



FALLSTUDIE



VeriSign EV ökar konverteringen
med 30 % för Central Reservation
Service





SAMMANFATTNING AV LÖSNINGEN

Central Reservation Service, en hotellbokningstjänst, införde SSL-certifikat av typen VeriSign® Extended Validation (EV) för att bekämpa de höga siffrorna för oavslutade köp. Tester visade att de kunder som fick se EV:s gröna fält slutförde sina inköp 30 % oftare än de kunder som inte fick se det gröna fältet, vilket var högt över företagets förväntningar.*

Bransch
E-handel

Nyckelutmaningar

- Dämpa kundernas rädsla för säkerhetsbrister
- Förbättra konverteringsfrekvensen

Lösning

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

Resultat

- 30 % högre försäljning för användare som såg det gröna EV-fältet
- Väsentligt färre som inte avslutade sina köp

VeriSign EV ökar konverteringen med 30 % för Central Reservation Service

+ Central Reservation Service

Central Reservation Service (CRS) tillhandahåller en gratis hotellbokningstjänst med attraktiva priser och specialerbjudanden på hotell och semesterorter, utan förskotts betalning och boknings-, ändrings- eller avbokningsavgifter. Företaget specialiserar sig på samarbete med oberoende hotell på särskilt utvalda destinationer – i synnerhet specialiserade hotell som livsstilshotell eller designhotell – men även utvalda hotell från de större kedjorna. Tjänsten är främst utformad för semester- och affärsresenärer från små och medelstora företag.

CRS grundades 1987 som en telefonbaserad tjänst, men var bland de första att bedriva handel via Internet 1994. Företagets hemsida, CRShotels.com, har sedan starten varit en ständigt växande inkomstkälla och har numera 50 000 besökare varje månad och står för 90 % av företagets försäljning.

”Det är viktigt att ta vara på alla tillfällen att visa kunderna att vi använder den allra bästa och mest avancerade tekniken för att skydda deras uppgifter. Vi använder oss av VeriSign Secured® Seal och EV SSL för att försäkra våra kunder om detta.”

– Hakan Ogun, IT-chef, Central Reservation Service

+ Internetundersökningar övertygade CRS om att byta till VeriSign SSL

I början använde CRS en annan leverantörs SSL för att skydda kundernas uppgifter. Då många kunder inte fullföljde sina köp på hemsidan började företaget dock förstå hur viktig säkerheten var för onlinekunderna samt fördelarna med VeriSign. ”Vi lade ned mycket tid på att undersöka vad som hände på Internet, särskilt på ledande e-handelsföretags webbplatser, och överallt såg vi VeriSign Secured Seal”, förklarar Hakan Ogun, IT-chef. ”Vi fick reda på att anledningen till detta var att säkerhetsmedvetna kunder kände till och litade på VeriSign-namnet i mycket högre grad än på andra SSL-leverantörer, så vi bestämde oss för att byta och placera VeriSign Secured Seal på en framskjuten plats på vår webbplats.”

Placeringen av VeriSign Secured Seal på sidan gav det konverteringslyft som CRS hade hoppats på, men problemet med kunder som inte fullföljde sina köp fortsatte. När det nyligen var dags att förnya VeriSign-licensen genomförde företaget en enkät för att undersöka varför så många potentiella kunder inte slutförde sina köp. 27 % angav att de oroade sig för att kreditkortsnummer och personuppgifter inte var tillräckligt skyddade.

*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.

+ EV ger konsekvent 30 % mer konvertering

”VeriSign hade precis lanserat sina EV-certifikat och vi insåg deras potential för att dämpa kundernas oro, så när det var dags att förnya licensen hos VeriSign valde vi EV”, säger Ogun. ”Försäljningen ökade direkt, så vi testade antalet som bokade jämfört med de som bara tittade, för att ta reda på hur mycket av ökningen som berodde på EV.”

För det här testet använde CRS analysuppgifter från Google för att jämföra konverteringsfrekvensen för användare av Internet Explorer 7 (IE7), som visar det gröna EV-fältet, med frekvensen för användare vars webbläsare ännu inte har den här kapaciteten. Eftersom det inte fanns några andra betydande skillnader mellan de olika webbläsarna var detta en lämplig metod för att mäta EV-påverkan.

”Vi förväntade oss ett par procents ökning, och blev mycket förvånade när vi fick veta att IE7-användare konverterade hela 30 % oftare än andra användare. Vi fortsatte att testa i flera månader för att säkerställa att det inte rörde sig om någon anomali, men skillnaden på 30 % var konstant”, säger Ogun. ”Och nu när Firefox 3, som också visar det gröna fältet, finns ute, ser vi fram emot ännu högre konvertering.”

+ Vanliga frågor som visar fördelarna med VeriSign EV SSL-certifikat

”På webbplatsen är vi mycket noga med att tala om varför EV skyddar kreditkorts- och personuppgifter så bra”, fortsätter Ogun. ”I avsnittet med vanliga frågor förklaras varför EV SSL är den högsta standarden i Internetsäkerhetsbranschen för webbplatsautenticitet, och man får även veta att vi har klarat VeriSigns rigorösa förfarande för identitetsautentisering. De personer som oroar sig för säkerheten läser certifikatet och kan få det bekräftat att de besöker vår egen webbplats och inte någon bedragares webbplats. Men många personer får ökat förtroende bara genom att se adressfältet bli grönt i webbläsaren.”

”Det är viktigt att ta vara på alla tillfällen för att visa kunderna att vi använder den allra bästa och mest avancerade tekniken för att skydda deras uppgifter”, avslutar Ogun. ”Vi använder oss av VeriSign Seal och EV SSL för att försäkra våra kunder om detta.”

+ Om VeriSign

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

Gå in på www.Verisign.se för mer information.