

**2019**



**La primera certificación  
española para ecommerce**



Internet se ha convertido en una plataforma fundamental a la hora de hacer negocios, tanto a nivel nacional como internacional. Entre las ventajas que aporta, podemos destacar la presencia global, la agilización de los procesos de toma de contacto o el ahorro en los costes, entre otros.

Sin embargo, Internet entraña ciertos riesgos entre los que se encuentra la proliferación de webs de empresas que operan en el límite de la legalidad o que están totalmente fuera de ella. Resulta muy difícil diferenciar una empresa honesta y que cumple con sus obligaciones, de una que no lo es, por lo que uno de los retos primordiales a la hora de hacer negocios en Internet es la **generación de confianza**.

### **Algunas de las preguntas que nos hacemos frente a una tienda online:**



¿Si tengo un problema con el pedido, responderán?

¿Me enviarán el producto en el tiempo indicado?

¿Es legal esta tienda online?

### **iCERT, es una solución triple para la generación de confianza.**

#### **Garantía.**

La primera solución te permitirá certificar la identidad de la empresa de forma sencilla, incluyendo un sello en la página web en la que garantiza que cumple con el código de conducta de iCERT, que reúne más de 70 criterios que han sido realizados por varios expertos en Ecommerce, determinando los puntos más favorables para dar transparencia, seguridad y calidad al consumidor del comercio electrónico, mejorando así las exigencias europeas.



Al hacer click sobre el sello de certificación, se abre una ventana con la información detallada de la empresa. Entre los datos mostrados, se incluirán los datos legales y los datos de contacto. Este sello puede ser utilizado en otros materiales de la empresa como en la firma del email o incluso en las facturas.

La certificación de la legalidad de tu tienda online y el cumplimiento del código de conducta, es una garantía directa para el comprador que influye positivamente en la decisión de compra.

## Opiniones y valoraciones 100% reales.

La segunda solución es más activa, se trata del software inteligente que se instala en su sitio web e interactúa de forma autónoma sin necesidad de generarte más trabajo. Éste es un avanzado sistema de gestión de valoraciones de los clientes basados en la propia experiencia de compra. Este sistema permite opinar únicamente a los clientes que hayan realizado todo el proceso de compra y sus opiniones y valoraciones son publicadas en la ficha de la certificación de la tienda online, dando información de primera mano sobre el servicio que está prestando la tienda.

## Propagación en las redes sociales.

La tercera solución se trabaja a través del software inteligente de propagación de iCERt, las valoraciones y recomendaciones de tus clientes son publicadas e indexadas en los buscadores, además las opiniones mejor valoradas son difundidas estratégicamente en las redes sociales, provocando una mayor visibilidad y un efecto viral que influye positivamente en la reputación y confianza del comercio online.



## Reconocimiento Estatal.

iCERT ha sido **analizada y reconocida** por incibe entidad de referencia para el desarrollo de la ciberseguridad y la **confianza digital** de ciudadanos y empresas.



Incibe es dependiente del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, a través de la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital.

Ofrece soluciones de ciberseguridad, a través de las empresas proveedoras especializadas, presentes en el mercado español, con el objetivo reforzar la ciberseguridad, la confianza y la protección de la información y privacidad en las empresas de diferentes ámbitos en España.

## 10 Beneficios que te aportan las opiniones y valoraciones de los clientes a través de la certificación iCERT.

1. Podrás obtener **información privilegiada directamente de tus clientes** para poder mejorar y optimizar tus productos y servicio sin generarte más trabajo.
2. Asegurarte en primera persona de la **satisfacción de tus clientes**.
3. Tendrás la **oportunidad para resolver incidencias** y anticiparte para poder tratar a un cliente insatisfecho y poder darle una solución rápida y satisfactoria.
4. Tener siempre la **información real** de mano del cliente sin malas interpretaciones de terceros.
5. **Conseguir una comunicación cliente-marca** que te sirva en futuros lanzamientos o sondeos de nuevos productos.
6. **Evitar darle la oportunidad a tu competencia** de obtener beneficios a causa de falsos rumores y comentarios en la red sobre tu tienda.
7. **Si tus clientes quedan satisfechos con tus productos y/o servicios no comprarán en la competencia y además te recomendarán.** Cada recomendación en iCERT es una oportunidad de venta.
8. **Te ahorrará invertir en publicidad.** Todos sabemos que un cliente que queda contento siempre trae nuevos clientes.

9. **Ahorrarás tiempo y dinero** manteniendo a los clientes que ya tienes, que invirtiendo en conseguir nuevos clientes poco duraderos.

10. Te permitirá **crecer y mejorar como marca y como empresa**.

## ¿Qué hace que estas opiniones de *iCERt* generen confianza?


La desconfianza a la hora de comprar en una nueva web es algo normal y lógico. Ofrecer comentarios de otros clientes que ya han comprado anteriormente es una buena manera de generar confianza y credibilidad que haga traspasar la barrera de la desconfianza.

Así mismo, si los visitantes no están totalmente convencidos de que las opiniones sean reales, pierde su eficacia ya que tener un sistema de opiniones integrado en una tienda online donde el mismo vendedor gestiona los comentarios puede aumentar la desconfianza y crear un resultado adverso.

Si el cliente tiene la certeza que las opiniones son 100% reales, ya sean positivas o negativas, la credibilidad y la confianza aumentan positivamente.

La autenticidad de opiniones reales se consigue gracias al sistema *iCERt true comment*, que se basa en los siguientes puntos:

- El sistema de valoración es externo, gestionado por un proveedor independiente a la tienda online.
- El vendedor no tiene acceso para manipular las opiniones.
- El sistema sólo permite realizar una única opinión por pedido a compradores que hayan realizado toda la transacción completa de la compra.
- La recopilación de las valoraciones se muestran en la ficha de la tienda online alojada en *iCERt*.



Certificado para:  
Copytop

Estado: **Activo**

**Tienda Verificada**  
Esta tienda cumple con los criterios de calidad del código de conducta. (Detalles)

**Opiniones Reales**  
Las opiniones son recogidas por iCERt, certificando su autenticidad y transparencia.

**Servicio al Cliente**  
Si tienes alguna duda, puedes ponerte en contacto con la tienda o con iCERt.

**CERTIFICACIÓN DE GARANTÍA**

Valoración media basada en **3907 opiniones**

Valoración de satisfacción **9.32/10**

## ¿Porque son tan importantes las opiniones de otros compradores?

“El 71% de los compradores online leen las valoraciones de otros compradores, El 77% se dejan influenciar por estas valoraciones en sus compras.” (Fuente:Forrester & Jupiter Research)

## Propagación en redes sociales.

Toda empresa que decide estar presente en Internet y en las redes sociales, tiene una oportunidad de oro no sólo de construir una presencia online atractiva y creíble, abrir nuevos canales de comunicación, promocionarse y por supuesto vender; sino también de establecer unas bases sólidas sobre las que se asiente su reputación.



Las redes sociales se han convertido hoy en día en una excelente herramienta para generar una buena reputación online, por lo que no podemos ignorarlas, al contrario, debemos concentrar nuestra acción en potenciarlas.

El sistema *iCERt* trabaja activamente para ti, generando una buena reputación online en las redes sociales con la difusión de las experiencias de compra positivas de los compradores.

Pero esto no es todo, el sistema activo de propagación publica estratégicamente las mejores opiniones generadas en distintos perfiles de Facebook y Twitter dando difusión a miles de seguidores. Además si dispones de un blog donde publicas noticias, novedades, ofertas, etc, podemos apoyar también la difusión de esos contenidos para aumentar el alcance de tus comunicaciones.

## Valoraciones integradas en Google.

Hasta hace poco los resultados naturales de Google solo mostraban información básica del contenido indexado, pero ahora gracias a los metadatos estructurados que utiliza *iCERt*, las valoraciones son indexadas y mostradas gráficamente en los resultados de Google.

Esto beneficia directamente a la web con más visitas ya que la información mostrada es más detallada dando mayor credibilidad y visibilidad, con lo que aumenta el número de clicks respecto a los resultados que carecen de una valoración.



## Contenido original SEO

El Plugin *iCERT web Comment* está cuidadosamente diseñado para que quede completamente integrado en la web y que su contenido sea totalmente indexable por Google para ofrecer contenido nuevo de forma regular.

Actualmente, Google tiene muy en cuenta la generación de contenido original para posicionar una página web. Mostrar las opiniones a través del plugin mejorará el SEO de la tienda online, proporcionando mejores posiciones en los rankings.



## Gestión de la reputación online.

Saber actuar delante de una opinión negativa es crucial para evitar que esta se vuelva en contra, una correcta gestión puede llegar a convertirla en beneficiosa. Es por esta razón que entregamos información y pautas prácticas de actuación muy útiles para la gestión de la reputación.

## Ventajas de la certificación *iCERT*:

- **Diferenciación:** Destaque entre tus competidores y diferencie tu negocio de empresas ilícitas.
- **Mejor imagen:** La certificación de tu empresa le ayudará a que posibles socios, proveedores o clientes, vean una empresa más sólida al iniciar los primeros contactos.
- **Mejora el SEO:** La publicación de comentarios integrados ayudan en el posicionamiento global de la web.
- **Mejor reputación online:** La propagación de opiniones a través de las redes sociales mejoran notablemente la percepción de tu negocio.
- **Mayor credibilidad:** El sistema de opiniones reales influyen positivamente dando una credibilidad inmejorable.
- **Más visibilidad:** La indexación de las valoraciones y su visualización gráfica dentro de los resultados de búsqueda, le dan una visibilidad mayor ayudándole a recibir más visitas.
- **Más ventas:** Todos los elementos anteriores construyen una posición de marca positiva que genera más pedidos y facturación.