

Easy Cash réduit à zéro le taux de fraude de son site



“ Au-delà de la réduction du taux de fraude, le simple fait de retravailler notre page de paiement en ligne avec des éléments de réassurance a augmenté le taux de conversion de 0,2 point. ”

Valentin Klein di Giacomo / Responsable informatique

Mettre la fraude K.O. Telle est l'ambition du site de rachat et revente en ligne Easy Cash. Pour sa refonte, en 2014, l'entreprise française décide de se faire accompagner par un partenaire expert en sécurité des transactions. C'est que l'activité de rachat de biens d'occasion est particulièrement sujette à la fraude. Or, le réseau de 108 magasins franchisés Easy Cash ne peut tolérer la moindre escroquerie.

Fondé en 2001, Easy Cash poursuit sa forte croissance entamée dès ses débuts via son réseau de franchisés. Le seul site e-commerce connaît à ce jour une croissance de 80 % de son chiffre d'affaires annuel. Mais pour en arriver là, la société a dû refondre entièrement son site web. Un projet d'envergure pour Easy Cash qui, au final, a duré un an et demi. Parmi les enjeux du nouveau site de e-commerce : réduire la fraude.

Selon les données d'Ingenico, le taux de paiements contestés à cause de la fraude atteint, en moyenne, 0,74 % des transactions dans l'Hexagone. Mais, dans le secteur d'Easy Cash, ce taux peut vite grimper : “Nous enregistrons jusqu'à 10 % de tentatives de transactions frauduleuses par jour. Aujourd'hui, nous controns 100 % de ces tentatives mais, de par sa nature, notre activité est particulièrement sujette à la fraude. En effet, les objets en or, en vente sur notre site, pouvant être refundus, ils sont la cible privilégiée des fraudeurs. De même que les smartphones envoyés à l'étranger”, analyse Valentin Klein di Giacomo, responsable informatique d'Easy Cash.

Défis

Pour vérifier les transactions et contrer les campagnes de fraude massives, les équipes d'Easy Cash et les franchisés devaient jusqu'alors effectuer de nombreuses tâches manuelles. “Notre précédent site de e-commerce disposait d'un portail de paiement qui s'interfaçait mal avec notre progiciel de gestion des commandes. Chaque magasin devait vérifier que le paiement avait bien été pris en compte et nous devions ensuite effectuer une revue manuelle de toutes les transactions. Une perte de temps et une source d'erreurs considérable”, se souvient Valentin Klein di Giacomo.

La refonte du site web entamée en 2013 est donc l'occasion de tout remettre à plat. Easy Cash se met en quête d'un nouveau partenaire capable de l'accompagner sur la gestion des transactions et la sécurité en ligne. Mais l'entreprise a des exigences toutes particulières liées à son organisation de franchisés. Chacun des 108 magasins doit être un point de vente unique pour avoir la main sur ses transactions tout en harmonisant la gestion de

la fraude sur l'ensemble du réseau. Par exemple, lorsqu'un moyen de paiement utilisé frauduleusement est blacklisté par un compte, il faut que cette action soit reportée pour tous les autres franchisés. "Parmi les prestataires que nous avons sélectionnés, Ingenico ePayments a su proposer la solution la plus simple pour gérer 108 points de vente en un seul outil, administré de manière centralisée", explique le responsable informatique d'Easy Cash.

Solution

Les équipes d'Ingenico ePayments et d'Easy Cash se lancent alors dans le déploiement de la solution. En plus de la page de paiement et de la gestion des transactions, Easy Cash opte pour le module de détection de la fraude en temps réel le plus puissant d'Ingenico, baptisé Fraud Expert Scoring. Un module qui automatise la détection de la fraude et libère donc du temps aux équipes d'Easy Cash qui n'ont plus à répéter des tâches de contrôle manuelles. "Durant l'intégration de ce module, Ingenico ePayments a mis à contribution un consultant spécialisé sur la sécurité en ligne qui nous a accompagnés dans le paramétrage de l'outil", détaille Valentin Klein di Giacomo. Un accompagnement qui permet également aux équipes d'Easy Cash d'adapter les paramètres de l'outil en fonction de l'évolution des attaques : "Cet outil nous offre désormais une vision globale des tentatives de fraude pour les 108 franchisés. De plus, son paramétrage est extrêmement simple et dynamique s'appliquant en temps réel à l'ensemble du site et des magasins. Nous sommes une petite équipe. Par conséquent, cette simplicité d'administration et de prise en main est cruciale pour nous faire gagner du temps et nous concentrer sur notre cœur de métier", se réjouit le responsable informatique.

🗨️ **Nous enregistrons jusqu'à 10 % de tentatives de transactions frauduleuses par jour. Aujourd'hui, nous controns 100 % de ces tentatives.** 🗨️

Valentin Klein di Giacomo / Responsable informatique

Côté expérience utilisateur, la page de paiement déployée avec Ingenico ePayments est responsive pour faciliter les achats sur tous les terminaux. Les équipes d'Easy Cash retravaillent même entièrement l'ergonomie de la page : "La solution d'Ingenico ePayments est entièrement personnalisable. Grâce à cela, nous avons construit une interface de paiement à notre image, comportant des éléments de réassurance forts, notamment avec des mentions légales et les logos de nos prestataires certifiés. Ce travail a porté ses fruits puisque nous enregistrons une hausse de 0,2 point du taux de transformation de la page de paiement grâce à sa nouvelle ergonomie", se félicite Valentin Klein di Giacomo.

Résultats

Et les résultats sur la fraude ne se font pas attendre non plus. "Par le passé, environ 20 % des tentatives de fraude sur notre site aboutissaient. Aujourd'hui, nous controns 100 % des attaques. Nous ne constatons plus aucune fraude et cela a renforcé notre lien de confiance vis-à-vis de notre réseau de franchisés", explique le responsable informatique.

Fortes de ces bons résultats, les équipes d'Easy Cash fourmillent d'idées pour faire évoluer le paiement : "Nous songeons notamment à équiper nos franchisés d'une solution d'encaissement directement sur carte bancaire. Aujourd'hui, les particuliers qui viennent revendre leurs produits dans nos magasins sont payés directement en espèces, ce qui est source de risque", relate Valentin Klein di Giacomo. De quoi poursuivre et amplifier la croissance de cette entreprise française qui envisage déjà un déploiement à l'international.

Les principaux avantages de la solution Ingenico ePayments :

- Réduction drastique du taux de fraude
- Sécurisation du parcours client, plus fluide
- Gain de temps pour les équipes d'Easy Cash
- Solution personnalisable et adaptable aux besoins des franchisés
- Accompagnement par des experts de la sécurité en ligne
- Retour sur investissement dès la mise en place de la solution



Premier réseau français d'achat-vente de produits d'occasion, l'enseigne Easy Cash est née en 2001 de la volonté de sept entrepreneurs de se regrouper, afin de créer leur propre marque. Dans cette démarche collective, l'esprit d'équipe qui anime Easy Cash a permis de bâtir des fondations solides de réussite. Une solidarité et des savoir-faire qui regroupent aujourd'hui 108 points de ventes et 1 000 collaborateurs.

Plus d'informations sur : www.easycash.fr