

HIPAY ACCOMPAGNE LE MEILLEUR DE
LA CRÉATIVITÉ FRANÇAISE

CASE STUDY

L'EXCEPTION

L'Exception, premier « *Select Store* » de créateurs français a fait le choix d'être accompagné par HiPay, pour sa boutique en ligne et son magasin. Du virtuel au physique, la boutique L'Exception est un véritable hymne à la mode française.



PREMIER « *SELECT STORE* » DE CRÉATEUR FRANÇAIS

Fondé en 2011 par Régis Pennel, L'Exception est d'abord L'Exception.com, le premier « *Select Store* » français en ligne, regroupant près de 400 créateurs français et plus de 4 000 références, parmi lesquelles Carven, Kenzo, Jérôme Dreyfus, etc.

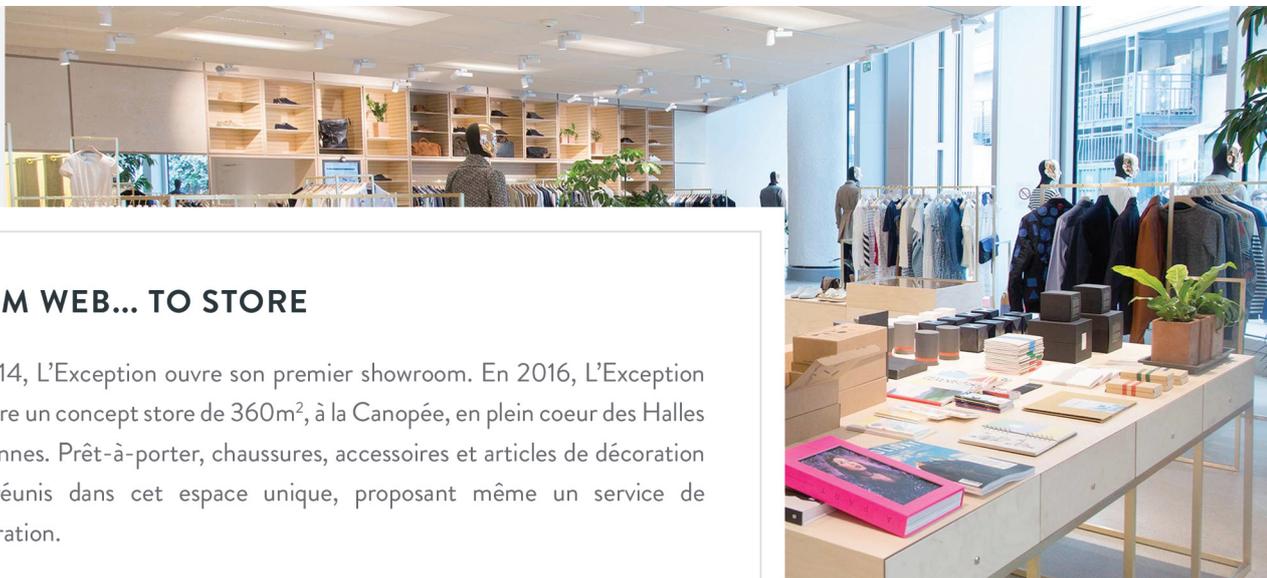
DE LA NÉCESSITÉ D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ

Depuis le lancement du site e-commerce, L'Exception ne cesse d'enregistrer des records de commandes, en France, en Europe et au-delà. Très vite, le besoin d'être accompagné d'un partenaire capable de répondre aux besoins spécifiques de la boutique en ligne en matière de paiement se fait sentir. L'enseigne doit réduire la fraude en ligne et proposer de nouvelles solutions de paiement. **L'Exception choisit HiPay.**



« L'Exception recherchait un modèle basé sur la simplicité et l'efficacité d'intégration du système de paiement. HiPay présentait cet avantage, et non des moindres, que l'ensemble des transactions est interfacée dans notre back-office. À cela s'ajoutait la nécessité de proposer du multi-devises, un des leviers de performance principaux de HiPay. Enfin, la réduction du risque de fraude était majeur, et HiPay a su faire de la fraude un non problème. Aujourd'hui, je peux affirmer qu'avec le module de lutte contre la fraude d'HiPay, le risque a été réduit à quasiment zéro. »

Régis Pennel, Fondateur de L'Exception



FROM WEB... TO STORE

En 2014, L'Exception ouvre son premier showroom. En 2016, L'Exception inaugure un concept store de 360m², à la Canopée, en plein coeur des Halles parisiennes. Prêt-à-porter, chaussures, accessoires et articles de décoration sont réunis dans cet espace unique, proposant même un service de restauration.

HiPay accompagne l'enseigne française dans son aventure physique et déploie une intégration système web et store unique, fluide et efficace. La remontée des informations est automatique, tant en ligne qu'en boutique. Le multi-devises, la possibilité de payer via différentes solutions de paiement, l'e-réservation, le *click & collect* et surtout la possibilité d'effectuer des remboursements en boutique pour des achats effectués et réglés en ligne sont désormais des options accessibles en magasin.

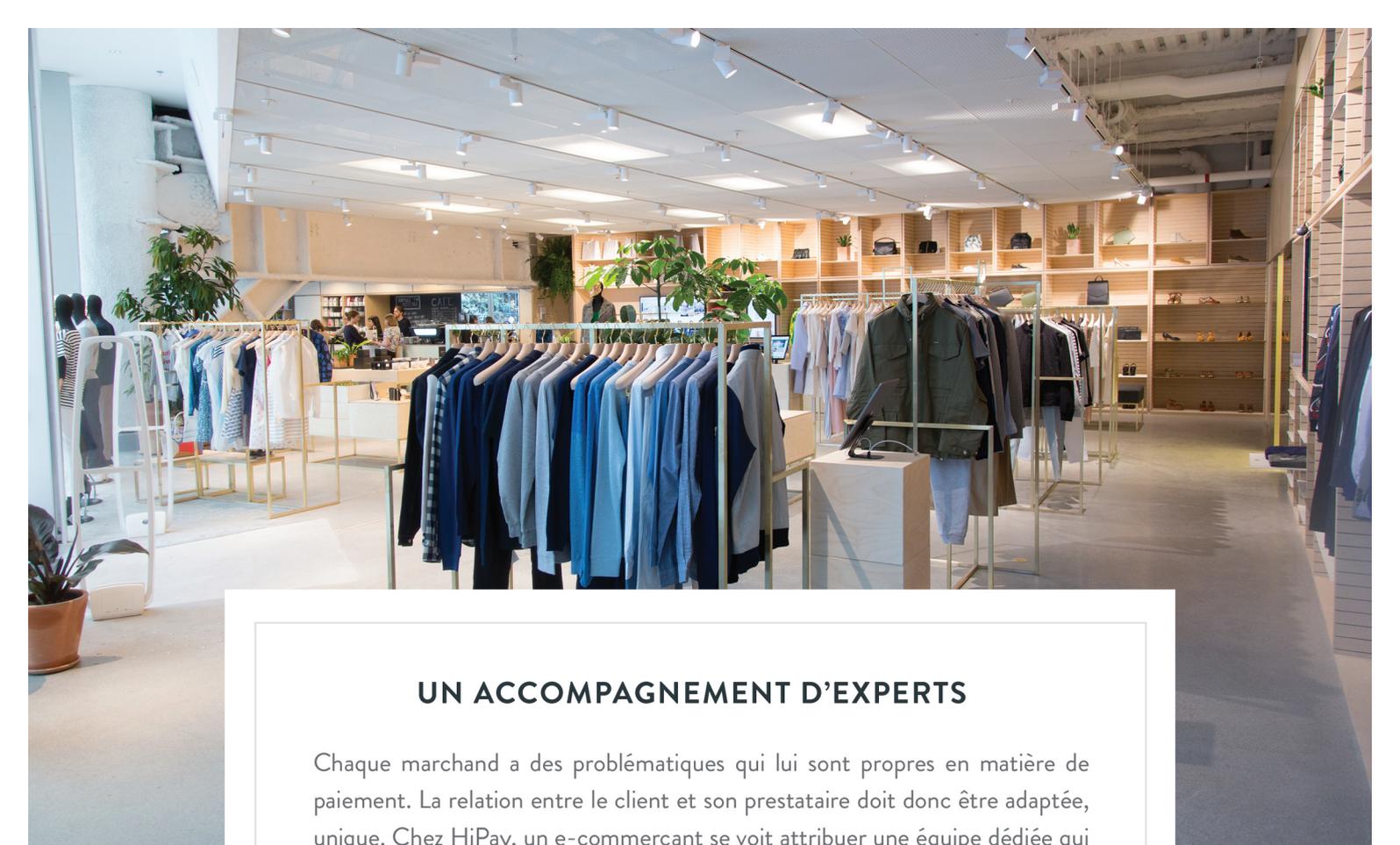


UNE VOLONTÉ D'ACCÉLÉRER L'INTERNATIONALISATION

Une des intentions premières de L'Exception, alors que le site e-commerce connaît rapidement une forte croissance en dehors de l'Hexagone, est de faciliter les transactions à l'international. L'Exception souhaitait pouvoir encaisser ses clients dans leurs propres devises, alors que le site livrait dans plus d'une quarantaine de pays. « *Dans l'ordre, nos clients sont majoritairement français, américains, japonais et européens* », précise Régis Pennel.

HiPay a répondu à cette attente : via une seule et même intégration, de nouvelles méthodes de paiement ont été mises en place, en déployant des devises internationales et locales. Depuis la mise en place d'un large panel de solutions de paiement par HiPay, le taux de croissance de L'Exception a bondi de 50 à 300 %. « *Aujourd'hui, nous encaissons des paiements dans différentes devises et notre croissance à l'export a même dépassé la croissance des ventes en France* » explique Régis Pennel.

Aujourd'hui, le challenge s'intensifie. L'Exception souhaite accélérer ses perspectives à l'international. HiPay, partenaire web et store du « *Select Store* » accompagnera l'enseigne.



UN ACCOMPAGNEMENT D'EXPERTS

Chaque marchand a des problématiques qui lui sont propres en matière de paiement. La relation entre le client et son prestataire doit donc être adaptée, unique. Chez HiPay, un e-commerçant se voit attribuer une équipe dédiée qui réagit à ses demandes en temps réel et anticipe ses besoins.

Grâce à cet accompagnement, une réelle proximité s'est créée avec L'Exception. « *Le service technique et le service clientèle sont toujours à notre écoute et nous réussissons toujours à obtenir une réponse en moins de 24 heures. Fait d'autant plus rare, les réponses du service technique sont quasi immédiates.* », Régis Pennel.

Toujours dans le but d'améliorer la performance de ses clients e-commerçants, HiPay propose à chacun d'entre eux un bilan trimestriel complet et un suivi de leurs résultats.

À PROPOS DE HIPAY

Nous sommes un prestataire de paiement international traitant plus de 2 mds € chaque année dans 150 pays et avec 220 méthodes de paiement. En exploitant la puissance des données de paiement, nous aidons nos clients dans le développement de leur activité en leur donnant une vision complète de leurs clients.



Payments | Analytics | Insights

hipay.com