



DIGITAL BRAND SERVICES
CORPORATION SERVICE COMPANY™

Cas d'étude: ARKOPHARMA

Protection des marques numériques



Protect>Monitor>Enforce

ARKOPHARMA : un transfert réussi !

Les laboratoires pharmaceutiques Arkopharma, fondés en 1980, sont spécialisés - et leaders en France et en Europe - dans le domaine de la phytothérapie, des médicaments naturels et des compléments alimentaires en pharmacie.

Il s'agit d'une société française dont le siège est à Carros dans les Alpes-Maritimes. 100% de la production est réalisée en Europe dont 80% à Carros. Le reste provient de l'usine de Vintimille à la frontière italienne et de Waterford, en Irlande, dont la production est essentiellement destinée au marché russe.

L'entreprise est installée sur les marchés de 60 pays dans le monde et possède 7 filiales internationales, en direct auprès des professionnels des plus gros marchés européens, par l'intermédiaire de distributeurs pour les autres. Le CA réalisé à l'international représente 50% du CA total du Groupe Arkopharma.

Le service Marketing Digital, dirigé par M. Jérôme Gast, a un effectif de 6 personnes qui travaillent autant pour le marché français qu'international. Ce service gère 560 noms de domaine, 35 sites Internet dont 10 très actifs. Ici la barrière de la langue est tombée depuis longtemps.

Le transfert

Pour M. Gast, « la proximité est importante ». Début 2012, son fournisseur, en charge de la gestion des noms de domaine, de la protection des marques sur Internet et de la sécurité des activités en ligne, « a rapatrié sur Paris tous ses services et la qualité a chuté de manière significative ». Il décide alors de procéder à un appel d'offres, se lançant le défi de changer rapidement de fournisseur, malgré les difficultés potentielles liées à ce genre de transferts.

Dépouillement de l'appel d'offres... Soutenance des entreprises sélectionnées... CSC Digital Brand Services, leader des services de protection des marques sur Internet, est l'outsider mais fait la différence : le relationnel est « impeccable », l'outil proposé (CSCDomainManager™) promet une autonomie totale et les prix sont justes. De plus, CSC Digital Brand Services a une équipe de transfert dédiée qui s'occupera du plus délicat au départ.

« On savait que CSC avait une équipe spécialisée. Ce qui a vraiment fait la différence, mais on n'a pu le découvrir qu'une fois qu'on avait signé, c'est l'équipe de transfert... Souvent, il y a un décalage entre ce qui est vendu et ce qui est réalisé. Sur ce coup-là, la pratique a dépassé la promesse... Efficacité redoutable ! » indique M. Gast.

80% des noms sont transférés en deux mois, et le reste en quelques mois avec «...acharnement pour trouver des solutions dans des situations difficiles ». Les transferts ont permis en même temps de procéder à des remises à plat et des corrections techniques salutaires.



ARKOPHARMA

Une approche globale de la santé et du bien-être

06510 Carros (France)

Laboratoire pharmaceutique

C.A. 2013 : **201,3 M€**

Effectif : **1501 personnes**

Noms de domaines : **560**

ARKOPHARMA détient
1 853 enregistrements et AMM
(Autorisation de Mise sur le Marché)
de médicaments

**« La pratique a dépassé
la promesse... Efficacité
redoutable ! »**

Jérôme Gast

Responsable Marketing Digital.
Arkopharma



Et maintenant ?

L'outil, DomainManager, fourni par CSC permet à M. Gast et à son équipe de gérer le portefeuille de noms de domaine en toute autonomie, de faire les modifications nécessaires, les redirections par exemple, au quotidien.

Bien que la contrefaçon ne soit pas un problème majeur pour l'entreprise, chez Arkopharma on est préoccupé par le cybersquatting et le problème de la protection des marques en ligne. C'est pourquoi Arkopharma utilise le Service Actif de Surveillance de CSC qui leur permet d'identifier facilement les noms de domaine enregistrés par des tiers, qui pourraient constituer des infractions sur ceux dont ils sont titulaires.

En cas d'infraction grave, l'entreprise n'hésiterait pas à tenter une action pour préserver ses marques, avec l'aide de CSC Digital Brand Services si nécessaire. Pour la petite histoire, un nom de domaine relatif à une marque appartenant à Arkopharma a été récemment déposé par un tiers. C'était en France et une simple lettre de mise en demeure a suffi pour que le titulaire renonce à sa nouvelle acquisition. Si le même problème survenait à l'international, l'aide de CSC serait sans aucun doute nécessaire pour activer une procédure UDRP.

L'analyse du « Traffic Tracking » lui est aussi très utile : « C'est le service de CSC qui permet d'avoir une idée de l'utilisation de nos noms de domaine », la fréquentation surtout. Concernant par exemple le nom « Arkopharma.co.uk, [on apprend que] beaucoup de personnes cherchent à savoir s'il y a un site Arkopharma en Angleterre. Ce serait peut-être intéressant, d'un point de vue Marketing, d'en faire un ! » dit M. Gast.

Arkopharma a aussi utilisé le « Brand Reconciliation Service » de CSC car, dit M. Gast, « C'est important de ne pas se faire prendre des "User-Names" sur les réseaux sociaux ».

A Carros, on apprécie de découvrir en permanence des mises à jour de la plateforme de travail et l'ajout de nouvelles fonctionnalités issues du retour d'information des clients : « Ils ont compris les fondamentaux d'une relation pérenne ! » ajoute M. Gast, satisfait du fait que CSC Digital Brand Services écoute ses clients et que ces retours d'informations, comme les sondages auxquels, chez Arkopharma, on a répondu, soient utilisés pour améliorer le service.

L'avenir

Pour Arkopharma les nouvelles extensions sont de peu d'intérêt, mais l'entreprise a cependant besoin de mettre en place une stratégie défensive, dans laquelle l'assistance de CSC est indispensable.

Face à cette explosion d'extensions de premier niveau, CSC Digital Brand Services



« Ils ont compris les fondamentaux d'une relation pérenne ! »

Jérôme Gast

Responsable Marketing Digital.
Arkopharma

a accompagné Arkopharma dans le montage de ses dossiers à soumettre à la Trademark Clearinghouse, pour veiller toujours à éviter le cybersquatting.

L'avenir, c'est aussi certainement un besoin de formation, un accompagnement où CSC Digital Brand Services aura son rôle à jouer pour permettre aux entreprises, et à celle-ci en particulier, de toujours exceller au meilleur niveau dans le domaine qui les lie à CSC.

CSC, en demandant à Arkopharma une juste rémunération de ses services, a permis à l'entreprise, avec l'aide d'outils performants, d'opérer une montée en puissance de son portefeuille de noms de domaine, en restant dans les limites du budget précédent.

La satisfaction d'un client se mesure aussi au retour qu'il a envie de donner à son fournisseur : Jérôme Gast s'est déplacé à Paris, il y a quelques semaines, pour venir apporter son témoignage du transfert d'Arkopharma vers CSC au cours d'un séminaire organisé par CSC Digital Brand Services.

C'est une belle preuve de satisfaction.

©2014 Corporation Service Company® All rights reserved.

À propos de CSC Digital Brand Services

CSC® Digital Brand Services aide les entreprises à prospérer sur Internet. Comptant parmi les principaux registrars de noms de domaine pour les entreprises à l'échelle mondiale, CSC est aussi un prestataire de premier plan pour les services liés au programme des nouveaux gTLD de l'ICANN, puisqu'elle représente plus d'un tiers de tous les postulants aux noms de domaine « .Marque ». CSC propose également des certificats SSL pour sécuriser les transactions en ligne, des services DNS pour les entreprises, des services d'identifiants pour les médias sociaux, des services de recherche et de surveillance de marques, ainsi qu'une large gamme d'outils pour assurer la veille sur Internet et faire valoir les droits de propriété intellectuelle. Grâce à des outils technologiques de pointe et à un service-clients réputé pour sa qualité, CSC permet aux entreprises de capitaliser sur la valeur de leurs marques, de s'ouvrir à de nouveaux marchés et de contrer les menaces qui apparaissent sur Internet.

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur www.cscglobal.fr