



FALLSTUDIE

WORLDTICKETSHOP

KONVERSIONSRATE STEIGT UM
20 PROZENT DURCH EXTENDED
VALIDATION SSL BEI WORLDTICKETSHOP



FALLSTUDIE

WORLDTICKETSHOP

Ob Sie nun ein aktuelles Konzert oder ein Fußballspiel bei einer Weltmeisterschaft besuchen möchten: Worldticketshop.com ist die richtige Adresse für Eintrittskarten aller Art. Worldticketshop.com bietet erstklassige E-Commerce-Dienstleistungen in sechs Sprachen und ist auf Eintrittskarten spezialisiert, die schwer zu bekommen sind. Innerhalb kürzester Zeit konnte der Online-Händler mit Sitz in Rotterdam ein überaus erfolgreiches, europaweites Unternehmen aufbauen, das Eintrittskarten für praktisch alle wichtigen Konzerte und Sportveranstaltungen weltweit an- und verkauft.

DAS VERISIGN SECURED SEAL VERMITTELT KUNDEN DAS NÖTIGE VERTRAUEN

Zu Beginn beschäftigte Worldticketshop.com zur Abwicklung der Käufe einen Zahlungsdienstleister. Seit Ende 2008 jedoch erfolgt die Zahlungsabwicklung intern und so musste das Unternehmen zum ersten Mal selbst die Sicherheit der Transaktionen gewährleisten. Hierfür musste zuerst ein Partner gefunden werden, der SSL-Zertifikate anbietet.

„Die Entscheidung für VeriSign fiel nicht schwer“, sagt Sebastian Monteban, CEO und Gründer des Unternehmens. „Die gesamte Konkurrenz verwendete bereits SSL-Zertifikate von VeriSign und von daher wäre es für uns nachteilig gewesen, sich nicht für VeriSign zu entscheiden. Bei SSL-Zertifikaten kommt es insbesondere auf die Bekanntheit des Namens an und VeriSign ist nun einmal der bei Weitem bekannteste und respektierteste Name in dieser Branche. Unsere Kunden müssen sich sicher sein können, dass ihre Transaktionen ausreichend geschützt sind, und sie vertrauen dabei VeriSign. Durch die gut sichtbare Anzeige des VeriSign Secured Seal auf unserer Startseite vermitteln wir den Kunden bereits beim ersten Aufruf unserer Website das nötige Vertrauen.“

BEI TRANSAKTIONEN IN HÖHE VON DURCHSCHNITTLICH 600 EURO BENÖTIGEN KUNDEN DAS PLUS AN VERTRAUEN DURCH EV

Monteban wusste, dass die Kunden nicht nur wegen der zunehmenden Zahl an Phishing-Angriffen, sondern auch aus anderen Gründen Bedenken haben: Sie befürchten, dass es sich bei der besuchten Website nicht um die tatsächliche Website von Worldticketshop.com handeln könnte, sondern um die gefälschte Website eines cleveren Betrügers. Mit herkömmlichen SSL-Zertifikaten ist es sehr viel schwieriger, den Unterschied festzustellen.

„Beim Ticketkauf steht sehr viel mehr auf dem Spiel als in anderen Bereichen des E-Commerce“, erklärt Monteban. „Unsere Kunden kaufen nicht nur einen Mixer für 20 Euro. Hier geben die Kunden durchschnittlich 600 Euro pro Ticketkauf für teure Veranstaltungen für sich selbst und für Familienangehörige und Freunde aus. Wenn es bei einer Transaktion um derart hohe Summen geht, sind sie natürlich besonders daran interessiert, die gekaufte Ware auch wirklich zu erhalten. Trotz SSL-Verschlüsselung und dem Vertrauen, das das VeriSign Secured Seal vermittelt, benötigen einige Kunden darüber hinaus zusätzlich die sichtbare Sicherheit durch VeriSign Extended Validation SSL-Zertifikate.“



DIE LÖSUNG IN KÜRZE

Um das Vertrauen der Kunden in die Sicherheit ihrer E-Commerce-Transaktionen zu fördern, hat sich der Online-Kartenvermittler Worldticketshop.com von Anfang an für VeriSign® Extended Validation (EV) SSL-Zertifikate entschieden. EV hatte eine sehr viel größere Auswirkung auf die Konversionsrate als erwartet: Benutzer von EV-fähigen Browsern schlossen ihre Käufe um 20 Prozent häufiger ab als Benutzer, deren ältere Browser die grüne Adressleiste von EV SSL nicht anzeigen können.*

Branche

- Online-Ticketing

Zentrale Herausforderungen

- Überzeugen der Kunden, dass ihr Einkauf sicher ist
- Umsatzsteigerung

Lösung

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

Ergebnisse

- Eine um 20 Prozent höhere Anzahl bei Verkäufen an Benutzer mit EV-fähigen Browsern

*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





FALLSTUDIE

EV bietet mehr als ein standardmäßiger Schutz, indem es die Adressleiste der aktuellsten Browser grün anzeigt und dadurch garantiert, dass sich ein Kunde auch tatsächlich auf der Website von Worldticketshop.com befindet.“

Die Installation der VeriSign EV SSL-Zertifikate stellte für das IT-Personal von Worldticketshop.com kein Problem dar. Bei der Implementierung ergaben sich zwar einige Fragen, die vom Support von VeriSign jedoch umgehend beantwortet wurden. „Der Service von VeriSign war in jeder Hinsicht großartig“, sagt Monteban.

EV STEIGERT DIE KONVERSIONSRATE UM 20 PROZENT UND ÜBERTRIFFT DADURCH BEI WEITEM DIE ERWARTUNGEN

Monteban hatte zwar erwartet, dass EV Auswirkungen auf die Verkäufe haben würde, wie stark diese jedoch ausfallen würden, hatte er nicht ahnen können. Um das herauszufinden, bereiteten er und sein Team einen A/B-Test vor, mit dem über einen Zeitraum von drei Wochen die Konversionsraten bei Verkäufen an Benutzer mit und an Benutzer ohne EV-fähigen Browser verglichen werden sollten. Der Verkehr auf der Website in diesem Zeitraum würde ausreichen, um ein statistisch aussagekräftiges Ergebnis zu erhalten.

Der Test führte zu dem Ergebnis, dass Benutzer von Internet Explorer 7, Firefox 3 und anderen EV-fähigen Browsern um 20 Prozent öfter einen Kauf abschlossen als Benutzer mit älteren Versionen derselben Browser. „Dieser Wert ist enorm und bei Weitem besser als die 5 Prozent, die wir uns versprochen hatten. Wir sind außerordentlich zufrieden mit den positiven Auswirkungen, die dank der EV SSL-Zertifikate von VeriSign umgehend festzustellen waren“, sagt Monteban.

DANK DER WETTBEWERBSVORTEILE DURCH EV WÄCHST WORLDTICKETSHOP.COM WEITERHIN UM 50 PROZENT PRO JAHR

Worldticketshop.com blickt in eine rosige Zukunft. Der Umsatz steigt jährlich um etwa 50 Prozent und auch in geografischer Hinsicht wächst das Unternehmen. Derzeit richten sich die Expansionsbestrebungen auf Russland und weitere osteuropäische Länder.

„Obwohl wir in einer sehr stark von Wettbewerb geprägten Branche tätig sind, sind wir was unsere Zukunft betrifft überaus optimistisch“, so Monteban. „Ein entscheidender Grund hierfür ist die Verwendung von VeriSign Secure Site Pro mit EV SSL-Zertifikaten. Erstaunlicherweise verwenden viele unserer Konkurrenten diese Zertifikate nicht, obwohl wir doch aus erster Hand miterleben durften, welch einen enormen Unterschied ihre Verwendung macht.“

ÜBER VERISIGN

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.

„Dieser Wert ist enorm und bei Weitem besser als die 5 Prozent, die wir uns versprochen hatten. Wir sind außerordentlich zufrieden mit den positiven Auswirkungen, die dank der EV SSL-Zertifikate von VeriSign umgehend festzustellen waren.“

Sebastian Monteban
CEO und Gründer von
Worldticketshop

