



Central Reservation Service stellt einen Anstieg der Konversionsrate um 30 % durch VeriSign Extended Validation fest





## DIE LÖSUNG IN KÜRZE

*Central Reservation Service, ein Online-Service für Hotelbuchungen, implementierte VeriSign® Extended Validation (EV) SSL-Zertifikate, um den hohen Abbruchraten bei Online-Einkäufen entgegenzuwirken. Tests haben ergeben, dass Kunden bei Anzeige der grünen Adressleiste der EV-Zertifikate ihren Einkauf um 30 % öfter abgeschlossen haben als diejenigen Kunden, die sie nicht sehen konnten.\**

### Branche

E-Commerce

### Zentrale Herausforderungen

- Zerstreuen der Sicherheitsbedenken der Kunden
- Verbessern der Konversionsrate

### Lösung

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

### Ergebnisse

- 30 % mehr Käufe durch Kunden, denen die grüne Adressleiste der EV SSL-Zertifikate angezeigt wurde
- Erheblich weniger Abbrüche von Online-Käufen

# Central Reservation Service stellt einen Anstieg der Konversionsrate um 30 % durch VeriSign Extended Validation fest

## + Central Reservation Service

Central Reservation Service (CRS) stellt einen kostenlosen Hotelreservierungsservice mit attraktiven Preisen und Sonderangeboten für Hotels und Resorts bereit, für den keine Vorauszahlungen sowie keine Buchungs-, Umbuchungs- oder Stornierungsgebühren anfallen. Das Unternehmen ist auf die Zusammenarbeit mit selbständig geführten und verwalteten Hotels - insbesondere Boutique- und Spezialhotels - spezialisiert, arbeitet jedoch auch mit ausgewählten bekannten Hotelketten zusammen. Der Service ist primär für Urlaubsgäste sowie Geschäftsreisende von Unternehmen kleiner bis mittlerer Größe konzipiert.

CRS wurde 1987 als telefonbasierter Service gegründet, gehörte jedoch ab 1994 zu den ersten Anbietern, die ihre Dienste über das Internet anboten. Die Website des Unternehmens, CRSHotels.com, wurde zu einer immer größeren Einnahmequelle und sorgt inzwischen mit 50.000 Besuchern im Monat für 90 % des Unternehmensumsatzes.

„Wir müssen unseren Kunden bei jeder Gelegenheit zeigen, dass wir zum Schutz ihrer Daten nur modernste Technologie nutzen. Dank VeriSign Secured® Seal und EV SSL sind wir sicher, dass uns dies auch gelingt.“

—Hakan Ogun, IT Manager, Central Reservation Service

## + Internetrecherchen haben CRS vom Wechsel zu VeriSign SSL-Zertifikaten überzeugt

CRS sicherte seine Kundendaten zu Beginn mit SSL-Zertifikaten eines anderen Anbieters. Aufgrund der hohen Abbruchraten bei Einkäufen über die Website jedoch erkannte das Unternehmen den Stellenwert der Sicherheit für Online-Kunden und die Vorteile von VeriSign®. „Wir beobachteten das Geschehen im Internet sehr intensiv, insbesondere Websites von führenden E-Commerce-Unternehmen. Immer wieder stach uns dabei das VeriSign Secured Seal ins Auge“, erklärt Hakan Ogun, IT Manager. „Der Grund hierfür war, dass sicherheitsbewusste Kunden den Namen VeriSign kennen und ihm viel mehr Vertrauen schenken als jedem anderen SSL-Anbieter. Wir entschlossen uns daher für einen Wechsel zu VeriSign, um das VeriSign Secured Seal® auch auf unserer Website verwenden zu können.“

Das Vorhandensein des VeriSign Secured Seal führte zu dem Anstieg der Konversionsrate, den sich CRS erhofft hatte. Kaufabbrüche beim Online-Einkauf blieben jedoch weiterhin ein Problem. Vor Ablauf der Erneuerungsfrist seiner VeriSign-Lizenz führte das Unternehmen eine Umfrage durch, um herauszufinden, warum so viele potenzielle Kunden den Einkaufsvorgang nicht abschließen. 27 % der Befragten gaben Sicherheitsbedenken bei der Angabe der Kreditkartennummer und persönlicher Daten als Grund dafür an.

\* Die Ergebnisse für Ihr Unternehmen können davon abweichen. VeriSign, Inc. übernimmt keine Garantien jedweder Art (weder ausdrücklich noch stillschweigend oder gesetzlich festgelegt) hinsichtlich der hier beschriebenen Dienstleistungen oder enthaltenen Informationen.

### + EV SSL-Zertifikate führen konstant zu 30 % mehr Conversions

„VeriSign hatte gerade seine EV SSL-Zertifikate auf den Markt gebracht und wir haben ihr Potenzial bezüglich der Zerstreung dieser Sicherheitsbedenken erkannt. Aus diesem Grund haben wir uns bei der Erneuerung der VeriSign-Lizenz auch für EV SSL-Zertifikate entschieden,“ sagt Ogun. „Die Verkäufe gingen sofort in die Höhe. Daher führten wir eine Untersuchung durch, um feststellen zu können, inwiefern die EV SSL-Zertifikate hierzu beigetragen haben.“

Für diesen Test verwendete CRS Google Analytics, um die Konversionsrate der Benutzer von Internet Explorer 7 (IE7), das die grüne Adressleiste der EV SSL-Zertifikate anzeigt, mit denen derjeniger Benutzer zu vergleichen, deren Browser noch nicht über diese Funktion verfügen. Da es zwischen den einzelnen Browsern keine anderweitigen Unterschiede gibt, war dies eine ausgezeichnete Methode, um die Auswirkungen der EV SSL-Zertifikate zu überprüfen.

„Wir erwarteten lediglich eine Verbesserung um einige wenige Prozentpunkte, daher waren wir sehr überrascht, dass Benutzer von IE7 ihre Online-Einkäufe um 30 % öfter abgeschlossen haben als andere. Um sicherzugehen, dass es sich nicht um eine Ausnahmerecheinung handelt, haben wir den Test über mehrere Monate fortgesetzt. Der Unterschied betrug weiterhin kontinuierlich 30 %“, sagt Ogun. „Und jetzt, da der Browser Firefox 3.0 verfügbar ist, der ebenfalls die grüne Adressleiste anzeigen kann, erwarten wir sogar noch eine Erhöhung der Konversionsrate.“

### + FAQs zeigen die Vorteile von VeriSign EV SSL-Zertifikaten

„Auf der Website achten wir sehr darauf, den ausgezeichneten Schutz von Kreditkartennummern und persönlichen Daten durch EV SSL-Zertifikate zu unterstreichen“, fährt Ogun fort. „Unsere FAQs erklären, dass EV SSL-Zertifikate den höchstmöglichen Sicherheitsstandard im Internet bei der Authentifizierung von Websites darstellen und dass sie besagen, dass wir das strenge Verfahren von VeriSign zur Authentifizierung der Identität durchlaufen haben. Besucher der Website mit Sicherheitsbedenken können das Zertifikat lesen und sich davon überzeugen, dass sie unsere legitime Website und nicht die eines Betrügers besuchen. Vielen Besuchern genügt es aber schon, wenn sie die grüne Adressleiste in ihrem Browser sehen.“

„Wir müssen unseren Kunden bei jeder Gelegenheit zeigen, dass wir zum Schutz ihrer Daten nur modernste Technologie nutzen“, so Ogun abschließend. „Dank dem VeriSign Secured Seal und EV SSL sind wir sicher, dass uns dies auch gelingt.“

### + Über VeriSign

VeriSign ist der führende Anbieter digitaler Infrastrukturdienste für die digitale Welt. Milliardenfach pro Tag vertrauen Unternehmen und Verbraucher auf unsere Internetinfrastruktur für eine vertrauensvolle Kommunikation und sichere Transaktionen.

**Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website**  
**[www.Verisign.de](http://www.Verisign.de)**