

# Protection de la marque et marketing sérialisé

TRANSFORMER UN PROBLÈME DE FRAUDE  
EN UN OUTIL DE FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE

## ÉTUDE DE CAS



Produits  
de consommation



Aliments et  
boissons



Product Serialization  
and Authentication

### PROFIL CLIENT

Une entreprise privée qui distribue des boissons bien connues dans le monde entier. Secteurs d'activité : Produits de consommation, boissons

### PROBLÈME/CONTEXTE

On estime que la fraude alimentaire coûte à l'industrie alimentaire 10 à 15 milliards de dollars américains chaque année. Certains rapports estiment que plus de 20 % des vins et boissons alcoolisées vendus dans le monde sont contrefaits. Dans certaines régions de l'Asie, les chiffres sont beaucoup plus élevés.

Les fabricants de l'une des boissons haut de gamme les plus vendues au monde s'affrontaient à un défi après avoir appris que des bouteilles contenant leurs produits, qui avaient été remplies avec des produits contrefaits, étaient maintenant disponibles dans les magasins, avec les étiquettes de la marque. Cette situation constituait un problème potentiel pour la sécurité des consommateurs et l'identité de la marque à l'échelle mondiale. Le produit contrefait était également vendu sur le marché gris, surtout en Asie.

### DÉFIS ET EXIGENCES

Les sceaux de sécurité ne suffisaient pas à affronter le problème à eux seuls. Cette marque de première qualité cherchait une solution plus sûre qui pourrait offrir la traçabilité intégrale et donner aux consommateurs fidèles des raisons plus significatives de s'engager avec la marque chaque fois qu'ils achetaient le produit. La marque avait une autre inquiétude. Elle ne voulait pas dévoiler qu'elle faisait face à un problème de contrefaçon qui pourrait miner l'image et la confiance de la marque.

Les sceaux de sécurité  
ne suffisaient pas à affronter  
le problème à eux seuls.



## SOLUTION

Nous avons regroupé nos offres de produits d'authentification et de marketing sérialisé pour faciliter l'identification des contrefaçons et les produits détournés tout en consolidant la fidélité de nos clients.

Les éléments clés de cette solution comprennent l'intégration de numéros de série uniques (UID) dans le code QR sur une étiquette de sécurité holographique en 3D inviolable qui scelle la capsule de la bouteille. Nous avons aussi ajouté une URL avec l'UID pour que le consommateur puisse en apprendre plus sur la marque et son histoire, sur le site Web de l'entreprise.

Les alertes en temps réel générées par le logiciel Verify Brand® d'OPTEL ont permis à la marque de suivre l'UID à travers le premier lieu d'expédition et de l'authentifier à n'importe quel stade de la chaîne d'approvisionnement : production, distribution, grossiste et consommateur.

Notre plateforme brevetée a fourni à la marque les avantages suivants en protection de la marque et engagement des clients :

- Élaboration de rapports factuels et riches en données pour les inspecteurs
- Vérification du produit sur mobile et le Web pour les enquêteurs sur le terrain (Web et mobile) et les consommateurs (mobile)
- Extension du programme de fidélité des consommateurs

## RÉSULTATS

Le programme a été lancé avec succès en 2017, se concentrant initialement sur les produits haut de gamme expédiés en Asie. Depuis son adoption, plus de 1 000 bouteilles ont été authentifiées dans 30 pays. La combinaison d'une étiquette holographique inviolable avec notre puissant logiciel ont aidé la marque à créer une chaîne d'approvisionnement plus intelligente tout en consolidant la fidélité et la confiance envers la marque.

## AVANTAGES

- Un emballage sécurisé, combiné avec des capacités d'authentification, qui ont permis à l'entreprise de protéger sa marque et d'assurer la sécurité des consommateurs en consolidant la confiance envers la marque.
- La solution a permis au client de se faire une idée plus précise des lieux où des marchés gris problématiques existent.
- Une histoire intéressante crée de la valeur ajoutée en faveur de la marque.
- La marque a acquis des connaissances de grande valeur sur le marché qui comprennent le profil et les données de l'utilisateur final.

Nous avons besoin de visibilité dans toute la chaîne d'approvisionnement sans divulguer que nous étions confrontés à un problème de contrefaçon. Le logiciel Verify Brand d'OPTEL était la seule solution de sérialisation qui permettrait l'authentification sous l'apparence d'un programme de marketing destiné aux consommateurs.



### AMÉRIQUE DU NORD

OPTEL Canada — SIÈGE SOCIAL  
+1 418 688 0334

### AMÉRIQUE DU NORD

OPTEL États-Unis  
+1 763 235 1400

### EUROPE

OPTEL Irlande  
+353 61480965

### ASIE

OPTEL Inde  
+91 832 669 9600

### AMÉRIQUE DU SUD

OPTEL Brésil  
+55 19 3113 2570

### optelgroup.com

© 2019 par le groupe OPTEL.  
Tous droits réservés.