



ÉTUDE DE CAS



Les certificats SSL EV de VeriSign assurent à dwell un RSI de 48 000 %





PRÉSENTATION DE LA SOLUTION

Après une utilisation réussie du sceau VeriSign Secured® Seal, le fournisseur de meubles contemporains dwell a voulu connaître l'aide supplémentaire que pourraient lui conférer les certificats EV (Extended Validation) de VeriSign®. La barre d'adresse verte a fait grimper les taux de conversion de 13,8 % et le chiffre d'affaires mensuel de 18 000 £, ce qui équivaut à un retour sur investissement de 48 000 %¹.

Secteur d'activité
Commerce électronique

Solution

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

Résultats

- 13,8 % de conversions supplémentaires pour les clients ayant vu la barre d'adresse verte EV par rapport à ceux qui ne l'ont pas vue
- En un mois, 18 000 £ de ventes supplémentaires avec EV
- RSI de 48 000 %

+ dwell

dwell propose une vaste gamme de meubles contemporains dans tout le Royaume-Uni (livraison rapide pour les articles en stock). Après cinq années d'activité des plus florissantes, la société double ses ventes chaque année et atteindra un chiffre d'affaires de 25 millions de livres en 2008. Pour parvenir à de tels résultats, dwell s'appuie sur ses points de vente, ses ventes sur catalogue et un site Internet en rapide expansion, dwell.co.uk, qui génère 30 % de ses résultats.

+ S'adresser au leader en matière de reconnaissance du nom

L'une des raisons majeures de la réussite de dwell est la proactivité de son personnel, qui sait s'attaquer aux problèmes et éviter les obstacles avant que ceux-ci n'aient d'impact sur les sources de revenus. À titre d'exemple, citons la récente décision prise par la société de remplacer le sceau et les certificats SSL d'un fournisseur par ceux de VeriSign. « La société qui héberge notre site fait appel à un fournisseur de certificats parfaitement inconnu. Si je ne le connais pas moi-même, je doute que mes clients le connaissent », précise Richard Theobald, Responsable informatique. « La reconnaissance du nom est si importante en matière de commerce électronique que nous avons préféré prendre les devants afin d'éviter qu'un sceau de sécurité sans marque nous fasse perdre du chiffre d'affaires. Nous avons donc opté pour VeriSign dès que nous l'avons pu. »

« Nous n'avons envisagé aucun autre fournisseur de certificats SSL que VeriSign® », précise Theobald. « Le sceau VeriSign Secured® Seal est visible partout. C'est une marque de confiance et le leader incontesté en matière de reconnaissance du nom pour la sécurité en ligne. Des sociétés de renom font appel à VeriSign. Nous aussi, nous souhaitons être perçus comme tel. »

+ Adoption des certificats SSL Extended Validation® de VeriSign

Theobald et son équipe ont étroitement surveillé le développement des certificats EV (Extended Validation, Validation Renforcée) de VeriSign et ont été parmi les premiers à les adopter. En réalité, les certificats EV ont été installés sur le site de dwell avant même que Microsoft active la barre d'adresse verte dans Internet Explorer 7 (IE7), le premier navigateur à exploiter la validation renforcée (EV) en mettant la barre d'adresse en vert.

« Nous voulions que tout soit en place pour les débuts d'IE7, et cela a été payant », explique Theobald. Après un an et demi d'utilisation des certificats EV, dwell a voulu déterminer ce que son investissement lui avait rapporté. Theobald et son équipe ont donc testé 2 194 transactions sur un mois pour comparer les résultats obtenus par les utilisateurs d'IE7 et ceux d'IE6, qui n'affiche pas la barre d'adresse verte.

+ Un RSI de 48 000 %

Ils ont tout d'abord comparé les taux de conversion : 1,07 % des visiteurs du site utilisant IE7 ont effectué des achats, contre seulement 0,94 % des visiteurs se servant d'IE6. Il en ressort que les utilisateurs d'IE7 sont 13,8 % plus enclins à effectuer des achats.

Ils ont ensuite examiné l'impact sur le chiffre d'affaires du taux de conversion supérieur obtenu avec IE7. En extrapolant les résultats obtenus auprès d'un panel de 2 194 clients sur les 213 000 visiteurs du site au cours d'un mois entier et en appliquant des montants d'achat moyens, ils ont calculé que les utilisateurs d'IE7 ont généré un chiffre d'affaires

¹ 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.

« Internet est un outil fantastique à condition de pouvoir y démasquer les imposteurs. L'utilisation de certificats SSL EV et du sceau VeriSign Secured Seal est pour nous l'un des meilleurs moyens de rassurer nos clients et de leur garantir que les informations qu'ils nous communiquent sont sécurisées lorsqu'ils traitent avec dwell. »

Richard Theobald,
Responsable informatique,
dwell.co.uk

d'environ 9 000 £ sur ce mois comparé aux utilisateurs d'IE6. Considérant alors les pourcentages d'utilisateurs d'IE7 et d'IE6 présents dans la base de clients, ils ont calculé qu'en moyenne les utilisateurs d'IE7 génèreraient environ 9 000 £ de chiffre d'affaires en moins au cours du mois si tous les autres paramètres étaient identiques.

« Nous avons constaté une augmentation de nos ventes de 18 000 £ ce mois parmi les utilisateurs d'IE7 ; il ne fait aucun doute que ceci est dû à la barre d'adresse verte EV. L'échantillon est suffisamment large et aucune autre différence en termes d'expérience de navigation n'entre en jeu », précise Theobald. « Lorsque l'on considère que le coût supplémentaire de la validation étendue est seulement de 37,50 £ par mois, notre retour sur investissement dépasse toutes nos attentes en atteignant 48 000 %. Ce chiffre paraît et est exorbitant, mais c'est ce que j'attendais. »

+ Analyse de l'effet psychologique de la couleur verte

« Il est intéressant de spéculer sur les raisons sous jacentes pour lesquelles la barre d'adresse verte stimule autant les ventes », ajoute Theobald. « Il est probable que certains clients connaissent la procédure de contrôle qu'applique VeriSign avant d'autoriser une société comme la nôtre à afficher la barre d'adresse verte. Cela les assure pleinement de notre authenticité. La majorité des clients, toutefois, ignore la signification précise de cette barre mais se sentent malgré tout plus en confiance. Je pense que la couleur verte a véritablement un impact psychologique. Pour beaucoup, elle est gage de confiance. »

« Internet est un outil fantastique, mais les clients s'inquiètent du niveau de sécurité des sites Web », termine Theobald. « L'utilisation de certificats SSL EV et du sceau VeriSign Secured Seal est pour nous l'un des meilleurs moyens de rassurer nos clients et de leur garantir que les informations qu'ils nous communiquent sont sécurisées lorsqu'ils traitent avec dwell. »

+ À propos de VeriSign

VeriSign (NASDAQ : VRSN) est le fournisseur réputé de services d'infrastructure sur Internet pour le monde en réseau. Chaque jour, nos services SSL, d'authentification, de protection de l'identité et d'enregistrement aident des sociétés et des consommateurs du monde entier à communiquer et effectuer des transactions en toute confiance.

VeriSign est la première autorité de certification SSL (Secure Sockets Layer) sécurisant le commerce électronique et les communications sur les sites Web, les intranets et les extranets. VeriSign reste le leader de l'industrie des certificats SSL en tant que membre du CA/Browser Forum, organisation à but non lucratif se consacrant actuellement aux certificats SSL EV.

**Pour plus d'informations, visitez notre site à l'adresse
www.Verisign.fr.**

© 2008 VeriSign France S.A. Tous droits réservés. VeriSign, le logo VeriSign, le cercle coche, VeriSign Secured Seal, VeriSign Secure Site Pro et les certificats SSL Extended Validation (EV), les autres marques commerciales, marques de services et logos sont des marques commerciales déposées ou non de VeriSign et de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques commerciales sont des marques de leurs propriétaires respectifs.

00026264 26-09-2008
ML 080896