



ÉTUDE DE CAS

HEPSIBURADA.COM

EXTENDED VALIDATION RÉDUIT DE PLUS
DE 30 % L'ABANDON DES PANIERS
D'ACHATS POUR HEPsIBURADA.COM

HEPSIBURADA.COM

Hepsiburada.com est la première entreprise de commerce électronique en Turquie avec une part de marché d'environ 35 pour cent. Le site permet aux acheteurs en ligne d'acheter plus de 180 000 produits : ordinateurs, fournitures de bureau, matériel de sport, etc. Se targuant d'une clientèle de près de deux millions d'utilisateurs enregistrés, Hepsiburada.com reçoit tous les jours plus de 500 000 visites, enregistre plus de 5 500 commandes et 4,5 millions de pages consultées par jour. En situation économique normale, l'entreprise enregistrerait une croissance de 70 % par an. Même en 2008, qui a été une année difficile pour beaucoup de détaillants, l'entreprise a connu une croissance de 25 pour cent pour atteindre les 164 millions de dollars de chiffre d'affaires. Hepsiburada.com est devenue l'une des entreprises à plus forte croissance en Turquie.

Hepsiburada.com a toujours compris l'importance de la sécurité des informations pour ses clients. C'est pourquoi elle a constamment employé des certificats SSL de VeriSign® depuis sa création en 1998. « VeriSign était à l'époque, tout comme maintenant, le fournisseur de certificats SSL le plus connu et le mieux considéré », explique Kaan Donmez, Directeur Général. « Nous avons toujours été certains de tirer le meilleur parti de la réputation de VeriSign en affichant le sceau VeriSign® Secured Seal de façon bien visible sur notre page d'accueil, et cela a porté ses fruits. Notre relation avec VeriSign a permis d'apaiser les craintes des clients relatives à la sécurité de leurs informations personnelles ; elle a ainsi grandement contribué à la croissance de notre chiffre d'affaires. »

ÉLOGE DES AVANTAGES D'EV

En Turquie, les clients craignent à juste titre la fréquence croissante des attaques par phishing. Les médias exacerbent leurs peurs en rendant publiques les expériences que vivent certaines personnes avec des sites Web frauduleux, le manque de sécurité des informations personnelles et l'usurpation d'identité. « Les histoires que l'on raconte sur les risques du commerce électronique attirent plus l'attention des publics que les histoires mettant en avant les avantages du shopping en ligne, même si cela commence à changer », commente Donmez. « En Turquie, beaucoup de gens ont une expérience virtuelle assez limitée et ils sont particulièrement méfiants sur la réalisation de transactions qui pourraient communiquer des informations confidentielles aux mauvaises personnes. Cette crainte ressort en termes d'abandon de paniers d'achats à la dernière minute, ce contre quoi que nous essayons de lutter depuis quelque temps. C'est pourquoi nous avons très bien accueilli la sortie des certificats SSL Extended Validation de VeriSign et nous les avons rapidement adoptés. »

Hepsiburada.com s'est rapidement et facilement mis à niveau sur EV, sans avoir à faire appel à l'assistance technique de VeriSign.

L'entreprise savait qu'EV était la solution technologique qu'il lui fallait afin de calmer les inquiétudes de ses clients relatives aux sites Web, car ces sites seraient immédiatement mis en évidence s'ils n'affichaient pas la barre d'adresse verte EV prévue. Pour s'assurer que ses clients comprenaient bien ce point essentiel, Hepsiburada.com s'est lancé dans l'éducation publique via des journaux et



RÉCAPITULATIF DE LA SOLUTION

Hepsiburada.com, la plus grande entreprise de commerce électronique en Turquie, a choisi les certificats SSL Extended Validation (EV) de VeriSign® pour lui permettre de surmonter les craintes de ses clients relatives au phishing et à l'usurpation d'identités. La barre d'adresse verte EV rassurait tellement les clients qu'ils ont abandonné 30 % moins souvent leur paiement par carte de crédit que ceux qui ne voyaient pas la barre d'adresse verte.*

Secteur d'activité

- Commerce électronique

Défis majeurs

- Diminuer l'abandon des paniers d'achats
- Rester le leader sur le marché du commerce électronique en Turquie

Solution

- Sceau VeriSign Secured® Seal
- Certificats SSL Secure Site Pro Extended Validation (EV) de VeriSign®

Résultats

- Diminution du taux d'abandon des paniers de 30 pour cent avec EV
- Retour sur investissement obtenu en une journée

* Les résultats de votre société peuvent varier. VeriSign S.A. et ses filiales n'offrent aucune garantie, qu'elle soit expresse, implicite ou légale, en relation avec les informations ou services décrits dans le présent document. Mai 2009



des magazines. « Nous sommes allés plus loin pour expliquer aux clients qui voient la barre d'adresse verte sur Hepsiburada.com de ne plus s'inquiéter en croyant consulter le site d'un imposteur », explique Donmez. « Nous considérons que cette dépense fait partie de notre investissement dans EV et c'est un investissement qui a porté généreusement ses fruits. Nous avons tout de suite remarqué une diminution du taux d'abandon. »

UNE DIMINUTION DE PLUS DE 30 % DES ABANDONS

Pour quantifier l'impact d'EV, Hepsiburada.com a décidé de mesurer la diminution de l'abandon des paniers. Selon les archives de l'entreprise, les clients ont abandonné leurs achats sur la page de paiement par carte de crédit à un taux de 10,56 pour cent pendant les huit mois précédant l'introduction d'EV. Au cours des trois mois suivant la mise en place d'EV, ce taux est tombé à 7,39 pour cent.

« C'est une amélioration de plus de 30 pour cent et nous en sommes très heureux », remarque Donmez. « Puisque nous avons vérifié les abandons sur la page qui a vraiment une importance, la page de paiement, il ne fait aucun doute que la différence est uniquement due à EV. Au moment où les clients arrivent sur cette page, ils ont déjà vu le prix et ils l'ont déjà accepté dans leur esprit. C'est une crainte de dernière minute qui conduit à l'abandon, et voir et comprendre la barre d'adresse verte élimine cette peur. »

La majorité des clients d'Hepsiburada.com utilisent des versions de navigateurs où EV est activé, mais beaucoup d'entre eux ont des versions plus anciennes. Comme ils sont de plus en plus nombreux à se mettre à niveau, ils verront également la barre d'adresse verte et réagiront probablement avec le même sentiment de confiance en la sécurité de leur transaction, réduisant davantage le taux d'abandon des paniers.

RÉCUPÉRATION DE L'INVESTISSEMENT EN UNE SEULE JOURNÉE

« Notre retour sur investissement suite à EV a été énorme : nous l'avons récupéré en une journée », conclut Donmez. « Les ventes supplémentaires que nous avons enregistrées ne proviennent pas que d'EV. Nous avons aussi répondu aux attentes des gens en restant un leader sur le marché profitant de chaque opportunité pour protéger les informations de ses clients. Certains de nos concurrents n'utilisent pas EV, mais nous ne pourrions jamais envisager de travailler sans. SSL EV de VeriSign est un atout essentiel de notre compétitivité. »

À PROPOS DE VERISIGN

VeriSign est le fournisseur de confiance de services d'infrastructure sur Internet pour le monde en réseau. Des milliards de fois par jour, les entreprises ainsi que les particuliers utilisent les services de notre infrastructure Internet pour communiquer et effectuer des transactions en toute confiance.

Pour plus d'informations, visitez notre site www.Verisign.fr.

« Les ventes supplémentaires que nous avons enregistrées ne proviennent pas que d'EV. Nous avons aussi répondu aux attentes des gens en restant un leader sur le marché qui profite de chaque opportunité pour protéger les informations de ses clients. »

Kaan Donmez
Directeur Général
Hepsiburada.com

