



CASO DE ESTUDIO



VeriSign EV aumenta en un 30% las confirmaciones de compra de Central Reservation Service





## RESUMEN DE SOLUCIONES

*Central Reservation Service, un servicio de reserva de hoteles en línea, implementó los Certificados SSL con Extended Validation (Validación ampliada) (EV) de VeriSign® para solucionar los elevados índices de abandono. Las pruebas mostraron que los clientes que veían la barra verde EV confirmaban sus compras un 30% más que aquellos que no se fijaban en la barra verde, superando con creces las expectativas de la compañía.\**

**Sector**  
Comercio electrónico

### Retos clave

- Aplacar los miedos de los usuarios
- Mejorar los índices de confirmación

### Solución

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

### Resultados

- Un 30% más de confirmaciones de venta de los usuarios que vieron la barra verde EV
- Notable descenso de los índices de abandono

# VeriSign EV aumenta en un 30% las confirmaciones de compra de Central Reservation Service

## + Central Reservation Service

El Central Reservation Service (CRS) proporciona un servicio gratuito de reserva hotelera que ofrece unas tarifas muy atractivas y ofertas especiales en hoteles y centros turísticos, sin prepagos y sin cargos por reserva, cambio o cancelación. Esta empresa se especializa en el trato tanto con hoteles privados en sus destinos predilectos, en especial boutiques y hoteles temáticos, como con una selección de conocidas cadenas hoteleras. El servicio está dirigido principalmente a veraneantes y a usuarios de pequeñas y medianas empresas que realicen viajes de negocios.

CRS se fundó en 1987 como servicio telefónico. Fue una de las primeras empresas en trabajar por Internet en 1994. Los beneficios del sitio web de la compañía, CRSHotels.com, han ido creciendo de manera firme, hasta el punto de que ahora recibe 50.000 visitantes al mes y comprende el 90% de las ventas de la empresa.

“Es importante aprovechar cualquier oportunidad para demostrar a nuestros clientes que utilizamos la mejor y más avanzada tecnología para mantener segura su información. Utilizar el sello VeriSign Secured® Seal y SSL con EV nos permite garantizar su tranquilidad.”

—Hakan Ogun, Jefe de TI, Central Reservation Service

## + Investigar por Internet convence a CRS a cambiar al SSL de VeriSign

CRS comenzó asegurando los datos de sus clientes recurriendo al SSL de otra empresa. Sin embargo, debido a los altos índices de abandono del carro de la compra, la compañía comenzó a fijarse en la importancia que los consumidores en línea concedían a la seguridad y en las ventajas de VeriSign. “Dedicamos mucho tiempo a investigar lo que ocurre en Internet, sobre todo en los sitios web de las empresas líderes en comercio electrónico, y siempre nos encontrábamos con el sello VeriSign Secured Seal”, explicó Hakan Ogun, Jefe de TI. “Aprendimos que la razón era que los clientes preocupados por la seguridad conocían y confiaban en la marca VeriSign mucho más que en la de cualquier otro proveedor de SSL, así que decidimos cambiar y mostrar claramente el sello VeriSign Secured Seal.”

La presencia del sello VeriSign Secured Seal llevó al aumento de confirmaciones de venta que CRS había deseado, pero el abandono de los carros de compra seguía siendo un problema. Recientemente, poco antes de la renovación de la licencia VeriSign, la compañía realizó una encuesta para saber por qué tantos clientes potenciales no completaban el proceso de compra. El 27% respondió que estaba preocupado por la seguridad de su número de tarjeta de crédito y demás datos personales.

\* Los resultados de su empresa pueden variar. VeriSign Spain, S.L. no ofrece garantías de ningún tipo (expresa, implícita o estatutaria) respecto a los servicios descritos en este documento.

**+ EV proporciona un 30% más de confirmaciones con regularidad**

“VeriSign acababa de poner en marcha sus certificados EV, y pudimos ver el potencial de afrontar estas cuestiones relativas a la seguridad, así que cuando renovamos con VeriSign, solicitamos la EV”, comenta Ogun. “Las ventas se incrementaron inmediatamente, así que realizamos una prueba “espectadores vs. Compradores” para averiguar cuánto había influido la EV.”

Para esta prueba, CRS recurrió a Google Analytics para comparar los índices de confirmación de usuarios de Internet Explorer 7 (IE7), que muestra la barra de direcciones verde de EV frente a los de aquellos que utilizaban exploradores que aún no poseían esta característica. Dado que no existía ninguna otra diferencia material entre exploradores, ésta era una forma válida de medir el impacto de la EV.

“Esperábamos un pequeño aumento del porcentaje, pero quedamos muy sorprendidos al comprobar que los usuarios de IE7 confirmaban nada menos que un 30% más a menudo que los demás. “Para asegurarnos de que no era una anomalía, continuamos realizando pruebas durante meses y vimos una diferencia del 30% de forma constante”, confirmó Ogun. “Y ahora que ya ha salido Firefox 3, que también muestra la barra verde, esperamos aún más confirmaciones.”

**+ Las FAQ destacan los beneficios de los Certificados SSL con EV de VeriSign**

“En nuestro sitio web describimos con detalle por qué la EV protege los datos personales y de la tarjeta de crédito tan bien”, añadió Ogun. “Nuestros FAQs explican que el SSL con EV es el estándar más completo en la industria de seguridad de Internet para la autenticación de sitios web, y que esto significa que hemos aprobado el riguroso proceso de autenticación de VeriSign. Las personas más preocupadas por la seguridad leen el certificado y pueden confirmar que están visitando nuestro auténtico sitio web, y no uno falso. Pero a mucha gente le tranquiliza el mero hecho de ver que la barra de direcciones se vuelve de color verde.”

“Es importante aprovechar cualquier oportunidad para demostrar a nuestros clientes que utilizamos la mejor y más avanzada tecnología para mantener segura su información”, concluyó Ogun. “Utilizar el sello VeriSign y SSL con EV nos permite garantizar su tranquilidad.”

**+ Acerca de VeriSign**

VeriSign es el proveedor de confianza de servicios de infraestructura de Internet para el mundo digital. Tanto compañías como usuarios confían en nuestra infraestructura de Internet miles de millones de veces al día para comunicarse y comerciar con seguridad y confianza.

**Si desea más información, visítenos en [www.Verisign.es](http://www.Verisign.es).**