

电子商务网站 如何快速赢得在线客户信任

主讲：王高华

深圳市沃通电子商务服务有限公司CEO&CTO

www.wosign.com

议 题

1. 电商面临的困境之一：
 - 如何赢得在线客户信任，促成更多在线订单？
2. 国际通行的解决在线信任问题方案
 - 全球可信网站认证(**EV**认证)
3. 其他相关经验分享
4. 交流与答疑

电子商务企业面临的困境之一：

如何赢得在线客户信任，促成更多在线订单？

冯处：电子商务最稀缺的资源是信任。企业网络营销80%的成本都在向客户证明自己可信。

(1) 怎么证明？

(2) 如何降低这80%的成本？

(3) 如何低成本地赢得在线访客的信任

全球电子商务产业面临的3大安全问题

全球电子商务产业面临的主要3大安全问题是：

- (1) 如何解决买卖双方不谋面交易的在线信任问题？因为互联网的匿名性。
- (2) 如何有效防止假冒欺诈网站？如何保证在线交易数据传输的安全？因为互联网是开放的和是明文传输的。
- (3) 如何保证用户不会受到恶意软件的侵害？因为互联网是开放的和匿名的。

一个真实的网购案例

- 网上买国际机票去英国，我从搜索结果中选择的网站是这家： why?

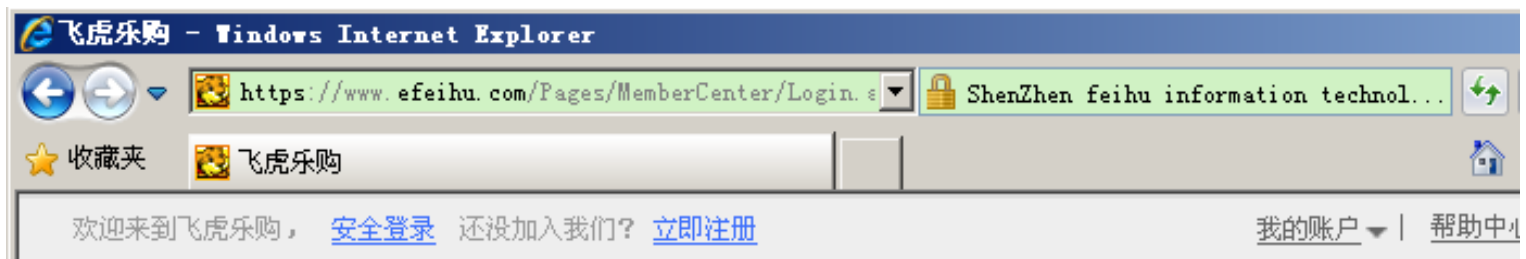
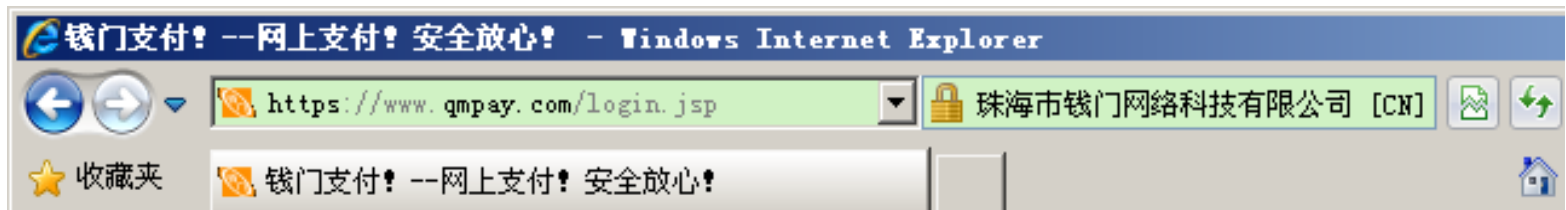


怎样证明自己可信？-可信网站认证

- 传统方式：不外乎 提供公司营业执照给买家查验，在网上显示通过什么认证，客户案例等等。1对多，效率非常低，没有权威性，耗费了80%营销成本。
- 国际通行方式：通过权威的第三方数字身份认证(EV认证)，用户访问通过认证的网站会显示安全锁标志，浏览器地址栏会变成绿色，绿色表明此网站是绝对安全可信的网站！所以，我才选择在此网站刷信用卡买机票。这是效率最高和成本最低的证明自己可信的解决方案(一次认证，全球信任)。



再看看其他案例



国际通行的解决在线信任问题方案

1. 电子商务网站都应该通过“全球可信网站**EV**认证”，在通过认证的网站部署能显示绿色地址栏的**EV SSL**证书，不仅能确保在线用户机密信息安全，而且能保证访客因为信任而成为客户；

EV SSL证书有两大作用：

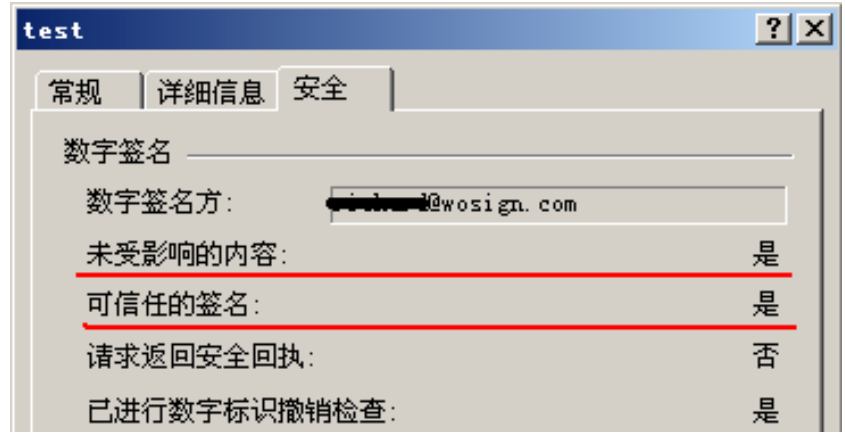
(1) 对于大品牌网站的作用是：建立绿色安全通道、有效地防止和杜绝网站被假冒；

(2) 对于一般电子商务网站的作用是：建立绿色安全通道、增强在线信任、促成更多在线销售。

国际通行的解决在线信任问题方案

2. 全球可信供应商认证证书，能确保在线数字身份可信

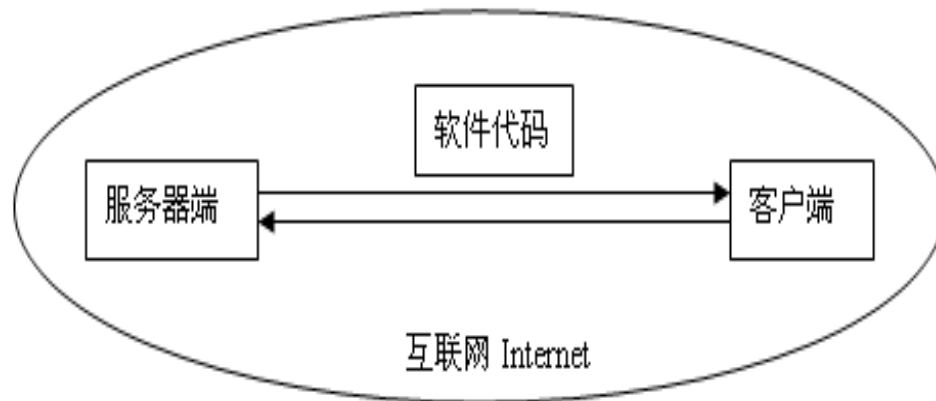
全球可信供应商认证证书 (Trust Supplier ID) 就是在对供应商的真实身份严格验证后颁发的代表其数字身份的数字证书。用于数字签名电子邮件，买家收到带有数字签名的邮件时 Outlook 会提示买家此邮件的发送者身份已经通过权威第三方认证，是可信的。



只有使用这两种数字证书才能高效地解决买卖双方不谋面交易的在线信任问题。

打造可信互联网的技术要素

- 在互联网上，所有应用都离不开如下图所示的三个元素：服务器端、客户端和软件代码。所以，要建立一个可信的互联网应用环境，必须确保三大元素都是可信的和安全的。
- 此三大元素正是前面提到的三大安全问题的要害。



打造可信互联网的技术要素

PKI(公钥基础设施)技术是解决电子商务信任危机的唯一可靠技术手段。电子商务需要的是数字身份认证和数字身份标识!

- (1) 服务器端**SSL**证书：确保网站真实身份和交易机密信息安全(传输加密);
- (2) 客户端证书：证明电子商务中各个参与者的真实身份和电子邮件数字签名与加密;
- (3) 代码签名证书：证明软件真实身份(软件实名制)，确保软件不会被恶意篡改。



分析中国与欧美的差距

- 欧美：电子商务、电子政务网站99%以上都部署SSL证书(https);
中国：电子商务、电子政务网站98%以上都没有部署SSL证书;
- 为何差距那么大?

因为欧美有完善的网上隐私保护法和网上交易安全保护法，要求所有需要用户输入个人或单位机密信息的网站都必须部署SSL证书才能保证其机密信息安全。



WoSign(沃通)能做什么

WoSign是中国唯一一家有自己的顶级根证书的、能颁发全球信任的支持所有浏览器和所有操作系统的数字证书颁发机构，中国市场份额超过70%。

- (1) 网站用的**SSL**证书的安全锁标志和绿色地址栏是唯一无法假冒的“可信网站认证标识”；
- (2) 只有代码签名证书才能确保软件代码的安全；
- (3) 全球可信供应商认证证书(客户端证书)可以有效地解决在互联网上身份信任问题。

WoSign(沃通)客户案例

WoSign已经为近万家企事业单位提供了数字身份认证和颁发各种类型的数字证书产品，以下为部分通过WoSign数字身份认证和正在使用我们颁发的SSL证书的著名公司和单位：



深圳电商有可能“后来者居上”！

- 解决在线信任问题，可以参考欧美成功经验，所有电子商务网站都申请通过“全球可信网站**EV**认证”，部署**EV SSL**证书来保证交易安全和网站真实可信身份。
- 只有通过实名制可信数字身份认证才能让不见面的买家信任卖家，才能促成在线交易！让深圳的电子商务网站脱颖而出，领先一步，将步步领先！只有**PKI**技术才能做到这一点，欧美就是可借鉴的成功案例！

其他相关经验分享

- 电子商务网站除了需要部署证书外，一定要有在线帮助系统，让你的网站变成你的网上办公室，哪个客户来访，你知道；他/她对什么产品感兴趣，你知道；客户需要帮助，随时可以与客服聊；客服也可以随时与在线客户对话；
- 一定要为网站添加**Google Analytics**跟踪码，以便及时根据**Google**统计来了解用户的访问情况，及时调整网站设计和产品页设计。

答疑与讨论

请访问www.wosign.com 能找到所有答案！

谢 谢！