

> SMB SNAPSHOT Rose Versand GmbH



DAS UNTERNEHMEN

WEBSITE: www.roseversand.de

BRANCHE: Einzelhandel

MITARBEITER: 250

STANDORT: Bocholt, Deutschland

DIE LÖSUNG

- Symantec™ Extended Validation (EV) SSL-Zertifikate

WARUM SYMANTEC?

- Branchenführender Anbieter von Sicherheitslösungen, anerkannt durch Kunden auf der ganzen Welt
- Extended Validation (EV) SSL-Zertifikate wirken vertrauensbildend beim Online-Shopping
- Grüne Adressleiste durch EV SSL



Der Rose Versand wurde 1903 gegründet. Das Versandhaus ist auf den Verkauf von Sportfahrrädern, Fahrradteilen und -zubehör an Kunden in aller Welt spezialisiert. Sitz des Unternehmens ist in Bocholt. Fast 250 Mitarbeiter verarbeiten täglich derzeit bis zu 6.000

Pakete und bauen nach den Wünschen der Kunden in der Saisonspitze täglich ca. 120 individuell konfigurierte Fahrräder zusammen. 2005 eröffnete Rose BIKETOWN, das Stammgeschäft des Unternehmens, das als „schönster Fahrradladen der Welt“ bezeichnet wurde.

DIE HERAUSFORDERUNG

In 100 Jahren hat sich Rose Versand von einem kleinen Fahrradladen zu einem der größten Einzelhändler der Welt für Spezialfahrräder entwickelt. Der Schlüssel zum Wachstum des Unternehmens ist seine Fähigkeit, bei seinen Kunden weltweit Vertrauen zu erwecken. Stefan Essing, Leiter der Abteilung E-Commerce bei Rose Versand: „Wir bieten in unserem Webstore in sieben Sprachen über 20.000 Produkte an. Auch Kunden, die keine Gelegenheit haben, unser Stammgeschäft zu besuchen, sollen sich bei ihrem Online-Einkauf vollkommen sicher und zufrieden fühlen.“

Stefan Essing weist ausdrücklich darauf hin, dass die Sicherheit und Zuverlässigkeit eines bekannten Providers entscheidend dafür ist, das Vertrauen der Kunden zu gewinnen. „Beim E-Commerce ist die Sicherung von Kreditkartentransaktionen von wesentlicher Bedeutung. Niemand kauft etwas von Ihnen, wenn er das Gefühl hat, seine finanziellen Daten sind in Gefahr“, sagt er. „Deshalb ist es unserer Ansicht nach wichtig, eine Form von Sicherheit zu wählen, die nicht nur lückenlosen Schutz gewährleistet, sondern auch für den Kunden einen Wiedererkennungsfaktor hat.“

Für den Rose Versand liegt der Einsatz von Secure Sockets Layer (SSL) Zertifikaten für die Sicherung des unternehmenseigenen Online-Shops auf der Hand. Oberste Priorität hatte für das Unternehmen die Suche nach einer branchenführenden SSL-Sicherheitslösung, die bei Kunden in Deutschland und der ganzen Welt einen hohen Bekanntheitsgrad hat.

DIE LÖSUNG

Zunächst ermittelte das Versand-Team von Rose, welche Anbieter von SSL-Sicherheitssystemen weltweit den höchsten Bekanntheitsgrad bei den Kunden aufwiesen. Das Team stellte schnell fest, dass SSL-Zertifikate von Symantec die Bedürfnisse ihres Unternehmens weitestgehend erfüllten. „Symantec ist ein weltweit tätiges Unternehmen, das einen guten Ruf für hervorragende Security-Lösungen hat“, stellt Stefan Essing fest. „Wir wussten, dass unsere Kunden innerhalb wie außerhalb von Deutschland den Namen Symantec kennen würden.“

Um den Kunden unmissverständlich zu signalisieren, dass ihre Transaktionen sicher sind, entschied sich das Team für SSL-Zertifikate mit Extended Validation (EV). „Mit EV SSL-Zertifikaten sehen Kunden in ihrem Web-Browser eine grüne Adressleiste“, sagt Stefan Essing. „Das ist ein offensichtliches Zeichen dafür, dass die Eingabe von Zahlungsinformationen und das Klicken der Zahl taste gesichert sind. Es ist für den Kunden unübersehbar.“

DIE VORTEILE

Seit nunmehr fast fünf Jahren verwendet der Rose Versand die Lösung von Symantec. Für Stefan Essing sind Tag für Tag die Vorteile deutlich messbar. „Wir haben über den gleichen Zweitageszeitraum im vergangenen Jahr und in diesem Jahr die Verkaufszahlen verschiedener Browser, die die grüne EV SSL-Leiste anzeigen, mit jenen verglichen, die dies nicht können“, sagt er. „Die Verkaufszahlen waren in beiden Zeiträumen bei Kunden, die die grüne EV SSL-Leiste sehen konnten, um 45 bis 60 Prozent höher. Alle diese zusätzlichen Verkäufe wirken sich erheblich auf unseren Nettogewinn aus.“¹

Laut Essing neigen Kunden außerdem dazu, zusätzliche Produkte zu kaufen, wenn sie die grüne EV SSL-Leiste sehen. „Wir haben festgestellt, dass sich der durchschnittliche Wert jeder einzelnen Warenkorb-Transaktion erhöht, wenn die Kunden einen EV SSL-fähigen Browser verwenden“, sagt er. „Die grüne Leiste bewirkt einen deutlichen Unterschied im Käuferverhalten und hat eine signifikante Auswirkung auf unsere Umsätze. EV SSL hat sich in jeglicher Hinsicht als eine hervorragende Ergänzung zu unserer Website erwiesen.“

¹ Diese Ergebnisse basieren auf Kundenvergleichsdaten für Verkaufsabschlüsse von Website-Besuchern mit EV SSL-aktivierten Browsern, im Vergleich zu Verkaufsabschlüssen mit Browsern, in denen EV SSL nicht aktiviert war, über zwei Zweitageszeiträume in einem Zeitabstand von einem Jahr. Symantec garantiert nicht, dass andere Websites dieselben oder ähnliche Ergebnisse erzielen.

“Wir haben über den gleichen Zweitageszeitraum im vergangenen Jahr und in diesem Jahr die Umwandlungsraten verschiedener Browser, die die grüne EV SSL-Leiste anzeigen, mit jenen verglichen, die dies nicht können. Die Verkaufszahlen waren in beiden Zeiträumen bei Kunden, die die grüne EV SSL-Leiste sehen konnten, um 45 bis 60 Prozent höher. Alle diese zusätzlichen Verkäufe wirken sich erheblich auf unseren Nettogewinn aus.”

Stefan Essing

Leiter der Abteilung E-Commerce, Rose Versand