



CASESTUDIE

# HEPSIBURADA.COM

EXTENDED VALIDATION REDUCERER  
ANTALLET AF AFBRUDTE KØB MED  
OVER 30 % FOR HEPsIBURADA.COM

## HEPSIBURADA.COM

Hepsiburada.com er den førende virksomhed med e-handel i Tyrkiet med en markedsandel på ca. 35 procent. På deres side kan online-kunderne vælge mellem mere end 180.000 produkter inden for bl.a. computere, kontorartikler, sportsudstyr og meget mere. Hepsiburada.com, som stolt kan fremvise et klientel på næsten to millioner brugere, har flere end 500.000 besøg, 4,5 millioner sidevisninger og op til 5.500 bestillinger om dagen. I normale økonomiske tider voksede virksomheden med omkring 70 procent om året. Selv i 2008, som var et udfordrende år for rigtig mange detailhandlere, voksede virksomheden 25 procent og nåede dermed op på en indtægt på 164 millioner USD – hvilket gjorde Hepsiburada.com til en af de hurtigst voksende virksomheder i Tyrkiet.

Hepsiburada.com har altid forstået, hvor vigtig informationssikkerhed er for kunderne. Det er derfor, virksomheden har anvendt VeriSign® SSL-certifikater, lige siden den blev grundlagt i 1998. "VeriSign var den bedst kendte og mest velansete udbyder af SSL-certifikater dengang som nu," sagde Kaan Donmez, administrerende direktør. "Vi har altid sørget for at drage fordel af VeriSign's renommé ved at give seglet VeriSign® Secured Seal en fremtrædende plads på vores hjemmeside, og det har kunnet betale sig. Vores samarbejde med VeriSign har mindsket kundernes frygt mht. sikkerheden for deres personlige oplysninger og har derved i høj grad bidraget til væksten i vores fortjeneste."

### PROMOVERING AF FORDELENE VED EV

Kunderne i Tyrkiet frygter med god grund udbredelsen af phishing-angreb. Medierne bestyrker deres frygt ved i vid udstrækning at offentliggøre menneskers erfaringer med bedrageriske websider, misbrug af personlige oplysninger og identitetstyveri. "Historierne om farerne ved e-handel tiltrækker større opmærksomhed i befolkningen end historier om fordelene ved online handel, selv om det trods alt er begyndt at ændre sig på det sidste," sagde Donmez. "Mange mennesker i Tyrkiet har kun lidt online-erfaring, og de er yderst mistroiske over for transaktioner, hvor deres personlige oplysninger kan havne hos de forkerte personer. Denne mistro kommer til udtryk gennem køb, der afbrydes i sidste øjeblik, og det problem har vi kæmpet med et stykke tid. Det er derfor, vi har hilst VeriSign Extended Validation SSL-certifikater velkommen og hurtigt har taget dem i brug."

Hepsiburada.com gennemførte opgraderingen til EV hurtigt og let uden behov for teknisk support fra VeriSign.

Virksomheden vidste, at EV var den teknologiske løsning, der skulle til, for at kunderne kunne overvinde deres bekymringer om bedrageriske web-sider, fordi sådanne web-sider afsløres omgående, når de ikke kan fremvise den forventede grønne EV-linje. Hepsiburada.com har gjort sit til, at kunderne forstår dette nøglepunkt ved at engagere sig i offentlig uddannelse via aviser og ugeblade. "Vi har taget disse ekstra skridt for at forklare kunderne, at når de ser den grønne adresselinje på Hepsiburada.com, har de ikke længere grund til at bekymre sig for, om de skulle befinde sig på en bedragers side," sagde Donmez.



### SAMMENFATNING AF LØSNINGEN

Hepsiburada.com, den største e-handelsvirksomhed i Tyrkiet, vælger VeriSign® Extended Validation (EV) SSL-certifikater til at afhjælpe kunders frygt for phishing og identitetstyveri. Kunderne følte sig så trygge med den grønne EV-adresselinje, at 30 % færre afbrød købet på kreditkort-betalingsiden, end der hvor man ikke kunne se den grønne linje.\*

#### Branche

- E-handel

#### Nøgleudfordringer

- Reducér antallet af afbrudte køb
- Fortsat førende på det tyrkiske marked med e-handel

#### Løsning

- Seglet VeriSign Secured® Seal
- VeriSign® Secure Site Pro med Extended Validation (EV) SSL-certifikater

#### Resultater

- Reducerede antallet af afbrudte køb med over 30 procent med EV
- Fik tilbagebetalt investeringen på én dag

\* Din virksomheds resultater kan variere. VeriSign, Inc. og dets datterselskaber fremsætter ingen garantier af nogen art (hverken udtrykkelige, underforståede eller lovgivningsmæssige) i forbindelse med de heri beskrevne tjenester eller relaterede oplysninger. Maj, 2009





## CASESTUDIE

"Vi betragter denne udgift som en del af vores investering i EV, og det er en investering, der virkelig har givet afkast. Vi kunne straks se et fald i antallet af afbrudte køb."

### MÅLING AF 30 % STIGNING - SAMT FALD I ANTALLET AF AFBRUDTE KØB

For at bestemme effekten af EV, bestemte Hepsiburada.com sig for at måle faldet i afbrudte køb. Ifølge virksomhedens optegnelser afbrød kunderne 10,56 procent af købene på siden med kreditkortbetaling i en periode på otte måneder op til introduktionen af EV. I løbet af tre måneder efter ibrugtagningen af EV faldt antallet markant helt ned til 7,39 procent.

"Det er en forbedring på over 30 procent, hvilket vi er meget begejstrede for," bemærkede Donmez. "Da vi gennemførte undersøgelserne af afbrudte handler på den side, der virkelig betyder noget - betalingssiden - er der ingen tvivl om, at æren for forskellen udelukkende tilfalder EV. På det tidspunkt, hvor kunderne kommer frem til den side, har de allerede både set og accepteret prisen. Det er sidste øjeblik kolde fødder, der fører til afbrudte køb, og det er synet og forståelsen af den grønne linje, der virkelig nedbringer antallet af kolde fødder."

De fleste af kunderne hos Hepsiburada.com bruger browsere, der understøtter den grønne linje, men der er stadig mange, der har ældre versioner. Efterhånden som flere og flere af dem opgraderer, vil de også se den grønne linje og sandsynligvis reagere med samme følelse af tillid til sikkerheden i deres transaktion og derved bidrage yderligere til reduktionen af afbrudte køb.

### TILBAGEBETALING AF INVESTERINGEN PÅ EN ENKELT DAG

"Vores afkast på investeringen i EV har været enorm – den blev betalt i løbet af en dag," konkluderede Donmez. "Hele den stigning i salget, vi oplever, er ikke den eneste fordel ved EV. Vi opfyldte også de forventninger, som mennesker har til den førende på markedet om at benytte sig af alle muligheder for at beskytte kundeoplysninger. Nogle af vores konkurrenter bruger endnu ikke EV, men vi kunne ikke forestille os at være foruden. VeriSign EV SSL er en del af vores konkurrencefordel."

### OM VERISIGN

VeriSign er den sikre udbyder af internetinfrastruktur-tjenester til den netværksforbundne verden. Hver dag bruger forskellige virksomheder og kunder vores internetinfrastruktur flere milliarder gange til at kommunikere og gennemføre handler på en tryk og sikker måde.

Besøg os på [www.Verisign.dk](http://www.Verisign.dk) for at få flere oplysninger.

"Hele den stigning i salget, vi oplever, er ikke den eneste fordel ved EV. Vi opfyldte også de forventninger, som mennesker har til den førende på markedet om at benytte sig af alle muligheder for at beskytte kundeoplysninger."

Kaan Donmez  
Administrerende direktør  
Hepsiburada.com

