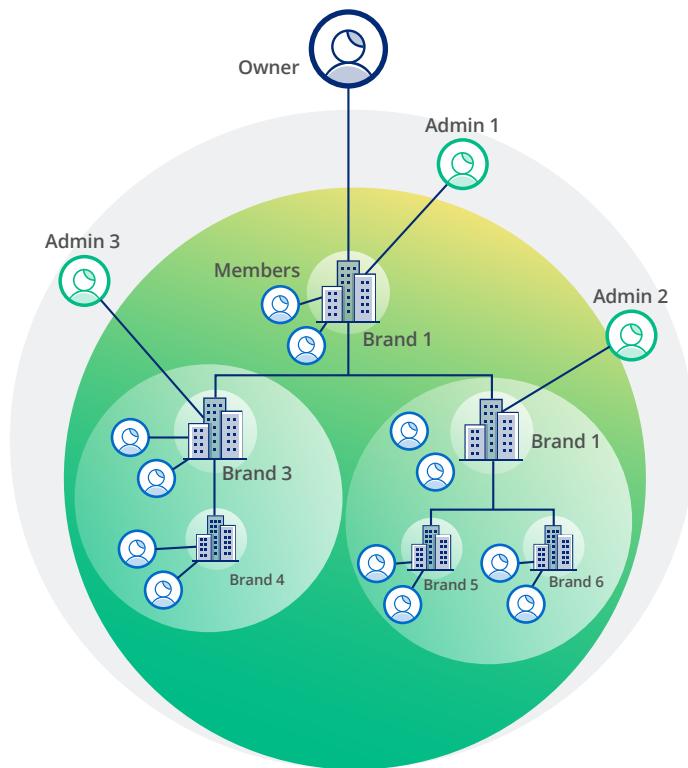


Abbildung 5: Delegierte administrative Kontrolle für Mehrmarkenunternehmen

## Markenübergreifende Zugangssegregation ermöglichen:

ForgeRock Organizational Model bietet die Möglichkeit, die administrative Kontrolle von Identitäten an eine vordefinierte Organisationshierarchie zu delegieren, und ermöglicht so minimale Zugriffsrechte innerhalb einer Einzel-/Mehrmarkenorganisation. (Siehe Abbildung 5)

Mit ForgeRock Organizational Model können Unternehmen eine fein abgestufte Berechtigungssteuerung für Third-Party-Unternehmen konfigurieren und durchsetzen, was eine schnelle, sichere und skalierbare Integration in die Ökosysteme ermöglicht.

# Analysten sind sich einig:

Führende Analysten sehen ForgeRock als Marktführer bei CIAM und Access Management:



## Akquisitions-, Bindungs- und Konversionsraten verbessern

Bei der Bereitstellung außergewöhnlicher Erlebnisse, die die Akquisitions-, Bindungs- und Konversionsraten steigern, geht es nicht nur um eine nahtlose Personalisierung über mehrere Online- und Offline-Kanäle hinweg. Kund\*innen sind nicht länger bereit, Verzögerungen, unnötige Reibungsverluste und Latenzzeiten hinzunehmen. Jede Millisekunde, jeder Eindruck und jedes Erlebnis zählt. Schnelle und umfassende Investitionen in die Digitalisierung sind in dem höchst wettbewerbsintensiven Medien- und Telekommunikationssektor heute wichtiger denn je.

ForgeRock hilft Unternehmen, ihre Investitionen in die Digitalisierung zu beschleunigen und reibungslose, hyperpersonalisierte und sichere Omnichannel-Erlebnisse zu bieten, damit Sie:



### Mehr Kunden gewinnen

**Machen Sie Schluss mit unnötigen Reibungsverlusten** und skalieren Sie bewährte Authentifizierungs- und Autorisierungserlebnisse über alle Mobile-, Web- und Offline-Kanäle hinweg. Nutzen Sie dazu Social Identity-Anbieter und progressives Profiling, um aus „unbekannten“ Besucher\*innen „bekannte“ Kund\*innen zu machen.

**Gewährleisten Sie den Kundenzugriff auch in Spitzenzeiten**, indem Sie die Serviceverfügbarkeit skalieren. So geben Sie neuen Besucher\*innen und wiederkehrenden Kund\*innen die Gewissheit, dass sie sofort auf Ihre Angebote und Services zugreifen können.



### Bestehende Kund\*innen binden

**Hyperpersonalisieren Sie gezielte Werbekampagnen**, indem Sie den gleichzeitigen Zugriff auf mehrere Identitätsspeicher beschleunigen, die vor Ort, in einer beliebigen Cloud oder in hybriden Umgebungen bereitgestellt werden, um die Kundenbedürfnisse und Interaktionsgewohnheiten in Echtzeit abzubilden. Auf diese Weise können Sie zielgruppen- und programmspezifische Werbung erstellen.

**Maximieren Sie den Customer Lifetime Value** durch konstant hohe Performance und Resilienz. So lassen Sie Ihre Mitbewerber hinter sich, festigen die Markentreue und sorgen dafür, dass Ihre Kund\*innen immer wieder zurückkommen. Ein weiterer Vorteil: Sie senken die durchschnittlichen Kosten für die Kundenbindung.



### Kundenvertrauen sichern

**Schützen Sie den Kundenzugriff**, indem Sie die mit schwachen Authentifizierungs- und Autorisierungsprozessen verbundenen Risiken minimieren. Skalieren Sie dazu das sichere Zugriffserlebnis über alle Mobile-, Web- und Offline-Kanäle und senken Sie das Risiko von **Kontoübernahmeangriffen** und **unbefugten Zugriffen**, um sich das Vertrauen der Kund\*innen langfristig zu sichern.

**Halten Sie gesetzliche Vorgaben ein und gewährleisten Sie Datensouveränität** durch die Skalierung der identitätsbasierten Sicherheitsrichtlinien im gesamten Medien- und Telekommunikations-Ökosystem, sodass diese die Datenschutzbestimmungen erfüllen. Gleichzeitig profitieren Sie von flexibler Datenresidenz mit vollständiger Mandantenisolation in der Cloud.



# Zusammenfassung

Skalierbarkeit, Performance und Resilienz sind die entscheidenden Faktoren, um im wettbewerbsintensiven Medien- und Telekommunikationssektor erfolgreich zu sein. Die Umsetzung von Initiativen zur digitalen Transformation in den sich rasch wandelnden Ökosystemen allein reicht nicht mehr aus, um Kund\*innen zu gewinnen, zu halten und zu schützen. Ihre Fähigkeit, Investitionen in die Digitalisierung zu beschleunigen und langfristige Kundenbeziehungen und Vertrauen aufzubauen, beeinflusst zunehmend, inwieweit Sie Ihren Customer Lifetime Value steigern können.

Unterdessen verändert das durch die COVID-19-Pandemie beschleunigte Aufkommen von Headless- und Composable-Architekturen die Entwicklung, den Einsatz und die Innovation von Technologien. ForgeRock stellt eine umfassende Palette von Funktionen bereit, die Ihnen dabei helfen, eine **identitätsbasierte Headless-Architektur in großem Maßstab** zu realisieren. Stellen Sie sicher, dass Sie Nachfragespitzen bewältigen, außergewöhnliche Omnichannel-Erlebnisse bieten und das Vertrauen in den Datenschutz stärken, während Sie gleichzeitig die gesetzlichen Vorschriften einhalten. Verbessern Sie Ihre Akquisitions- und Konversionsraten sowie Ihren Customer Lifetime Value mit ForgeRock – noch heute!



<sup>1</sup> <https://tinyurl.com/3kfkbfu>

<sup>2</sup> [https://www.accenture.com/\\_acnmedia/PDF-162/The-Tech-Driven-Telco-Sep-2021.pdf](https://www.accenture.com/_acnmedia/PDF-162/The-Tech-Driven-Telco-Sep-2021.pdf)

<sup>3</sup> <https://www.thinkwithgoogle.com/consumer-insights/consumer-trends/mobile-site-load-time-statistics/>

<sup>4</sup> <https://www.gigaspaces.com/blog/amazon-found-every-100ms-of-latency-cost-them-1-in-sales>

## Über ForgeRock

ForgeRock®, (NYSE: FORG) ist ein weltweit führender Anbieter im Bereich digitale Identität. Das Unternehmen liefert moderne und umfassende Identity und Access Management-Lösungen für Verbraucher\*innen, Mitarbeitende und Dinge und bietet so einen einfachen und sicheren Zugang zur vernetzten Welt. Mit ForgeRock orchestrieren, verwalten und sichern mehr als 1.300 globale Unternehmen den gesamten Lebenszyklus von Identitäten, angefangen bei dynamischen Zugriffskontrollen, Governance und APIs bis hin zur Speicherung autoritativer Daten – verwendbar in jeder Cloud- oder Hybridumgebung. Das Unternehmen mit Hauptsitz in San Francisco, Kalifornien, unterhält Niederlassungen auf der ganzen Welt. Für weiterführende Informationen und kostenlose Downloads besuchen Sie gerne unsere Website [www.forgerock.com](http://www.forgerock.com).

Folgen Sie uns

