



CASO DE ESTUDIO



Los certificados SSL con EV de VeriSign producen un retorno de inversión del 48.000% para dwell





RESUMEN DE LA SOLUCIÓN

Después de su éxito con el sello VeriSign Secured®Seal, el distribuidor de muebles de estilo moderno dwell decidió averiguar cuánto más les aportaba el certificado con Extended Validation (EV) de VeriSign®. La barra de color verde hizo aumentar las tasas de conversión a un 13,8% y las ventas mensuales a 18.000 libras, con un retorno de la inversión del 48.000%.¹

Sector

Comercio electrónico

Solución

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

Resultados

- Se obtuvo un 13,8% más de conversiones de los clientes que vieron la barra de color verde con EV que de los que no
- En un mes, se apreció un incremento en ventas con EV de 18.000 libras
- Se alcanzó un retorno de la inversión del 48.000%

+ dwell

dwell vende una amplia gama de muebles de estilo moderno en todo Reino Unido, con entrega rápida de sus artículos en existencias. Después de cinco años de éxito en el negocio, la empresa alcanzará los 25 millones de libras en ventas en 2008, y cada año dobla las ventas. dwell logra estos ingresos gracias a una combinación de puntos de venta, ventas por catálogo y un canal online llamado dwell.co.uk que ha crecido rápidamente y representa el 30% de sus resultados.

+ Contrate los servicios del líder en reconocimiento de marca

Uno de los motivos del éxito de dwell es un equipo que se anticipa a los problemas y que supera cada obstáculo antes de que tenga consecuencias en sus flujos de ingresos. Esto ya se comprobó cuando se tomó la decisión de reemplazar los certificados SSL y el sello del distribuidor de entonces por el de VeriSign. “Nuestra compañía proveedora de alojamiento web utilizaba un distribuidor de certificados del que yo nunca había oído hablar, y si yo no los conocía a ellos, tampoco esperaba que los conocieran nuestros clientes” declaró Richard Theobald, responsable de TI de la empresa. “El reconocimiento de marca es muy importante en el comercio electrónico y no podíamos esperar a que el sello de seguridad de una marca inadecuada comenzara a perjudicar nuestras ventas. En lugar de esperar, hicimos el cambio a VeriSign tan pronto como pudimos”.

“Desde el primer momento pensamos en VeriSign® como nuestro distribuidor de certificados SSL”, añadió Theobald. “El público ve el sello VeriSign Secured® Seal en todas partes y es la marca en la que confían. Sin lugar a dudas es el líder de reconocimiento de marca en la seguridad en línea. Las empresas más reputadas utilizan Verisign y así es cómo queremos que se nos distinga”.

+ Apostamos por los certificados SSL con Extended Validation® de VeriSign

Theobald y su equipo controlan muy de cerca el desarrollo de certificados SSL con Extended Validation (EV) de VeriSign y fueron de las primeras empresas del mundo en adoptarlos. De hecho, ya habían implantado EV en su sitio web antes de que Microsoft convirtiera las barras de color verde en Internet Explorer 7 (IE7), el primer navegador que se valió de EV para poner la barra de direcciones de color verde.

“Queríamos que todo estuviera preparado para cuando el público comenzara a utilizar IE7, y verdaderamente mereció la pena”, explicó Theobald. Después de un año y medio utilizando los certificados con EV, dwell decidió averiguar qué resultados se estaban obteniendo de la inversión. Por tanto, Theobald y su equipo realizaron una prueba con 2.194 transacciones durante un mes donde comparaban los resultados de los usuarios de IE7 con los de IE6, en el que no se mostraba la barra de color verde.

+ Se obtiene un retorno de la inversión del 48.000%

Primero compararon las tasas de conversión: el 1,07% de los visitantes del sitio que utilizaron IE7 terminaron comprando, frente a sólo un 0,94% de los que utilizaron IE6. Esto indica que entre los usuarios de IE7 hay un 13,8% más de probabilidades de que compren.

A continuación examinaron el efecto de la mayor tasa de conversión de IE7 en los ingresos. Extrapolando los resultados de la muestra de 2.194 clientes a los 213.000 que visitaron el sitio aquel mes, y aplicando importes promedio de compra, calcularon que los usuarios

¹ Los resultados de su empresa pueden variar. VeriSign, Inc. no ofrece garantías de ningún tipo (expresa, implícita o estatutaria) respecto a los servicios que se describen o a la información que contiene este documento.

“Internet es una herramienta fantástica, pero también hay muchos estafadores. El uso que nosotros hacemos del sello de seguridad y de los certificados SSL con EV de VeriSign es uno de los métodos más importantes que tenemos para demostrar la confianza a nuestros clientes y asegurarles que su información es segura mientras hacen negocios con dwell”.

Richard Theobald, Responsable de TI
dwell.co.uk

de IE7 compraron aproximadamente 9.000 libras más ese mes que sus homólogos de IE6. Entonces, teniendo en cuenta los porcentajes de usuarios de IE7 y de IE6 en la base de clientes, calcularon que en promedio se podía esperar que los usuarios de IE7 representaran aproximadamente 9.000 libras menos en ventas durante el mes si todo lo demás quedaba igual.

“La conclusión es que ese mes vimos un aumento en ventas de 18.000 libras entre los usuarios de IE7, y yo no tenía ninguna duda de que era debido a la barra de color verde con EV. La verdad es que el tamaño de la muestra es suficientemente grande y no hay ninguna otra diferencia notable entre ambos navegadores,” aseguró Theobald. “Teniendo en cuenta que el coste incremental de EV es de sólo 37,50 libras al mes, nuestro retorno de la inversión es un espléndido 48.000%. Esto parece mucho, y de hecho lo es, pero también es justo lo que esperábamos”.

+ Análisis del efecto psicológico del color verde

“Es interesante investigar las razones por las que la barra de color verde produce muchas más ventas,” añadió Theobald. “Es cierto que algunos clientes son conscientes del proceso de análisis que VeriSign realiza antes de permitir que una empresa como la nuestra muestre la barra de color verde, y esto les da una mayor confianza en nuestra autenticidad. Sin embargo, debe haber muchos que, aunque no entiendan el verdadero significado, se sientan más seguros así. Creo que el uso de la barra verde tiene un gran componente psicológico. El verde sugiere a la mente de las personas ‘este sitio es seguro’”.

“Internet es una herramienta fantástica, pero los clientes están preocupados por la seguridad de los sitios web” concluyó Theobald. “El uso que nosotros hacemos del sello de seguridad y de los certificados SSL con EV de VeriSign es uno de los modos más importantes que tenemos de demostrar la confianza a nuestros clientes y asegurarles que su información es segura mientras hacen negocios con dwell”.

+ Acerca de VeriSign

VeriSign (NASDAQ: VRSN) es el proveedor de confianza de servicios de infraestructura de Internet para el mundo digital. Miles de millones de veces al día, nuestros servicios SSL, de autenticación, de protección de la identidad y de registro ayudan a empresas y consumidores de todo el mundo a comunicarse y a realizar transacciones comerciales con seguridad.

VeriSign es la empresa líder en emisión de certificados SSL (Secure Sockets Layer) que permite las comunicaciones y el comercio electrónico seguros en sitios web, intranets y extranets. VeriSign continúa liderando el sector de certificados SSL como miembro del CA/Browser Forum, un organismo de creación de estándares que se centra en los certificados SSL de alta seguridad.

Si desea más información visítenos en www.VeriSign.es.