



FALLSTUDIE

HEPSIBURADA.COM

EXTENDED VALIDATION SENKT DIE ANZAHL ABGEBROCHENER EINKÄUFE UM ÜBER 30 PROZENT FÜR HEPSIBURADA.COM



FALLSTUDIE

HEPSIBURADA.COM

Hepsiburada.com ist das führende E-Commerce-Unternehmen in der Türkei mit einem Marktanteil von etwa 35 Prozent. Über die Website des Unternehmens können Online-Einkäufer über 180.000 Produkte wie Computer, Büroartikel, Sportgeräte und vieles mehr erwerben. Mit einem riesigen Kundenkreis von annähernd zwei Millionen registrierten Benutzern kann Hepsiburada.com pro Tag über 500.000 Besuche, 4,5 Millionen Seitenaufrufe und bis zu 5.500 Bestellungen verzeichnen. In wirtschaftlich normalen Zeiten wuchs das Unternehmen jährlich um etwa 70 Prozent. Auch 2008, das ein kritisches Jahr für viele Händler darstellte, wuchs die Firma um 25 Prozent und erzielte einen Umsatz von 164 Millionen US-Dollar. Dadurch wurde Hepsiburada.com zu einem der wachstumsstärksten Unternehmen in der Türkei.

Hepsiburada.com war sich schon immer darüber im Klaren, wie wichtig Kunden die Datensicherheit ist. Aus diesem Grund verwendet das Unternehmen schon seit seiner Gründung 1998 SSL-Zertifikate von VeriSign®. „Bei VeriSign handelte es sich schon damals genau wie heute um den bekanntesten und angesehensten Anbieter von SSL-Zertifikaten“, sagt Kaan Donmez, General Manager. „Wir waren uns stets sicher, dass wir durch die gut sichtbare Anzeige des VeriSign® Secured Seal vom guten Ruf VeriSigns profitieren würden. Dieses Vertrauen hat sich bezahlt gemacht. Unsere Beziehung zu VeriSign hat uns dabei geholfen, die Bedenken unserer Kunden im Hinblick auf die Sicherheit ihrer persönlichen Daten zu zerstreuen, und hat somit auch großen Anteil an unserem Ertragswachstum.“

BEKANNTMACHUNG DER VORTEILE VON EV

Kunden in der Türkei sind aufgrund der Zunahme von Phishing-Angriffen zu Recht vorsichtig. Die Medien fördern ihre Bedenken noch zusätzlich durch Berichte über Benutzererfahrungen mit betrügerischen Websites, kompromittierten persönlichen Daten und Identitätsdiebstahl. „Berichten über die Risiken des E-Commerce wird mehr Aufmerksamkeit geschenkt als Berichten über die Vorteile des Online-Einkaufs, obwohl hier seit Kurzem eine Besserung zu beobachten ist“, sagt Donmez. „Viele Menschen in der Türkei haben nur wenig Erfahrung mit dem Internet. Besonders sie sind misstrauisch bei Transaktionen, durch die persönliche Informationen in falsche Hände geraten könnten. Dieses Misstrauen zeigt sich bei Online-Einkäufen, die in letzter Minute abgebrochen werden, wogegen wir schon seit geraumer Zeit vorzugehen versuchen. Daher kam die Veröffentlichung der VeriSign Extended Validation SSL-Zertifikate für uns genau zum richtigen Zeitpunkt und wir stiegen schnell auf diese Zertifikate um.“

Hepsiburada.com konnte die Aktualisierung auf EV schnell und ohne Probleme durchführen, ohne dafür den Technischen Support von VeriSign bemühen zu müssen.

Das Unternehmen wusste, dass EV genau die richtige technische Lösung zur Überwindung von Kundenbedenken wegen betrügerischer Websites darstellt, da diese Websites sofort an der fehlenden grünen Adressleiste von EV zu erkennen sind. Um sicherzustellen, dass den Kunden dieser wichtige Punkt auch wirklich bekannt ist, hat Hepsiburada.com mit Informationsanzeigen in Zeitungen und Magazinen speziell hierauf hingewiesen. „Dadurch haben wir unseren Kunden



DIE LÖSUNG IN KÜRZE

Hepsiburada.com, das größte E-Commerce-Unternehmen der Türkei, hat sich für VeriSign® Extended Validation (EV) SSL-Zertifikate entschieden, um die Bedenken seiner Kunden im Hinblick auf Phishing und Identitätsdiebstahl auszuräumen. Die Kunden fühlten sich durch die grüne Adressleiste von EV so sicher, dass sie die Bezahlung per Kreditkarte um 30 Prozent weniger häufig abbrachen als die Kunden, die die grüne Adressleiste nicht sehen konnten.*

Branche

- E-Commerce

Zentrale Herausforderungen

- Senkung der Anzahl abgebrochener Einkäufe
- Behauptung der Führung auf dem türkischen E-Commerce-Markt

Lösung

- Das VeriSign Secured® Seal
- VeriSign® Secure Site Pro mit Extended Validation (EV) SSL-Zertifikaten

Ergebnisse

- Senkung der Abbruchrate von Einkäufen um über 30 Prozent durch EV
- Amortisierung der Investition innerhalb eines Tages

*Die Ergebnisse Ihres Unternehmens können davon abweichen. VeriSign, Inc. und seine Tochtergesellschaften übernehmen keine Garantien jedweder Art (weder ausdrücklich noch stillschweigend oder gesetzlich festgelegt) hinsichtlich der hier beschriebenen Dienstleistungen oder enthaltenen Informationen. Mai 2009



erklärt, dass sie bei Anzeige der grünen Adressleiste auf Hepsiburada.com nicht mehr befürchten müssen, auf der Website eines Betrügers gelandet zu sein“, sagt Donmez. „Wir erachten diese Ausgaben als Teil der Investition in EV, eine Investition, die sich bereits bezahlt gemacht hat. Wir konnten umgehend einen Rückgang der Zahl abgebrochener Einkäufe beobachten.“

ES WURDE EIN RÜCKGANG DER ABGEBROCHENEN EINKÄUFE VON MEHR ALS 30 PROZENT GEMESSEN

Um die Auswirkungen von EV quantifizieren zu können, beschloss Hepsiburada.com, den Rückgang der Zahl abgebrochener Einkäufe zu erfassen. Laut den Unterlagen des Unternehmens brachen Kunden ihre Einkäufe acht Monate vor Einführung von EV auf der Seite zur Bezahlung per Kreditkarte mit einer Rate von 10,56 Prozent ab. Bereits in den ersten drei Monaten nach Implementierung von EV fiel die Rate auf 7,39 Prozent.

„Das ist eine Verbesserung um mehr als 30 Prozent, womit wir mehr als zufrieden waren“, so Donmez. „Seit wir die Einkaufsabbrüche auf dieser entscheidenden Seite überprüfen, bestehen keine Zweifel mehr daran, dass dieser Unterschied einzig und allein auf EV zurückzuführen ist. Wenn die Kunden auf die Bezahlseite gelangen, haben sie den Preis für ihr Produkt bereits gesehen und gedanklich akzeptiert. In letzter Minute bekommen sie dann jedoch kalte Füße und brechen ihren Einkauf ab. Durch die Anzeige der grünen Adressleiste wird diese Unsicherheit jedoch beseitigt.“

Der Großteil der Kunden von Hepsiburada.com verwendet bereits EV-fähige Browserversionen. Viele nutzen jedoch noch immer ältere Versionen. Mit der fortschreitenden Aktualisierung dieser Versionen werden jedoch auch diese Kunden zunehmend die grüne Adressleiste sehen können und dann ebenso auf die Sicherheit ihrer Transaktionen vertrauen. Dies wird zu einer nochmaligen Senkung der Abbruchrate führen.

AMORTISIERUNG DER INVESTITION INNERHALB EINES TAGES

„Die Anlagenrendite mit EV war enorm. Die Investition hatte sich binnen eines Tages amortisiert“, so Donmez abschließend. „Doch die zusätzlichen Verkäufe sind nicht der einzige Vorteil von EV. Die Kunden erwarten vom Marktführer, dass er alle Möglichkeiten ergreift, ihre Daten zu schützen. Diese Erwartungen haben wir erfüllt. Einige unserer Konkurrenten nutzen EV noch nicht. Wir würden jedoch um keinen Preis mehr darauf verzichten wollen. VeriSign EV SSL ist ein wichtiger Baustein unseres Wettbewerbsvorteils.“

ÜBER VERISIGN DEUTSCHLAND

VeriSign ist der führende Anbieter digitaler Infrastrukturdienste der digitalen Welt. Jeden Tag verlassen sich Unternehmen und Kunden milliardenfach auf unsere Internet-Infrastruktur, um sicher zu kommunizieren und Handel zu treiben.

Weitere Informationen finden Sie unter www.Verisign.de.

„Doch die zusätzlichen Verkäufe sind nicht der einzige Vorteil von EV. Die Kunden erwarten vom Marktführer, dass er alle Möglichkeiten ergreift, ihre Daten zu schützen. Diese Erwartungen haben wir erfüllt.“

Kaan Donmez
General Manager
Hepsiburada.com

