



STUDIO DI UN CASO SPECIFICO



Incremento del 30% della conversione di vendite per Central Reservation Service grazie alla certificazione EV di VeriSign





RIEPILOGO PER LA SOLUZIONE

*Central Reservation Service, un servizio per le prenotazioni alberghiere online, ha implementato i certificati SSL EV di VeriSign® in risposta a un'elevata percentuale di abbandoni delle transazioni. A seguito di un'analisi, è risultato che la probabilità che i clienti che vedono la barra verde EV effettui un acquisto è superiore del 30% rispetto a quelli che non la vedono, dati che superano di gran lunga le aspettative della società.**

Settore

Commercio elettronico

La sfida

- Rimuovere i timori relativi alla sicurezza dei clienti
- Aumentare la percentuale di visite online che si concludono in vendite

La soluzione

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

Risultati

- Il 30% in più di visite concluse in vendite tra i clienti che vedono la barra verde EV
- Riduzione sostanziale della percentuale di abbandoni

Incremento del 30% della conversione di vendite per Central Reservation Service grazie alla certificazione EV di VeriSign

+ Central Reservation Service

Central Reservation Service (CRS) fornisce un servizio gratuito per prenotazioni alberghiere, garantendo prezzi interessanti e offerte speciali per hotel e resort, senza richiedere pagamenti anticipati o addebitare costi di prenotazione, cambiamento o cancellazione. L'azienda collabora esclusivamente con hotel indipendenti in destinazioni selezionate, fra i quali differenti boutique hotel, e strutture alberghiere molto rinomate. Il servizio è rivolto sia alle PMI per l'organizzazione dei viaggi d'affari che ai privati per le loro vacanze.

Dopo 7 anni di attività come erogatore di servizi via telefonica, nel 1994 CRS è stata tra le prime aziende a fornire questo servizio online. Il sito Web della società, CRSHotels.com, ha registrato una crescita di fatturato costante e vanta attualmente una media di 50.000 visitatori al mese pari al 90% delle vendite.

“È importante sfruttare tutte le opportunità che ci consentono di dimostrare ai clienti che impieghiamo i metodi tecnologici più all'avanguardia per garantire la protezione delle loro informazioni. L'uso del simbolo VeriSign Secured® Seal e dei certificati SSL EV fornisce tale garanzia”.

—Hakan Ogun, responsabile del reparto IT, Central Reservation Service

+ Una ricerca su Internet ha convinto CRS ad affidarsi a VeriSign per i certificati SSL

CRS inizialmente aveva scelto un altro fornitore di certificati SSL per proteggere i dati dei clienti durante le transazioni. A seguito di un'elevata percentuale di mancata finalizzazione delle transazioni, tuttavia, CRS ha incominciato a realizzare l'importanza che la sicurezza ricopre per i clienti online e i vantaggi offerti da VeriSign. “Dedichiamo molte risorse a monitorare le tendenze su Internet, in particolar modo i siti Web delle principali società che operano nel settore del commercio elettronico, e abbiamo notato la preponderanza del simbolo VeriSign Secured Seal”, spiega Hakan Ogun, responsabile del reparto IT. “Abbiamo scoperto che i clienti sensibili al tema della sicurezza riconoscono il marchio VeriSign e lo ritengono molto più affidabile rispetto agli altri fornitori di certificati SSL. Abbiamo quindi deciso anche noi di cambiare e visualizzare il simbolo VeriSign Secured Seal sul nostro sito”.

La presenza del simbolo VeriSign Secured Seal ha apportato l'aumento della percentuale di visite concluse in vendite desiderato, sebbene la mancata finalizzazione delle transazioni sia ancora un problema. Recentemente, prima di rinnovare la licenza di VeriSign, la società ha condotto un sondaggio per identificare la causa per cui così tanti clienti potenziali non portano a termine la procedura di acquisto. Il 27% degli utenti ha espresso preoccupazioni per la sicurezza del numero della carta di credito e dei dati personali.

*I risultati possono variare. VeriSign, Inc. non fornisce alcun tipo di garanzia, esplicita o implicita, relativamente ai servizi descritti o alle informazioni qui contenute.

+ Consistente aumento del 30% delle visite concluse in vendite grazie a EV

“VeriSign aveva appena introdotto i certificati EV e, poiché potevamo apprezzare come avrebbero potuto rappresentare una risposta alle problematiche di sicurezza, quando abbiamo rinnovato il contratto con VeriSign, abbiamo scelto EV”, spiega Ogun. “Le vendite sono immediatamente aumentate. Abbiamo perciò esaminato la differenza tra gli utenti che effettuavano acquisti e quelli che semplicemente visitavano il sito per determinare la correlazione con la certificazione EV”.

In questa analisi CRS ha utilizzato le statistiche di Google per confrontare la percentuale delle visite di utenti di Internet Explorer 7 (IE7), che visualizza la barra verde EV, che si sono concluse in vendite, rispetto a quella degli utenti che utilizzano browser privi di questa funzionalità. Poiché i browser non differiscono per altri fattori pratici, si tratta di un metodo valido per valutare l’impatto della certificazione EV.

“Prevedevamo un aumento di qualche punto percentuale e siamo quindi rimasti stupiti quando abbiamo scoperto che gli utenti di IE7 hanno una probabilità di acquisto superiore del 30%. Per essere sicuri che non si trattasse di un’anomalia, abbiamo continuato ad analizzare i dati per alcuni mesi, registrando sempre una differenza del 30%”, afferma Ogun. “E con l’uscita di Firefox 3, che supporta la barra verde, prevediamo un numero ancora maggiore di visite che si concludono in vendite”.

+ Descrizione dei vantaggi offerti dai certificati SSL EV di VeriSign nelle domande frequenti

“Sul sito Web descriviamo in dettaglio come la certificazione EV garantisce un’elaborazione sicura delle informazioni della carta di credito e dei dati personali”, prosegue Ogun. “Nelle domande frequenti viene infatti spiegato che i certificati SSL EV rappresentano lo standard di sicurezza Internet più elevato utilizzato per garantire l’autenticità di un sito Web e che indicano che abbiamo superato la severa procedura di autenticazione delle identità richiesta da VeriSign. I clienti che sono particolarmente preoccupati per la sicurezza possono leggere il certificato e confermare la legittimità del sito Web visitato, ed essere certi che non si tratta di un impostore. Le altre persone saranno invece sufficientemente rassicurate dalla modifica del colore della barra dell’indirizzo in verde”.

“È importante sfruttare tutte le opportunità che ci consentono di dimostrare ai clienti che impieghiamo i metodi tecnologici più all’avanguardia per garantire la protezione delle loro informazioni”, conclude Ogun. “L’uso del simbolo VeriSign Secured Seal e dei certificati SSL EV fornisce tale garanzia”.

+ Informazioni su VeriSign

VeriSign è il fornitore di servizi di infrastruttura Internet più affidabile per il mondo digitale. Miliardi di volte al giorno aziende e consumatori si affidano alla nostra infrastruttura Internet per comunicare e completare transazioni commerciali in piena tranquillità.

Visitare il sito all’indirizzo www.VeriSign.it per ulteriori informazioni.