



ESTUDIO DE CASO

HEPSIBURADA.COM

EXTENDED VALIDATION REDUCE
EL ABANDONO DE LAS COMPRAS
EN MÁS DEL 30% EN HEPSIBURADA.COM





ESTUDIO DE CASO

HEPSIBURADA.COM

Hepsiburada.com es la primera empresa de comercio electrónico de Turquía, con aproximadamente el 35% de la cuota de mercado. Este sitio web ofrece a los compradores en línea la posibilidad de adquirir más de 180.000 productos, incluyendo equipos informáticos, suministros de oficina, equipamiento deportivo y mucho más. Con una base de clientes de casi dos millones de usuarios registrados, Hepsiburada.com es testigo de más de 500.000 visitas diarias, 4,5 millones de visualizaciones de página al día y hasta 5.500 pedidos en un mismo día. En los periodos de economía normal, la empresa disfrutó de un crecimiento anual del 70%. Incluso en 2008, que fue un año complicado para tantos distribuidores al por menor, la empresa creció un 25% para alcanzar unos ingresos de 164 millones de dólares, convirtiendo a Hepsiburada.com en una de las empresas de mayor crecimiento de Turquía.

Hepsiburada.com siempre comprendió la importancia que la seguridad de la información tiene para los clientes. Por ese motivo, la empresa ha utilizado ininterrumpidamente los certificados SSL de VeriSign® desde su fundación en 1998. “VeriSign era por entonces el proveedor de certificados SSL más conocido y mejor considerado, y lo sigue siendo ahora”, asegura Kaan Donmez, Director general. “Siempre nos hemos asegurado de aprovechar la reputación de VeriSign mostrando el sello VeriSign® Secured Seal en un lugar visible de nuestra página de inicio, y eso tiene su recompensa. Nuestra relación con VeriSign ha ayudado a vencer las dudas de los clientes sobre la seguridad de su información personal, lo que ha contribuido en gran medida al crecimiento de nuestros ingresos.”

PUBLICACIÓN DE LAS VENTAJAS DE EV

Los clientes de Turquía tienen razones de sobra para preocuparse por la creciente prevalencia de los ataques de phishing. Los medios de comunicación potencian sus miedos difundiendo ampliamente las experiencias de algunos usuarios con sitios web fraudulentos, los casos en que la información personal se ha puesto en riesgo y el robo de identidad. “Las historias sobre los riesgos del comercio electrónico atraen más a la audiencia que las historias sobre las ventajas de la compra en línea, aunque esto ha empezado a cambiar recientemente”, asegura Donmez. “Muchas personas de Turquía tienen una experiencia en línea limitada, y son especialmente reticentes a completar transacciones que puedan poner su información privada en las manos equivocadas. Este miedo se traduce en el abandono del proceso de compra en el último minuto, que es algo que llevamos cierto tiempo intentando evitar. Por eso recibimos con alegría la comercialización de los certificados SSL con Extended Validation de VeriSign, y fuimos muy rápidos en adoptarlos.”

Hepsiburada.com cambió a EV de forma rápida y sencilla, sin necesidad de recurrir al soporte técnico de VeriSign.

La empresa sabía que EV era la solución tecnológica que necesitaba para superar las preocupaciones de los clientes por los sitios web fraudulentos, ya que dichos sitios destacarían claramente al no poder mostrar la barra verde de EV que esperaban. Para asegurarse que los clientes comprendían este importante punto, Hepsiburada.com colaboró realizando una campaña de divulgación en periódicos



RESUMEN DE SOLUCIONES

Hepsiburada.com, la mayor empresa de comercio electrónico de Turquía, eligió los certificados SSL con Extended Validation (EV) de VeriSign® para tranquilizar los temores de sus clientes sobre phishing y robo de identidad. Los clientes se sintieron tan seguros con la barra de direcciones verde de EV que abandonaron la página de pago con tarjeta de crédito un 30% menos que aquellos que no podían verla.*

Sector

- Comercio electrónico

Retos clave

- Reducir el abandono del proceso de compra
- Conservar la posición de líder del comercio electrónico de Turquía

Solución

- VeriSign Secured® Seal
- Certificados SSL VeriSign® Secure Site Pro con Extended Validation (EV)

Resultados

- Reducción de la tasa de abandono de compras en más del 30% con EV
- Amortización de la inversión en sólo un día

*Los resultados de su empresa pueden variar. VeriSign, Inc. y sus subsidiarias no ofrecen garantías de ningún tipo (expresa, implícita o estatutaria) respecto a los servicios descritos en este documento. Mayo de 2009





ESTUDIO DE CASO

y revistas. “Realizamos acciones adicionales para explicar que los clientes que vieran la barra verde en Hepsiburada.com no tendrían que preocuparse más por estar en un sitio web impostor”, afirma Donmez. “Consideramos que este gasto formaba parte de nuestra inversión en EV, y esa inversión ha rendido sobrados frutos. Empezamos a notar una reducción de la tasa de abandono de forma inmediata.”

MÁS DE UN 30% DE REDUCCIÓN DEL ABANDONO

Para cuantificar el impacto de EV, Hepsiburada.com decidió medir la reducción de abandonos del proceso de compra. De acuerdo con los registros de la empresa, los clientes abandonaron la página de pago mediante tarjeta de crédito en una proporción del 10,56% durante los ocho meses previos a la introducción de EV. Durante los tres meses posteriores a la implementación de EV, esa proporción cayó drásticamente al 7,39%.

“Esa cifra supone una mejora de más del 30%, que es algo que nos satisface enormemente”, subraya Donmez. “Desde que realizamos nuestras comprobaciones de abandono en la página que realmente importa, la de pago, no hay ninguna duda de que la diferencia se debe únicamente a EV. Cuando los clientes llegan a esa página, ya han visto el precio y lo han aceptado mentalmente. La indecisión de último minuto era la responsable del abandono del proceso, mientras que ver y comprender la barra verde hacen que esa indecisión se reduzca.”

La mayoría de los clientes de Hepsiburada.com utilizan versiones de navegador con EV, aunque aún hay algunos que utilizan versiones más antiguas. A medida que éstos últimos se vayan modernizando, también verán la barra verde y reaccionarán con la misma confianza en la seguridad de su transacción, lo que supondrá una reducción aún mayor de la tasa de abandono del proceso de compra.

AMORTIZACIÓN DE LA INVERSIÓN EN EL PRIMER DÍA

“La amortización de la inversión en EV fue excelente: se realizó en sólo un día”, concluye Donmez. “Todas las ventas adicionales de las que hemos sido testigos no son la única ventaja de EV. También hemos cumplido con las expectativas que tienen los usuarios de que el líder del mercado aproveche todas las oportunidades para proteger la información de sus clientes. Algunos de nuestros competidores aún no utilizan EV, pero nosotros ni siquiera nos planteamos prescindir de este sistema. El SSL con EV de VeriSign es una parte clave de nuestra ventaja competitiva.”

ACERCA DE VERISIGN

VeriSign es el proveedor de confianza de servicios de infraestructura de Internet para el mundo digital. Miles de millones de veces al día, las empresas y consumidores confían en nuestra infraestructura de Internet para comunicarse y realizar transacciones comerciales con seguridad.

Si desea más información, visítenos en www.Verisign.es.

“Todas las ventas adicionales de las que hemos sido testigos no son la única ventaja de EV. También hemos cumplido con las expectativas que tienen los usuarios de que el líder del mercado aproveche todas las oportunidades para proteger la información de sus clientes.”

Kaan Donmez
Director general
Hepsiburada.com

