



CASESTUDIE

# WORLD TICKETSHOP

STIGNING I KØBSBESLUTNINGER PÅ  
20 % MED EXTENDED VALIDATION SSL  
FOR WORLD TICKETSHOP



## CASESTUDIE

# WORLD TICKETSHOP

Hvis du vil opleve den næste koncert, eller se en World Cup fodboldkamp, er Worldticketshop.com et fantastisk sted at købe billetter. Worldticketshop.com yder den bedste e-handelsservice på seks sprog, og de er specialister i billetter, der er sjældne og svære at få fat på. I løbet af meget kort tid har online-butikken, der har base i Rotterdam, opbygget en yderst succesrig Europa-dækkende forretning som stedet for køb og salg af billetter til praktisk taget alle større musik- og sportsbegivenheder i hele verden.

## VERISIGN SECURED SEAL GIVER DEN TRYGHED, SOM KUNDERNE BEHØVER

I starten havde Worldticketshop.com ansat en udbyder af betalings-service til at varetage betalingerne, men sidst i 2008 overtog firmaet selv betalingsprocessen og var derfor tvunget til at yde transaktionssikkerhed for første gang. Det første skridt var at vælge en partner til levering af SSL-certifikater.

"Valget af VeriSign var en beslutning, der lå lige for," sagde Sebastian Monteban, administrerende direktør og grundlægger. "Alle vores konkurrenter brugte VeriSign, og vi ville have været meget dårligt stillet, hvis vi ikke havde gjort det samme. Det handler om genkendelse af navne, og VeriSign er helt klart det bedst kendte og højest respekterede navn i branchen med SSL-certifikater. Kunderne skal vide, at deres transaktioner bliver grundigt beskyttet, og de har tillid til, at VeriSign gør det rigtigt. Ved tydeligt at vise seglet VeriSign Secured Seal på vores hjemmeside, giver vi den tryghed, som kunderne behøver, fra det øjeblik de åbner vores side."

## MED TRANSAKTIONER PÅ GENNEMSNITLIGT 600 EURO HAR KUNDERNE BEHOV FOR DEN EKSTRA GRAD AF TILLID, SOM EV GIVER

Monteban vidste, at kunderne i disse tider med omsiggribende phishing er nervøse for, om siden, de ser, på er en forfalskning, der er sat op af en smart svindler, og ikke den ægte Worldticketshop.com-side. Med almindelige SSL-certifikater er det meget sværere at se forskel.

"Der er meget mere på spil i branchen med billetsalg end i andre former for e-handel," forklarede Monteban. Vores kunder køber ikke en blander til 20 Euro. De bruger i gennemsnit 600 Euro pr. transaktion på billetter til dyre arrangementer til dem selv, deres familie og deres venner. Med så meget på spil i én transaktion er de særligt bekymrede for, om de modtager, hvad de har betalt for. Selv med SSL-kryptering, og den tillid der følger med seglet VeriSign Secured Seal, har nogle kunder stadig brug for den ekstra synlige forsikring, de får via VeriSign Extended Validation SSL-certifikater. EV går længere end standardbeskyttelsen, når adresselinjen ændres til den nyeste supersikre grønne farve, som garanterer, at kunden er på den ægte hjemmeside hos Worldticketshop.com."



## SAMMENFATNING AF LØSNINGEN

For at give kunderne tillid til sikkerheden i deres e-handelstransaktioner, valgte online-billetbureauet Worldticketshop.com VeriSign® Extended Validation (EV) SSL-certifikater fra starten. EV havde langt større effekt på omsætningen end forventet: Brugere af EV-understøttede browsere fortsatte til betaling 20 % oftere end de med gamle browsere, der ikke kunne se den grønne adresselinje, der kommer med EV SSL.\*

### Branche

- Online salg af arrangementbilletter

### Nøgleudfordringer

- Giv kunderne tillid til, at deres køb er sikre
- Få større omsætning

### Løsning

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

### Resultater

- Opnåede 20 procent flere købsbeslutninger hos brugere med EV-understøttede browsere

\* 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

Installation af VeriSign EV SSL-certifikater var ligetil for IT-medarbejderne hos Worldticketshop.com. De havde nogle få spørgsmål under implementeringen, som VeriSign Support kunne svare på med det samme. "Vi har fået fantastisk service hos VeriSign i alle henseender," sagde Monteban.

### **EV GIVER 20 % FLERE KØBSBESLUTNINGER - LANGT MERE END FORVENTET**

Monteban forventede, at EV skulle påvirke salget, men han blev overrasket over, hvor stor effekten ville blive. For at undersøge det, satte han og hans team en A/B-test op til sammenligning af købsbeslutningen hos brugere med og uden EV-understøttende browsere over en periode på tre uger – rigelig tid til at få tilstrækkelig med trafik på siden og dermed sikre statistisk signifikant materiale.

Undersøgelsen viste, at brugere af Internet Explorer 7, Firefox 3 og andre EV-understøttende browserversioner afsluttede et køb 20 procent oftere end de, der brugte ældre versioner af samme browser. "Stigningen på på 20 procent med EV er utrolig - langt bedre end de 5 procent, vi havde forventet. Vi er begejstrede over den positive effekt, som vi straks kunne se med EV SSL fra VeriSign," sagde Monteban.

### **MED EV SOM EN KONKURRENCEMÆSSIG FORDEL FORTSÆTTER WORLDTICKETSHOP.COM DERES ÅRLIGE VÆKST PÅ 50 % PR. ÅR**

Fremtiden er lys for Worldticketshop.com. Salget stiger omkring 50 procent årligt, og virksomheden fortsætter sin geografiske udbredelse med tilstedeværelse i Rusland og andre østeuropæiske lande som det næste.

"Selv om vi er i en branche med meget hård konkurrence, er vi meget optimistiske mht. vores udsigter," konkluderede Monteban. "En vigtig grund er, at vi bruger VeriSign Secure Site Pro med EV SSL-certifikater. Overraskende mange af vores konkurrenter bruger dem ikke – vi har jo set på første hånd, hvilken enorm forskel de gør."

### **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.

"Stigningen på på 20 procent med EV er utrolig - langt bedre end de 5 procent, vi havde forventet. Vi er begejstrede over den positive effekt, som vi straks kunne se med EV SSL fra VeriSign."

Sebastian Monteban  
Administrerende direktør og  
grundlægger Worldticketshop

