



CASE STUDY



## Overstock.com

En stor onlineshop forudser et betydeligt fald i antallet af besøgende, der afbryder deres køb, som følge af implementeringen af VeriSign® Extended Validation SSL-certifikaterne



## Overstock.com



### SAMMENFATNING AF LØSNINGEN

Overstock.com implementerede seglet VeriSign Secured™ Seal og VeriSign® Extended Validation SSL-certifikaterne for yderligere at øge kundernes tillid til at kunne foretage transaktioner på Overstock.coms websted. På grund af denne større tillid er antallet af besøgende på webstedet, som afbryder deres køb, nu 8,6 % lavere for dem med browsere, der understøtter det nye certifikat, end for andre besøgende.

#### Branche

- Detail

#### Udfordringer

- Overstock.com forsøger hele tiden at finde nye måder, hvorpå kundernes tillid og tryghed kan øges yderligere i forbindelse med transaktioner på webstedet.
- Det stadig mere konkurrenceprægede onlinemarked betyder, at virksomhederne skal være mere nyskabende for at opretholde konkurrenceevnen.

#### Løsning

- Seglet VeriSign Secured Seal
- VeriSign Extended Validation SSL-certifikater

#### Resultater

- Overstock.com var i stand til at opgradere til VeriSign Extended Validation SSL-certifikater på en hurtig og let måde.
- Overstock.com har i en periode på 8 uger efter implementeringen oplevet et fald i antallet af besøgende, som afbryder deres køb, på 8,6 % for dem med browsere, der understøtter det nye certifikat.

Overstock.com med hovedkontor i Utah, Salt Lake City, blev etableret ud fra et ønske om at levere mærkevarer af høj kvalitet og gør brug af internettet til at give forbrugerne let adgang til uimodståelige tilbud. Overstock.com kan tilbyde producenter, distributører og andre detailhandlere en alternativ salgskanal til at få afsat overskudsvarer. Uanset størrelsen eller mængden af de bestilte varer holder Overstock.com forsendelsesomkostningerne nede på et par dollar og tilbyder ofte gratis levering for yderligere at øge værdien for køberne.

Overstock.com behandlede bestillinger af lagervarer for et bruttobeløb på næsten 840 millioner dollar i 2006 og er anerkendt som førende i verden inden for onlinekøb. Det konstant stigende antal varer, som Overstock.com kan tilbyde, omfatter produkter til sove- og badeværelser samt boligindretning, køkkenudstyr, ure, smykker, elektronik og computere, sportsudstyr, beklædningsgenstande og designvarer og endda biler, som alle kan fås til stærkt nedsatte priser. Antallet af produkter, som Overstock.com kan tilbyde, er steget fra under 100 ved etableringen i 1999 til over 50.000. Dette antal omfatter ikke bøger, musik, videospil og interaktive spil, som i alt udgør yderligere 700.000 varer.

#### + Sikkerhed og tillid har højeste prioritet

VeriSign, der længe har været synonymt med branchens førende sikkerhedsløsninger, og som har været en fast samarbejdspartner for Overstock.com, leverer nøglekomponenter til virksomhedens online tilstedeværelse, som f.eks. seglet VeriSign Secured Seal og den nye standard inden for identitetsautenticering, Extended Validation SSL-certifikater.

Geoff Atkinson, Marketing Chief of Staff hos Overstock.com, og hans team er konstant på udkig efter måder, hvorpå de bedre kan udnytte trafikken på Overstock.coms websted til økonomisk gevinst. "VeriSign er anerkendt som førende inden for sikkerhed på internettet," sagde Atkinson. "Det var en let beslutning at implementere VeriSign Extended Validation SSL-certifikaterne. Vi vidste lige fra start, at dette ville udgøre en mærkbar forskel for forbrugerne og også være et positivt bidrag til virksomhedens aktiviteter.

En undersøgelse, der for nylig blev foretaget af det førende globale analysebureau TNS, bekræftede Atkinsons forventninger: Seks ud af syv amerikanske købere gav udtryk for, at tilstedeværelsen af et troværdigt garantimærke fra en tredjepart, som f.eks. seglet VeriSign Secured Seal, var af afgørende betydning for deres villighed til at handle på internettet. Næsten to tredjedele af respondenterne indrømmede, at de havde afbrudt deres online-transaktion på grund af bekymringer omkring sikkerheden på webstedet. Desuden tilkendegav 90 procent af respondenterne, at de ville have gennemført deres køb, hvis der havde været et anerkendt garantimærke på webstedet. Resultaterne af undersøgelsen styrkede også Overstock.coms tiltro til, at VeriSign fortsat vil kunne opretholde tilliden til onlinemarkedet: Omkring fire ud af fem af de adspurgte kendte til seglet VeriSign Secured Seal og gav udtryk for, at seglet gav dem den tillid, der var nødvendig for, at de ville gennemføre et onlinekøb. Kendskabet til seglet VeriSign Secured Seal var langt større end kendskabet til noget andet garantimærke, der var omfattet af undersøgelsen.

*”Det var en let beslutning at implementere seglet VeriSign Secured Seal og EV SSL-certifikaterne. Vi er meget begejstrede for, hvor let implementeringen har været og det efterfølgende fald i antallet af besøgende, som afbryder deres køb.”*

Geoff Atkinson  
Marketing Chief of Staff  
Overstock.com

### + Hvorfor skal man bruge Extended Validation SSL-certifikater?

Som et direkte svar på stigningen i internetsvindlen, der har svækket forbrugernes tillid til onlinetransaktioner, godkendte en gruppe førende SSL (Secure Sockets Layer) – certificeringscentre (CA'er) og browserleverandører i 2006 standarden Extended Validation som standardpraksis for validering af certifikater. For at kunne udstede et SSL-certifikat, der overholder denne standard, skal et certificeringscenter som f.eks. Verisign indføre omfattende retningslinjer for autentificering af certifikater og bestå en Webtrust-vurdering. Valideringsproceduren kræver, at certificeringscenteret autentificerer certifikatansøgerens ejerskab af domænet og den organisatoriske identitet, samt at certifikatansøgeren er autoriseret til at bestille et Extended Validation SSL-certifikat på vegne af organisationen.

Det er igennem længere tid blevet påvist, at seglet VeriSign Secured Seal giver onlinekunderne en betydelig følelse af sikkerhed og integritet, og nu identificerer VeriSign Extended Validation SSL-certifikaterne tydeligt et websteds organisatoriske identitet. Hvis en person, som bruger Internet Explorer 7 (IE7), besøger et websted, der er sikret med et Extended Validation-certifikat, bliver browserens adresselinje grøn. Endvidere vil et nyt felt til højre for den grønne adresselinje skifte mellem at vise organisationens navn, som er anført i certifikatet, og webstedets leverandør af SSL-sikkerhed som f.eks. VeriSign.

Efter at have truffet beslutningen om at implementere VeriSign Extended Validation SSL-certifikaterne arbejdede team fra begge virksomheder meget tæt sammen og udvekslede taktiske overvejelser med henblik på at fastlægge, hvordan denne implementering helt nøjagtigt skulle finde sted. ”VeriSigns ekspertise og erfaring gjorde overgangen til de nye certifikater hurtig og let, reflekterede Atkinson.”

### + Tjenestens samlede omfang

Alle VeriSign EV SSL-certifikater, herunder dem, der implementeres af Overstock.com, leveres med EV Upgrader™, som er en innovativ teknologi, der gør det muligt for IE7 på Windows® XP-klientsystemer at registrere Extended Validation-certifikater og vise EV-grænsefladekonventioner på samme måde, som den gør for Windows Vista-klienter. VeriSign har indbygget EV Upgrader i seglet VeriSign Secured Seal, hvilket betyder, at ethvert websted, der i øjeblikket viser seglet, automatisk giver Windows XP-brugere, som anvender IE7, mulighed for at se den grønne linje.

”Jeg er utrolig glad for, at potentielle kunder på alle vores websteds sider bliver gjort opmærksom på, at der er tale om et sikkert websted. Den grønne baggrund bag vores URL-adresse underbygger, at Overstock.com er et sikkert sted at handle,” udtalte Atkinson.

På grund af denne større tillid er antallet af besøgende på webstedet, som afbryder deres køb, nu 8,6 % lavere for dem med browsere, der understøtter de nye EV SSL-certifikater, end for besøgende uden en EV-understøttet browser. ”Det var en let beslutning at implementere seglet VeriSign Secured Seal og EV SSL-certifikaterne. Vi er meget begejstrede for, hvor let implementeringen har været og det efterfølgende fald i antallet af besøgende, som afbryder deres køb.”

**Besøg os på [www.Verisign.dk](http://www.Verisign.dk), hvis du vil have yderligere oplysninger.**

©2007 VeriSign Denmark ApS. Alle rettigheder forbeholdes. VeriSign, VeriSign-logoet, cirklen med flueben og andre varemærker, servicemærker og design er registrerede eller ikke-registrerede varemærker, der tilhører VeriSign og dets datterselskaber i U.S.A. og i andre lande.

00025514 03-12-2007  
ML 071170