

## The Kooples, le paiement en ligne avec style

La facilité des opérations de paiement et de remboursement est un critère déterminant pour tout marchand en ligne. C'est ce qui a motivé la marque de vêtements de luxe The Kooples à choisir HiPay. La marque a ainsi pu augmenter son NPS et a placé la satisfaction de ses clients au cœur de ses préoccupations.



---

Fondée à Paris en 2008 par trois frères, la marque française de vêtement The Kooples est passée de 5 boutiques à 100 boutiques en France et s'est étoffée à l'international en affichant sa présence de Londres à New York dans 21 pays dans lesquels elle emploie 1 000 personnes. Ses lignes de vêtements décontractés et faciles à porter associent des pièces à la coupe travaillée et d'autres à l'allure casual sport pour homme et femme, inspirées du classique style British.

---



---

## ENJEUX

---

### ● Développer les ventes à l'international

The Kooples est arrivé sur la toile en 2010 avec un site internet simple. Le site a évolué au cours des années suivantes afin d'inclure la gestion des stocks en temps réel, le transport et la livraison et d'autres aspects. En 2014, il était devenu impératif de procéder à une refonte du site.

Le directeur général a alors lancé un défi à l'équipe web : il s'agissait de réduire les coûts de leur prestataire de paiement (PSP), tout en se préparant à la stratégie d'internationalisation de la marque. Il fallait trouver une plateforme de paiement qui prenne en compte les principales devises et méthodes de paiements en usage à travers le monde afin de rendre le site performant pour les années à venir.

### ● Simplifier les remboursements

Le procédé de remboursement de la marque en ligne était jusqu'à présent manuel et chronophage car il était géré depuis une autre plateforme. L'équipe voulait trouver une solution de paiement plus performante et polyvalente qui pouvait prendre en charge les commandes, les paiements, les données client et les remboursements au sein d'une même interface.

«Nous nous sommes demandés comment nous pourrions simplifier le traitement des paiements et des remboursements. Comment les clients à l'international pourraient effectuer leurs paiements de manière plus fluide ?», se rappelle Nam Tran - Responsable International de l'expérience client.

---

## SOLUTIONS

---

### ● Une plateforme fluide et intuitive

The Kooples a choisi HiPay pour sa plateforme de paiement et a également souhaité ajouter le puissant module de lutte contre la fraude de HiPay. Avec HiPay Sentinel, The Kooples a trouvé un moyen d'identifier automatiquement les opérations suspectes grâce à l'algorithme Smart Decision qui permet d'établir un score en fonction du risque.

HiPay n'a pas uniquement apporté sa technologie mais également son expertise : l'intelligence artificielle de HiPay Sentinel permet d'assigner un score aux opérations afin de réduire le recours systématique à la prise de décision humaine.

L'équipe de The Kooples dispose également d'un tableau de bord sur lequel chacun peut visualiser les commandes, gérer les remboursements et accéder à l'historique des commandes clients.

# BÉNÉFICES

---

## ● Gagner du temps grâce à l'IA et HiPay

HiPay Sentinel représentait un module intéressant pour The Kooples car il était fourni en tant que solution prête à l'emploi. Il était installé et était opérationnel en moins d'une semaine car il nécessite une configuration et une programmation minimales. S'agissant d'une solution gérée en externe par les experts du risque de HiPay, l'équipe de The Kooples y gagne en temps libre et peut se consacrer à ce qu'elle sait faire le mieux.

## ● Des remboursements plus faciles à gérer qu'auparavant

Désormais, trois membres de l'équipe sont en mesure de gérer les remboursements : le procédé consiste en un simple clic, permettant de faire gagner un temps précieux à l'équipe et d'éviter les risques d'erreurs lorsqu'elle doit procéder à des virements bancaires.

## ● Un tableau de bord intuitif

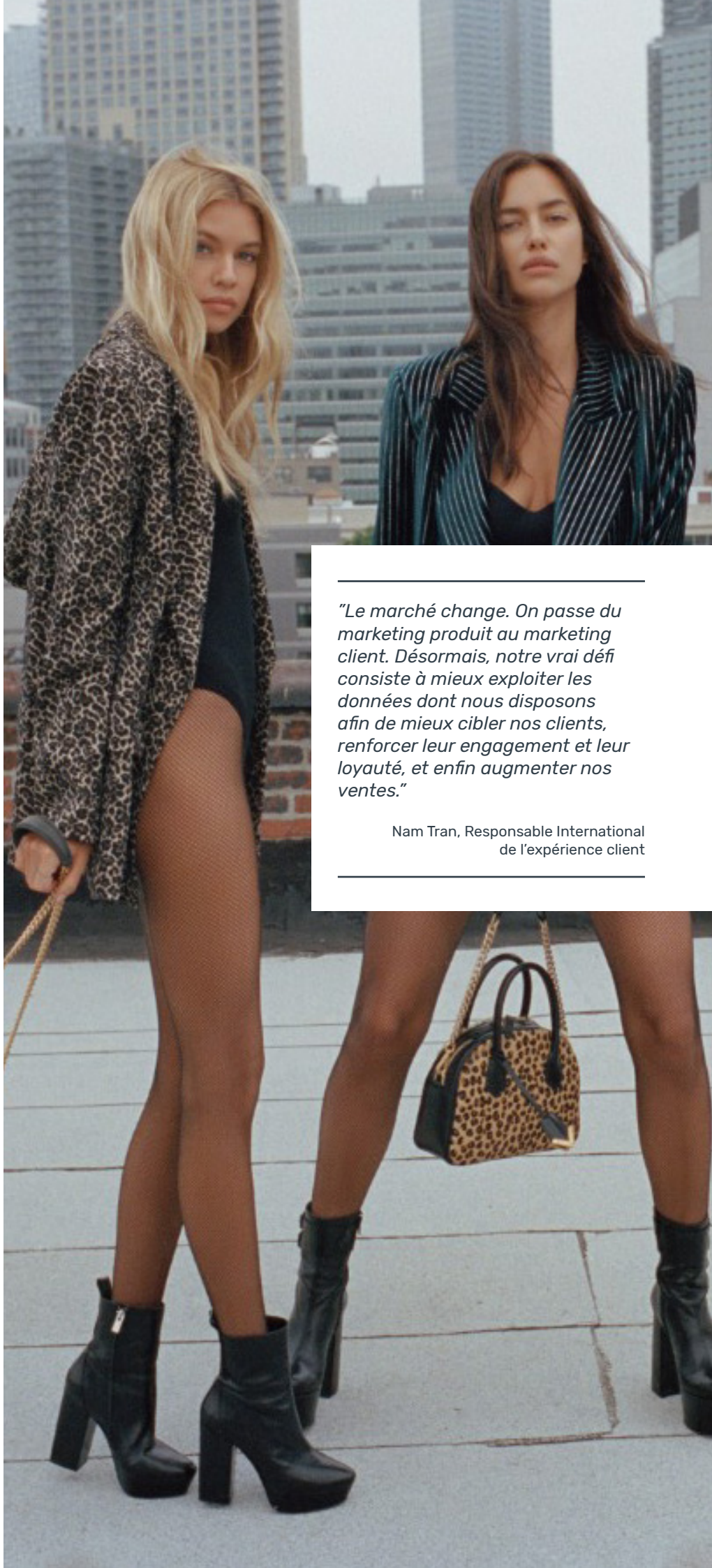
Les équipes peuvent avoir accès à divers profils sur le tableau de bord initial qui leur permet d'avoir une visibilité et de bénéficier de la transparence du système. Chacun, qu'il appartienne à l'équipe commerciale ou à celle du service client, peut obtenir les données dont il a besoin afin d'établir ses rapports d'analyse, de gérer ses comptes et de définir ses objectifs. La plateforme est simple et intuitive, sa conception a été étudiée pour que chacun puisse l'utiliser.

## ● Les clients aiment payer avec HiPay

La marque a constaté une augmentation significative de la satisfaction client suite à la mise en place de la solution, et elle attribue ce succès au large éventail d'options de paiement et de devises proposé par HiPay ainsi qu'à la fluidité du parcours client au sein de la marque. Récemment, un questionnaire posé aux visiteurs après les pages de paiement a montré que le taux de satisfaction client dans le formulaire NPS est de 82% sur la question de la facilité de paiement.

## ● De succès en succès

L'approche axée sur le client semble efficace pour The Kooples. L'année dernière, la marque a triplé le nombre de ses followers sur Instagram et a augmenté le nombre de ses ventes en ligne de 20%. Elle a pour prochain objectif de développer son réseau de vente en ligne en Asie.



---

*"Le marché change. On passe du marketing produit au marketing client. Désormais, notre vrai défi consiste à mieux exploiter les données dont nous disposons afin de mieux cibler nos clients, renforcer leur engagement et leur loyauté, et enfin augmenter nos ventes."*

Nam Tran, Responsable International  
de l'expérience client

---



Payments  
Analytics  
Insights

## A propos de HiPay Group

---

HiPay est une plateforme de paiement globale. Chez HiPay, nous considérons que le paiement va bien au-delà du simple traitement des transactions. Grâce à une plateforme unique et agile, nous permettons aux marchands de valoriser leurs données de paiement quel que soit le canal de vente. Nous les aidons ainsi à améliorer leur taux de conversion, augmenter leur chiffre d'affaires et créer de nouveaux parcours d'achats.

---

Retrouvez-nous sur



[hipay.com](https://hipay.com)

---