



ÉTUDE DE CAS



Opodo

Offrir un Portail de Voyage en Ligne
Sécurisé et Orienté Client



Opodo



PRÉSENTATION DE LA SOLUTION

Choisir le meilleur niveau de cryptage disponible par la première autorité de certification SSL mondiale a toujours été un point important pour Opodo afin de rassurer ses clients sur la confidentialité et la sécurité des informations (coordonnées et informations de paiement) qu'ils saisissent sur les sites d'Opodo.

En s'actualisant avec les nouveaux certificats SSL EV (Extended Validation) de VeriSign, au sein d'un compte Managed PKI pour SSL, Opodo a choisi de déployer le dernier standard « SSL » de la façon la plus économique et la plus simple possible. Le passage aux certificats SSL EV rend l'investissement d'Opodo dans la sécurité de ses sites encore plus visible tout au long de l'expérience du client en ligne.

Secteur d'Activité

- Voyages

Défis Majeurs

- Protéger les informations financières sensibles et personnelles
- Montrer l'intérêt de l'entreprise envers la sécurité et prouver l'authenticité de ses sites

Solution

- Sceau VeriSign Secured® Seal
- Certificats SSL Secure Site Pro EV (Extended Validation) de VeriSign
- MPKI pour SSL VeriSign®

Résultats

- Augmentation des ventes de 10 % après l'installation le sceau VeriSign Secured Seal
- Réduction des dépenses globales engendrées par les certificats et réduction du temps nécessaire à leur gestion

+ Présentation

Opodo est le premier service de voyage réellement paneuropéen créé pour répondre aux besoins des voyageurs. Grâce à un site simple et intuitif, Opodo offre l'accès à plus de 500 compagnies aériennes, 65 000 hôtels, et plus de 7 000 loueurs de voitures dans le monde, ainsi que des forfaits vacances et des services de voyage supplémentaires.

Fondé en 2001 par neuf des plus grandes compagnies aériennes d'Europe, Opodo a commencé en ligne en Allemagne, puis rapidement en Grande-Bretagne et en France. L'entreprise est détenue majoritairement par Amadeus, le principal fournisseur technologique sur le marché des voyages, et est exploitée sous le nom de marque Opodo dans sept pays européens et sous le nom de marque Travellink dans les pays scandinaves.

Opodo souhaitait accompagner le changement de style de vie des clients et réduire les coûts associés à la billetterie afin de faire bénéficier les clients de ces économies. Les voyageurs apprécient, maintenant plus que jamais, la liberté et les prix que permet la réservation en ligne grâce aux offres exceptionnelles du service Opodo.

+ Défi

À la création de l'entreprise, en 2001, Internet était encore considéré avec suspicion et certains clients ne voulaient pas faire d'achat en ligne. La sécurité en ligne, surtout à cette époque, était une question primordiale pour Opodo. Dépasser la crainte des clients concernant les achats en ligne était l'une des missions d'Opodo, de même qu'établir une forte relation de confiance et de sécurité était vital pour le succès du portail. S'associer avec VeriSign® pour sécuriser les sites de l'entreprise était un choix qui s'imposait naturellement.

Depuis cette époque, la stratégie d'acquisition agressive adoptée par Opodo en Europe est le moteur de la croissance de l'entreprise, qui se targue désormais d'une position remarquable sur le marché européen des voyages en ligne avec plus de 4 millions de passagers en Europe.

Opodo prévoit de poursuivre une croissance à deux chiffres en 2009. « En période de crise, les clients font d'autant plus attention à leurs dépenses et c'est là qu'Opodo peut faire la différence : offrir un service de voyage complet avec l'avantage de prix compétitifs », commente Ignacio Martos, directeur chez Opodo.

En vue de développer son entreprise et de répondre au besoin d'une efficacité supérieure, Opodo a commencé à réviser les coûts associés à la gestion d'un nombre croissant de certificats SSL ainsi que la technologie servant au cryptage et à la sécurité des sites pour offrir le meilleur service disponible à ses clients.

+ Solution

Passer à VeriSign® Managed PKI pour compte SSL a permis à Opodo d'avoir en toute facilité une activité plus rentable et de surmonter les complications engendrées par la gestion d'un plus grand nombre de certificats SSL du fait de la croissance des serveurs et des domaines.

Quand on doit demander les certificats SSL, suivre leur date d'expiration et les acheter un par un, le processus de gestion des demandes de certificats SSL devient une tâche très manuelle et gourmande en temps. Grâce à Managed PKI pour SSL, Opodo gère maintenant l'ensemble de ses certificats SSL via une application en ligne simple d'utilisation

« Nous avons installé le sceau VeriSign Secured Seal sur les pages de paiement et nous nous sommes aperçus que les ventes avaient augmenté d'environ 10 % par rapport aux résultats de la semaine précédente. Nous avons immédiatement réalisé l'impact de cette marque de confiance sur le taux d'abandon des paniers et depuis, le sceau VeriSign se trouve sur toutes les pages de paiement de nos sites européens. »

Warren Jonas
Responsable de la gestion des services
Opodo

et hautement sécurisée. Le personnel peut non seulement avoir un aperçu complet à tout moment sur l'inventaire des certificats, mais aussi émettre, renouveler, remplacer et révoquer les certificats en quelques minutes puisque le compte est pré-authentifié.

« Le système en ligne MPKI pour SSL de VeriSign a non seulement grandement facilité ma vie, en me laissant du temps pour faire d'autres choses, mais il nous a aussi permis de réduire sensiblement les dépenses globales relatives à l'achat et à la gestion de nos certificats SSL », explique Sam McGuinness, ingénieur réseau senior chez Opodo.

Malgré les économies de coût, Opodo sait que si l'entreprise veut continuer à se développer à cette vitesse, elle doit investir dans une technologie de pointe et des fonctionnalités riches qui amélioreront la satisfaction des clients. Du point de vue de la sécurité, Opodo a décidé d'actualiser ses certificats¹ SGC (Server Gated Cryptography) de VeriSign avec les certificats SSL Secure Site Pro EV (Extended Validation) de VeriSign, le dernier cri de la technologie SSL. Opodo offre la même technologie SGC de cryptage de haut niveau depuis 2005, mais les certificats EV (Extended Validation) offrent des fonctions de sécurité supplémentaires aux clients en vue d'améliorer l'ensemble de leur expérience en ligne.

Grâce au dernier standard en matière de sécurité SSL, les internautes naviguant sur des navigateurs très sécurisés comme Microsoft® Internet Explorer 7 (IE7), Firefox 3 ou Opera 9.5 pourront visualiser l'authenticité et la sécurité d'un site Web. Autrement dit, quand on visite le site www.opodo.fr dans IE 7, le navigateur fait apparaître la barre d'adresse en vert quand la session sécurisée commence. Le cadenas et les informations relatives au certificat sont visibles au premier coup d'œil. L'affichage de la barre verte bascule entre le nom de l'entreprise figurant dans le certificat et l'autorité de certification (VeriSign dans le cas présent). Bien que les anciens navigateurs affichent les certificats SSL EV (Extended Validation) à l'aide des mêmes symboles de sécurité que les certificats SSL actuels, les utilisateurs peuvent visualiser, en cliquant sur le cadenas, les informations relatives au certificat et s'assurer qu'ils peuvent faire confiance au site visité. Les certificats SSL EV (Extended Validation) permet d'atteindre le plus haut niveau de confiance parmi vos clients, car ils sont émis avec les standards d'authentification les plus stricts.

Opodo les utilise sur ses sites Web dans toute l'Europe pour protéger les données personnelles et de paiement pour toutes ses transactions concernant les assurances, les transports aériens ou par voiture et les hôtels. Toutes les informations concernant les clients, traitées lors des processus de réservation ou d'enregistrement (informations personnelles, préférences, voire numéros de carte grand voyageur) sont transmises en toute sécurité au moyen des certificats SSL de VeriSign.

Choisir la bonne autorité de certification SSL a toujours été une question primordiale chez Opodo, et pas seulement pour rassurer le public sur la confidentialité et la sécurité des informations saisies sur les sites d'Opodo. En 2006, Warren Jonas, à l'époque responsable de la gestion des services chez Opodo, a testé la valeur qu'apportait le choix de VeriSign en faisant une expérience sur le site britannique. « Nous avons installé le sceau VeriSign Secured Seal sur les pages de paiement et nous nous sommes aperçus que les ventes avaient augmenté d'environ 10 % par rapport aux résultats de la semaine précédente. Nous avons immédiatement réalisé l'impact de cette marque de confiance

1. Sans certificat SSL compatible SGC, les visiteurs du site utilisant certains anciens navigateurs et beaucoup d'utilisateurs Windows 2000 ne bénéficieraient que d'un cryptage 40 ou 56 bits.

sur le taux d'abandon des paniers et depuis, le sceau VeriSign se trouve sur toutes les pages de paiement de nos sites européens. »

« Aucune entreprise en ligne qui cherche à développer sa base de clients ne peut sous-estimer la valeur de la confiance, surtout maintenant que les clients sont parfaitement conscients des risques d'usurpation d'identité et sont encore plus tournés vers les prix. Choisir SSL EV (Extended Validation) de VeriSign nous permet d'instaurer la confiance chez nos clients. De plus, ce choix montre notre détermination à investir dans la meilleure sécurité SSL disponible », explique Keith Taylor, directeur des achats chez Opendo.

Opendo accueille chaque mois plus de 12 millions de visiteurs sur ses sites et des certificats SSL EV de VeriSign® sont installés sur toute une série de serveurs Web pour assurer la sécurité de la moindre transaction.

+ Résultats

Opendo continue de connaître une croissance à deux chiffres chaque année et a atteint un résultat avant intérêts, impôts et amortissements de 14,4 millions d'euros en 2008 pour un chiffre d'affaires supérieur à 1,3 milliards d'euros, soit une augmentation des ventes de 26 % par rapport à 2007. L'entreprise poursuit l'optimisation de ses coûts d'exploitation grâce à la gestion stratégique de ses fournisseurs clés et à l'amélioration de ses relations.

+ Avantages d'une Sécurité Supérieure

« Nous avons déjà constaté certains avantages que nous avons retirés du sceau VeriSign Secured® placé sur nos sites. Nous sommes persuadés que la technologie SSL EV (Extended Validation) aura un effet positif sur l'expérience globale de nos clients », poursuit Keith Taylor, directeur des achats. « En tant qu'entreprise en ligne, il est impératif d'être à la pointe de l'innovation et des meilleures pratiques, mais lorsque les clients peuvent en réalité voir que nous investissons pour la sécurité de leurs achats en ligne, ils savent que nous faisons tout ce que nous pouvons pour offrir un service fiable et sûr. »

+ Pourquoi Choisir VeriSign ?

VeriSign (NASDAQ : VRSN) est le fournisseur réputé de services d'infrastructure sur Internet pour le monde en réseau. Des milliards de fois par jour, les entreprises ainsi que les particuliers du monde entier utilisent les services SSL, d'authentification, de protection de l'identité et d'enregistrement pour communiquer et effectuer des transactions en toute confiance.

VeriSign est la première autorité de certification SSL (Secure Sockets Layer) sécurisant le commerce électronique et les communications sur les sites Web, les intranets et les extranets. VeriSign reste le leader de l'industrie des certificats SSL en tant que membre du CA/Browser Forum, organisation à but non lucratif se consacrant actuellement aux certificats SSL EV.

Pour plus d'informations, visitez notre site à l'adresse www.VeriSign.fr.