

En externalisant ses services vers Melbourne IT, Novozymes économise du temps et de l'argent

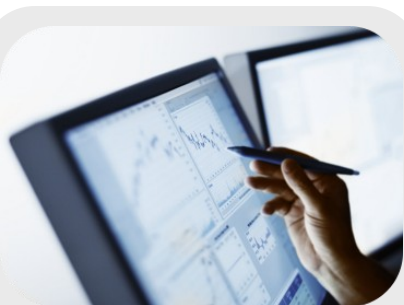
Novozymes A/S, entreprise basée à Bagsvared au Danemark, est l'un des leaders mondiaux du développement d'enzymes et de micro-organismes. Dans l'objectif d'améliorer la performance industrielle dans le monde entier tout en économisant l'eau, l'énergie, les matières premières et les déchets, cette entreprise propose à 40 secteurs différents plus de 600 solutions biologiques dans 130 pays. Ces produits sont à leur tour des éléments clés de la fabrication de milliers de produits de consommation et touchent ainsi des millions de personnes.

Au niveau mondial, l'entreprise dispose d'un portefeuille actif de 6 500 marques déposées et de plus de 250 noms de domaines, dont les versions internationales de chaque enregistrement. Sa présence en ligne se déploie sur 30 pays, ce qui requiert, pour promouvoir ses activités, de nombreux noms de domaines nationaux de premier niveau (ccTLD).

Le service juridique de Novozymes A/S est chargé à la fois de la gestion des noms de marques et des noms de domaines de l'entreprise. Comme l'explique Claus Michael Andersen, Responsable senior chez Novozymes A/S, « nous avions auparavant une base de données interne recensant les noms de domaines de notre portefeuille. Elle était publiée sur l'intranet afin que chacun puisse accéder aux dates de renouvellement et demander des mises à jour. Lorsque nous avons dépassé le seuil des 400 enregistrements de domaines, faire le suivi de tous les règlements et renouvellements à effectuer, etc... est devenu une tâche d'une ampleur considérable. Nos procédures internes se sont alors révélées très lourdes et peu efficaces pour la gestion des noms de domaines, étant donné le temps dédié à cette activité. »

Externalisation de la gestion des noms de domaines

« À nos yeux, la gestion d'un portefeuille de noms de domaines demande un haut niveau de compétence, et en tant que juristes, il était pour nous pénible et fastidieux de nous tenir informés de toutes les dates de règlements et de renouvellements » déclare Andersen. « L'externalisation de cette tâche permet une meilleure utilisation des ressources internes tout en améliorant notre capacité à gérer notre portefeuille de noms de domaines. » Andersen a envisagé différentes solutions, notamment celle de faire appel à un cabinet juridique spécialisé dans la gestion de propriété intellectuelle. Finalement, il est apparu primordial de travailler avec une entreprise forte d'une expertise mondiale, ayant les compétences nécessaires en matière de registres multiples et disposant d'une connaissance approfondie des critères d'enregistrement et de protection des noms de domaines. De plus, Andersen souhaitait un partenaire sur lequel il pouvait réellement compter. « Grâce à l'étendue de ses capacités, Melbourne IT se prête à un partenariat s'inscrivant dans la durée, » précise Andersen. « Cette entreprise est financièrement stable et jouit d'une grande expérience dans les processus d'administration, de transfert et de consolidation de noms de domaines. En outre, elle propose des tarifs raisonnables. »



Le client : Novozymes A/S

Secteur : Biotechnologie

Chiffres-clés :

- Fournit 600 solutions biologiques
- 40 secteurs et 130 pays

Portefeuille de marques déposées et de domaines :

- 6 500 marques déposées dans le monde entier
- 250 noms de domaines dans 30 pays (400 à l'origine)

« Grâce à l'étendue de ses capacités, Melbourne IT se prête à un partenariat s'inscrivant dans la durée. Cette entreprise est financièrement stable et jouit d'une grande expérience dans les processus d'administration, de transfert et de consolidation de noms de domaines. En outre, elle propose des tarifs raisonnables. »

Claus Michael Andersen,
Senior Manager,
Novozymes A/S

Melbourne IT DBS sort manifestement du lot

Le service juridique est très satisfait de l'approche consultative de Melbourne IT. Au fil du temps, l'entreprise avait enregistré de nombreux noms de domaines dont elle n'avait plus besoin. « Ensemble, nous avons travaillé à la conception d'une politique globale de noms de domaines, » se souvient Andersen. « Nous avons également compris comment utiliser l'enregistrement sélectif de noms de domaines, dans certains cas les noms de nos affiliés, afin de limiter les risques de contrefaçons et d'améliorer notre trafic Web. » Cet effort a permis de réduire le portefeuille global d'environ 200 noms de domaines.

Se concentrer sur les actions et les améliorations

Selon Novozymes, l'utilisation du portail de gestion de marque numérique (DBS) représente un gain de temps considérable. Il simplifie les besoins administratifs des noms de domaines de l'entreprise, notamment l'enregistrement et le renouvellement de noms de domaines de premier niveau, la création de noms, la gestion des contacts et la modification des informations relatives aux détenteurs au sein du DNS (Système de noms de domaines). Le gain de temps dont a bénéficié le service juridique a été, pour Andersen, le plus fort impact mesurable résultant des services de Melbourne IT DBS.

« Grâce au portail en ligne, nous avons largement réduit de la consommation de ressources internes dédiées à l'administration des noms de domaines, » explique Andersen, « et d'un point de vue commercial, je trouve extrêmement précieux le fait de pouvoir suivre les statistiques de visites sur l'ensemble de notre portefeuille de noms de domaines. Par exemple, ces données nous ont permis d'identifier un certain nombre de domaines saisis par les internautes où le nom de l'entreprise était mal orthographié. Nous les avons enregistrés et ils redirigent désormais le visiteur vers le site de l'entreprise, ce qui permet à beaucoup plus de personnes de nous trouver. »

Limitation des risques commerciaux

En plus de lui confier la gestion de ses noms de domaines, Novozymes A/S fait appel aux services DNS proposés par Melbourne IT DBS. « Nous avons décidé de souscrire au service DNS Assurance pour nos deux domaines les plus critiques, c'est-à-dire le site Web de l'entreprise, www.novozymes.com, et www.mynovozymes.com, notre site d'e-commerce. Nous avons établi que ces sites particulièrement cruciaux ne devaient sous aucun prétexte être hors-ligne. Il est difficile de mesurer l'efficacité d'une aversion au risque, mais l'inaccessibilité à l'un des deux sites entraînerait des pertes considérables, » déclare Andersen. Ce qui l'a convaincu, ce sont les multiples redondances du réseau DNS Assurance, qui rendent extrêmement peu probable la fermeture intégrale d'un site suite à une attaque. Il ne faut pas oublier qu'une part non négligeable du chiffre d'affaires est générée par l'e-commerce, si bien que ces services doivent impérativement être disponibles de manière ininterrompue.

Un puissant partenariat avec Melbourne IT

Les consultants de Melbourne IT sont disponibles en permanence pour apporter leur aide. « Nous considérons les chargés de compte de Melbourne IT comme des membres de notre équipe, » remarque Andersen. « Ils répondent à toutes nos questions et cette relation est très positive. Ils sont toujours prêts à nous aider et j'en suis ravi, » conclut Andersen. « Non seulement nous avons consolidé notre portefeuille de noms de domaines, mais Melbourne IT nous a aussi aidés à améliorer l'efficacité du service juridique et nous détenons désormais un portefeuille de noms de domaines d'une très grande qualité. »

“ L'externalisation de cette tâche permet une meilleure utilisation des ressources internes tout en améliorant notre capacité à gérer notre portefeuille de noms de domaines. ”

Claus Michael Andersen,
Novozymes A/S