



ÉTUDE DE CAS



VeriSign EV améliore de 30 % le
taux de conversion de Central
Reservation Service





RECAPITULATIF DE LA SOLUTION

Le service de réservation d'hôtel Central Reservation Service a déployé les certificats SSL VeriSign® Extended Validation (EV) pour faire baisser le taux élevé d'abandons en cours de réservation. Des tests ont indiqué que les clients qui voyaient s'afficher la barre d'adresse verte d'EV finalisaient leur réservation 30 % plus souvent que ceux qui ne la voyaient pas. Ces résultats dépassent de loin les attentes de l'entreprise*.

Secteur d'activité

Commerce électronique

Défis majeurs

- Apaiser les craintes des clients en matière de sécurité
- Augmenter les taux de conversion

Solution

- Sceau VeriSign Secured® Seal
- VeriSign® Secure Site Pro avec certificats SSL Extended Validation (EV)

Résultats

- Taux de conversion 30 % plus élevé chez les utilisateurs qui ont vu s'afficher la barre d'adresse verte EV
- Taux d'abandon en cours de réservation sensiblement réduit

VeriSign EV améliore de 30 % le taux de conversion de Central Reservation Service

+ Central Reservation Service

Central Reservation Service (CRS) propose un service gratuit de réservation d'hôtel à des tarifs intéressants ainsi que des formules de logement et de villégiature sans acompte ni frais de réservation, de modification ou d'annulation. Dans ses destinations favorites, l'entreprise cible les hôtels détenus et gérés par des indépendants (en particulier les hôtels-boutiques et les hôtels spécialisés), mais aussi certains grands hôtels renommés. Le service est surtout destiné aux vacanciers et voyageurs d'affaires travaillant pour des petites et moyennes entreprises.

CRS a été fondée en 1987. À l'origine, elle offrait ses services par téléphone, mais elle fut l'une des premières à se lancer dans le commerce électronique en 1994. Son site Internet, CRSHotels.com, est progressivement devenu une source de revenus majeure. Aujourd'hui, 50 000 visiteurs le consultent chaque mois et il représente 90 % des ventes de l'entreprise.

« Il est essentiel de saisir toutes les opportunités nous permettant de montrer à nos clients que nous mettons en œuvre des technologies dernier cri pour garantir la sécurité de leurs informations. L'utilisation du sceau VeriSign Secured® Seal et de SSL EV leur donne cette garantie. »

—Hakan Ogun, IT Manager chez Central Reservation Service

+ Des études ont convaincu CRS d'opter pour VeriSign SSL

CRS a commencé à sécuriser les données de sa clientèle avec les certificats SSL d'un autre fournisseur. Toutefois, le taux élevé d'abandons en cours de réservation a sensibilisé la société à l'importance de la sécurité des clients en ligne et aux avantages de VeriSign. « Nous avons longuement analysé la situation sur Internet, surtout sur les sites d'acteurs majeurs du commerce électronique : ils arboraient tous le sceau VeriSign Secured Seal », explique Hakan Ogun, IT Manager. « Nous avons pris conscience que les clients soucieux de leur sécurité connaissaient la marque VeriSign et lui accordaient leur confiance bien plus qu'à tout autre fournisseur de certificats SSL. Nous avons donc décidé de changer de fournisseur et d'afficher ostensiblement le sceau VeriSign Secured Seal. »

La présence du sceau VeriSign Secured Seal a généré l'augmentation du taux de conversion espérée par CRS. Les abandons en cours de réservation sont néanmoins restés problématiques. Récemment, alors que sa licence VeriSign arrivait à échéance, l'entreprise a réalisé un sondage pour savoir pourquoi tant de clients potentiels ne menaient pas la procédure de réservation à son terme. 27 % des sondés ont fait part de leur inquiétude quant à la sécurité de leur numéro de carte de crédit et de leurs informations personnelles.

* Les résultats de votre société peuvent évoluer. VeriSign, S.A. n'offre aucune garantie, qu'elle soit expresse, implicite ou légale, en relation avec les informations ou services décrits dans le présent document.

+ EV enregistre invariablement un taux de conversion 30 % supérieur

« VeriSign venait de lancer les certificats EV et nous avons constaté la capacité de ceux-ci à répondre aux inquiétudes en matière de sécurité. Lorsque nous avons renouvelé notre contrat avec VeriSign, nous sommes passés à EV », explique M. Ogun. « Les ventes ont directement bondi. Une comparaison des « réservations / consultations » a révélé dans quelle mesure cette amélioration était le fait d'EV. »

Dans le cadre de ce test, CRS a utilisé Google analytics pour comparer les taux de conversion des utilisateurs possédant Internet Explorer 7 (IE7), qui affiche une barre verte EV dans la barre d'adresse, à ceux des utilisateurs dont le navigateur ne prenait pas la barre en charge. Vu l'absence de différences matérielles entre navigateurs, cette méthode convenait pour quantifier l'impact d'EV.

« Nous nous attendions à une hausse de quelques pour cent. Nous avons toutefois été surpris de constater que les utilisateurs d'IE7 finalisaient leur réservation 30 % plus souvent que les autres. Afin d'écarter toute anomalie, nous avons poursuivi ce test pendant plusieurs mois et avons constaté une différence constante de 30 % », confie M. Ogun. « Avec la sortie de Firefox 3, qui affiche également la barre d'adresse verte, nous nous attendons à davantage de conversions. »

+ Les FAQ soulignent les avantages des certificats SSL EV de VeriSign

« Sur le site Web, nous avons pris soin de décrire la protection offerte par EV pour les cartes de crédit et les informations personnelles », poursuit M. Ogun. « Nos FAQ expliquent que SSL EV applique la norme de sécurité la plus élevée du secteur de la sécurité sur Internet en matière d'authentification des sites. L'utilisation de SSL EV implique que nous avons réussi la procédure stricte de VeriSign en matière d'authentification d'identité. Les clients très soucieux de leur sécurité lisent le certificat. Ils sont ainsi assurés de visiter un site Internet légitime et non celui d'un fraudeur. La majorité des visiteurs se satisfont cependant de l'affichage de la barre d'adresse en vert.

Il est essentiel de saisir toutes les opportunités nous permettant de montrer à nos clients que nous mettons en œuvre des technologies dernier cri pour garantir la sécurité de leurs informations », conclut M. Ogun. « L'utilisation du sceau VeriSign Seal et de SSL EV leur donne cette garantie. »

+ À propos de VeriSign

VeriSign est le fournisseur de confiance de services d'infrastructure sur Internet pour le monde numérique. Chaque jour, sociétés et consommateurs s'appuient des milliards de fois sur notre infrastructure Internet pour communiquer et effectuer des transactions en toute confiance.

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