

Canvas Holidays verovert Europa met Ingenico ePayments



Belangrijkste voordelen

- **Eenvoudige, veilige online-betalingsverwerkingen**
- **Sterke lokale aanwezigheid en adviserende aanpak binnen belangrijkste Europese markten**
- **Lokaal taal- en valuta-aanbod**
- **Toegenomen klantloyaliteit en -tevredenheid**
- **Toegewijd accountmanagement**

“ Dankzij de samenwerking met Ingenico ePayments en hun lokalisatiecapaciteiten is het voor ons geen probleem om te verplaatsen naar nieuwe internationale markten als we denken dat deze levensvatbaar zijn. We focussen ons nu op klanten in heel Noord-Europa ”

David Haig, Canvas Holidays

De uitdaging

Europa is een van de meest bezochte regio's ter wereld, en verwelkomt jaarlijks meer dan 620 miljoen toeristen vanuit de hele wereld. Toch spelen vooral Europese vakantiegangers nog steeds een belangrijke rol in het stimuleren van de bloeiende toeristenindustrie.

Al meer dan vijftig jaar lang verzorgt Canvas Holidays actieve en avontuurlijke kampeervakanties voor families, op bestemmingen in Zuid-Europa. Dit doet het al voor reizigers uit Nederland, België, Duitsland, het Verenigd Koninkrijk en Ierland. Canvas had echter nog twee belangrijke wensen: uitbreiden naar nieuwe geografische markten en directe betalingen van klanten kunnen accepteren op elke gewenste manier.



In Ingenico ePayments vond Canvas de geschikte partner voor het betreden van lokale markten en het verzorgen van lokale betaalmethoden, aangepast aan verschillende betaalculturen.

Klanten die geen bekende, beveiligde check-out van een betaling in hun eigen valuta en taal krijgen aangeboden, raken vaak gefrustreerd en zijn geneigd de transactie vroegtijdig af te breken. 25 procent van de drop-outs ontstaat door betalingsconflicten. Canvas zag lokale betaalmethoden als onmisbaar onderdeel in het opbouwen van relaties en het boosten van conversies binnen zijn doelmarkten in Noord-Europa.

De oorspronkelijke relatie tussen Canvas en Ingenico ePayments ontstond uit een langdurige samenwerking met Ogone, dat nu deel uitmaakt van de Ingenico ePayments Group. In eerste instantie werd Canvas geremd door een gescheiden reserveringssysteem voor Noord-Europa en het Verenigd Koninkrijk en Ierland. De twee systemen – één oud en één nieuw – werkten middels een parallelle set van betalingsgateway-ID's. Dit leidde tot onregelmatigheden en inconsistenties.

Hoewel het nieuwe reserveringsplatform snel vooruitgang boekte, wist Canvas niet hoelang het zijn oude reserveringssysteem zou blijven gebruiken. Ingenico ePayments bleek de perfecte overkoepelende provider voor het lokaliseren van Canvas' betalingen voor internationale markten en het succesvol werken met beide reserveringssystemen.

Samenwerken met Ingenico ePayments

Dankzij een adviserende benadering en een toegewijde accountmanager wist Ingenico ePayments Canvas te begeleiden door elke fase van zijn internationale ontwikkeling, met inzet van een op maat gemaakte oplossing voor maximale conversie binnen Canvas' doelmarkten. Ingenico stemde ermee in om alle end-to-end betalingen te verwerken, van de verzameling tot de koopfase – inclusief Visa, Mastercard, iDeal en Sofort. Het integratieproces verliep soepel en het platform werd begin 2016 gelanceerd.

Lokale betalingen

Het lokalisatieteam van Ingenico ePayments rolde een gedetailleerde betalingsstrategie uit binnen elke doelmarkt van Canvas. Canvas-kanten betalen nu op vrijwel elke gewenste manier in heel Europa. Een groot voordeel voor het bedrijf, omdat de betalingsvoorkeuren van klanten binnen Europa significant verschillen. In Nederland en Duitsland zijn bankoverschrijvingen bijvoorbeeld heel belangrijk, maar Canvas moet hier ook Sofort en iDeal aanbieden, die populairder zijn dan creditcards. In het Verenigd Koninkrijk blijven creditcards echter een belangrijke plek innemen.

Sinds de integratie zijn de klanten van Canvas uitermate tevreden met het gebruik van de betalingsopties die het bedrijf biedt. In Nederland gebruiken mensen de gateway meer dan ooit tevoren en de iDeal-betalingen zijn de bankoverschrijvingen inmiddels ver voorbij gestreefd. Dit houdt in dat Canvas betalingen direct ontvangt, in plaats van uitgesteld via de bank. In Duitsland en België blijken Sofort en Bancontact ook populaire betaalmethoden onder Canvas-kanten.

Terugkerende betalingen waren ook een belangrijk aspect van Canvas' keuze voor Ingenico ePayments. Canvas had behoefte aan een flexibele manier waarmee klanten op maandelijkse basis konden betalen. Ingenico implementeerde een effectief systeem dat klanten in staat stelde hun vakantiekosten te spreiden.

Canvas zag de afgelopen vier jaar tevens een significante verschuiving van traditionele betalingen via desktop naar betalingen via mobiel of tablet. Ingenico bood volledige mobiele optimalisatie, waardoor Canvas in staat is flinke groei te realiseren via dit belangrijke nieuwe kanaal.



Rapportage, monitoring en groei

De backoffice-interface bleek veel sneller dan Canvas gewend was. Eerder ontving het bedrijf alleen maandelijkse kostenupdates, waardoor financiën continu werden verrekend en het niet duidelijk was waarom kosten werden toegepast.

Rapportage door Ingenico ePayments biedt meer duidelijkheid en transparantie. Canvas ziet precies waar het op dagelijkse basis voor betaalt, met inzicht in elke transactie en de gerelateerde kosten.

“Door de jaren heen heb ik met een aantal PSP’s gewerkt. Onze contactpersoon bij Ingenico bleek echter veel toegankelijker en de technologie veel consistentere dan ik gewend was”, **legt David Haig van Canvas Holidays uit.** “We kunnen altijd terugvallen op het systeem, zelfs met weinig input of onderhoud van onze kant. Betere rapportage biedt ons bovendien beter inzicht in het gedrag en de voorkeuren van onze klanten. We hebben het gevoel ze beter te kennen!”

Anouk Arendt, Head of Sales Multi-Channel Benelux bij Ingenico ePayments: “Door effectieve lokalisatie biedt Canvas nu een betalingservaring die vertrouwen wekt. Ook voorkomt het de issues die komen kijken bij het onder de knie krijgen van een nieuw betalingssysteem, het berekenen van een wisselkoers of het vertalen van een vreemde taal. Canvas is een geliefd familiemerk en we kijken ernaar uit te helpen die populariteit in heel Europa te doen groeien.”

Nu het zijn consistente, overkoepelende platform en gelokaliseerde betaalmethoden in gebruik heeft, kijkt Canvas uit naar het vervullen van zijn uitbreidingswensen binnen Noord-Europa. Binnen Europese en wereldwijde markten is er sprake van grote verschillen in betalingsculturen, maar door effectieve lokalisatie biedt Canvas klanten een betaalmethode die vertrouwen wekt en zo min mogelijk wrijving veroorzaakt. Het resultaat is een website die meer verkeer omzet in sales en Canvas’ zakelijke groei binnen nieuwe internationale markten een boost geeft.



Canvas Holidays biedt hoogwaardige familiekampeervakanties in acht Europese landen: Frankrijk, Spanje, Italië, Kroatië, Zwitserland, Duitsland, Nederland en Oostenrijk. Canvas Holidays biedt kwalitatieve zelfservice-accommodaties om aan alle groottes en budgetten van reisgezelschappen te voldoen.

Bij zijn oprichting in 1965 was Canvas Holidays de eerste touroperator die een combinatie van mobile home- en kampeervakanties aanbood in Europa. Inmiddels is het een van de meest toonaangevende kampeer- en outdoor-living-touroperators in het Verenigd Koninkrijk.

Vacalians Group, in gedeeld beheer van de Permira Group en Promeo Group, is de Europese leider in het aanbieden van outdoor-accommodaties. Met zijn Tohapi-merk beheert de groep 44 campings in Frankrijk en is het actief op meer dan 23.500 locaties, inclusief bijna 17.500 mobile homes in Frankrijk en de rest van Europa.