



Epson implementa la soluzione integrata MarkMonitor di protezione globale del brand

EPSON

Case Study:

Epson

Sede centrale:

Nagano, Giappone

Sito internet:

www.epson.com

Settore:

Prodotti e tecnologie di imaging digitale

Prodotti:

MarkMonitor® Domain Management,
MarkMonitor® Online Channel Protection™,
MarkMonitor® Online Trademark Protection™

Executive Summary

Il brand Epson è sinonimo di alta qualità nel settore dell'imaging digitale. Prima di MarkMonitor, Epson utilizzava una combinazione tra il DBMS di Verisign e GenuOne di Opsec Security, oltre a una serie di documenti excel e processi manuali, sia per la gestione globale del portafoglio domini che per la protezione del marchio. Un campionario di soluzioni assortite, processi diversi nelle varie aree dell'azienda e differenti fornitori. Occorreva un sistema integrato e complessivo per la protezione globale del brand, sistema che Epson ha trovato con MarkMonitor. Epson ha quindi implementato le soluzioni MarkMonitor sia per la protezione online del marchio che per la gestione del portafoglio domini globale: tra queste, MarkMonitor Domain Management, MarkMonitor Online Channel Protection e MarkMonitor Online Trademark Protection. Oggi, MarkMonitor protegge per Epson migliaia di nomi a dominio nel mondo e salvaguarda il patrimonio del brand da contraffazioni e usi commerciali non autorizzati. "Il brand Epson è uno dei nostri patrimoni più importanti, e la partnership con MarkMonitor ci consente di proteggere marchio, azienda e clienti fedeli" ha dichiarato Vernon Fragnito della divisione proprietà intellettuali Epson, con sede in Giappone.

“Un’azienda globale deve poter monitorare e proteggere il suo brand equity in modo centralizzato. Il brand Epson è uno dei nostri patrimoni più importanti e la partnership con MarkMonitor ci consente di proteggere marchio, azienda e clienti fedeli.”

— Vernon Fragnito, divisione proprietà intellettuali Epson

I problemi

- Impossibilità di monitorare e bloccare automaticamente attività illecite presso aste consumer e mercati online B2B (business to business)
- Mancanza di visibilità delle attività relative alle contraffazioni a livello globale
- Difficoltà di coordinare le azioni esecutive sui marchi e di assicurare omogeneità di intervento con collaboratori distribuiti su scala globale
- Sistema esistente di gestione dei domini costoso da mantenere e non in grado di prevedere un portafoglio globale

La soluzione

- Epson sceglie MarkMonitor come partner, grazie alla sua piattaforma integrata di brand protection, alla superiorità delle tecnologie e alla qualità del servizio clienti

I risultati

- Notevole riduzione delle attività di contraffazione presso siti di aste consumer e mercati online B2B
- Migliore visibilità globale con rapido accesso ai dati completi di gestione delle istanze
- Risparmio di tempo grazie alle capacità esecutive globali automatizzate, miglioramento del coordinamento a livello mondiale grazie alla razionalizzazione delle procedure
- Significativa riduzione dei costi di gestione dei domini
- Supporto tutto incluso 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 per una rapida risoluzione degli eventuali problemi
- L'onniscoprensività della soluzione consente di proteggere il marchio e i clienti fedeli

I problemi

Prima di MarkMonitor, Epson utilizzava una combinazione tra il DBMS di Verisign e GenuOne di Opsec Security, oltre a una serie di documenti excel e processi manuali, sia per la gestione globale del portafoglio domini che per la protezione del marchio. Un campionario di soluzioni assortite, processi diversi nelle varie aree dell'azienda e differenti fornitori. Occorreva un sistema integrato e complessivo per la protezione globale del brand. “Costruire una stampante da zero richiede una quantità incredibile di risorse” afferma Fragnito. “E non desideriamo certo che altri specolino sui nostri prodotti, erodendo oltretutto la fiducia dei consumatori.”

Per la protezione del canale online, il precedente fornitore di Epson, GenuOne, offriva funzionalità di base per il monitoraggio dei siti di e-commerce e di aste online, ma era carente su alcune funzioni importanti e privo di una reale copertura globale. Uno dei maggiori problemi di GenuOne era che l'impossibilità di contatto diretto con i mercati b2b online. “Abbiamo iniziato ad avviare azioni nei confronti dei mercati b2b online più di un anno fa e abbiamo scoperto in questi siti numerosi articoli contraffatti. Su uno di questi, ad esempio, i rivenditori violavano sfacciatamente il nostro brand vendendo migliaia di cartucce di inchiostro falsamente presentate quali prodotti Epson” afferma Fragnito “GenuOne non ci consentiva ottenere l'integrazione con tali siti e quindi dovevamo tracciare manualmente ogni istanza di violazione ed agire mediante lettere di decreto ingiuntivo, il che portava via un sacco di tempo.”

“Prima di MarkMonitor, ci mancava il coordinamento necessario. Non si sapeva quali casi fossero trattati negli Stati Uniti e quali in Europa, e come stessero andando le cose.” Continua Fragnito: “Non disponevamo di un raggio visivo globale, in quanto non esisteva una piattaforma integrata comune che facesse da punto di accesso per la gestione delle violazioni e delle contraffazioni online.”

Anche per il portafoglio dei nomi a dominio, Epson mancava analogamente di una visione globale. “Era virtualmente impossibile monitorare e gestire l'efficacia complessiva delle nostre risorse e delle strategie sui domini” sostiene Ian Cameron, global web manager Epson. Il sistema DBMS VeriSign era costoso da gestire e non aveva capacità sufficienti per gestire efficacemente la mole di domini Epson, che si estende su diversi continenti. Le varie sedi nel mondo spesso operavano in modo autonomo, registrando nomi a dominio mediante agenzie locali. Rendendo così virtualmente impossibile per l'azienda verificare e gestire l'efficacia complessiva delle risorse e delle strategie sui domini. Molti domini Epson relativi a varie aree dell'impresa venivano semplicemente trascritti su vari fogli elettronici, il che non faceva che accrescere la confusione.

La soluzione

Mit L'azienda, fino ad allora accontentatasi di una miscellanea di soluzioni costose da mantenere e carenti di importanti funzioni, aveva bisogno di un'unica soluzione integrata, accessibile e gestibile a livello globale mediante un portale comune. Dopo aver valutato una serie di alternative, Epson ha scelto MarkMonitor per un brand

“MarkMonitor è chiaramente il leader nella protezione del brand online, con una dedizione al servizio che lo pone al top del mercato. Noi non cerchiamo fornitori, ma partner. E in MarkMonitor abbiamo trovato un partner fidato.”

— Ian Cameron, global web manager Epson

protection completa e per la gestione globale del portafoglio domini. In MarkMonitor, Epson ha trovato una società chiaramente specializzata nella protezione dei brand globali, in possesso di una rara combinazione di potenti tecnologie e altissima qualità del servizio clienti. Epson, da allora, ha implementato una serie di soluzioni tra cui MarkMonitor Domain Management, MarkMonitor Online Channel Protection e MarkMonitor Online Trademark Protection.

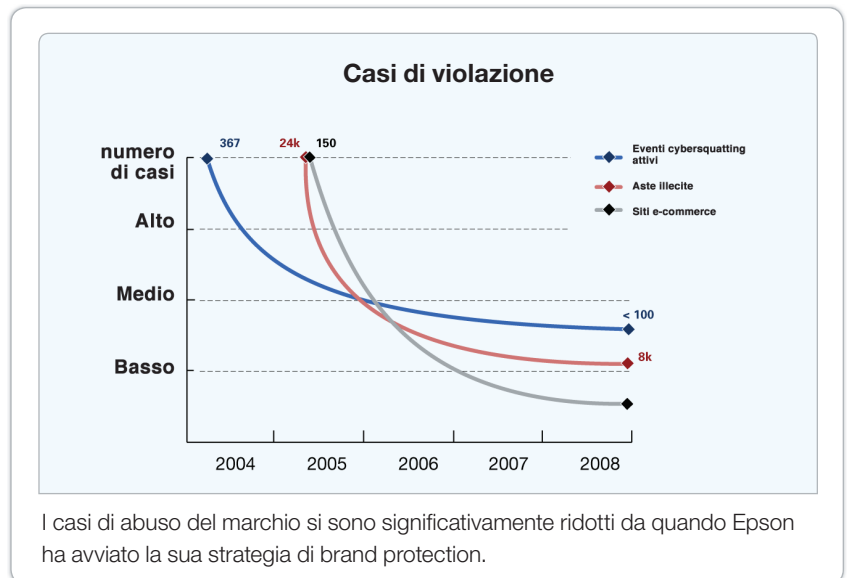
“MarkMonitor offre ad Epson una visibilità senza precedenti delle attività online dell’azienda e assicura la puntuale esecuzione delle istanze relative a domini e violazioni online” prosegue Cameron. “Per la prima volta disponiamo di una soluzione unica, un solo sistema da gestire a livello globale, dal Giappone all’Europa agli USA. MarkMonitor è una soluzione conveniente che ottimizza la nostra operatività e ci consente di trarre i massimi benefici dalle nostre proprietà online.”

I risultati

MarkMonitor protegge il brand equity di Epson da una vasta gamma di abusi online, tra cui le contraffazioni e il mercato grigio dei prodotti originali non autorizzati. “Un’azienda globale deve poter monitorare e proteggere il suo brand equity in modo centralizzato” afferma Fragnito. “Il brand Epson è uno dei nostri patrimoni più importanti e la partnership con MarkMonitor ci consente di proteggere brand, azienda e clienti fedeli.”

“Dall’implementazione delle soluzioni MarkMonitor, abbiamo notato una netta diminuzione delle attività fraudolente” riferisce Fragnito. “MarkMonitor sta non solo operando contro le violazioni al marchio, ma è anche un deterrente per gli abusi.” Con la migliore strategia di protezione del brand di MarkMonitor, Epson ha ridotto di un terzo la contraffazione nella aste online al pubblico e nei mercati online B2B. In un sito di compravendita online, Epson ha visto precipitare negli ultimi tre anni il numero di casi annuali verificatisi nel mondo. “Una forte strategia di brand protection ci ripaga in termini di riduzione degli abusi, che a sua volta riduce il rischio d’impresa complessivo” sottolinea Fragnito.

Con un unico portale e potenti funzionalità di intervento automatizzato, con MarkMonitor Epson ha acquisito visibilità dei dati e aumentato la produttività. “Sono responsabile della supervisione delle attività di protezione del brand per USA, Canada, America centro-meridionale, Cina, Asia sudorientale, Giappone ed Australia, nell’ambito del nostro gruppo di globale di difesa del brand sul web” dice Fragnito. “Molte aziende anche globali come la nostra non hanno ampia disponibilità



di personale dedicato alla protezione del brand: per questo, dal punto di vista dell'azienda MarkMonitor è il partner ideale. Anche uno staff ridotto può diventare molto produttivo.”

MarkMonitor Domain Management assicura ad Epson un sistema centralizzato per il portafoglio domini globale, in grado di gestire proattivamente migliaia di nomi a dominio. Un sistema che ha consentito di eliminare sette registrar a livello mondiale, ridurre notevolmente i costi di gestione e assicurare una migliore e più coordinata fruizione online per i clienti. “Unificare il sistema globale di gestione dei domini, con un'unica prospettiva, è una componente chiave della nostra strategia di marketing ed offre, in ultima analisi, ad Epson un vantaggio competitivo sul mercato” afferma Cameron.

Grazie a meccanismi automatizzati di intervento quali le lettere di decreto ingiuntivo, la disattivazione dell'elaborazione pagamenti e la cancellazione di articoli in asta, MarkMonitor Online Channel Protection ed Online Trademark Protection offrono oggi ad Epson un efficace controllo sui canali distributivi online, consentendole di risparmiare sia tempo che denaro. “Con MarkMonitor, anche una sola persona può fare moltissimo” sostiene Fragnito. Pur utilizzando lo stesso numero di ore di lavoro, oggi riesce a concentrarsi strategicamente sui casi più pericolosi per l'azienda. “Un sistema integrato e completo mi consente di spaziare più rapidamente all'interno delle informazioni.”

“Con MarkMonitor, vedo quello che succede su base globale” continua Fragnito. “Per ottenere le informazioni non basta chiamare o contattare per email un collega in Francia. Devo poter essere al corrente di ciò che accade ovunque. Ora, dalla sede giapponese, entro nel portale e trovo esattamente ciò che sta avvenendo, anche in Francia. Tutti i dati dettagliati relativi ad un particolare caso sono a portata di clic, incluse le immagini dei prodotti, rivelatesi utilissime. MarkMonitor ha reso tutto più efficiente ed efficace sia per l'azienda che per la mia mansione.”

Il servizio di assistenza globale 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 di MarkMonitor si è rivelato una vera manna per Epson. “MarkMonitor è chiaramente il leader nella protezione del brand online, con una dedizione al servizio che lo pone al top del mercato” sostiene Cameron. “Il livello del servizio fornito da MarkMonitor, dalla gestione front-end degli account al supporto tecnico back-end, è stato fenomenale. Non cerchiamo fornitori, ma partner. E in MarkMonitor abbiamo trovato un partner fidato.”

Informazioni su MarkMonitor

MarkMonitor, leader mondiale nella protezione di marchi aziendali, offre soluzioni e servizi per la salvaguardia di brand, reputazione e ricavi dai rischi online. Grazie a soluzioni complete atte a fronteggiare le minacce crescenti di frode online, abuso del marchio e utilizzo di canali non autorizzati, MarkMonitor fornisce un ambiente internet sicuro per le aziende e i loro clienti. L'accesso esclusivo ai dati e le soluzioni brevettate di prevenzione, rilevamento e risposta in tempo reale assicurano un'ampia protezione dai mutevoli rischi online che le imprese e i loro marchi devono oggi affrontare.

Più della metà delle aziende Fortune 100 si affida a MarkMonitor per la protezione dei propri marchi online. **Scoprite cosa possiamo fare anche per voi.**

MarkMonitor, Inc.

USA (800) 745 9229

Europa +44 (0) 203 206 2220

www.markmonitor.com

MarkMonitor®