



FALLSTUDIE



Overstock.com

Större e-handelswebbplats noterar att färre kunder avbryter sina onlinetransaktioner efter införande av VeriSign® Extended Validation SSL-certifikat



Overstock.com



SAMMANFATTNING AV LÖSNINGEN

Overstock.com införde sigillet VeriSign Secured™ Seal och VeriSign® Extended Validation SSL-certifikat för att höja sina kunders förtroende när det gäller att handla på webbplatsen. Resultatet är att onlinekunder vars webbläsare stöder det nya certifikatet nu avbryter sina transaktioner 8,6 % mer sällan än andra onlinekunder.

Bransch

- Detaljhandel

Utmaningar

- Overstock.com söker alltid efter nya sätt att höja kundernas förtroende så att de känner sig trygga när de handlar på webbplatsen.
- Eftersom konkurrensen på Internet ökar hela tiden måste varje företag förnya sig för att behålla sin konkurrensförmåga.

Lösning

- Sigillet VeriSign Secured Seal
- VeriSign Extended Validation SSL-certifikat

Resultat

- Overstock.com kunde snabbt och enkelt uppgradera till VeriSign Extended Validation SSL-certifikat.
- Efter uppgraderingen noterade Overstock.com att andelen onlinekunder vars webbläsare stöder det nya certifikatet avbröt sina transaktioner 8,6 % mer sällan.

Overstock.com grundades i Salt Lake City, Utah, USA, med ambitionen att över Internet erbjuda varumärken av hög kvalitet och ge sina kunder tillgång till lockande erbjudanden. Overstock.com ger tillverkare, distributörer och andra detaljhandlare en alternativ försäljningskanal för att bli av med överflödiga lagerprodukter. Oberoende av varornas storlek eller antal håller Overstock.com låga leveransavgifter och ofta erbjuder man gratis frakt för att ge sina kunder ännu bättre service.

Overstock.com omsatte nästan 840 miljoner dollar under 2006 och är en erkänd marknadsledare inom e-handeln. Den ständigt växande produktkatalogen inkluderar produkter för sov- och badrum, heminredning, kök, armbandsur, smycken, elektronik och data, sport, kläder och designertillbehör och till och med bilar till rabatterade priser. Antalet produkter har växt från mindre än 100 när företaget grundades 1999 till mer än 50 000. Då räknas inte böcker, musik, videospel och interaktiva spel med, vilka tillsammans uppgår till 700 000 produkter.

+ Säkerhet och förtroende prioriteras

VeriSign, vars namn länge har varit synonymt med branschledande säkerhetslösningar, har samarbetat med Overstock.com under lång tid och tillhandahåller nyckelkomponenter för företagets e-handel, t.ex. sigillet VeriSign Secured Seal och den nya standarden för identitetsautentisering, Extended Validation SSL-certifikatet.

Geoff Atkinson, som är marknadsföringsansvarig på Overstock.com, arbetar kontinuerligt tillsammans med sitt team på att förbättra webbplatstrafiken på Overstock.com. "VeriSign är en erkänd marknadsledare inom säkerhetsområdet", säger Atkinson. "Det var ett lätt beslut att välja VeriSign Extended Validation SSL-certifikatet. Vi visste från början att det skulle göra märkbar skillnad för kunderna och vara en utmärkt tillgång för företaget."

En marknadsundersökning genomförd av det ledande globala marknadsundersökningsföretaget TNS bekräftade nyligen Atkinsons intryck: Sex av sju kunder i USA ansåg att ett förtroendemärke med tredjepartsverifiering, som t.ex. sigillet VeriSign Secured Seal, var viktigt när de skulle handla online. Nästan två tredjedelar av de tillfrågade erkände att de avbrutit en onlinetransaktion eftersom de misstrott webbplatsens säkerhet. Dessutom angav nittio procent av de tillfrågade att de skulle ha fullföljt transaktionen om ett erkänt förtroendemärke funnits på webbplatsen. Marknadsundersökningsresultatet stärker även det förtroende som Overstock.com har för VeriSigns fortsatta förmåga att inge förtroende för e-handeln: Ungefär fyra av fem tillfrågade kände till sigillet VeriSign Secured Seal och angav att sigillet gjorde att de vågade genomföra ett köp online. Sigillet VeriSign Secured Seal var utan tvekan det mest igenkända bland alla sigill som ingick i den omfattande undersökningen.

”Det var ett lätt beslut att välja sigillet VeriSign Secured Seal och EV SSL-certifikaten. Vi är mycket nöjda med hur enkelt det var att installera och att färre transaktioner nu avbryts.”

Geoff Atkinson
Marknadsföringsansvarig
Overstock.com

+ Goda skäl att använda SSL-certifikat med Extended Validation

Som en direkt följd av att ökande Internetbedrägerier underminerade konsumenternas förtroende för e-handeln, godkände en grupp ledande certifikatutgivare (CA) för SSL (Secure Sockets Layer) och webbläsarleverantörer ett standardförfarande för certifikatvalidering, Extended Validation-standarden, 2006. För att utfärda ett SSL-certifikat som följer standarden måste en CA som VeriSign ta fram utökade riktlinjer för certifikatsautentisering och godkännas av en WebTrust-revision. Under valideringsprocessen måste en CA verifiera att den som ansöker om certifikatet äger domänen och tillhör organisationen samt att den enskilda godkännaren är anställd hos den sökande och har tillstånd att ansöka om SSL-certifikat med Extended Validation å organisationens vägnar.

Sigillet VeriSign Secured Seal har länge visat att det kan ge e-handelskunder en känsla av säkerhet och integritet och nu identifierar VeriSign Extended Validation SSL-certifikaten tydligt webbplatsens organisationsidentitet. Till exempel blir webbläsarens adressfält grönt om en webbplatsbesökare med Internet Explorer 7 (IE7) besöker en webbplats med ett Extended Validation-certifikat. Dessutom öppnas ett nytt fält till höger om det gröna adressfältet som omväxlande visar organisationens namn som har listats i certifikatet och webbplatsens säkerhetsleverantör för SSL, t.ex. VeriSign.

När beslutet om att använda VeriSign Extended Validation SSL-certifikat hade tagits, arbetade implementeringsteam från de båda företagen tillsammans för att kartlägga exakt vad som behövdes. ”VeriSigns expertis och erfarenhet gjorde att övergången till det nya certifikatet gick lätt och snabbt”, konstaterar Atkinson.

+ Det ingår i servicen

För alla VeriSign EV SSL-certifikat, inklusive de som används av Overstock.com, ingår EV Upgrader™. Det är en innovativ teknik som gör att IE7 på användarsystem för Windows® XP kan upptäcka Extended Validation-certifikat och visa gränssnittskonventionen för EV precis som för Windows Vista-användare. VeriSign har byggt in EV Upgrader i sigillet VeriSign Secured Seal, så att varje sida som visar sigillet automatiskt aktiverar det gröna adressfältet för Windows XP-användare med IE7.

”Jag gillar verkligen att potentiella kunder påminns på varje sida om att vår webbplats är säker att använda. Den gröna bakgrundsfärgen bakom vår URL bekräftar att det är säkert att handla på Overstock.com”, konstaterar Atkinson.

Resultatet är att e-kunder vars webbläsare stödjer de nya EV SSL-certifikaten nu avbryter sina transaktioner 8,6 % mer sällan än andra kunder utan en EV-aktiverad webbläsare. ”Det var ett lätt beslut att välja sigillet VeriSign Secured Seal och EV SSL-certifikaten”, avslutar Atkinson. ”Vi är mycket nöjda med hur enkelt det var att installera och att färre transaktioner avbryts nu.”

Besök oss på www.Verisign.se för mer information.

© 2007 VeriSign Sweden AB. Alla rättigheter förbehålles. VeriSign, VeriSigns logotyp, cirkelsymbolen och andra varumärken, servicemärken och designs är registrerade eller oregistrerade varumärken som tillhör VeriSign och dess dotterbolag i U.S.A. och i andra länder.

00025515 2007-12-03
ML 071170