

## Canvas Holidays s'implante en Europe avec Ingenico ePayments



---

### Bénéfices Clés

- **Traitement des paiements en ligne simple et sécurisé**
- **Forte présence locale et approche consultative pour les marchés clés en Europe**
- **Possibilité d'adaptation en termes de langue et de devises**
- **Amélioration de la satisfaction et fidélisation client**
- **Gestion de compte dédiée**

« Confiants dans les capacités de localisation d'Ingenico ePayments, nous n'avons aucun problème à étendre nos activités sur de nouveaux marchés internationaux lorsque nous estimons que ces derniers sont viables. Nous nous concentrons aujourd'hui sur des clients basés sur l'ensemble de l'Europe du Nord. »

David Haig, Canvas Holidays

---

## Le challenge

L'Europe est l'une des régions les plus visitées, accueillant plus de 620 millions de touristes venus du monde entier chaque année. Néanmoins, les vacanciers européens continuent de jouer un rôle majeur dans le développement de l'industrie du tourisme en plein essor sur ce continent.

Depuis plus de 50 ans maintenant, Canvas Holidays propose des séjours en camping riches en activités ainsi que des vacances aventure dans le sud de l'Europe. Les clients voyagent déjà depuis le Royaume-Uni, l'Irlande, l'Allemagne, les Pays-Bas et la Belgique, mais Canvas souhaitait étendre géographiquement ses activités vers de nouvelles zones, en permettant aux clients de payer quelque soit leur mode de paiement privilégié.



Pour Canvas, aucun doute, Ingenico ePayments était le partenaire le plus apte à appréhender les nuances de chaque marché et offrir des options de paiement localisées en fonction des habitudes d'achat.

Si la page de paiement proposée n'est pas familière, sécurisée et dans leur propre devise et langue, les clients ont tendance à se sentir frustrés et à abandonner la transaction. 25 % des abandons se produisent suite à des frictions lors du paiement. Canvas considère la localisation des paiements comme essentielle pour créer du lien et booster la conversion sur ses marchés cibles en Europe du Nord.

Initialement, la relation entre Canvas et Ingenico ePayments est née d'un partenariat historique avec Ogone, entreprise aujourd'hui intégrée au Groupe Ingenico. Canvas était à l'origine freinée par un système de réservation réparti entre l'Europe du Nord et le Royaume-Uni et l'Irlande. Les deux systèmes – l'ancien et le nouveau – opéraient avec un groupe d'identifiants de passerelles de paiement en parallèle, entraînant irrégularités et incohérences.

Même si la nouvelle plateforme de réservation évoluait progressivement, Canvas n'avait pas anticipé combien de temps elle aurait à utiliser l'ancien système de réservation. L'entreprise Ingenico ePayments a été identifiée comme fournisseur intégré idéal, capable à la fois de localiser les paiements de Canvas sur les marchés internationaux et de travailler harmonieusement avec les deux systèmes de réservation.

## Partenariat avec Ingenico ePayments

Par son approche consultative et la mise en place d'un responsable de compte dédié, Ingenico ePayments a su guider Canvas à chaque étape de son développement international, en déployant une solution sur mesure pour le client, maximisant ainsi la conversion sur les marchés cibles de Canvas. Ingenico a accepté de prendre en charge le traitement des paiements de bout en bout, de la collecte jusqu'à l'acquéreur impliquant des moyens de paiements tels que Visa, Mastercard, iDeal et Sofort. Le processus d'intégration s'est fait en douceur et la plateforme a été lancée début 2016.

## Localisation des paiements

L'équipe de localisation d'Ingenico ePayments a mis en place une stratégie de paiement détaillée pour chaque marché cible de Canvas. En Europe, les clients de Canvas peuvent désormais régler leurs achats en utilisant presque tous les moyens de paiement qu'ils souhaitent, un avantage de taille pour l'entreprise étant donné que les préférences des clients varient beaucoup sur le continent. Les transferts bancaires sont par exemple essentiels aux Pays-Bas et en Allemagne mais Canvas doit aussi y proposer Sofort et iDeal, beaucoup plus appréciés que les cartes de crédit. Au Royaume-Uni en revanche, les cartes restent prédominantes.

Depuis l'intégration, les clients de Canvas ont été satisfaits de l'utilisation des options de paiement proposées. Aux Pays-Bas, les personnes utilisent désormais plus que jamais la passerelle et les paiements effectués via iDeal ont largement dépassé les transferts bancaires. Concrètement, cela signifie que Canvas reçoit des paiements immédiats, plutôt qu'en différé via la banque. En Allemagne et en Belgique, Sofort et Bancontact se sont aussi révélés être des moyens de paiement très appréciés des clients Canvas.

Les paiements récurrents ont aussi été essentiels dans le choix de Canvas pour Ingenico ePayments. Canvas avait besoin d'une solution flexible pour les clients effectuant des paiements mensuels et Ingenico a été à même de mettre en place un système efficace permettant aux clients d'étaler le paiement de leurs vacances.

Au cours des quatre dernières années, Canvas a également noté un changement significatif concernant le device utilisé par le client pour effectuer son achat passant de l'ordinateur au téléphone portable ou à la tablette. Ingenico a pu fournir une optimisation mobile complète, permettant à Canvas de croître par le biais de ce nouveau canal extrêmement important.



## Reporting, suivi et croissance

L'interface back-office s'est avérée être bien plus rapide comparée à ce que Canvas avait connu jusqu'à présent. Auparavant, l'entreprise ne recevait qu'une mise à jour mensuelle des coûts, ce qui signifie que les fonds étaient déduits sur une base régulière, sans clarté quant à la raison pour laquelle ils avaient été imputés.

Avec Ingenico ePayments, le reporting est bien plus clair et transparent. Canvas est à même de voir exactement ce qui est payé chaque jour, couvrant chaque transaction et les frais qui lui sont associés.

« J'ai travaillé avec des PSP tout au long de ma carrière, mais je trouve que le point de contact Ingenico est plus réactif et la technologie plus cohérente que tout ce que j'ai connu jusqu'à présent, » explique David Haig de Canvas Holidays. « Nous pouvons toujours compter sur lui pour fonctionner avec très peu d'informations ou de maintenance de notre part. Un meilleur reporting a également permis de nous faire une idée plus précise du comportement et des préférences de nos clients. Nous avons le sentiment de mieux les connaître! »

Michiel Schrama, Directeur des ventes au Royaume-Uni chez Ingenico ePayments ajoute: « Grâce à une localisation efficace, Canvas propose une expérience de paiement qui inspire confiance et élimine les frictions causées par l'élaboration d'un nouveau système de paiement, en calculant un taux de change ou en traduisant une langue étrangère. Canvas est une marque familiale très appréciée et nous nous réjouissons à l'idée de pouvoir contribuer à faire croître sa popularité sur le continent. »

Avec sa plateforme intégrée cohérente et ses offres de paiements localisées, Canvas a désormais hâte de se lancer en Europe du Nord. Les cultures de paiement varient énormément sur les marchés européens et mondiaux, mais grâce à une localisation efficace, Canvas est en mesure de proposer à ses clients une expérience de paiement qui inspire confiance et élimine les frictions. Résultat : un site internet qui transforme plus de visites en ventes et stimule la croissance de Canvas sur de nouveaux marchés internationaux.



Canvas Holidays propose des vacances en famille en camping de grande qualité dans huit pays d'Europe dont la France, l'Espagne, l'Italie, la Croatie, la Suisse, l'Allemagne, les Pays-Bas et l'Autriche. Canvas Holidays propose des hébergements indépendants de qualité pour toutes les tailles de familles et tous les budgets.

À ces débuts, en 1965, Canvas Holidays a été le premier voyageur à proposer un forfait mobile-home et des vacances en camping en Europe. Il est aujourd'hui l'un des leaders dans le secteur du camping et des voyageurs de plein air du Royaume-Uni.

Propriété conjointe du Groupe Permira et Groupe Promeo, le groupe Vacalians est le leader européen des hébergements de plein air. Avec sa marque Tohapi, le groupe possède 44 campings en France et exerce ses activités sur plus de 23 500 sites dont presque 17 500 mobile-homes en France et en Europe.

---