



## STUDIO DI UN CASO SPECIFICO



I certificati EV di VeriSign consentono a dwell di ottenere un ritorno sugli investimenti del 48.000%





## RIEPILOGO PER LA SOLUZIONE

*A seguito del successo ottenuto con il simbolo VeriSign Secured® Seal, il fornitore di mobili in stile contemporaneo dwell ha deciso di scoprire quali altri vantaggi avrebbe potuto ottenere utilizzando i certificati EV di VeriSign®. Grazie alla barra verde di IE7, la società ha ottenuto un incremento del 13,8% nella probabilità di vendita e un aumento delle vendite mensili di 18.000 sterline, ossia un ritorno sugli investimenti pari al 48.000%.<sup>1</sup>*

### Settore

Commercio elettronico

### Soluzione

- Simbolo VeriSign Secured® Seal
- VeriSign® Secure Site Pro certificati SSL EV

### Risultati

- Il 13,8% in più di visite concluse in vendite tra i clienti che vedono la barra verde EV rispetto a quelli che non la vedono.
- Incremento delle vendite di 18.000 sterline in un mese grazie a EV.
- Ritorno sugli investimenti del 48.000%.

## + dwell

dwell vende un'ampia gamma di mobili in stile contemporaneo in tutto il Regno Unito, garantendo una rapida consegna degli articoli a magazzino. Con cinque anni di successo alle spalle e un volume di vendite che raddoppia di anno in anno, nel 2008 la società raggiungerà probabilmente un fatturato di 25 milioni di sterline. dwell ha raggiunto questo fatturato grazie a una combinazione di punti vendita al dettaglio, vendite mediante catalogo e un canale online in rapida crescita, dwell.co.uk, che contribuisce al 30% delle vendite.

## + La scelta di un marchio riconosciuto leader

Uno dei motivi del successo di dwell risiede nella disponibilità di uno staff che affronta energicamente i problemi e supera gli ostacoli prima che possano avere un impatto sulle fonti di fatturato e che ha deciso, tra l'altro, di passare prontamente a VeriSign scegliendo di visualizzare il suo simbolo sul sito Web e di utilizzare i certificati SSL. "La società responsabile dell'hosting sul Web utilizzava un fornitore di certificati di cui non avevo mai sentito parlare. È dato che io non lo conoscevo, è molto probabile che non lo conoscessero nemmeno i nostri clienti", afferma Richard Theobald, responsabile del reparto IT. "L'importanza di utilizzare marchi conosciuti nelle attività di commercio elettronico è tale che non abbiamo aspettato che l'uso di un simbolo di sicurezza sconosciuto iniziasse a incidere negativamente sulle vendite. Invece abbiamo agito, passando a VeriSign appena possibile".

"Non abbiamo preso in considerazione nessun altro fornitore di certificati SSL oltre VeriSign®", aggiunge Theobald. "Le persone vedono il simbolo VeriSign Secured® Seal dappertutto e hanno imparato a fidarsi di questo marchio, che identifica il leader incontestato per la sicurezza online. Le società con la migliore reputazione utilizzano VeriSign, ed è così che vogliamo che i nostri clienti ci percepiscano".

## + Passaggio ai certificati SSL EV di VeriSign

Theobald e il suo gruppo hanno osservato da vicino lo sviluppo dei certificati SSL EV di VeriSign e sono stati tra i primi ad adottarli. Hanno infatti integrato i certificati EV nel loro sito prima che Microsoft introducesse la barra verde di Internet Explorer 7 (IE7), il primo browser a supportare la tecnologia EV segnalandone la presenza con la modifica del colore della barra dell'indirizzo in verde.

"Volevamo che tutto fosse pronto per quando gli utenti sarebbero passati a IE7, e questa strategia ha dato i suoi frutti", spiega Theobald. Un anno e mezzo dopo l'introduzione dei certificati EV, dwell ha deciso di calcolare il ritorno sugli investimenti risultante da questa scelta. Theobald e il suo gruppo hanno analizzato 2194 transazioni effettuate nell'arco di un mese, confrontando il comportamento degli utenti che utilizzavano IE7 rispetto a quelli che utilizzavano IE6, che non visualizza la barra verde.

## + Ritorno sugli investimenti del 48.000%

Innanzitutto hanno analizzato la percentuale di visite che si sono concluse in vendite: l'1,07% dei visitatori del sito che utilizzavano IE7 ha effettuato un acquisto, mentre solo lo 0,94% di quelli che utilizzavano IE6 ha acquistato qualcosa, concludendo che gli utenti che utilizzano IE7 hanno una probabilità di acquisto superiore del 13,8%.

<sup>1</sup> I risultati possono variare. VeriSign, Inc. non offre nessuna garanzia di alcun tipo, esplicita, implicita o di legge, relativamente ai servizi descritti o alle informazioni qui contenute.

*“Internet è uno strumento fantastico, ma ci sono molti siti contraffatti. Il simbolo VeriSign Secured Seal e i certificati SSL EV sono tra i metodi più significativi da noi impiegati per rafforzare la fiducia dei clienti e offrire la garanzia che le loro informazioni sono protette durante tutte le interazioni con dwell.”*

Richard Theobald,  
responsabile del reparto IT,  
dwell.co.uk

Hanno quindi esaminato l'impatto sul fatturato derivante dalla maggiore probabilità di acquisto da parte di utenti che utilizzano IE7. Estrapolando i dati ottenuti sul campione di 2194 clienti nell'arco di un mese ed estendendolo a 213.000 visitatori del sito con un volume di vendita medio, hanno calcolato che gli utenti che utilizzano IE7 hanno speso 9.000 sterline in più rispetto a quelli che utilizzano IE6. Quindi, considerando la percentuale di utenti che utilizzano IE7 e IE6 nella base clienti, hanno previsto che in media gli utenti che utilizzano IE7 causerebbero un calo di circa 9.000 sterline nelle vendite mensili, se tutti gli altri fattori non cambiassero.

“In poche parole, quel mese abbiamo realizzato un aumento delle vendite di 18.000 sterline tra i clienti che utilizzavano IE7, e siamo sicuri che ciò è dovuto alla barra verde che indica la presenza di certificati EV. Il campione considerato è infatti significativo e non ci sono altre diversità rilevanti tra i clienti analizzati”, afferma Theobald. “Poiché il costo aggiuntivo di EV è pari a sole 37,50 sterline al mese, abbiamo ottenuto un fenomenale ritorno sugli investimenti del 48.000%. Si tratta di un valore astronomico, ma è proprio quello che ci aspettavamo”.

#### **+ Analisi dell'effetto psicologico della barra dell'indirizzo verde**

“È interessante chiedersi perché la visualizzazione della barra verde incrementi il volume delle vendite”, aggiunge Theobald. “Certamente alcuni clienti sono a conoscenza del rigido processo di valutazione a cui VeriSign sottopone una società come la nostra prima di consentirle di visualizzare la barra verde, incrementando la fiducia nutrita dai clienti nell'autenticità del sito. Tuttavia molti clienti non ne comprendono il significato preciso, ma si sentono comunque più sicuri. Penso che in parte sia dovuto all'effetto psicologico del colore verde, che in genere indica che è sicuro procedere”.

“Internet è uno strumento fantastico, ma i clienti sono preoccupati della sicurezza offerta dai siti Web”, conclude Theobald. “Il simbolo VeriSign Secured Seal e i certificati SSL EV sono tra i metodi più significativi da noi impiegati per rafforzare la fiducia dei clienti e offrire la garanzia che le loro informazioni rimangono protette durante tutte le interazioni con dwell”.

#### **+ Informazioni su VeriSign**

VeriSign (NASDAQ: VRSN) è il fornitore di servizi di infrastruttura Internet più affidabile a livello mondiale. Miliardi di volte al giorno i nostri servizi SSL, di autenticazione, di protezione dell'identità e di registrazione consentono ad aziende e consumatori in tutto il mondo di comunicare e completare transazioni commerciali in piena tranquillità.

VeriSign è il principale ente di certificazione SSL (Secure Sockets Layer) che garantisce commercio elettronico e comunicazioni sicure per siti Web, intranet ed extranet. VeriSign continua a distinguersi nel settore dei servizi di certificazione SSL in qualità di membro di CA/Browser Forum, un'organizzazione di volontari che si interessa in particolare ai certificati SSL EV.

**Visitare il sito all'indirizzo [www.VeriSign.it](http://www.VeriSign.it) per ulteriori informazioni.**

© 2008 VeriSign Italy S.R.L. Tutti i diritti riservati. VeriSign, il logo VeriSign, il cerchio con all'interno un segno di spunta, VeriSign Secured Seal, VeriSign Secure Site Pro con Extended Validation (EV) SSL Certificates e gli altri marchi, marchi di servizio e immagini, sono marchi registrati o non registrati di VeriSign e delle sue consociate negli Stati Uniti e in altri paesi. Tutti gli altri marchi sono proprietà dei rispettivi titolari.

00026271 26-09-2008  
ML 080896