



FALLSTUDIE

# HEPSIBURADA.COM

EXTENDED VALIDATION MINSKAR  
AVBRUTNA KÖP MED ÖVER 30 %  
FÖR HEPsIBURADA.COM

## HEPSIBURADA.COM

Hepsiburada.com är Turkiets ledande e-handelsföretag med marknadsandelar på cirka 35 %. Webbplatsen tillhandahåller online-köparna ett utbud av över 180 000 produkter, inklusive datorer, kontorsmaterial, sportutrustning och mycket mer. Med en kundbas på över två miljoner registrerade har Hepsiburada.com över 500 000 besökare per dag, 4,5 miljoner sidvisningar per dag och närmare 5 500 beställningar per dag. Under mer normala ekonomiska förhållanden växte företaget med cirka 70 procent per år. Även under 2008, som var ett mycket utmanande år för många inom detaljhandeln, växte företaget med 25 procent och uppnådde en omsättning på \$164 miljoner – vilket gjorde Hepsiburada.com till ett av de snabbast växande företagen i Turkiet.

Hepsiburada.com har alltid förstått vikten av informationssäkerhet för kunderna. Därför har företaget ända sedan starten 1998 alltid använt VeriSign® SSL-certifikat. "VeriSign var den mest kända och högst aktade SSL-certifikatutgivaren då, precis som nu," sade Kaan Donmez, GD. "Vi har alltid dragit fördel av VeriSigns rykte genom att tydligt visa sigillet VeriSign® Secured Seal på vår hemsida, och det har lönat sig. Vårt förhållande till VeriSign har hjälpt oss minska kunders rädslor om säkerheten för deras personliga information, vilket bidragit stort till ökningen av vår omsättning."

### PUBLICERA FÖRDELARNA MED EV

De turkiska kunderna är med all rätt rädda för den ökande förekomsten av phishing-attacker. Media spär på deras rädslor genom att ge mycket publicitet åt personer som har råkat ut för bedrägliga webbsidor, komprometterade personliga uppgifter och identitetsstöld. "Historierna om riskerna med e-handel får mer uppmärksamhet än historierna om fördelarna med e-handel, dock har det nyligen börjat vända" sade Donmez. "Många människor i Turkiet har begränsad onlineerfarenhet och dessa är särskilt misstänksamma mot att slutföra transaktioner som kan lämna privata uppgifter till fel personer. Denna rädsla visar sig i termer av köp avbrutet i sista sekund, vilket vi försökt bekämpa under lång tid. Därför välkomnade vi utgivandet av VeriSign Extended Validation SSL-certifikat och började använda dem direkt."

Hepsiburada.com genomförde uppgraderingen till EV snabbt och enkelt, utan inblandning av VeriSigns tekniska support.

Företaget visste att EV var den tekniska lösningen som krävdes för att komma över kundernas oro för bedrägliga webbsidor, eftersom dessa sidor genast skulle avslöjas när de inte kunde visa det utökade gröna EV-fältet. För att få kunderna att förstå vikten av detta, engagerade sig Hepsiburada.com genom att utbilda allmänheten via dags- och veckopressen. "Vi har tagit de extra stegen för att förklara att kunderna som ser det gröna fältet på Hepsiburada.com inte längre behöver oroa sig för att det skulle vara en bedragares sida," sade Donmez.



### SAMMANFATTNING AV LÖSNINGEN

Hepsiburada.com, det största e-handelsföretaget i Turkiet, väljer VeriSign® Extended Validation (EV) SSL-certifikaten för att minska kundernas rädsla för phishing och identitetsstöld. Kunderna hade sådan tillförsikt till EVs gröna adressfält att deras avbrutna kontokortsbetalningar minskade med 30 procent jämfört med dem som inte kunde se det gröna fältet.\*

#### Bransch

- E-handel

#### Nyckelutmaningar

- Minskning av avbrutna köp
- Leder fortfarande den turkiska e-handelsmarknaden

#### Lösning

- Sigillet VeriSign Secured® Seal
- VeriSign® Secure Site Pro med Extended Validation (EV) SSL-certifikat

#### Resultat

- Avbrutna köp minskade med över 30 procent med EV
- Tjänade in sin investering på en dag

\*Ditt företags resultat kan variera. VeriSign, Inc. ger inga garantier av något slag (vare sig uttryckliga, underförstådda, eller lagstadgade) vad gäller de tjänster som beskrivs eller den information som ges här. Maj, 2009





## FALLSTUDIE

“Vi anser kostnaden vara en del i vår EV-investering, och det är en investering som visat sig riktigt lönsam. Vi såg en genast en minskning av antalet avbrutna köp.”

### MÄTNING AV ÖVER 30 % MINSKNING AV AVBRUTNA KÖP

För att mäta effekten av EV beslöt sig Hepsiburada.com för att mäta minskningen av avbrutna köp. Enligt företagets register avbröt kunder sina köp vid sidan för betalning med kreditkort i 10,56 procent av fallen under de föregående åtta månaderna innan EV introducerades. Under de tre följande månaderna efter implementeringen av EV sjönk, i skarp kontrast till tidigare, antalet till 7,39 procent.

Det är en förbättring med 30 procent, vilket vi är mycket nöjda med,” anmärkte Donmez. “Sedan vi utförde våra avbrottkontroller på sidan ifråga, betalningssidan, är det tydligt att skillnaden beror enbart på EV. När kunderna kommer till den sidan har de redan sett priset och accepterat det mentalt. Det var ånger i sista sekund som ledde till avbrott, och det är när de ser och förstår det gröna fältet som misstankarna skingras.”

Majoriteten av Hepsiburada.coms kunder använder EV-aktiverade webbläsar-versioner, men många har fortfarande gamla versioner. Allteftersom fler och fler av dem uppgraderar, kommer de också att kunna se det gröna fältet och kommer troligen att reagera med samma känsla av tillit till säkerheten för deras transaktioner - vilket minskar antalet avbrutna köp ytterligare.

### ÅTERVINNA INVESTERINGEN PÅ EN DAG

“Vår avkastning på investeringen i EV har varit enorm – den betalade sig på en dag,” tillägger Donmez. “All ytterligare försäljning som vi sett är inte den enda fördelen med EV. Vi uppfyllde även förväntningarna som människor har på att en marknadsledare tar varje tillfälle i akt i syfte att skydda kundinformationen. Några av våra konkurrenter använder ännu inte EV, men vi kan inte ens föreställa oss att vara utan. VeriSign EV SSL är en väsentlig del av vår konkurrenskraft.”

### OM VERISIGN

VeriSign är en pålitlig leverantör av Internetinfrastrukturstjänster för den nätverksbaserade världen. Företag och konsumenter förlitar sig på vår Internetinfrastruktur miljarder gånger per dag, för att kommunicera och sköta sina affärer på ett säkert sätt.

Besök oss på [www.Verisign.se](http://www.Verisign.se) för mer information.

“All ytterligare försäljning som vi sett är inte den enda fördelen med EV. Vi uppfyllde även förväntningarna som människor har på att en marknadsledare tar varje tillfälle i akt i syfte att skydda kundinformationen.”

Kaan Donmez  
Verkställande direktör  
Hepsiburada.com

