



FALLSTUDIE



Opodo

Bereitstellung eines sicheren und kundenorientierten Online-Reiseportals



Opodo



DIE LÖSUNG IN KÜRZE

Die Wahl der stärksten verfügbaren Verschlüsselung von einer der weltweit führenden SSL-Zertifizierungsstellen war für Opodo stets von großer Wichtigkeit, um seinen Kunden zu zeigen, dass ihre persönlichen Daten, die sie auf den Websites von Opodo angeben (Zahlungsinformationen und personenbezogene Angaben), immer vertraulich behandelt werden und somit sicher sind.

Durch die Aktualisierung auf Extended Validation (EV) SSL-Zertifikate von VeriSign im Rahmen eines Managed PKI für SSL-Kontos entschied sich Opodo für die Nutzung des aktuellsten Standards bei SSL, und zwar auf die einfachste und kostengünstigste Art und Weise. Der Umstieg auf EV SSL verdeutlicht den Kunden Opodos Investition in die Website-Sicherheit noch zusätzlich.

Branche

- Reise

Zentrale Herausforderungen

- Schutz persönlicher und vertraulicher Finanzdaten
- Demonstration von Sicherheitsbewusstsein und Nachweis der Website-Authentizität

Lösung

- VeriSign Secured® Seal
- VeriSign® Secure Site Pro mit Extended Validation (EV) SSL-Zertifikaten
- VeriSign® MPKI für SSL

Ergebnisse

- Anstieg der abgeschlossenen Verkäufe um 10 % nach Integration des VeriSign Secured Seal
- Senkung der Gesamtausgaben für Zertifikate und des Zeitaufwands ihrer Verwaltung

+ Übersicht

Opodo ist der erste paneuropäische Reiseservice, der ins Leben gerufen wurde, um die tatsächlichen Bedürfnisse des Reisenden von heute zu befriedigen. Opodo bietet über eine benutzerfreundliche, intuitive Website neben dem Zugang zu Angeboten von über 500 Fluggesellschaften, 65.000 Hotels und mehr als 7.000 Mietfahrzeugstandorten weltweit auch Pauschalreisen und Reiseversicherungen an.

2001 von neun führenden europäischen Fluggesellschaften gegründet, startete Opodo mit einem Internet-Auftritt in Deutschland, rasch gefolgt von Großbritannien und Frankreich. Das Unternehmen befindet sich im Mehrheitsbesitz von Amadeus, dem führenden Anbieter von Reisetech. Es ist in sieben europäischen Ländern unter dem Markennamen Opodo und in den nordischen Ländern unter dem Markennamen Travellink tätig.

Opodo möchte dem sich ändernden Lebensstil der Verbraucher gerecht werden und die allgemeinen Kosten bei der Buchung von Flugtickets senken, um weitere Kosteneinsparungen an seine Kunden weitergeben zu können. Reisende schätzen heute mehr als je zuvor die Freiheit und die Preisvorteile von Online-Buchungen in Kombination mit dem branchenweit besten Service von Opodo.

+ Die Herausforderung

Bei der Gründung des Unternehmens 2001 wurde das Internet noch mit gehöriger Skepsis betrachtet und Kunden waren häufig nicht bereit, Buchungen online durchzuführen. Der Online-Sicherheit von Opodo wurde daher gerade zu diesem Zeitpunkt höchste Priorität eingeräumt. Den Kunden die Angst vor Online-Buchungen zu nehmen war Teil der Aufgabe der Marke Opodo. Sie vermittelt ein starkes Gefühl von Vertrauen und Zuverlässigkeit – der Schlüssel zum Erfolg des Portals. Die Zusammenarbeit mit VeriSign® bei der Sicherung der Websites des Unternehmens war daher eine nahe liegende Entscheidung.

Seither hat Opodos aggressive Übernahmestrategie in Europa das Unternehmen stark wachsen lassen, so dass es jetzt mit europaweit über vier Millionen Passagieren eine starke Stellung in der Online-Reise-Community in Europa einnimmt.

Opodo erwartet auch für 2009 ein Wachstum im zweistelligen Bereich. „In Zeiten einer unsicheren Wirtschaftslage achten die Verbraucher noch mehr auf ihr Geld. Genau in diesem Punkt hebt sich Opodo deutlich von der Konkurrenz ab, da es einen umfassenden Reiseservice zu wettbewerbsfähigen Preisen anbietet“, sagt Ignacio Martos, Chief Executive bei Opodo.

Da das Unternehmen expandieren und die Effizienz steigern wollte, begann Opodo mit der Überprüfung der Ausgaben im Zusammenhang mit der Verwaltung einer steigenden Anzahl von SSL-Zertifikaten sowie mit der Technik zur Verschlüsselung und Absicherung seiner Websites. Das Unternehmen wollte dadurch sicherstellen, dass es seinen Kunden wirklich den bestmöglichen Service bietet.

+ Lösung

Die Realisierung von Kosteneffizienz und die Beseitigung der komplexen Verwaltung einer großen Anzahl von SSL-Zertifikaten, die auf eine steigende Anzahl an Webservern und Domains zurückzuführen ist, fiel Opodo nicht schwer. Das Unternehmen stieg auf ein VeriSign® Managed PKI für SSL-Konto um.

„Wir integrierten das VeriSign Secured Seal auf den Zahlungsseiten und stellten fest, dass die Anzahl der abgeschlossenen Verkäufe im Vergleich zu den Ergebnissen der Vorwoche um ungefähr 10 % anstieg. Es war offensichtlich, welche Auswirkung der Faktor Vertrauen auf die Abbruchraten in der Einkaufskorbphase hatte. Daher haben wir das VeriSign Seal in alle Zahlungsseiten unseres Netzwerks europäischer Websites eingebunden.“

Warren Jonas
Leiter Service Management
Opodo

Die Verwaltung der SSL-Zertifikatsanforderungen entwickelt sich zu einem sehr aufwändigen und zeitraubenden Prozess, wenn die Zertifikate einzeln angefordert, ihre jeweiligen Ablaufdaten separat im Auge behalten und die Zertifikate jedes Mal neu gekauft werden müssen. Mit Managed PKI für SSL kann Opodo jetzt alle SSL-Zertifikate über eine benutzerfreundliche und äußerst sichere webbasierte Anwendung verwalten. Das Unternehmen kann sich nicht nur jederzeit einen Überblick über den gesamten Zertifikatsbestand verschaffen, sondern Zertifikate auch innerhalb weniger Minuten ausstellen, erneuern, ersetzen und widerrufen, da sein Konto im Voraus authentifiziert wurde.

„Das webbasierte System MPKI für SSL von VeriSign erleichtert mir nicht nur ganz erheblich meine Arbeit, indem ich jetzt mehr Zeit für andere Dinge habe, sondern es hat uns auch dabei geholfen, die Gesamtausgaben für den Kauf und die Verwaltung unserer SSL-Zertifikate erheblich zu senken“, sagt Sam McGuinness, Senior Network Engineer bei Opodo.

Trotz der Realisierung von Kosteneffizienz weiß Opodo, dass das Unternehmen in modernste Technik investieren und umfangreiche Funktionen bieten muss, die sich weiterhin positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirken, wenn es weiterhin mit einer derartigen Geschwindigkeit wächst. Für optimale Sicherheit hat sich Opodo daher für eine Aktualisierung von VeriSign Server Gated Cryptography- (SGC-) Zertifikaten¹ auf VeriSign Secure Site Pro Extended Validation SSL-Zertifikate entschieden. Hierbei handelt es sich um die beste derzeit verfügbare SSL-Technik. Opodo bietet nach wie vor dieselbe starke Verschlüsselung durch SGC-Technik wie seit 2005, allerdings bieten die Extended Validation-Zertifikate zusätzliche Sicherheitsfunktionen für die Kunden, die sich auf das gesamte Online-Erlebnis auswirken.

Durch die Verwendung des aktuellsten Standards für SSL-Sicherheit fallen die Authentizität und die Sicherheit einer Website bei Verwendung hochsicherer Browser wie Microsoft® Internet Explorer 7 (IE7), Firefox 3 oder Opera 9.5 auf Anhieb ins Auge. Denn wenn www.opodo.de mit IE 7 angezeigt wird, wird die URL-Adressleiste im Browser grün hinterlegt, wenn die sichere Sitzung beginnt. Das Vorhängeschloss und die Zertifikatsinformationen sind bequem auf Augenhöhe zu sehen. Neben der grünen Adressleiste werden abwechselnd der im Zertifikat angegebene Name des Unternehmens sowie die Zertifizierungsstelle (in diesem Fall VeriSign) angezeigt. Zwar zeigen auch ältere Browser Extended Validation SSL-Zertifikate mit denselben Sicherheitskennzeichnungen an wie bei vorhandenen SSL-Zertifikaten, doch können Benutzer nun durch Klicken auf das Vorhängeschloss die Zertifikatsinformationen überprüfen und sich somit sicher sein, dass sie der besuchten Website vertrauen können. Mit Extended Validation (EV) SSL-Zertifikaten lässt sich das höchstmögliche Kundenvertrauen erzielen, da sie gemäß den strengsten Authentifizierungsstandards aller SSL-Zertifikate ausgestellt werden.

Opodo verwendet Extended Validation SSL-Technologie auf allen seinen Websites in Europa, um die Personen- und Zahlungsdaten für alle Versicherungs-, Flug-, Fahrzeug- und Hotelbuchungen zu schützen. Die im Buchungs- und Registrierungsprozess erfassten Kundendaten wie die Angaben zur Person, Präferenzen und sogar die Nummern der Vielfliegerkarten werden mithilfe der marktführenden VeriSign EV SSL-Verschlüsselung sicher übertragen.

1. Ohne SGC-aktiviertes Zertifikat können Website-Besucher, die bestimmte ältere Browser verwenden, und viele Windows-2000-Anwender nur eine Verschlüsselung mit 40 oder 56 Bit nutzen.

Die Wahl der passenden SSL-Zertifizierungsstelle war Opodo schon immer wichtig, und das nicht nur, um den Kunden das Vertrauen zu vermitteln, dass ihre auf den Websites von Opodo eingegebenen Daten stets vertraulich bleiben und sicher sind. 2006 prüfte Warren Jonas, damals Leiter für das Service Management bei Opodo, den Wert der Entscheidung für VeriSign, indem er auf der Website für Großbritannien ein Experiment durchführte. „Wir integrierten das VeriSign Secured Seal auf den Zahlungsseiten und stellten fest, dass die Anzahl der abgeschlossenen Verkäufe im Vergleich zu den Ergebnissen der Vorwoche um ungefähr 10 % anstieg. Es war offensichtlich, welche Auswirkung der Faktor Vertrauen auf die Abbruchraten in der Einkaufskorbphase hatte. Daher haben wir das VeriSign Seal in alle Zahlungsseiten unseres Netzwerks europäischer Websites eingebunden.“

„Kein Online-Unternehmen sollte die Bedeutung von Vertrauen unterschätzen, wenn es seine Kundenbasis vergrößern möchte, insbesondere jetzt, da die Kunden um die Risiken eines Identitätsdiebstahls wissen und noch stärker als früher auf den Preis achten. VeriSign Extended Validation SSL hilft uns dabei, eine Vertrauensbasis zu unseren Kunden aufzubauen, und wir zeigen dadurch, wie sehr wir darauf bedacht sind, in die beste verfügbare SSL-Sicherheit zu investieren“, sagt Keith Taylor, Leiter der Abteilung Procurement bei Opodo.

Mehr als 12 Millionen Menschen besuchen jeden Monat die Websites von Opodo und die auf den Webservern installierten VeriSign[®] EV SSL-Zertifikate gewährleisten, dass jede einzelne Transaktion sicher ist.

+ Ergebnisse

Opodo verzeichnet weiterhin jährlich ein zweistelliges Wachstum und erzielte 2008 ein EBITDA von 14,4 Millionen Euro und einen Umsatz von über 1,3 Milliarden Euro. Das entspricht einem Umsatzanstieg von 26 % im Vergleich zu den Zahlen von 2007. Durch die strategische Verwaltung wichtiger Lieferanten und die Verbesserung der Beziehungen im Rahmen laufender Projekte optimiert das Unternehmen seine Betriebskosten weiter.

+ Vorteile erhöhter Sicherheit

„Die Integration des VeriSign Secured[®] Seal auf unseren Sites hat sich bereits spürbar bezahlt gemacht und wir sind zuversichtlich, dass die Extended Validation SSL-Technologie einen positiven Effekt auf das Gesamterlebnis unserer Kunden haben wird“, fährt Keith Taylor, Leiter der Abteilung Einkauf, fort. „Als Online-Unternehmen sind wir uns darüber im Klaren, dass wir in puncto Innovationen und Best Practices stets auf dem aktuellsten Stand sein müssen. Wenn unsere Kunden jedoch tatsächlich sehen können, dass wir in ihre Online-Sicherheit investieren, dann wissen wir, dass wir alles in unserer Macht stehende unternehmen, um ihnen ein sicheres und zuverlässiges Erlebnis zu bieten.“

+ Gründe für VeriSign

VeriSign (NASDAQ: VRSN) ist ein führender Anbieter von Infrastrukturdiensten für die vernetzte Welt. Täglich ermöglichen unsere SSL-, Authentifizierungs-, Identitätsschutz- und Registrierungsdienste Unternehmen und Verbrauchern weltweit milliardenfach die vertrauensvolle Kommunikation und sichere Transaktionen.



VeriSign ist die führende Secure Sockets Layer- (SSL-) Zertifizierungsstelle und ermöglicht damit sicheren E-Commerce und sichere Kommunikation für Websites, Intranets und Extranets. VeriSign ist in der Branche für SSL-Zertifikate weiterhin führend als Mitglied des CA/Browser Forum, einer ehrenamtlichen Organisation, die ihr Hauptaugenmerk derzeit auf EV SSL-Zertifikate richtet.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website www.Verisign.de.

© 2009 VeriSign Deutschland GmbH. Alle Rechte vorbehalten. VeriSign, das VeriSign-Logo, das Häkchen im Kreis, das VeriSign Secured Seal, VeriSign Secure Site Pro mit Extended Validation (EV) SSL-Zertifikate und andere Marken, Dienstleistungsmarken und Designs sind eingetragene oder nicht eingetragene Marken von VeriSign und seinen Niederlassungen in den USA und anderen Ländern. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

00027015 31.5.2009
ML 090457