

Fleurop Interflora



“ Fleurop analyseert de online betaalomgeving elke twee jaar. Daarbij toetsen we op technische aspecten, gebruiksgemak en financiën. Dat laatste is van belang, omdat we jaarlijks grote hoeveelheden online transacties in binnen- en buitenland verwerken. Internet is verantwoordelijk voor een substantieel deel van onze omzet. Daarom is naast kwaliteit ook de acceptatie van betaalmethodes door onze klanten belangrijk. We willen uitsluitend werken met een partner die onze klanten kennen. Na de eerste gesprekken gaf Ingenico Payment Services ons het gevoel dat zij op alle vlakken aan onze eisen konden voldoen. Ze stelden de juiste vragen en stimuleerden ons alvast verder vooruit te kijken. Met hun stabiele platform en uitstekende service draagt Ingenico Payment Services bij aan de betrouwbaarheid van onze diensten en ons merk ”

Leon Siepman / Manager ICT Manager bij Fleurop Interflora

De uitdaging

Fleurop Interflora Nederland is al ruim 90 jaar gespecialiseerd in het verzenden van bloemen, nationaal en internationaal. In Nederland zijn ruim 1.250 bloemisten aangesloten bij Fleurop en wereldwijd zijn dat er 50.000. Aangesloten bloemisten voldoen aan de hoge kwaliteitseisen van Fleurop. Per jaar bezorgt Fleurop 25 miljoen boeketten wereldwijd, waarvan anderhalf miljoen in Nederland. Deze transacties worden ondersteunt via de website, maar klanten kunnen ook bloemen bestellen via de Fleurop Apps. In alle activiteiten van Fleurop staan kwaliteit en betrouwbaarheid centraal. Daarom is het cruciaal voor de organisatie dat het betaalproces gebruikersvriendelijk en volledig betrouwbaar verloopt.

Belangrijkste voordelen

- **Betrouwbaar en stabiel online betaalplatform**
- **Ondersteuning mobiele betaling via apps**
- **Proactieve ondersteuning**
- **Zeer goede service**

De oplossing

Na een uitgebreide selectie, koos Fleurop Interflora Nederland Ingenico Payment Services als partner voor snelle en betrouwbare ondersteuning van online en mobiele betalingen. Via het Ingenico Payment Services-platform biedt Fleurop klanten de betaalmethoden die passen bij hun persoonlijke voorkeur. Op de website betalen klanten snel en veilig met credit cards (MasterCard, Visa of AMEX), iDeal, PayPal en op rekening. Naast een stabiel platform biedt Ingenico Payment Services Fleurop transparante rapportages voor volledig inzicht in transacties en het betaalproces.

Transparante rapportages

Gebruiksgemak voor klanten en een betrouwbare service en bezorging vormen het fundament van het succes van Fleurop. Klanten kunnen 24 uur per dag op de website terecht om bloemen te bestellen. Het bestelproces is zo eenvoudig mogelijk opgezet en het betaalproces is daarvan een onlosmakelijk onderdeel. Siepman: "Onze site moet altijd feilloos werken. Bovendien moeten klanten vertrouwen hebben in de partner die het betaalproces voor Fleurop uitvoert. Ingenico Payment Services ondersteunt niet alleen de betaalmethodes die onze klanten willen, maar hun oplossingen sluiten ook zeer goed aan op onze backoffice-processen. Het gehele proces is transparant. We hebben onze eigen rapportages kunnen inrichten, waardoor we altijd snel over de juiste informatie beschikken. Dat is belangrijk voor onze eigen bedrijfsvoering. Tegelijkertijd biedt het ons alle informatie om vragen van klanten altijd direct te beantwoorden."

Naadloze implementatie

De implementatie was een belangrijk onderwerp tijdens de selectie van de betaalomgeving. Ingenico Payment Services heeft een naadloze koppeling met de backoffice-systemen van Fleurop gerealiseerd. "We willen zelf zo min mogelijk werk hebben aan het betalingsproces en ons concentreren op kernprocessen en de service aan klanten. Door een goede voorbereiding en tests is de implementatie zeer soepel verlopen. De betaalomgeving werkt vanaf het begin zeer goed en is nog steeds zeer stabiel."

Nieuwe ontwikkelingen

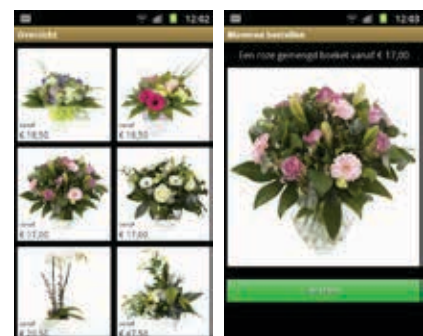
Fleurop heeft al sinds 1996 een commerciële website en weet als geen ander dat het belangrijk is om voorop te lopen bij nieuwe ontwikkelingen. De wensen van de klanten vormen daarbij altijd het vertrekpunt. Een voorbeeld is de ontwikkeling van speciale apps waarmee Android- en iPhone-gebruikers via hun smartphone bloemen kunnen bestellen. Een update van de iPhone-app en een iPad-app zijn inmiddels gepland. Ook voor deze nieuwe ontwikkelingen wil Fleurop klanten garanderen dat ze snel, veilig en betrouwbaar kunnen betalen. Om dit waar te maken, verlopen deze mobiele betalingen ook via het veilige Ingenico Payment Services-betaalplatform.

Toekomstige ontwikkelingen

Fleurop is zeer tevreden over de samenwerking met Ingenico Payment Services. "De relatie is zeer open en direct. Dat wordt vergemakkelijkt doordat Ingenico Payment Services sterk aanwezig is op de Nederlandse markt. Dit verkort de communicatielijnen en maakt het mogelijk om snel te schakelen. Door de proactieve houding van het Ingenico Payment Services team is de stabiliteit van de betaalomgeving optimaal. Bovendien kunnen we door de kennis en ervaring van Ingenico Payment Services goed blijven inspelen op nieuwe ontwikkelingen en wensen. Natuurlijk zonder concessies aan de betrouwbaarheid van onze activiteiten."

We willen zelf zo min mogelijk werk hebben aan het betalingsproces en ons concentreren op kernprocessen en de service aan klanten.

Door een goede voorbereiding en tests is de implementatie zeer soepel verlopen. De betaalomgeving werkt vanaf het begin zeer goed en is nog steeds zeer stabiel.



Fleurop-Interflora is de belangrijkste en meest gekende service die wereldwijd bloemen levert. Met meer dan 50.000 aangesloten bloemenzaken, gekozen voor hun vaardigheden, zijn wij vertegenwoordigd in 150 landen. Reeds vele jaren zijn de merken Fleurop en Interflora, samen met het "Mercurius" logo, befaamd voor de uitstekende kwaliteit van bloemen en planten, vergezeld van een onberispelijke service.