



RAPPORT

DOKUMENTERET: SSL-CERTIFIKATER MED EXTENDED VALIDATION GIVER STØRRE SALG OG FLERE TRANSAKTIONER PÅ NETTET

INDHOLD

- 1 INDLEDNING
- 1 AFTAGENDE VÆKST I NETHANDEL PÅ GRUND AF MANGLENDE TILLID
- 2 SSL MED EXTENDED VALIDATION SKABER TILLID
- 4 DOKUMENTERET FORDEL MED EV SSL
- 6 KONKLUSION
- 6 FÅ MERE AT VIDE
- 6 OM VERISIGN





DOKUMENTERET: SSL-CERTIFIKATER MED EXTENDED VALIDATION GIVER STØRRE SALG OG FLERE TRANSAKTIONER PÅ NETTET

INDLEDNING

I takt med, at forbrugerne i stigende grad bruger internettet til at handle, dele info og bruge netbank, bliver de også mere forsigtige og opmærksomme på netsikkerheden. Men mange besøgende på websteder er fortsat bekymret for identitetstyveri og svindel, og det afholder dem fra at gennemføre (eller for den sags skyld at begynde på) transaktioner på nettet. De har brug for at vide, at de fortrolige oplysninger, som de udleverer, er beskyttet mod ondsindede hensigter.

SSL med Extended Validation (EV) har vist sig at være en afgørende faktor i kampen for at fjerne forbrugernes modvilje mod at handle på nettet. Siden april 2010 har en stribe tests udført af virksomheder verden over vist, at med VeriSign® EV SSL opnås i gennemsnit 17,8% flere transaktioner (som påvist i mere end 30 tests).¹

Med VeriSign EV SSL bliver adresselinjen grøn i sikre browsere, hvilket giver forbrugerne en ekstra netsikkerhed, som de har tillid til, fordi den er synlig. Denne rapport dokumenterer, hvordan firmaer har øget handlen på deres websteder og fået færre ugennemførte handler og flere kunder i forhold til antallet af besøgende ved hjælp af VeriSign EV SSL-certifikater.

Reelle resultater med VeriSign EV SSL

Papercheck.com: 87% flere kunderegistreringer på webstedet

CRSHotels.com: 30% flere besøgende, der vælger at købe

CarlInsurance.com: 18% flere kundetilmeldinger på nettet

Flagstarbank.com: 10% flere kundetilmeldinger på nettet

CreditKarma.com: 26% flere besøgende, der vælger at handle på webstedet

Se detaljerede oplysninger på www.verisign.dk/ssl/ssl-information-center/ssl-case-studies/index.html.

AFTAGENDE VÆKST I NETHANDEL PÅ GRUND AF MANGLENDE TILLID

I dag har flere mennesker adgang til internettet end nogensinde før, og de bruger stadig mere tid på nettet. Omsætningen på Dankort-betalinger på nettet er steget med hele 42,1 procent i første halvår 2010 sammenlignet med samme periode sidste år.² Ekspert i finanssektoren forudser, at brug af netbank og andre online konti bliver den primære kontaktflade med kunderne i løbet af det næste årti. I takt med, at internettet anvendes mere og mere, og flere mobile produkter får webbrowsere, åbner der sig nye markeder for firmaerne i form af netsalg og kontobaserede services. Men der er fortsat modvilje mod at foretage transaktioner på nettet på grund af bekymringen for, at fortrolige oplysninger ikke bliver beskyttet tilstrækkeligt.

65 procent af europæiske forbrugere er bekymrede for at miste private data online.³ På nettet kan denne mistillid let aflæses:

- Ugennemførte handler med lavere salg og forspildte indtjeningsmuligheder som resultat.
- Ifølge kliksporing når potentielle kunder frem til de sider, hvor de skal indtaste data, men springer derefter fra.
- Søgeanalyser og underretninger om søgninger har vist, hvordan brands og firmanavne bliver brugt ulovligt til at lokke kunder fra de ægte websteder.

Netsvindel er blevet mere organiseret og avanceret – og underminerer den tillid, som er afgørende for nethandelsfirmaerne. I fjerde kvartal af 2009 steg antallet af brands, der blev brugt ulovligt på falske websteder, til rekordhøje 356 i oktober, hvilket er næsten 4,4% mere end den hidtidige rekord på 341 fra august 2009.⁴ Phishing-svindlere anvender e-mails og websteder, der ser ægte ud, til at narre modtagere og besøgende til at udlevere personlige oplysninger. Omgåelse af SSL i form af man-in-the-middle-angreb omdirigerer brugerne til "sikre" websteder, som i virkeligheden er falske (dvs. at der på webstedet er taget nogle sikkerhedsforanstaltninger (hvilke der skiltes med), men webstedet er reelt et andet end det, som den besøgende tror, at han/hun er gået ind på). Denne type af angreb er ofte rettet mod webmail-programmer, sikre websteder og intranet.

1. Se detaljerede oplysninger om en række kunders resultater på www.verisign.dk/ssl/ssl-information-center/ssl-case-studies/index.html

2. Dansk e-handelsanalyse 2010

3. "Data Loss is Europe-Wide Problem Says EU Expert," SC Magazine, October 2008. Kan downloades på <http://www.scmagazineuk.com/Data-loss-is-Europe-wide-problem-says-EU-expert/article/119969/> (På engelsk).

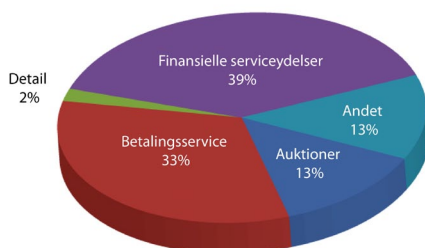
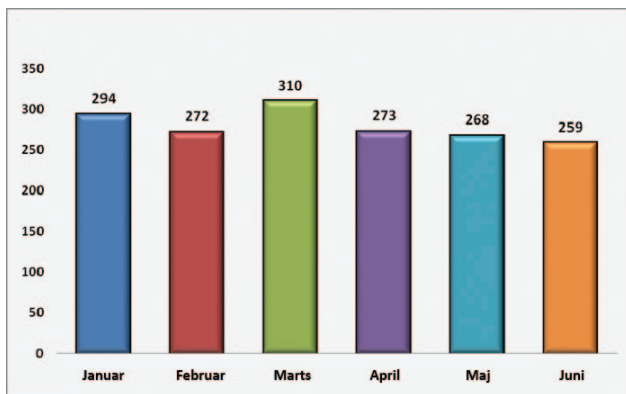
4. www.antiphishing.org



Definition af Phishing

En form for netsvindel, hvor e-mails og websteder, der tilsyneladende har et velkendt brand som oprindelse, faktisk er falske og bruges til at indhente oplysninger til identitetstyveri.

Ulovligt anvendte brands pr. måned, 1. halvår 2009



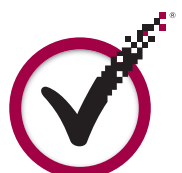
Kilde: Anti-Phishing Working Group, maj 2009

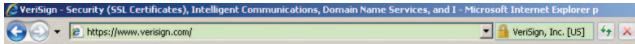
SSL MED EXTENDED VALIDATION SKABER TILLID

Mange webstedsejere kender udmærket de synlige tegn på, at et websted har SSL-sikkerhed, som f.eks. den låste hængelås og "https" i webadressen. Før SSL med Extended Validation kom på markedet, var brugerne på internettet nødt til at stole på, at legitime firmaers websteder var de eneste, som var sikret med SSL. Denne tillid er blevet ødelagt af svindlere, som har købt SSL-certifikater til falske domæner ved at udnytte slappe godkendelsesprocedurer hos inkompetente certificeringscentre. De har benyttet SSL-certifikaterne til at oprette "sikre" websteder, hvorfra de har iværksat phishing og man-in-the-middle-angreb, og det har undermineret kundetilliden generelt. Et VeriSign® EV SSL-certifikat forebygger denne kriminelle anvendelse af SSL og er samtidig en nem løsning til at reducere antallet af u gennemførte handler og få flere besøgende til at købe. Alt dette opnår man samtidig med, at omkostningerne bliver lavere, og følsomme persondata beskyttes ved at gøre transaktioner på nettet sikrere

Sådan fungerer EV

Autentificering med Extended Validation ("EV") er den stærkeste form for autentificering i forbindelse med et SSL-certifikat. EV SSL-certifikater er et ekstra sikkerhedsværn for forbrugere og webstedsejere. Certifikatansøgere skal gennem en strengt kontrolleret udstedelses- og styringsproces defineret af CA/Browser Forum for at blive godkendt. I dag er EV SSL en indbygget sikkerhedsfunktion i populære webbrowsere, som f.eks. Internet Explorer® og Firefox®, og på mobile produkter, som f.eks. iPhone og Droid. Disse browsere genkender automatisk EV-beskyttede websteder, og EV-sikkerheden fremgår klart og tydeligt i browseren, så brugerne straks kan se, at disse websteder er sikre. Når en kunde går ind på et websted, som er sikret med et EV SSL-certifikat, skifter adresselinjen til grøn (i netsikre browsere), og der ses et ekstra felt ved siden af navnet på den retmæssige ejer af webstedet sammen med navnet på den netsikkerhedsudbyder, som har udstedt EV SSL-certifikatet. Denne visuelle forsikring har medvirket til at øge forbrugernes tillid, når de handler på nettet.





“Når forbrugerne ser den tillidsvækkende grønne adresselinje på 1-800-FLOWERS.COM, ved de, at de er kommet til et ægte websted, som de kan have tillid til”, fortæller Steve Bozzo, som er CIO hos 1-800-FLOWERS.COM. “Investeringen i VeriSign EV SSL-certifikater har hjulpet os med at komme tættere på vores kunder – og på det netbaserede detailmarked er det helt uvurderligt.”

Med nettets mest anerkendte mærke som sikkerhed

EV SSL hjælper desuden brugerne med at finde ud af, hvem de handler hos, og hvem der har godkendt oplysningerne. På adresselinjen i EV SSL-kompatible browsere ser man ved siden af webadressen navnene på det firma, som indeholder EV SSL-certifikatet, og på SSL-certifikatudstederen.

VeriSign® seglet, som er det kendteste og mest anerkendte tillidsmærke på internettet, findes på mere end 90.000 websteder i 160 lande og bliver set dagligt mere end 250 mio. gange. Ifølge en Synovate/GMI-undersøgelse fra 2009 2 ud af 3 onlineforbrugere i Danmark og Sverige VeriSign-seglet.⁵ Et VeriSign® EV SSL-certifikat forstærker netforbrugernes opfattelse af, hvor sikkert et mærke og dets websted er, fordi VeriSigns anerkendte varemærke er placeret ved siden af webstedets firmanavn på adresselinjen.

VeriSign SSL-certifikater: Den førende leverandør af netsikkerhed og tillid

VeriSign er verdens førende udbyder af SSL-certifikater og er desuden den førende leverandør af EV SSL-certifikater med en markedsandel på mere end 70%. På listen over kunder med VeriSign EV SSL findes de største firmanavne inden for e-handel og bankvirksomhed.⁶ 97 af verdens 100 største banker og 93% af Fortune 500, som alle bruger SSL, har SSL-certifikater fra VeriSign.⁷ Netbrugerne har vænnet sig til at se efter, om netbutikker har VeriSign-seglet, der er placeret klart og tydeligt, så besøgende kan se, at netbutikken er den ægte vare, og at den håndterer kundernes fortrolige oplysninger sikkert med SSL-kryptering.

En investering i tillid giver højt afkast

Selv den mindste stigning i antallet af besøgende, der vælger at købe, kan have stor betydning for omsætningen og antallet af kunderegistreringer. Firmaer, der beskytter deres websted med VeriSign EV SSL-certifikater, melder om en gennemsnitlig stigning i transaktioner på mere end 17,8%.⁸ Uden VeriSign EV SSL kan et firma med en internetbaseret omsætning på USD 100.000.000 gå glip af hele USD 17.800.000 om året, fordi besøgende ikke føler sig sikre. Et websted med 100.000 netkunder kan gå glip af op til 17.800 nye kunder på grund af manglende tillid.

Højere autentificeringsstandard

Før udstedelse af et EV SSL-certifikat skal SSL-udbyderen gøre følgende:

- Kontrollere, at firmaet eksisterer juridisk, fysisk og driftsmæssigt
- Kontrollere, at firmaets identitet svarer til de officielt registrerede oplysninger
- Kontrollere, at firmaet har eneret til domænet som anført i EV SSL-certifikatet
- Kontrollere, at firmaet reelt har bestilt EV SSL-certifikatet

5. “VeriSign 2009 Brand Research,” Synovate/GMI, May 2009

6. Netcraft-rapport, marts 2010

7. Inkl. VeriSigns datterselskaber, partnere og forhandlere

8. Baseret på 30 målte kunders resultater. Se udførlige oplysninger på www.verisign.dk/ssl/ssl-information-center/ssl-case-studies/index.html



DOKUMENTERET FORDEL MED EV SSL

I takt med, at EV SSL bliver mere udbredt, er den grønne adresselinje ved at blive en nødvendighed for netbutikker i en lang række brancher. Muligheden for at spore visninger, klik og interaktioner gør det muligt at måle udbyttet ved at investere i EV SSL og kvantificere værdien af øget netsikkerhed på ethvert firmas bundlinje. I dag anvender mere end 23.000 websteder EV SSL-certifikater, og VeriSign er den foretrukne udbyder for mere end 16.000 af disse (iflg. en Netcraft-undersøgelse, marts 2009).

Færre u gennemførte handler

For alle firmaer er den hurtigste vej til en bedre bundlinje at få flere handler i hus. For netbutikkens vedkommende er u gennemførte handler et udtryk for, at potentielle kunder har brugt tid på at finde et produkt og derefter ikke har gennemført transaktionen. Når kunderne ser den grønne adresselinje, er de mere tilbøjelige til at gennemføre transaktionen.

- **Netbutikker.** “Vi opfattede EV som det nyeste niveau inden for netsikkerhed og som en naturlig udbygning af vores relation med VeriSign”, fortæller Luke Barlow, direktør for Fitness Footwear. “Desuden siger det sig selv, at forbrugere, som ser den lysende grønne adresselinje, når de er i gang med at bestille en vare, vil have større tillid til webstedet og gennemføre købet.” “EV har været en fremragende investering”, siger Jonathan Dicks, direktør for Colors and Shapes.

Fitness Footwear, Storbritanniens største selvstændigt ejede detailforretning, har opnået 13,3% færre u gennemførte handler, og antallet af besøgende, der vælger at købe, er steget med 16,9%.⁹

- **Rejser.** Central Reservation Service (CRShotels.com) er et hotelbooking-websted, som valgte at indføre VeriSign® SSL-certifikater med Extended Validation for at nedbringe de mange u gennemførte handler, som de oplevede. Kundeundersøgelser viste, at *besøgende, som så den grønne EV SSL-adresselinje, valgte at købe 30% oftere⁹* sammenlignet med forbrugere, som ikke så den, hvilket er langt over firmaets forventninger.

- **Forsikringsmæglere.** Serviceudbydere, som f.eks. CarInsurance.com, der formidler bilforsikringstilbud fra forskellige udbydere baseret på indtastede personlige oplysninger på nettet, er også påvirket af u gennemførte transaktioner. En undersøgelse foretaget af CarInsurance.com viste, at VeriSign EV SSL har givet en *18% stigning⁹ i antallet af gennemførte bestillinger på pristilbud.*

Flere kunder i forhold til antal besøgende

At gøre osere til kunder og besøgende til medlemmer kræver, at forbrugerne har stor tillid til et websted. I brancher, hvor svindel er udbredt, skiller firmaer med et godt omdømme sig ud på grund af de strenge krav, der stilles til EV SSL-autentificering. Mange firmaer har oplevet, at et VeriSign EV SSL-certifikat hjælper dem med at give deres firma et godt omdømme på nettet, fordi netbrugerne kender VeriSign-mærket og har tillid til det. Det giver flere besøgende, der vælger at købe, transaktioner af større værdi og en større omsætning.

- **Netapotek.** CanadaDrugs.com tjente udgiften til en årlig EV SSL-licens hjem igen i løbet af nogle dage. Nethandelschef Brock Gunther-Smith udtaler: “Forbrugerne køber hos os, fordi de har brug for livsvigtig medicin. Ofte er de desperate, og i mange tilfælde har de simpelthen ikke råd til at købe medicinen på deres lokale apotek. Man skulle ikke tro, at de ville bekymre sig om farven på adresselinjen. At VeriSign EV har gjort så kolossal en forskel for en kundeskare, der er så indstillet på at købe, er virkelig forbløffende.”

CanadaDrugs.com valgte VeriSign EV SSL og fik 33% flere besøgende, der vælger at købe, og en omsætningsstigning på 27% pr. køb⁹ blandt de forbrugere, som ser den grønne EV-adresselinje.

9. Alle undersøgelser er foretaget af de respektive firmaer. Se udførlige oplysninger om resultaterne af undersøgelserne på www.verisign.dk/case-studies



- **Finansielle serviceydelser.** Credit Karma valgte at anskaffe VeriSign® EV SSL for at vinde kundernes tillid i en branche, som er meget følsom over for risikoen for identitetstyveri, nemlig gældshåndtering og kreditvurderinger. *Credit Karma fik 26% flere kunder i forhold til antallet af besøgende⁹, som så den grønne adresselinje.* “Tillid er en hovedhjørneste i den service, vi tilbyder, og i vores forretningsmodel”, fortæller Ken Lin, administrerende direktør for Credit Karma. “Vi arbejder hårdt på at hjælpe mennesker med at blive bedre forbrugere, men vi er nødt til at opnå deres tillid, hvis de skal udlevere følsomme personoplysninger. VeriSign-mærket spiller en stor rolle for, at vi kan opnå det.”
- **Uddannelse.** For nye firmaer, som ønsker at øge deres kundeskare og etablere sig på nettet, er antallet af kunder i forhold til antallet af besøgende en af de primære succesparametre. PaperCheck.com, som er en webservice, der tilbyder redigering og korrektur af dokumenter til brugere inden for uddannelsessektoren, oplever VeriSign EV SSL som uundværlig.

“Vi blev paf over den virkning, som EV havde. 87% flere kunderegistreringer⁹ er helt utroligt”, siger Darren Shafae, grundlægger og vice-administrerende direktør for PaperCheck.com, LLC. “Vi havde ikke forestillet os så høj en stigning. Afkastet af denne investering har været fantastisk!”

Øget netsikkerhed

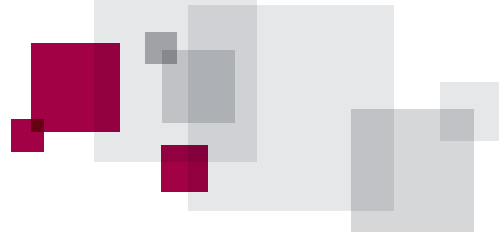
For firmaer, som skal overholde lovkrav til beskyttelse af følsomme persondata, reducerer EV SSL-certifikater risikoen for manglende overholdelse af kravene og viser samtidig, at firmaerne har den bedste netsikkerhed baseret på strenge godkendelsesstandarder. Ved hjælp af EV SSL og ved at opdrage kunderne til at se efter den grønne adresselinje reducerer firmaerne risikoen for opspåning af persondata og markerer samtidig, at deres sikkerhedsforanstaltninger er effektive.

- **Banker.** Flagstar, som er den største børsnoterede bank med hovedsæde i midtvesten i USA, indførte VeriSign EV SSL-certifikater på sit bankwebsted for privat- og erhvervskunder og på sine websteder for bolig- og kreditforeningslån i samarbejde med forskellige partnere. Ifølge Flagstar opnåede *Flagstar.com en stigning på 49% i brugen af webstedet i løbet af 12 måneder, og banken opnåede 10% flere gennemførte ansøgninger på nettet.*⁹ I en periode, hvor bankerne havde travlt med at konsolidere sig, og hvor der var stor økonomisk uro, oplevede Flagstar Bank en vækst i deres kundeskare, som rakte ud over den traditionelle filialmodel.

“Det har været et enormt problem at kende forskel på ægte og falske websteder i vores branche, men VeriSign EV har reelt skaffet os af med problemet”, fortæller Jason Dufner, Senior Vice President, IT Content and Banking Systems, Flagstar Bank.

- **Finansielle serviceydelser.** Da Investors Trust valgte at skifte til VeriSign EV SSL-certifikater, informerede de deres forretningspartnere og kunder om vigtigheden af at se efter den grønne adresselinje og at bruge netsikre browsere. “VeriSign er anerkendt og verdensberømt for sin netsikkerhed. Dets omdømme er uden sidestykke som markedets førende udbyder af seriøse løsninger til seriøse firmaer. Det er som at få en blåstempling af netsikkerheden i ens egen virksomhed”, siger Michael Valderrama, CTO hos Investors Trust. “Internettet er en jungle i dag, og kunderne har brug for at vide, at sikkerheden er i orden. Derfor bruger vi EV – og VeriSign.”
- **Forsikringsmæglere.** David Fitzgerald, CIO og Executive Vice President hos CarInsurance.com, er helt enig: “Det er nødvendigt, at vi sørger for maksimal beskyttelse af vores kunders data, og det er lige så nødvendigt at gøre kunderne opmærksom på, at vi gør det. Det er netop, hvad VeriSign-seglet og den grønne EV-adresselinje går ud på – nemlig at skabe kundetillid.”





RAPPORT

KONKLUSION

Service og salg på internettet er blevet vækstområder for firmaer i alle størrelser i en lang række brancher. Men en række kundeeksampler viser, at uden VeriSign® EV SSL-certifikater er firmaerne ofte i fare for at gå glip af denne vækstmulighed, fordi kunderne er tilbageholdende med at handle på nettet, når de er bekymret for, at deres personlige oplysninger ikke er tilstrækkeligt beskyttet.

Det er dokumenteret, at VeriSign EV SSL-certifikater gør det nemt at skabe kundetillid, så kunderne gerne udleverer deres persondata på nettet. Derfor er de en nødvendig investering for firmaer, som ønsker at udnytte deres vækstpotentiale inden for e-handel.

FÅ MERE AT VIDE

Du kan få mere at vide om VeriSign® EV SSL-certifikater ved at ringe til 80 88 29 78 eller +45 88 61 01 10 eller ved at sende en e-mail til: salg@verisign.dk

OM VERISIGN

VeriSign er den digitale verdens anerkendte leverandør af infrastrukturtiltjenester til internettet. Flere milliarder gange hver eneste dag benytter firmaer og forbrugere vores internetinfrastruktur til at kommunikere og handle trygt på nettet.

Få mere at vide på www.Verisign.dk.

