



**JEI**  
jeune entreprise  
innovante



# L'EXPÉRIENCE DE PAIEMENT, UN LEVIER DE CROISSANCE ET DE FIDÉLISATION

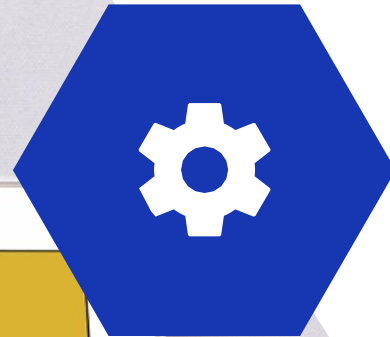


Avec l'aimable participation de





## L'EXPÉRIENCE DE PAIEMENT, UN LEVIER DE CROISSANCE ET DE FIDÉLISATION



### Qui sommes-nous?

Voxpay, leader français du paiement sécurisé à distance



### Paiement: les principales attentes

Analyse des tendances du marché



### Le paiement comme levier de croissance & de fidélisation

Les cinématiques de paiement et les use cases





# Speaker et organisateurs



**Stéphane  
Chemier**

Directeur  
Commercial  
Voxpay



**Charlotte  
Pagot**

Chef de Projet  
Mercatel



**Bertrand  
Pineau**

Délégué Général  
Mercatel



*Pour le Commerce et la Distribution*



# Qui sommes-nous?

Créée en 2017, Voxpay est une fintech française qui offre une expérience sécurisée et omnicanale de paiement à distance basée sur un triple constat:



## Sécurité

Manque de sécurité lors des transactions à distance



## Protection des données

Mise en place complexe et onéreuse



## Taux de conversion

Rupture / changement de canal qui impacte le taux de transformation



# Les dates importantes



Années 2000

Rencontre de nos 2 co-fondateurs,  
**Franck Mechineau et Sami Zaiter**,  
ingénieurs en informatique.

**+ de 20 ans d'expérience en télécommunications et en paiement** au sein de grands groupes.



2015

**Opérateur télécom:**  
Vente de prestations de téléphonie en VOIP aux entreprises.



2017

**Lancement de Voxpay:**  
Un produit initié en 2015, une Fintech française Voxsquare fondée en 2017 Labellisée Jeune Entreprise Innovante.



2018

**Certification PCI-DSS de niveau 1**, la norme **la plus exigeante** en matière de sécurité sur le transfert de données bancaires.



2023

**Une équipe de 19 personnes dont 11 ingénieurs**

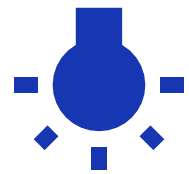


VOXPAY est titulaire de la certification PCI-DSS 32 niveau 1 depuis 2018, la norme la plus exigeante en matière de sécurité sur le transfert de données bancaires.





# Notre vision, mission et objectifs



## Vision

Rendre **le paiement sécurisé accessible à tous**: à distance, en magasin, en mobilité, en télétravail, avec ou sans site internet.



## Mission

**Faciliter et sécuriser le quotidien de nos clients** en leur offrant des solutions simples, adaptées à leurs besoins.

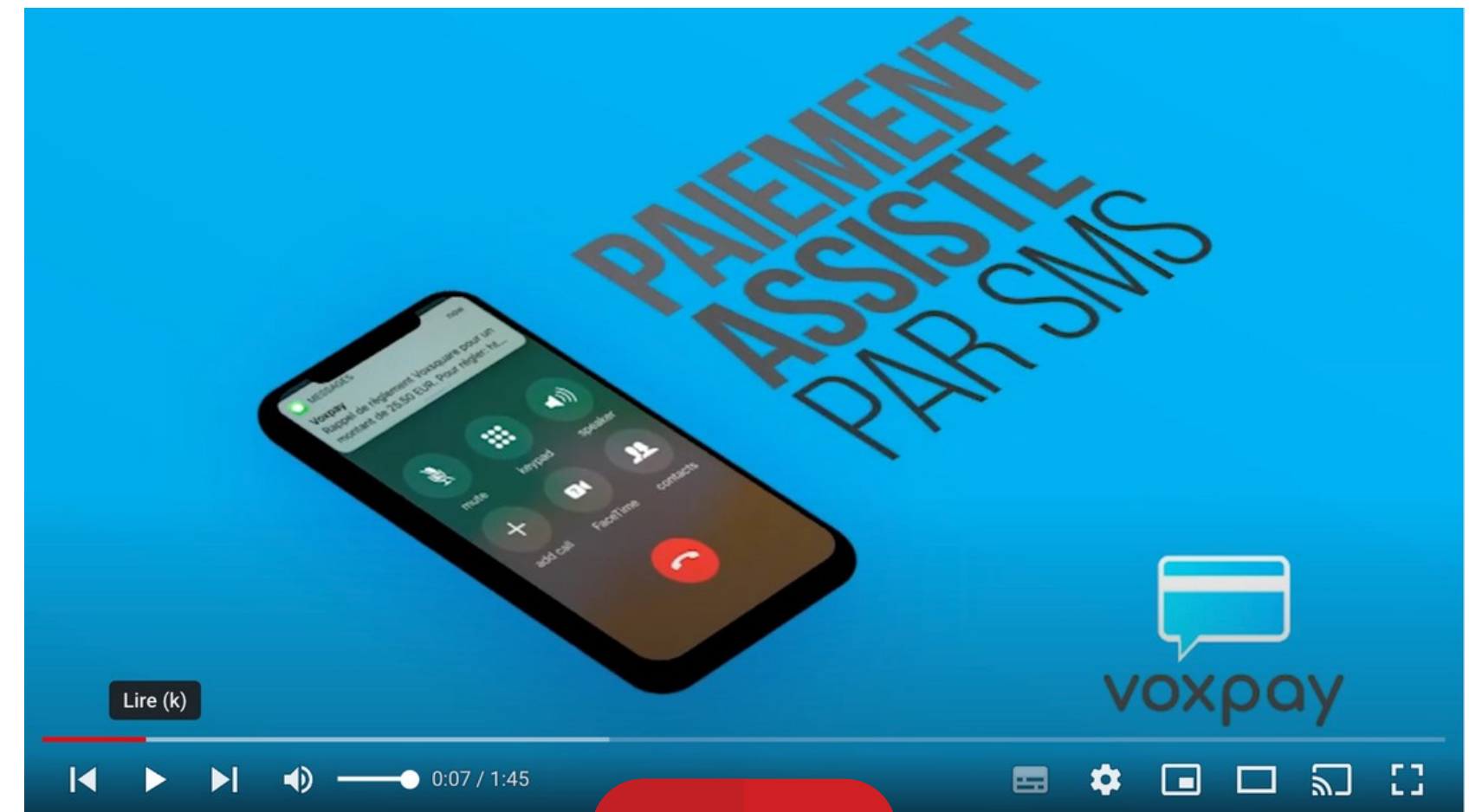


## Objectifs

**Augmenter le taux de conversion**  
**Optimiser les ressources**  
**Développer l'activité commerciale.**



# Nos solutions





# Nos différences



## Sécurité

Ne laissez plus vos clients au contact des coordonnées bancaires grâce aux solutions certifiées PCI/DSS et conformes RGPD et DSP2!



## Omnicanalité

Choisissez le canal qui répond le mieux à votre besoin à un instant T, que vous ayez ou non un site internet, en magasin ou en mobilité.



## Une expérience unique

Apportez de l'émotion grâce à un accompagnement de vos clients à chaque étape du paiement.





# Les Français et le téléphone

**77%**  
DES FRANÇAIS ONT  
CONTACTÉ UN SERVICE  
CLIENT AU COURS DES 12  
DERNIERS MOIS

**91%**  
DES FRANÇAIS  
ESTIMENT QUE LA  
QUALITE DE LA RELATION  
CLIENT INFLUENCE LA  
DECISION D'ACHAT OU  
DE RE-ACHAT

LE TÉLÉPHONE EST LE  
PREMIER CANAL UTILISÉ  
PAR LES FRANÇAIS POUR  
CONTACTER UN SERVICE  
CLIENT

**55%**

**44%**  
DES FRANÇAIS ONT  
CONTACTÉ UN SERVICE  
CLIENT POUR REALISER  
UN ACHAT DE PRODUIT  
OU SERVICE

EN MOYENNE, LES  
FRANÇAIS  
ONT EU RECOURS AUX  
SERVICES  
CLIENTS PAR  
**3,7**  
CANAUX DIFFÉRENTS





# Construire des moments positifs pour délivrer une expérience mémorable

La relation client un élément différenciant pour :

## Le valoriser

Surprendre le client, aller au-delà de ses attentes

## Le rendre fier

Faire en sorte que le client se sente unique

## Le nourrir

Nourrir la curiosité des clients

## Faire du lien

Créer un lien, une relation durable





# Le hub omnicanal du paiement distance

Etre en capacité de répondre à toutes les stratégies de paiement de nos clients pour:

- répondre à tous les parcours clients
- fidéliser les utilisateurs à la marque de nos clients

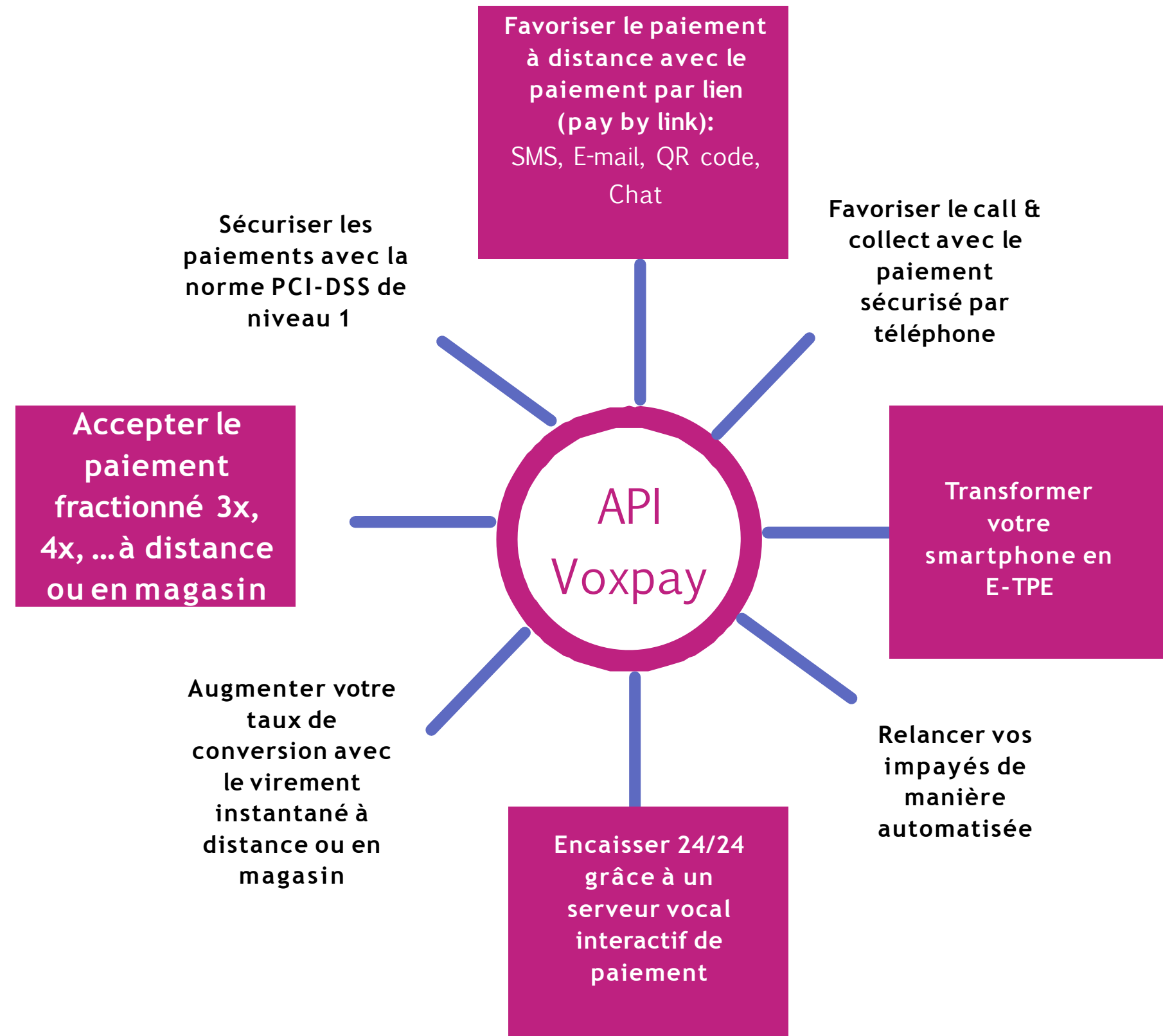




# Le hub omnicanal du paiement à distance

1 API unique 100% basée sur le cloud

- Infrastructure télécoms et de paiement sécurisé pour du paiement par téléphone, paiement par lien, paiement par virement, par prélèvement SEPA, en open banking...





# Des connexions multi banques & PSP déjà établies

## Déjà plus de 50 connexions établies!

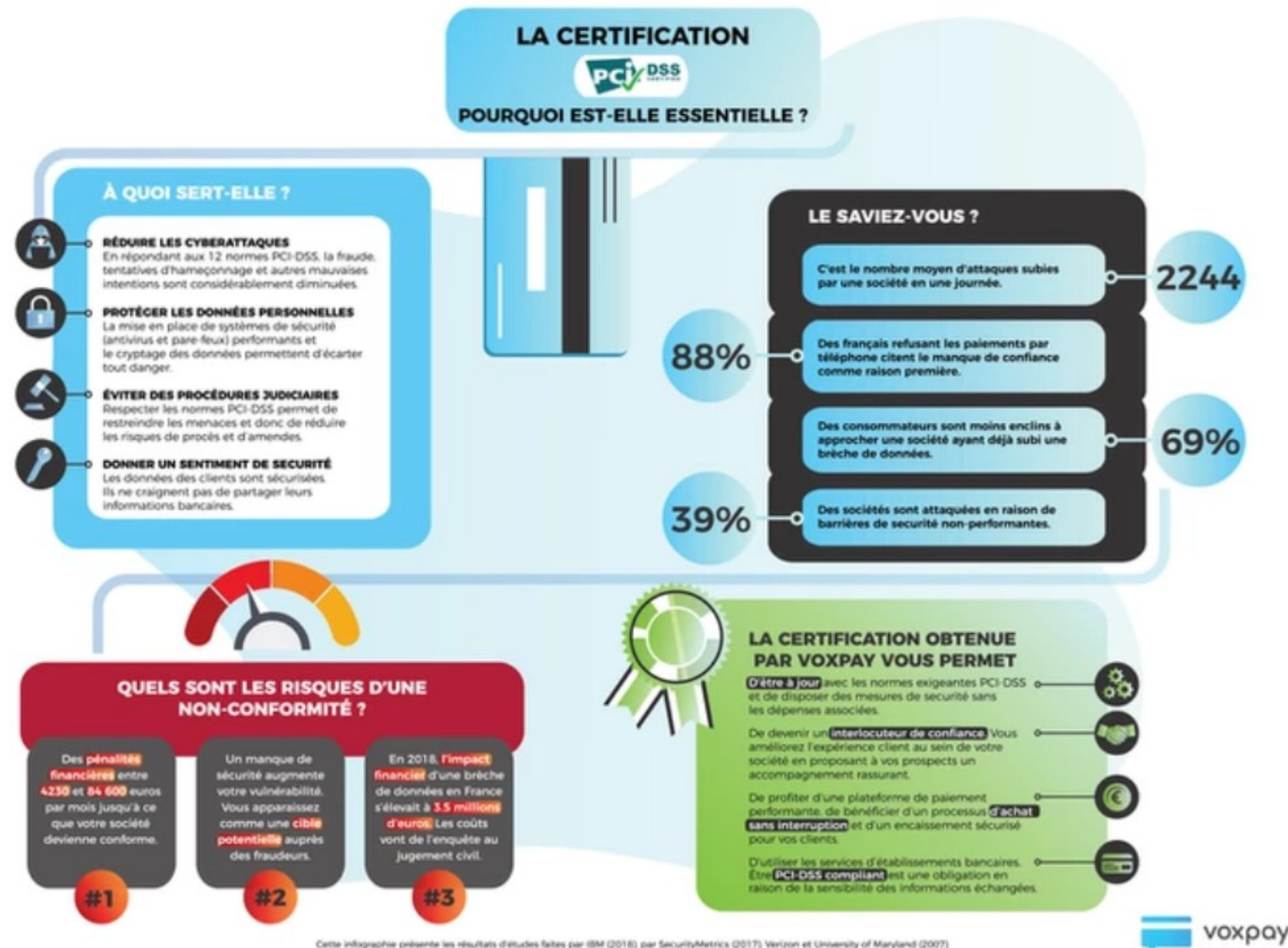
Voxpay est compatible avec la plupart des banques et des prestataires de service de paiement.

Notre API universelle permet de s'interconnecter à la majorité des systèmes de paiement.





# Des solutions sécurisées PCI-DSS de niveau 1



VOXPAY est titulaire de la certification PCI-DSS 32 niveau 1 depuis 2018, la norme la plus exigeante en matière de sécurité sur le transfert de données bancaires.





# Notre écosystème

## Références majeures



## Systèmes de paiement



## Centre d'appels externalisés



## Solutions Call Centers & opérateurs télécoms



Liste non exhaustive



VOXPAY est titulaire de la certification PCI-DSS 3.2 niveau 1 depuis 2018, la norme la plus exigeante en matière de sécurité sur le transfert de données bancaires.





# Constats & enjeux



## Constats

- **Besoin de sécurité** lors du paiement à distance
- **Multiplication des canaux**
- Des **données clients** pas suffisamment **protégées**
- **Méconnaissance** des solutions existantes
- **Besoin d'accompagnement** dans la mise en place de solutions
- **Développement du travail à distance**
- **Perte de revenus** avec des solutions non adaptées
- **Besoin d'agilité**, réponses rapides à des situations non attendues (ex: Covid-19)

## Enjeux

- **Sécuriser** les paiements à distance
- **Bénéficier de la norme PCI-DSS à moindre coût**
- **Protéger les données clients** - RGPD
- **Hub omnicanal du paiement à distance**
- Multiplication des **parcours clients**
- Gain d'**ETP**
- **Expérience client fluide**, sans couture
- **Fidélisation** clients
- **Hausse du panier moyen**
- **Acquisition** de nouveaux clients
- **Répondre au besoin d'agilité**



# Nos clients témoignent

“

« Voxpay nous a apporté une solution plug and play simple et efficace, pour un très bon rapport qualité-prix, nos équipes sont vraiment très satisfaites»

Grégoire PASQUET, CEO

worldia

READ MORE »

“Nous étions en recherche d’une solution qui puisse assurer la conformité de la saisie des cartes bancaires de nos clients. Mais aussi de pouvoir rassurer ces derniers sur la protection de leurs données. En effet, de plus en plus de clients ne souhaitent plus fournir par téléphone leurs informations bancaires. Donc pour ne pas perdre une vente, nous devons fournir une réponse à cette problématique. Notre choix s’est porté sur la solution Voxpay, qui avec la certification PCI DSS, nous apporte la sécurité sur le transfert des données bancaires de nos clients.”

François NEVES, Responsable TMA RUN

RAJA

READ MORE »

“

Trois critères nous ont incité à retenir Voxpay dans le portefeuille de solutions que nous proposons à nos clients, partout dans le monde : la facilité d’intégration avec le réseau voix d’Orange Business Services, le business model proposé et l’impact du flux des appels sur le TCO (total cost of ownership) de l’offre pour le client final, ceci s’ajoutant bien sûr à la fiabilité technique de l’offre.

”

Sandra COLLOMB, Responsable Marketing

orange Business Services

READ MORE »



VOXPAY est titulaire de la certification PCI-DSS 32 niveau 1 depuis 2018, la norme la plus exigeante en matière de sécurité sur le transfert de données bancaires.





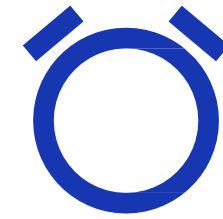
# Paiement : les principales attentes



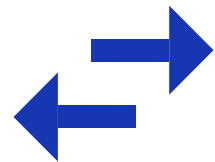
Sécurité et  
lutte contre la  
fraude  
efficace



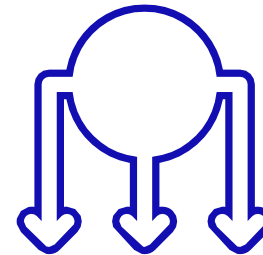
Taux de  
transformation



Rapidité de  
mise à  
disposition des  
fonds



Simplicité des  
parcours



Diversification  
des moyens  
de paiement



Accompagnement  
personnalisé aux  
nouvelles méthodes  
de paiement



# 77%

Des e-acheteurs ont utilisé la carte bancaire pour leurs achats en 2021\*

\*Source : Chiffres clés e-commerce 2022 - Fevad

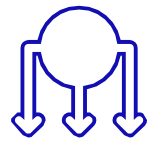


VOXPAY est titulaire de la certification PCI-DSS 32 niveau 1 depuis 2018, la norme la plus exigeante en matière de sécurité sur le transfert de données bancaires.



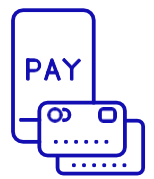


# Que faut-il mettre en place pour améliorer l'expérience de paiement des clients?



**55%**

**Diversifier** les moyens de paiement (wallet, mobile...)



**49%**

Rendre possible le **paiement en plusieurs fois**



**46%**

**Digitaliser le paiement**



**36%**

**Omnicanaliser** le paiement (offre de paiement unifiée quelque soit le canal)



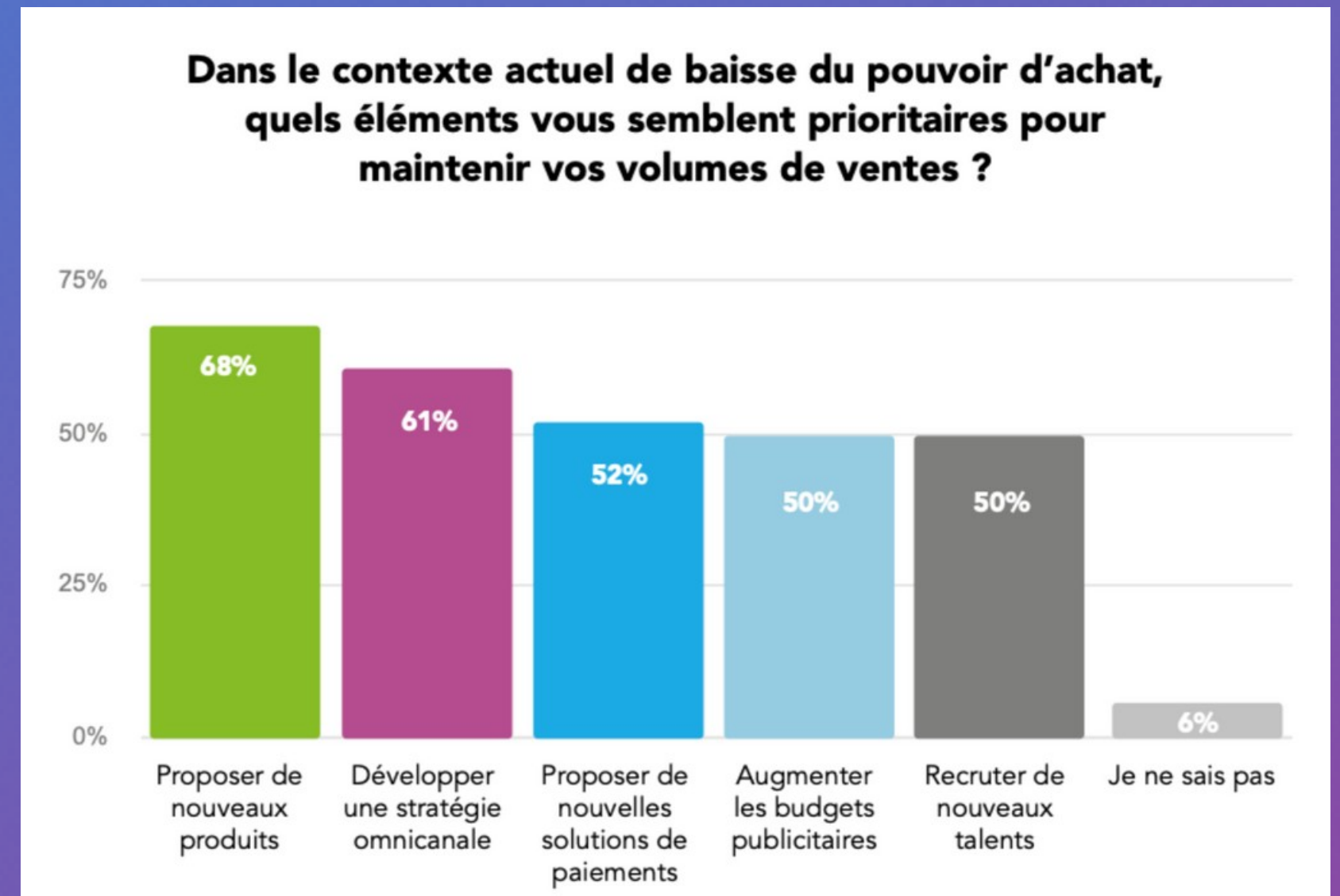
**30%**

**Fluidifier** la souscription (vérification de documents, signatures électroniques...)



# 52%

Des décideurs considèrent la proposition de nouvelles solutions de paiement comme **un élément prioritaire** pour maintenir les volumes de ventes.



\*Source : Insee - Septembre 2022

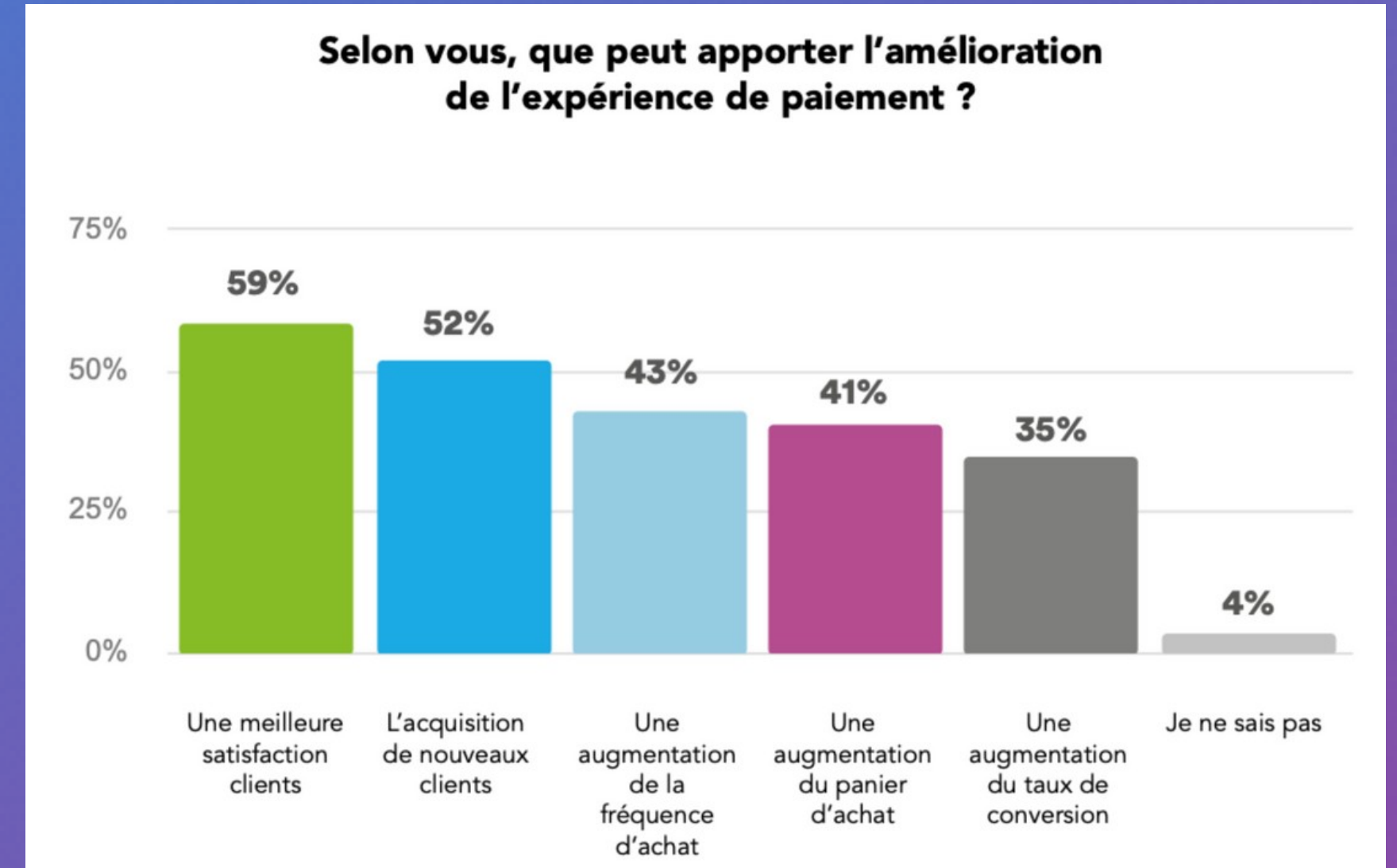


# 59%

Des décideurs considèrent qu'une amélioration de l'expérience de paiement peut permettre une meilleure satisfaction clients

# 52%

Des décideurs considèrent qu'une amélioration de l'expérience de paiement peut permettre l'acquisition de nouveaux clients



\*Source : Insee - Septembre 2022

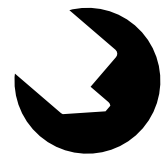


VOXPAY est titulaire de la certification PCI-DSS 32 niveau 1 depuis 2018, la norme la plus exigeante en matière de sécurité sur le transfert de données bancaires.

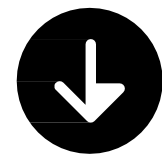




# Je suis un magasin, un centre de relation client et souhaite proposer un paiement à distance par téléphone.



Je souhaite accepter des commandes par téléphone de façon sécurisée.



Je souhaite autoriser le télétravail à mes agents call centers



Je souhaite développer le call and collect



Un parcours de paiement simplifié et sécurisé.



Accès à une plateforme de supervision pour accompagner le client dans toutes ces étapes de paiement.



Les paiements sont sécurisés.



Développement de nouveaux parcours clients





# Comment ça marche?

Je n'arrive pas à payer ma commande sur un site internet ou je souhaite plus d'informations sur mon produit ou service. Je fais appel au service client pour obtenir de l'aide et valider mon achat.



Le client appelle son service client et **ai mis en relation avec un agent.**



Le client est invité à **saisir ses coordonnées bancaires sur son clavier de téléphone** (fixe ou mobile), sans rupture de canal.



*Supervision par l'agent*

La conversation entre **l'agent et le client est maintenue et live.** L'agent peut à tout moment **guider le client lors de sa saisie.**



La transaction est **vérifiée et validée instantanément.** Les paiements sont envoyés aux systèmes de paiements sans délai.

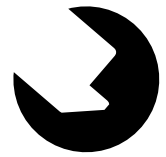


Cas clients: **Club Med**

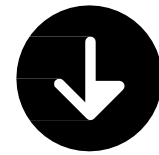




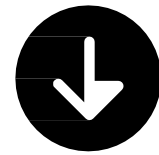
# Je suis une agence de voyage, une enseigne de luxe, une enseigne d'ameublements et souhaite proposer un paiement à distance sécurisé.



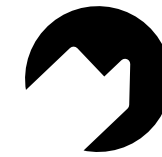
Je souhaite proposer le paiement par carte bancaire en toute sécurité



Je souhaite accepter des paniers élevés sans problématique de plafonds de carte bancaire



Je souhaite disposer des fonds en temps réel, de manière irrévocable



Je souhaite optimiser les frais bancaires liés à mes transactions



Proposer du 3D secure pour mes transactions à distance



Un parcours de paiement simplifié, fiabilisé et sécurisé.



Accès à des seuils de plafonds de paiement nettement supérieurs à ceux de la carte bancaire.



Les paiements sont sécurisés.



Le virement instantané est réalisé en quasi temps réel (10 secondes)



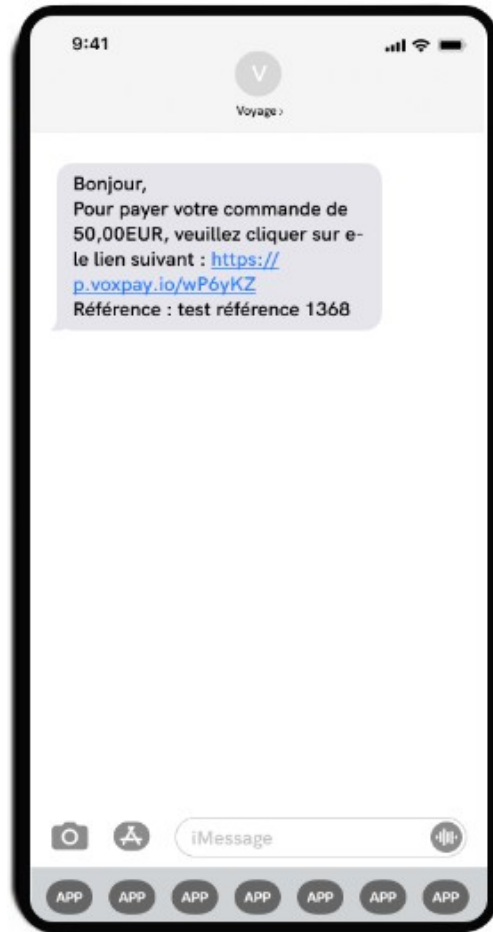
Aucun frais d'abonnement



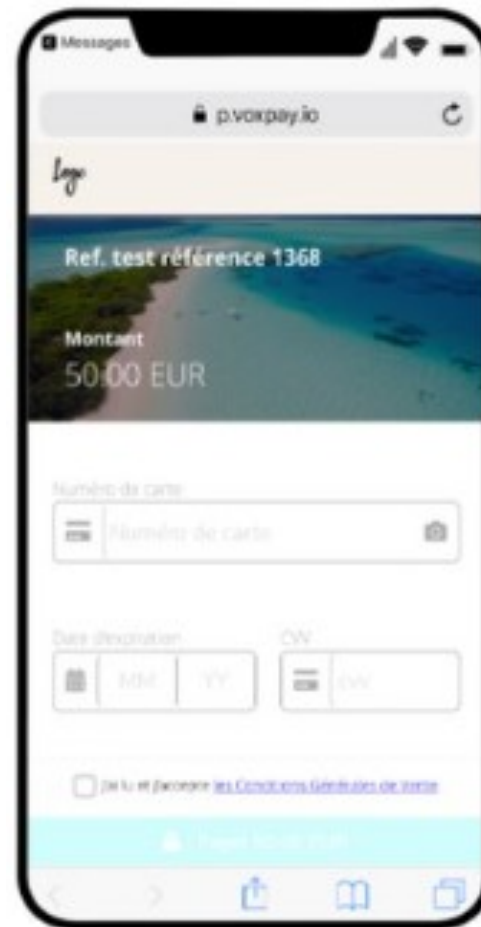


# Comment ça marche?

Règlement par lien de paiement sécurisé  
Les créanciers ont une expérience de paiement digitalisée, simple, fluide et sécurisée.



Le client clique sur le lien de paiement reçu ou un QR code sur une facture.



Le client saisit ses coordonnées bancaires sur un formulaire personnalisé



L'agent suit en temps réel la transaction et peut guider son client efficacement. Possibilité de demander le 3DSecure pour sécuriser les transactions.



Cas clients:

RAJA

worldia

LA POSTE  
MOBILE

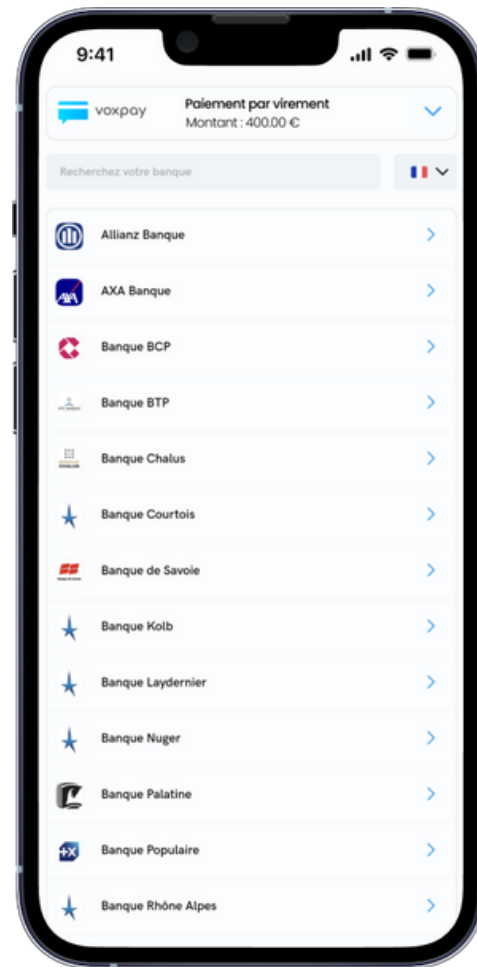


# Comment ça marche?

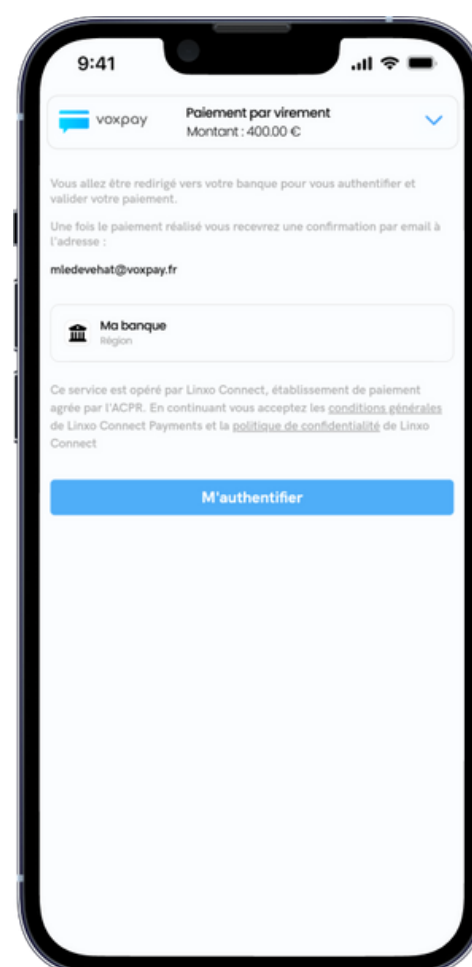
Je souhaite sécuriser mes réservations de chambres d'hôtel et faire une demande d'acompte à mon client



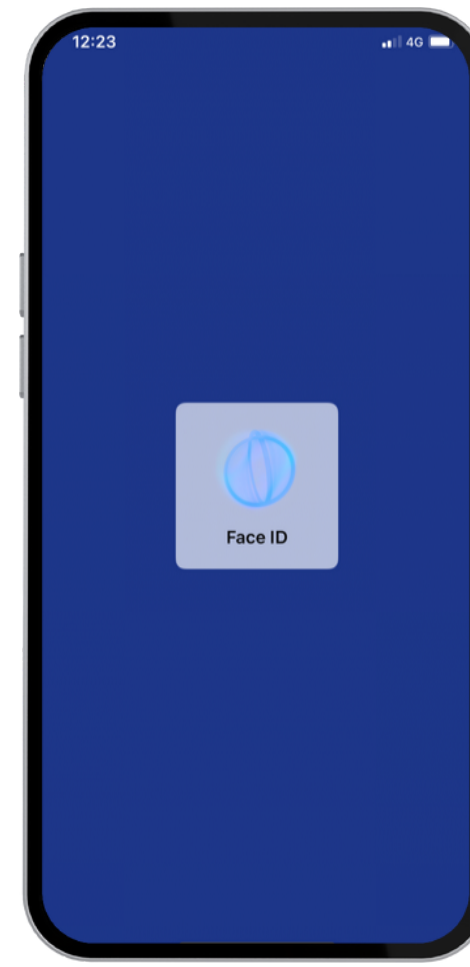
Le client clique sur le lien de paiement reçu ou un QR code sur une facture.



Le client sélectionne sa banque



Le client accepte le virement en s'authentifiant sur le portail de sa banque



Cas clients:



# 16%

Des e-acheteurs ont utilisé le virement ou le prélèvement pour leurs achats en 2021\*

\*Source : Chiffres clés e-commerce 2022 - Fevad

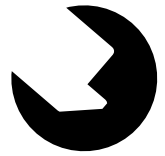


VOXPAY est titulaire de la certification PCI-DSS 32 niveau 1 depuis 2018, la norme la plus exigeante en matière de sécurité sur le transfert de données bancaires.

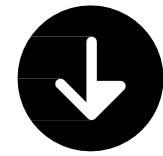




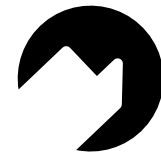
# Je suis opérateur télécom, un service d'abonnements, fournisseur d'énergie, bailleur social et souhaite **faire du recouvrement**



Je suis à la recherche de trésorerie et je souhaite réduire les délais de paiement



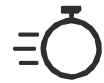
Je cherche une alternative au paiement par chèque ou par virement manuel



Je souhaite proposer un paiement simple et fluide à partir d'un fichier ciblé



Acte de paiement simplifié pour le créancier.



Disponibilité rapide (immédiate si virement instantané) des fonds reçus.



Relance automatique et gain d'ETP

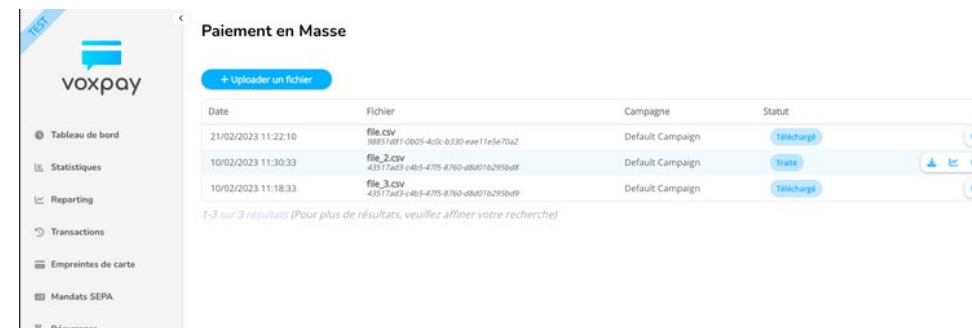




# Comment ça marche?

Je souhaite relancer en masse une base de clients et augmenter mon taux de transformation

## 1. Upload son fichier



## 2. le client procède au paiement

- par Serveur vocal interactif .
- par lien sécurisé via SMS / EMAIL / WHATSAPP
- mise à disposition d'un QRCODE, à adosser à la facture

## 3. Programmation de la relance

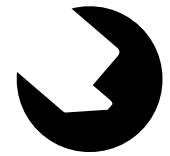


Cas clients:

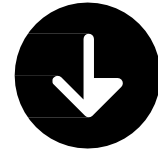




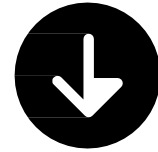
# Je suis une enseigne commerciale et je souhaite compléter mes options d'encaissement en magasin



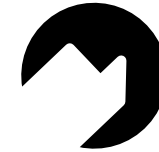
Je souhaite pouvoir accepter les paniers élevés



Je souhaite proposer des solutions alternatives innovantes et facilitantes pour le budget de mes clients



Je souhaite limiter le risque de chèques non provisionnés



Je souhaite une solution de back-up en cas de non disponibilité de mon TPE



Digitalisation du point de vente et modes de paiement alternatifs pour répondre aux besoins des consommateurs.



Sécuriser les paiements à fort montant et éviter des abandons de paiement.



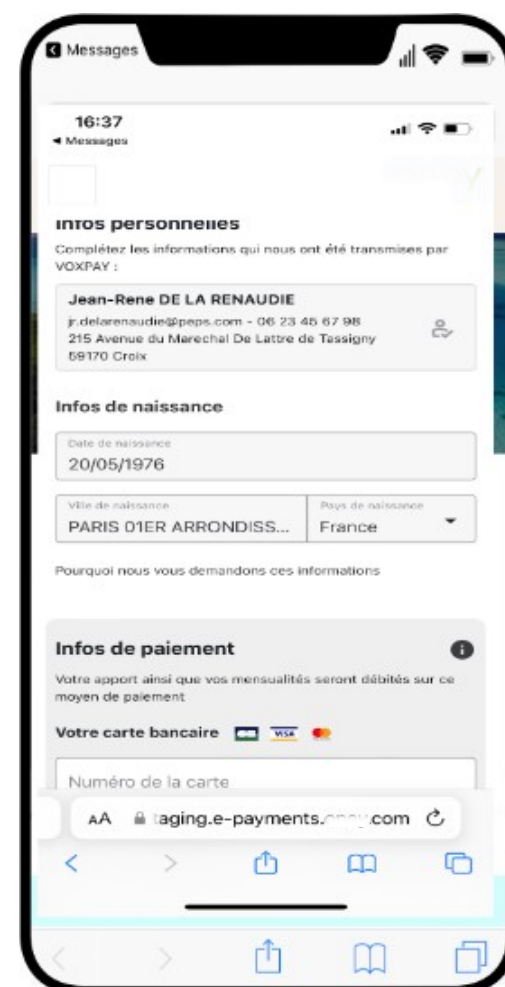
Possibilité d'encaisser en toute circonstance





# Comment ça marche?

Je souhaite acheter un canapé et opte pour un paiement en 3 ou 4x sans frais





# 78%

Des acheteurs ayant déjà eu recours au paiement fractionné se disent prêts à quitter une enseigne au profit d'une autre qui proposerait cette option.

\*Source : E-book PayLater Oney x Prestashop x Payplug

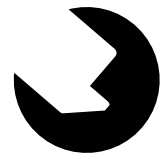


VOXPAY est titulaire de la certification PCI-DSS 32 niveau 1 depuis 2018, la norme la plus exigeante en matière de sécurité sur le transfert de données bancaires.

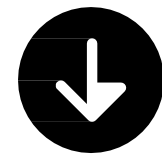




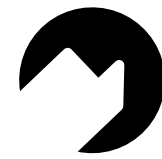
# Je suis artisan, profession libérale, indépendant, et je souhaite **me digitaliser**



Je souhaite une solution simple et facilitante adaptée à la taille de mon business



Je souhaite proposer une large palette de moyens de paiement



Je souhaite payer uniquement ce qui est consommé



Solution plug & play permettant des encaissements partout, tout le temps.



Délais de paiement optimisés.



Une réponse innovante, adaptée aux besoins des consommateurs



Les paiements sont sécurisés.





# Comment ça marche?

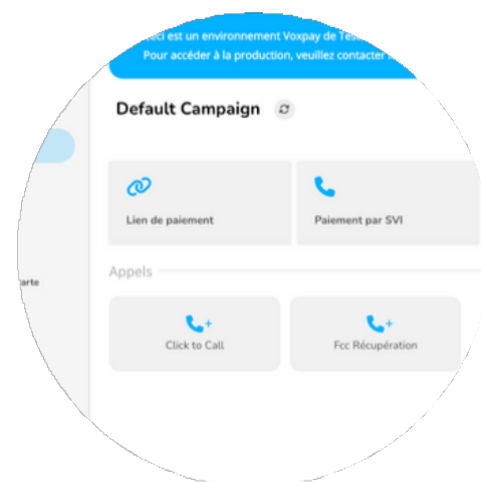
Je n'ai pas de site internet et souhaite proposer du paiement à distance



Le client se connecte sur **Voxpay.fr** et opte pour l'offre Essentielle



Le client est invité à **saisir ses informations confidentielles relatives à son entreprise**



Le client reçoit un accès personnalisé à sa **plateforme de paiement sous 48h à 72h.**



Le client peut commencer à **encaisser en toute sécurité!**





# Merci de votre attention



[schemier@voxpay.fr](mailto:schemier@voxpay.fr)



06 80 36 00 90



VOXPAY est titulaire de la certification PCI-DSS 32 niveau 1 depuis 2018, la norme la plus exigeante en matière de sécurité sur le transfert de données bancaires.



