



CASESTUDIE



Opodo

Ejer af en Sikker og Kundefokuseret
Online Rejseportal



Opodo



SAMMENFATNING AF LØSNINGEN

Det har altid været vigtigt for Opodo at vælge det stærkeste tilgængelige krypteringsniveau fra verdens førende SSL-certificeringscenter for at forsikre deres kunder om, at deres personlige oplysninger (betalingsoplysninger og personlige oplysninger) forbliver private og sikre, når de indtastes på en af Opodos websteder.

Ved at opgradere til Extended Validation (EV) SSL-certifikater fra VeriSign i en Managed PKI til SSL-konto har Opodo valgt at benytte den nyeste standard inden for SSL på den nemmeste og mest omkostningseffektive måde. Flytningen til EV SSL gør Opodos investering i webstedssikkerhed endnu mere synlig i hele brugerens onlineoplevelse.

Branche

- Rejse

Nøgleudfordringer

- Beskytte personlige og følsomme Finansielle oplysninger
- Udvide sikkerhed, bevidsthed og bevise webstedets autenticitet

Løsning

- Seglet VeriSign Secured® Seal
- VeriSign® Secure Site Pro med Extended Validation (EV) SSL-certifikater
- VeriSign® MPKI til SSL

Resultater

- 10 % stigning i fuldførte salg efter anbringelse af seglet VeriSign Secured Seal
- Reduktion af samlede udgifter til certifikater og nødvendig tid til administration

+ Oversigt

Opodo er det første fuldstændigt Europa-dækkende rejseselskab, som er skabt til at imødekomme de reelle behov, en rejsende har i dag. Gennem Opodo får man adgang til over 500 flyselskaber, 65.000 hoteller og mere end 7.000 biludlejningssteder over hele verden - såvel som pakkeferier og forsikring. Alt sammen finder man på et brugervenligt, intuitivt websted.

Opodo, der blev grundlagt i 2001 af ni af Europas førende flyselskaber, begyndte med en hjemmeside i Tyskland, hurtigt efterfulgt af Storbritannien og Frankrig. Amadeus – den førende udbyder af rejseteknologi – ejer størstedelen af virksomheden, som opererer under mærkenavnet Opodo på syv europæiske markeder og under mærkenavnet Travellink i Norden.

Opodo følte sig inspireret til at tilpasse sig forbrugernes ændrede livsstil og til at reducere de omkostninger, der er forbundet med billettering, for at kunne give yderligere omkostningsbesparelser videre til kunderne. Rejsende sætter mere end nogensinde før pris på friheden og de prismæssige fordele ved at reservere online med den sammenligneligt 'bedste' service, som Opodo tilbyder.

+ Nøgleudfordring

Ved firmaets start i 2001 blev Internettet betragtet med nogen skepsis, og nogle kunder var ikke villige til at handle online. Onlinesikkerhed blev især på dette tidspunkt betragtet som værende yderst vigtigt for Opodo. En del af overvindelse af Opodo-mærkets mission var at overvinde forbrugernes frygt for at handle online, og netop denne opbygning af stor tillid og pålidelighed var nøglen til portalens succes. Et partnerskab med VeriSign® for at sikre deres websteder var et naturligt valg.

Siden dengang har Opodos aggressive opkøbsstrategi i hele Europa drevet virksomhedens vækst, og de kan nu opvise en stærk position blandt de europæiske online rejseselskaber med betjening af mere end 4 millioner passagerer over hele Europa.

Opodo planlægger at fortsætte den tocifrede vækst i 2009. "I usikre økonomiske perioder er forbrugerne endnu mere forsigtige med deres penge, og det er her Opodo virkelig kan gøre en forskel ved at levere fuld rejseservice med fordelene ved en konkurrencedygtig pris", kommenterer Ignacio Martos, direktør for Opodo.

Med tanke på udvidelse samt behovet for større effektivitet begyndte Opodo at gennemgå omkostningerne ved administration af et stigende antal SSL-certifikater og den teknologi, de anvendte til at kryptere og sikre deres websteder for at sørge for, at de tilbød den bedste service til deres kunder.

+ Løsning

Opodo gjorde det nemt at opnå priseffektivitet og overkomme komplikationerne ved at administrere et større antal SSL-certifikater, grundet væksten i webservere og domæner, ved at flytte til en VeriSign® Managed PKI til SSL-konto.

Administration af anmodninger om SSL-certifikater bliver en meget arbejds- og tidskrævende proces, hvis du skal anmode om dem enkeltvis, holde styr på deres udløbsdatoer og gennemføre et køb hver gang. Med Managed PKI til SSL administrerer Opodo nu alle deres SSL-certifikater med en letanvendelig og særdeles sikker webbaseret applikation.

"Vi placerede seglet VeriSign Secured Seal på betalingssiderne og oplevede, at antallet af gennemførte salg steg med ca. 10 % i forhold til de foregående uger. Vi blev straks klar over, hvilken positiv effekt tillidsfaktoren kan have på, hvor mange personer der afbryder købet, og siden har vi placeret VeriSign-seglet på alle betalingssider på vores europæiske websteder."

Warren Jonas
Chef for Service Management
Opodo

De får ikke blot en komplet oversigt over deres certifikatbeholdning til enhver tid. De kan også udstede, forny, udskifte og tilbagekalde certifikater på få minutter, fordi brugerens konto er forgodkendt.

"VeriSigns MPKI til SSL webbaserede system har ikke blot gjort mit liv en million gange nemmere og givet mig tid til at lave andre ting. Det har også hjulpet os med at reducere vores udgifter til køb og administration af vores SSL-certifikater markant" siger Sam McGuinness, Senior Network Engineer, Opodo.

Selvom Opodo forbedrer omkostningseffektiviteten, er de klar over, at de er nødt til at investere i den seneste nye teknologi og stærke features, som påvirker kundernes tilfredshed, hvis de skal fortsætte væksten med denne hastighed. Fra et sikkerhedsperspektiv har det ført til Opodos beslutning om at opgradere fra VeriSign Server Gated Cryptography (SGC)-certifikater¹ til VeriSign Secure Site Pro Extended Validation SSL-certifikater - guldstandard inden for SSL-teknologi. Opodo tilbyder den samme stærke SGC-krypteringsteknologi, som de har gjort siden 2005, men Extended Validation-certifikater tilbyder ekstra sikkerhedsfeatures til kunderne, hvilket forbedrer deres totale online oplevelse.

Brug af den nyeste standard inden for SSL-sikkerhed betyder, at personer, som bruger browsere med høj sikkerhed, som f.eks. Microsoft® Internet Explorer 7 (IE7), Firefox 3 eller Opera 9.5, visuelt kan genkende et websteds autenticitet og sikkerhed. Det betyder, at når du besøger www.opodo.dk i IE 7, giver browseren adresselinjen en grøn farve, når den sikre session begynder. Hængelåsen og certifikatoplysningerne er tydeligt synlige i øjenhøjde, og visningen ved siden af den grønne linje veksler mellem organisationsnavnet anført i certifikatet og certificeringscenteret (i dette tilfælde VeriSign). Selvom ældre browsere viser Extended Validation SSL-certifikater med samme sikkerhedssymboler som eksisterende SSL-certifikater, kan brugerne ved at klikke på hængelåsen få vist certifikatoplysningerne og være forvissede om, at webstedet, de besøger, er sikkert. Extended Validation (EV) SSL-certifikater hjælper med at opnå den højeste grad af kundetilid, da de udstedes med de strengeste autentificeringsstandarder for noget SSL-certifikat.

Opodo bruger Extended Validation SSL-teknologi på deres websteder over hele Europa til at beskytte personlige data og betalingsdata i forbindelse med alle deres forsikrings-, fly-, bil- og hotelhandler. Kundeoplysninger, der opbevares under reservations- og registreringsprocessen, som f.eks. personlige oplysninger, indstillinger og endog kortnumre på hyppigt rejsende, overføres alle sikkert ved brug af VeriSigns EV SSL-kryptering, der er førende på markedet.

Det har altid været vigtigt for Opodo at vælge det rigtige SSL-certificeringscenter. Ikke blot for at forsikre deres kunder om, at indtastede oplysninger på et af Opodos websteder forbliver private og sikre. I 2006 testede Warren Jonas, chef for Service Management hos Opodo på daværende tidspunkt, værdien af at vælge VeriSign ved at gennemføre et eksperiment på det engelske websted. "Vi placerede seglet VeriSign Secured Seal på betalingssiderne og oplevede, at antallet af gennemførte salg steg med ca. 10 % i forhold til de foregående uger. Vi blev straks klar over, hvilken positiv effekt tillidsfaktoren kan have på, hvor mange personer der afbryder købet, og siden har vi placeret VeriSign-seglet på alle betalingssider på vores europæiske websteder."

1. Uden et SGC-aktiveret certifikat på plads vil website-gæster, der bruger visse ældre browsere, og mange Windows 2000-brugere kun få 40 eller 56 bit kryptering.

"Ingen online virksomheder kan undervurdere værdien af tillid, hvis de ønsker at udvide deres kundegrundlag. Især nu, hvor kunderne er så opmærksomme på risikoen for identitetstyveri og er endnu mere prisbevidste. Valget af VeriSign Extended Validation SSL hjælper os med at opbygge tillid hos vores kunder og viser, hvor fast besluttede vi er på at investere i den bedste tilgængelige SSL-sikkerhed" siger Keith Taylor, indkøbschef, Opodo.

Mere end 12 millioner mennesker besøger Opodo-sider hver måned, og VeriSign® EV SSL-certifikater er installeret på masser af webservere for at sikre, at hver enkelt transaktion er sikker.

+ Resultater

Opodo fortsætter med at opleve tocifret vækst år efter år, og nåede i 2008 et EBITDA på 14,4 mio. euro og et salg på over 1,3 mia. euro, hvilket er en øgning af salget på 26 % i forhold til samme tal for 2007. Ved at administrere deres nøgleleverandører strategisk og forbedre forholdet til dem i igangværende projekter fortsætter de med at strømline deres driftsomkostninger.

+ Fordele ved Forbedret Sikkerhed

"Vi har allerede set nogle yderst konkrete fordele ved at placere seglet VeriSign Secured® Seal på vores sider, og vi er sikre på, at Extended Validation SSL-teknologien vil have en positiv effekt på vores kunders samlede oplevelse", fortsætter Keith Taylor, indkøbschef. "Som en online organisation er vi klar over, at vi skal være på forkant med innovation og bedste praksis. Men når kunderne rent faktisk kan se, at vi investerer i deres onlinesikkerhed, ved vi, at vi gør alt vi kan for at levere en sikker og pålidelig oplevelse."

+ Hvorfor VeriSign?

VeriSign (NASDAQ: VRSN) er din betroede leverandør af internet-infrastruktur tjenester til netværksbrugere. Vores SSL-, autentificerings-, identitetsbeskyttelses- og registrerings-tjenester hjælper utallige gange dagligt virksomheder og forbrugere over hele verden med at gennemføre sikker kommunikation og handel på internettet.

VeriSign er det førende SSL-certificeringscenter (Secure Sockets Layer), der gør e-handel og kommunikation sikker for websteder, intranet og ektranet. VeriSign fortsætter med at være den førende i SSL-certifikatbranchen som medlem af CA/Browser Forum, en frivillig organisation, der i øjeblikket fokuserer på EV SSL-certifikater.

Besøg os på www.VeriSign.dk for at få flere oplysninger.