

John Paul et Verizon

**Un duo gagnant pour la sécurité
des paiements et l'excellence
de l'expérience client.**



verizon
business



Introduction

John Paul, leader mondial de la conciergerie, accompagne des milliers de membres dans plus de 30 pays. Avec un réseau de plus de 500 experts répartis dans le monde, John Paul offre des services sur mesure et des expériences exclusives à une clientèle exigeante.

Depuis 15 ans que l'entreprise collabore avec Visa, elle s'engage à offrir une expérience client irréprochable, ce qui implique une sécurité sans faille de toutes les données qui lui sont confiées... au premier rang desquelles, les données de paiement. Un enjeu crucial pour John Paul qui gère quotidiennement les informations sensibles de milliers de clients, notamment ceux de Visa, pour leurs porteurs de cartes Visa Platinum, Visa Platinum Business et Visa Infinite.

« Notre métier de concierge repose sur une aspiration forte : offrir des expériences premium et uniques. L'expérience délivrée au client final doit être aussi fluide que possible. », explique Joël Chabas, Chief Digital Officer chez John Paul.

Collaborer avec le bon partenaire

Conscient de cet impératif et afin de répondre aux exigences de partenaires comme Visa, John Paul s'est engagé, dès 2017 aux États-Unis et depuis 2019 en France, dans une démarche de conformité à la norme PCI DSS, le standard de sécurité le plus exigeant en matière de protection des données de cartes bancaires. Pour atteindre cet objectif ambitieux, John Paul a choisi de s'associer à Verizon, leader reconnu en conseil et audit de sécurité.

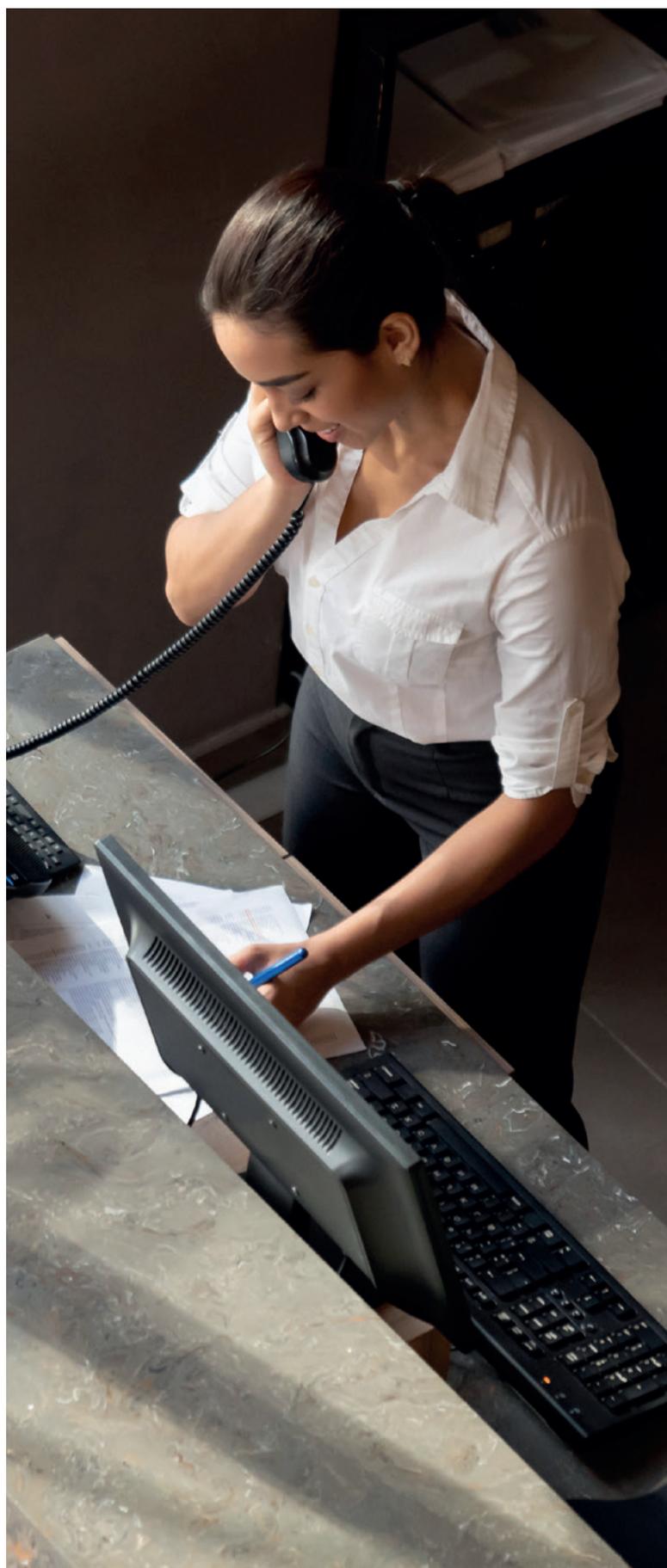
« Nous avons choisi Verizon pour l'expertise de ses équipes en matière de conseil en sécurité. Ils ont pu nous aider à mettre en place PCI DSS Level 1. Nous avons également choisi Verizon pour leurs auditeurs qualifiés qui vérifient chaque année que nous respectons les exigences. Cette double compétence, combinée à une relation de confiance solide, nous permet de progresser sereinement et constamment en matière de sécurité », souligne Joël Chabas.

“

La sécurité est une exigence primordiale chez Visa. C'est pourquoi nous souhaitons collaborer avec des partenaires comme John Paul qui partage notre engagement en matière de protection des données.

Isabelle Payen Delion

Directrice Global Partner Management, EU & CEMEA





Une collaboration fructueuse pour une certification rapide

La collaboration entre John Paul et Verizon s'est avérée extrêmement efficace. En à peine neuf mois, John Paul a obtenu la certification PCI DSS Level 1, un délai record qui témoigne du pragmatisme et de l'implication des équipes de Verizon.

« De la réalité théorique de PCI DSS qui est très conceptuelle, à l'adaptation à notre contexte opérationnel, Verizon a joué un rôle de trait d'union indispensable à la réussite de notre projet », témoigne Kévine Zerbib, Responsable sécurité des systèmes informatiques chez John Paul.

Verizon a adopté une approche pragmatique qui a permis de concilier les exigences de sécurité de la norme PCI DSS avec les besoins opérationnels de John Paul. L'objectif était de garantir une sécurité optimale des données tout en optimisant l'expérience client et en veillant à fluidifier au maximum les processus internes pour les collaborateurs.

« Le défi consistait à trouver le juste équilibre entre sécurité et fluidité de l'expérience. Verizon nous a aidés à atteindre cet objectif en intégrant

les contraintes PCI DSS de manière transparente dans nos opérations, tout en optimisant l'expérience de nos clients et de nos équipes » explique Joël Chabas.

“

Verizon nous a aidé à atteindre cet objectif en intégrant les contraintes PCI DSS de manière transparente dans nos opérations, tout en optimisant l'expérience de nos clients et de nos équipes.

Joël Chabas

Chief Digital Officer chez John Paul

Un impact positif sur l'activité et la confiance des clients

La conformité PCI DSS a eu un impact positif majeur sur l'activité de John Paul. Elle a notamment renforcé la confiance de ses clients, en particulier Visa, avec qui John Paul travaille depuis 15 ans.

« Pour Visa, le fait que John Paul soit PCI DSS Level 1 était un prérequis indispensable. Réussir à devenir PCI DSS et garder cette certification dans les délais impartis était véritablement clé pour garantir la confiance mutuelle qui caractérise notre collaboration », confirme Joël Chabas.

Une relation durable et évolutive

La collaboration entre John Paul et Verizon s'étend maintenant sur plusieurs années. « Verizon nous accompagne depuis cinq ans avec transparence et expertise. Cette relation de confiance nous permet d'améliorer continuellement notre sécurité et de rester conformes aux évolutions de la norme PCI DSS », se réjouit Joël Chabas. Aujourd'hui, Verizon accompagne John Paul dans le maintien et l'évolution de sa conformité, notamment face aux nouvelles exigences de la norme PCI DSS V4. Cette collaboration durable permet à John Paul de garantir à ses clients une sécurité optimale et de se concentrer sur son cœur de métier : offrir des expériences uniques et inoubliables.



Bénéfice

1 : Amélioration de la sécurité et réduction des risques

La conformité PCI DSS a permis à John Paul de renforcer significativement la sécurité de ses systèmes et de réduire les risques liés aux cyberattaques et aux fraudes. En mettant en place des mesures de sécurité robustes, John Paul protège les données sensibles de ses clients et préserve sa réputation.

2 : Renforcement de la confiance des clients et des partenaires

La certification PCI DSS Level 1 est un gage de confiance pour les clients et les partenaires de John Paul. Elle démontre l'engagement de l'entreprise en matière de sécurité et sa capacité à protéger les données de paiement.

3 : Un avantage concurrentiel

Dans un secteur où la confiance et la sécurité sont primordiales, la conformité PCI DSS constitue un avantage concurrentiel majeur pour John Paul. Elle permet à l'entreprise de se différencier de ses concurrents et de renforcer sa position de leader sur le marché de la conciergerie de luxe.



verizon
business