

# Protección de marca y marketing serializado

CONVERTIR UN PROBLEMA DE FRAUDE EN UNA  
HERRAMIENTA PARA EL COMPROMISO CON EL CLIENTE

## CASO DE ESTUDIO



Productos  
de consumo



Alimentos y  
bebidas



Serialización y autenticación  
de productos

### PERFIL DEL CLIENTE

Empresa privada con reconocidos productos de bebidas distribuidos a nivel mundial. Industrias: Productos de consumo, bebidas

### TEMA/CONTEXTO

Se estima que el fraude en alimentos le cuesta a la industria alimentaria mundial entre 10 y 15 billones de dólares al año. Algunos informes estiman que más del 20 por ciento de los vinos y licores del mundo son falsificados. En algunas partes de Asia, las cifras son mucho más altas.

Los fabricantes de una de las bebidas premium más vendidas del mundo se enfrentaron a un reto cuando se dieron cuenta de que las botellas de sus mercancías, que habían sido rellenas con producto falsificado, comenzaron a aparecer en los estantes con las etiquetas de la marca. Esto planteó un problema potencial de seguridad para el consumidor y de identidad de la marca a nivel mundial. El producto falsificado también se vendía en el mercado gris, especialmente en Asia.

### DESAÍOS Y REQUERIMIENTOS

Los sellos de seguridad por sí solos no solucionaban el problema. La marca premium buscaba una solución más segura que proporcionara capacidades completas de rastreo y trazabilidad y diera a los consumidores leales razones más significativas para comprometerse con la marca cada vez que compraban el producto. La marca también tenía otra preocupación: No quería comunicar que tenía un problema de falsificación, ya que podría ser negativo para su imagen y para la confianza del consumidor.

Los sellos de seguridad  
por sí solos no solucionaban  
el problema.



## SOLUCIÓN

Hemos agrupado nuestras ofertas de autenticación y marketing serializado para ayudar a identificar productos falsificados y desviados, reforzando a la vez la fidelidad de los clientes.

Los elementos clave de esta solución incluyen la incorporación de números de serie únicos (UID) en el código QR en una etiqueta de seguridad holográfica 3D con precinto de seguridad que sella la cápsula a la botella. También añadimos una URL con el UID para llevar al consumidor a la historia de la marca en el sitio web de la empresa.

Las alertas en tiempo real generadas por el software Verify Brand® de OPTTEL permiten a la marca rastrear el UID a través del primer punto de envío y autenticarlo en cualquier punto de la cadena de suministro: producción, distribución, mayorista y consumidor.

Nuestra plataforma patentada proporcionó a la marca estos beneficios de protección de marca y de compromiso con el cliente:

- Elaboración de informes ricos en datos y basados en hechos para los inspectores
- Verificación de productos basada en la web y móvil para investigadores de campo (web y móvil) y consumidores (móvil)
- Extensión del programa de fidelización de los clientes

## RESULTADOS

El programa fue puesto en marcha con éxito en 2017 con el enfoque inicial en los productos premium enviados a Asia. Desde su adopción, más de 1.000 botellas han sido autenticadas en 30 países. La combinación de una etiqueta holográfica con precinto de seguridad y de nuestro potente software ayudó a la marca a crear una cadena de suministro más inteligente y a generar fidelidad y confianza en la marca.

## BENEFICIOS

- El empaque seguro combinado con las capacidades de autenticación permite a la empresa proteger su marca y mantener a los consumidores seguros al mismo tiempo que crea confianza en la marca.
- La solución proporcionó información sobre dónde existen mercados grises problemáticos.
- Una narración atractiva crea valor añadido para la marca.
- La marca tiene acceso a información valiosa sobre el mercado, incluyendo el perfil y los datos del usuario final.

Necesitábamos visibilidad a lo largo de toda la cadena de suministro sin comunicar que teníamos un problema de falsificación. El software Verify Brand de OPTTEL era la única solución de serialización que permitía la autenticación bajo el disfraz de un programa de marketing para el consumidor.



### NORTEAMÉRICA

OPTTEL Canadá – SEDE CENTRAL  
+1 418 688 0334

### NORTEAMÉRICA

OPTTEL USA  
+1 763 235 1400

### EUROPA

OPTTEL Irlanda  
+353 61480965

### ASIA

OPTTEL India  
+91 832 669 9600

### SUDAMÉRICA

OPTTEL Brasil  
+55 19 3113 2570

[optelgroup.com](http://optelgroup.com)

© 2019 por OPTTEL GROUP.  
Todos los derechos reservados.