



白皮書

## 天瓏資訊圖書

**VERISIGN®** 延伸認證 (EV) SSL

憑證讓網路書店線上銷售量成長 **30%**

[WWW.TENLONG.COM.HK](http://WWW.TENLONG.COM.HK)



## VeriSign EV SSL 憑證讓線上銷售量成長 30%

隨著台灣的線上購物市場持續快速成長，詐騙犯罪也伺機瞄準不設防的消費者，造成身分盜用、釣魚網站攻擊等線上威脅。根據資策會市場情報中心 (MIC) 的研究數據顯示，台灣的線上購物市場規模在2009年將達到 3,116 億台幣。

網路零售業者必須積極地確保並且宣示自家網站具備足夠的安全措施，這麼一來，一方面可以防堵詐欺犯罪圖謀不利，另一方面則可建立顧客對網路消費的信心。在高度競爭的網路市場中，這樣的舉措更已成為吸引顧客的致勝關鍵。

天瓏資訊圖書即是一家已經察覺到這項趨勢的零售業者。為達成這項目標，他們務必確保網站交易更加安全。因此，天瓏資訊圖書採用了 VeriSign 視覺化且具前瞻性的安全措施，向顧客們確保網站消費的安全無虞。

### 從零安全機制到 EV SSL

天瓏資訊圖書成立於 1982 年，經營實體與網路書店，主要客群為台灣的 IT 產業。天瓏資訊圖書的網路書店成立 6 年以來，持續為公司注入成長動力。天瓏的網路書店每月約有 46,000 瀏覽人次，並且擁有超過 60,000 名網路會員。

在先前的線上購書流程中，由於沒有架設任何保護會員的安全機制，天瓏資訊圖書發現約有一半的交易在購物車的階段便遭到放棄，消費者基於安全考量，在尚未提供信用卡及個人資料前便離開網站。同時，也有不少顧客抱怨網站缺乏安全機制。這不僅影響顧客對網站的觀感，也導致員工無法專注於其他業務運作。

天瓏資訊圖書發現，提升網站的安全性才能留住現有的顧客並且開拓新客源。於是天瓏觀察了數家著名且成功經營的電子商務業者，評估他們如何保護顧客安全。有鑒於 Amazon 及 eBay 等線上購物領導業者皆使用 VeriSign® EV SSL 憑證，天瓏資訊圖書立刻與 VeriSign 接洽，確保天瓏網路書店未來能繼續成功發展。

### 視覺提示讓消費者改觀

天瓏資訊圖書自 2009 年 6 月起，在會員登入頁面上採用 VeriSign EV SSL 憑證，並且明顯標示 VeriSign® 全球安全網站認證標章。EV SSL 憑證不僅幫助天瓏建立並且維護顧客的信任，同時扮演著提高銷售量與增進公司獲利的重要推手。

天瓏資訊圖書總經理張麗嬌表示：「VeriSign EV SSL 憑證提供了我們的顧客在進行線上選購時所需要的安心感，並且能吸引新顧客到我們的網路書店來消費。」

有了 VeriSign EV SSL 憑證，天瓏網路書店的顧客若使用新版支援 EV SSL 瀏覽器，就能看見即時的視覺提示，包括綠色的網址列、以及瀏覽器中位於網址列右側的一個新區塊，持續顯示網站所有者的單位名稱、和簽發此網站安全憑證的供應商，例如 VeriSign。而採用非新版瀏覽器的顧客，也可看見提供相同保證的 VeriSign 全球安全網站認證標章。

除了醒目的視覺提示外，VeriSign EV SSL 憑證還提供 128 位元加密的性能，讓線上消費者能獲得最強大 SSL 加密性能的保障。

張總經理表示：「我們採用 VeriSign EV SSL 憑證的過程相當簡單，技術團隊僅花費幾個小時就完成了。我們目前沒有遇過任何問題，所以沒有請求過進一步的支援。然而我們知道，如果有任何需求，VeriSign 位於台灣當地的團隊能提供援助。」



## 消費者教育甚為關鍵

身為全球最受信賴的 SSL 憑證管理中心，VeriSign EV SSL憑證已被超過 13,000 家線上企業採用。事實上，93% 以上的財星五百大企業使用 VeriSign SSL；在使用 SSL 的全球百大銀行中，有 97 家採用 VeriSign 簽發的 SSL 憑證<sup>1</sup>。

張總經理表示：「我們非常滿意 VeriSign EV SSL 憑證為我們及我們的顧客所提供的保護。VeriSign 是此市場享負盛名的領導品牌，在我們的顧客群中享有高知名度並深受大家信賴。這能幫助我們教育顧客，並且證明我們的網站能讓顧客安心購物。」

除了 VeriSign EV SSL 憑證與 VeriSign 全球安全網站認證標章提供的視覺提示，天瓏資訊圖書的網頁上也新增了網路書店的安全保障措施細節，可以教育顧客相關知識並解答他們的疑問。

## 線上銷售量成長 30%

為了評估 VeriSign EV SSL 憑證的影響力，天瓏資訊圖書觀察了採用憑證兩個月後線上銷售量的變化。結果顯示，網路訂單的數量增加了 30%。

銷售量的提升也反應在購物流程中的購物車階段，購物車放棄率在兩個月內由 50% 降至 20%。

張總經理表示：「顧客喜歡看到綠色的位址列，現在在我們的網站上購買書籍也感到更加安心。在強調口碑的 IT 社群中，我們期待這能吸引更多新顧客來我們的網站消費。」

除了銷售量增加之外，顧客也不再抱怨網站缺乏安全機制。張總經理指出：「我們採用 VeriSign EV SSL 憑證之後，就沒有再收到顧客關於網站安全的抱怨。我們也不用再花費時間處理這方面的顧客問題，員工得以專注在其他業務運作，提高公司獲利。」

當確保其網站與顧客都無時無刻受到保護，天瓏資訊圖書便能無後顧之憂的繼續發揮所長：為台灣 IT 產業提供各種專業書籍。

如需更多訊息，歡迎瀏覽 [www.verisign.com.hk](http://www.verisign.com.hk)

<sup>1</sup>包括VeriSign的子公司、附屬公司及經銷商