



STUDIO DI UN CASO SPECIFICO

# HEPSIBURADA.COM

LA CERTIFICAZIONE EV CONSENTE  
A HEPSIBURADA.COM DI RIDURRE  
IL NUMERO DI TRANSAZIONI NON  
FINALIZZATE DI OLTRE IL 30%

## HEPSIBURADA.COM

Hepsiburada.com è la principale azienda di commercio elettronico in Turchia, con una quota di mercato pari a circa il 35%. Il sito consente di acquistare online oltre 180.000 prodotti, tra cui computer, articoli per ufficio, attrezzature sportive e molto altro ancora. Con una clientela di quasi due milioni di utenti registrati, Hepsiburada.com riceve oltre 500.000 visite al giorno di clienti che quotidianamente visualizzano 4,5 milioni di pagine ed effettuano fino a 5.500 ordini su questo sito. Prima della crisi economica, il tasso annuale di crescita di questa azienda era pari al 70%. Persino nel 2008, un anno difficile per molti rivenditori, Hepsiburada.com è ulteriormente cresciuta del 25% e ha raggiunto un fatturato pari a 164 milioni di dollari americani, posizionandosi come una delle aziende in più rapida espansione della Turchia.

Hepsiburada.com da sempre sa quanto sia importante garantire la sicurezza delle informazioni ai clienti. Per questo motivo questa azienda ha cominciato a utilizzare i certificati SSL di VeriSign® fin dalla sua fondazione, nel 1998. “Come oggi, anche allora VeriSign era il più rinomato e riconosciuto fornitore di certificati SSL”, afferma Kaan Donmez, direttore generale. “La scelta di approfittare della reputazione di VeriSign mantenendo sempre bene in evidenza sulla nostra home page il simbolo Secured Seal di VeriSign® ha dato i suoi frutti. La collaborazione con VeriSign ci ha aiutato a rimuovere i timori dei clienti relativi alla sicurezza delle informazioni personali, contribuendo in modo significativo alla crescita del nostro fatturato”.

### CAMPAGNA DI INFORMAZIONE SUI VANTAGGI OFFERTI DALLA CERTIFICAZIONE EV

I potenziali acquirenti in Turchia sono giustamente spaventati dalla crescente diffusione di attacchi di phishing. I mezzi di informazione alimentano ulteriormente queste paure rendendo pubbliche esperienze di persone che hanno subito danni dovuti a siti Web illegali, informazioni personali compromesse o furti di identità. “Anche se recentemente questa tendenza sta iniziando a cambiare, le notizie che descrivono i rischi del commercio elettronico attraggono maggiore attenzione di quelle che illustrano i vantaggi offerti dagli acquisti online”, afferma Donmez. “Dato che l'esperienza online di molte persone in Turchia è limitata, queste sono particolarmente diffidenti quando si tratta di completare transazioni che potrebbero fare cadere informazioni private nelle mani sbagliate. Questa paura è indicata dal numero di transazioni non finalizzate, un problema che stiamo cercando di combattere da tempo. Per questo motivo abbiamo accolto a braccia aperte i certificati SSL EV di VeriSign e li abbiamo integrati nel nostro sito appena sono stati resi disponibili”.

Il passaggio di Hepsiburada.com ai certificati EV è stato tanto rapido e semplice che non ha nemmeno richiesto l'intervento del supporto tecnico di VeriSign.

L'azienda sapeva che la certificazione EV rappresentava la soluzione tecnologica necessaria per rassicurare i clienti che temono si possa trattare di un sito non legittimo, in quanto i siti Web illegali risultano immediatamente evidenti



### RIEPILOGO PER LA SOLUZIONE

Hepsiburada.com, la più grande azienda di commercio elettronico in Turchia, ha scelto i certificati SSL EV di VeriSign® al fine di rassicurare i clienti che temono attacchi di phishing e furti di identità. I clienti si sono sentiti così protetti dalla presenza della barra verde degli indirizzi EV, che la percentuale di transazioni interrotte al momento del pagamento tramite carta di credito è diminuita del 30% rispetto a quando la barra verde non veniva visualizzata.\*

#### Settore

- Commercio elettronico

#### La sfida

- Diminuzione del numero di transazioni di acquisto non finalizzate
- Mantenimento della posizione leader nel mercato del commercio elettronico turco

#### La soluzione

- Simbolo VeriSign Secured® Seal
- VeriSign® Secure Site Pro con certificati SSL EV

#### Risultati

- Riduzione del numero di transazioni non finalizzate di oltre il 30% grazie alla certificazione EV
- Recupero dell'investimento in un giorno

\*I risultati possono variare. VeriSign, Inc. e le sue consociate non forniscono alcun tipo di garanzia (esplicita, implicita o per legge) relativamente ai servizi descritti o alle informazioni qui contenute. Maggio 2009





## STUDIO DI UN CASO SPECIFICO

perché non visualizzazione la barra verde EV. Per essere certi che i potenziali clienti fossero al corrente di questa differenziazione importante, Hepsiburada.com ha contribuito alla diffusione di tali informazioni pubblicandole su giornali e riviste. “Abbiamo fatto tutto il possibile per informare i clienti che vedono la barra verde sul sito di Hepsiburada.com che non devono più temere che si tratti di un sito illegale”, spiega Donmez. “Consideriamo i costi associati a questa campagna informativa come parte dell'investimento effettuato nei certificati EV, un investimento che ha avuto un ritorno incredibile, grazie a una riduzione immediata della percentuale delle transazioni non finalizzate”.

“Le vendite aggiuntive registrate non sono l'unico vantaggio offerto dai certificati EV. Abbiamo infatti anche soddisfatto le aspettative della nostra clientela, che pretende che il leader di mercato sfrutti tutte le misure disponibili per proteggere le informazioni che la riguardano.”

### **RIDUZIONE DELLE TRANSAZIONI NON FINALIZZATE SUPERIORE AL 30%**

Per quantificare l'impatto dell'adozione dei certificati EV, Hepsiburada.com ha deciso di analizzare la riduzione delle transazioni non finalizzate. In base ai dati raccolti dall'azienda, negli otto mesi precedenti all'introduzione dei certificati EV la percentuale di transazioni interrotte al momento del pagamento tramite carta di credito era pari al 10,56%. Nei tre mesi dopo l'implementazione dei certificati EV la percentuale è scesa improvvisamente, raggiungendo il 7,39%.

Kaan Donmez  
Direttore generale  
Hepsiburada.com

“E' un miglioramento di oltre il 30%, di cui siamo estremamente contenti”, commenta Donmez. “Dato che abbiamo preso in considerazione le transazioni non finalizzate che sono state abbandonate in corrispondenza della pagina del pagamento, non vi è alcun dubbio che la differenza sia dovuta esclusivamente alla certificazione EV. Infatti, nel momento in cui un cliente raggiunge questa pagina, ha già valutato il prezzo e deciso di accettarlo. La presenza della barra verde, con il suo significato, consente di contrastare la tendenza di alcuni clienti che si spaventano e decidono di tirarsi indietro all'ultimo momento”.

Sebbene la maggior parte dei clienti di Hepsiburada.com utilizzino versioni di browser che supportano i certificati EV, molti utilizzano ancora delle versioni precedenti. Man mano che anche questi clienti eseguono l'aggiornamento del browser, potranno visualizzare la barra verde e probabilmente dimostrare lo stesso livello di fiducia nella sicurezza delle transazioni, riducendo ulteriormente il numero di transazioni non finalizzate.

### **RECUPERO DELL'INVESTIMENTO IN UN GIORNO**

“Il ritorno dell'investimento nella tecnologia EV è stato così elevato da ripagarsi in un solo giorno”, conclude Donmez. “Le vendite aggiuntive registrate non sono l'unico vantaggio offerto dai certificati EV. Abbiamo infatti anche soddisfatto le aspettative della nostra clientela, che pretende che il leader di mercato sfrutti tutte le misure disponibili per proteggere le informazioni che la riguardano. Sebbene alcune aziende concorrenti non abbiano ancora implementato i certificati EV, noi non potremmo mai farne a meno. SSL EV di VeriSign è uno dei fattori principali che garantisce la nostra maggiore competitività rispetto alla concorrenza”.





## STUDIO DI UN CASO SPECIFICO

### INFORMAZIONI SU VERISIGN

VeriSign è il fornitore di servizi di infrastruttura Internet più affidabile a livello mondiale. Milioni di volte al giorno aziende e consumatori si affidano alla nostra infrastruttura Internet per comunicare e completare transazioni commerciali in totale tranquillità.

Per ulteriori informazioni, visitare il sito Web [www.Verisign.it](http://www.Verisign.it).

