

Moneris  <sup>®/MD</sup>

**SoftMoc** <sup>™</sup>



# SoftMoc™

- **SoftMoc a ouvert sa première boutique dans le Toronto Eaton Centre en 1990.**
- **Aujourd'hui, SoftMoc a plus de 126 boutiques à travers le Canada, sans compter son commerce électronique.**
- **L'entreprise fait affaire avec Moneris depuis près de deux décennies.**

SoftMoc Inc.



**Secteur d'activité :** Vente au détail

**Produits utilisés**

- Outil de prévention de la fraude 3DS
- Passerelle Moneris
- Clavier NIP P400 intégré (transition du clavier NIP iPP320 intégré)



**L'objectif de SoftMoc est d'offrir un excellent produit, ainsi qu'un excellent service à la clientèle. L'entreprise croit que ces pratiques exemplaires mèneront à une excellente expérience pour les clients.**



Jeff Chiasson, chef des finances



## Les premiers pas dans l'évolution de SoftMoc

SoftMoc est un détaillant de souliers national pour qui ses racines canadiennes sont importantes, et c'est pourquoi l'entreprise vend des mocassins et des souliers de tous les jours pour les enfants et les adultes. L'entreprise a été fondée en 1990 par Bert Krista à Toronto, en Ontario. SoftMoc fait affaire avec Moneris<sup>MD</sup> depuis près de deux décennies, et Moneris l'a appuyée lors de son passage au commerce électronique et son expansion en plus de l'aider à surmonter les défis, notamment la pandémie de COVID-19.



**Bert Krista savait que SoftMoc n'en serait que plus forte si l'entreprise se munissait de la bonne technologie. SoftMoc a commencé à collaborer avec Moneris, car il était évident que les systèmes de Moneris étaient compatibles avec les siens, et SoftMoc savait qu'elle pourrait croître et prendre de l'expansion avec l'entreprise, tout en obtenant le soutien dont elle avait besoin.**



Jeff Chiasson, chef des finances

# Mise en contexte

La curiosité est un chemin qui peut servir d'inspiration. La beauté de l'inspiration est qu'elle se transpose en une réalité formée de passion et de dévouement. L'entreprise SoftMoc a commencé à définir ce concept il y a plus de 30 ans. La croissance de l'entreprise est basée sur le fait que les échecs sont les portes du succès. Jeff Chiasson, le chef des finances de SoftMoc, nous raconte l'histoire de l'entreprise.

Le détaillant national a pris naissance en tant que chariot rempli de mocassins et transporté à travers le Toronto Eaton Centre, en Ontario. Le chariot était appelé « L'entreprise de mocassins canadiens ». Aujourd'hui, l'entreprise porte le nom de SoftMoc et elle vend une multitude de marques de souliers dans 126 commerces à travers le Canada, dans 3 boutiques aux États-Unis, et en ligne.

Bert Krista, le fondateur de SofMoc, a passé beaucoup de temps dans la cordonnerie de son père, et l'entrepreneuriat l'a rapidement captivé. Il a vendu des ceintures en dehors de la boutique de son père. Il aimait beaucoup interagir avec les autres lorsqu'il vendait les ceintures et il adorait parler du produit avec ses clients, ce qui l'a dirigé encore plus vers la voie de la vente au détail. Bert a vu qu'il y avait des débouchés dans la vente de mocassins, et il a entamé son aventure en trouvant des fournisseurs situés au nord du Québec.

Aujourd'hui, SoftMoc vend toujours des mocassins, en plus de divers souliers de tous les jours pour les enfants, les femmes et les hommes. En 1994, l'entreprise a été l'une des premières au Canada à vendre des Dr. Martens. Deux ans plus tard, elle est devenue la première entreprise à vendre des souliers en ligne au Canada. En 2004, elle a commencé à vendre des souliers pour enfants dans des magasins grands concepts. Entre 2010 et 2014, SoftMoc a conçu des plateformes mobiles et a commencé à se faire connaître dans les médias sociaux. Elle est devenue une entreprise nationale et a pu adapter son commerce en ligne à divers appareils électroniques. Aujourd'hui, SoftMoc cherche constamment de nouvelles occasions novatrices de croître.



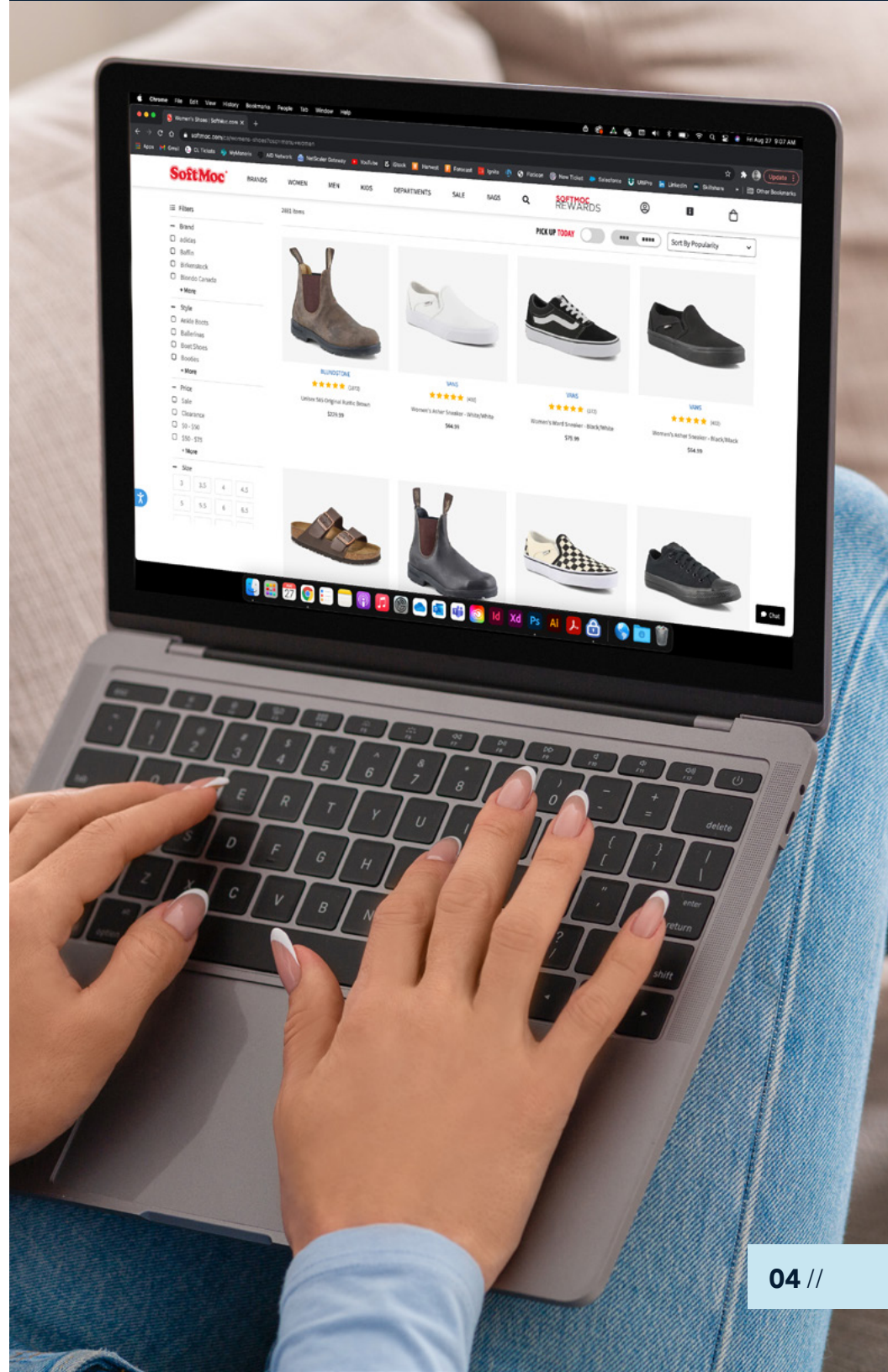
# Pourquoi Moneris?

SoftMoc a commencé à faire affaire avec Moneris dans les débuts de son commerce électronique. Les solutions Passerelle Moneris et Moneris Checkout ont été essentielles à la transition en ligne de l'entreprise, qui cherchait à faire mousser ses ventes.

« Bert Krista savait que SoftMoc n'en serait que plus forte si l'entreprise se munissait de la bonne technologie. SoftMoc a commencé à collaborer avec Moneris, car il était évident que les systèmes de Moneris étaient compatibles avec les siens, et SoftMoc savait qu'elle pourrait croître et prendre de l'expansion avec l'entreprise, tout en obtenant le soutien dont elle avait besoin », affirme Jeff.

Aujourd'hui, l'entreprise fait uniquement affaire avec Moneris pour ses 126 commerces physiques ainsi que son commerce électronique, et elle prend en charge les paiements en devises canadiennes et des États-Unis. Au fil de l'évolution de la technologie, SoftMoc a reconfiguré ses claviers NIP il y a quelques années pour accepter les paiements sans contact. Comme la limite des paiements sans contact est désormais de 250 \$, l'entreprise traite plus de paiements sans contact que jamais auparavant.

Jeff met l'accent sur le fait que Moneris a été extrêmement fiable durant la pandémie de COVID-19. « Les solutions de Moneris sont entièrement modulables. Elles augmentent et diminuent en fonction de l'entreprise. Le système a fonctionné parfaitement durant la pandémie. Lorsque tout le monde est passé au magasinage en ligne durant la COVID-19, nous n'avons eu aucun problème avec l'augmentation des volumes, et le temps de disponibilité était fantastique. » Avoir un système de paiement fiable a été essentiel pour l'environnement en ligne de SoftMoc, car la dernière étape de l'expérience d'achat électronique des clients est le moment d'entrer leur information de paiement.





« Un processus de paiement compliqué est la pire chose pour un commerce électronique. Si quelque chose ne se passe pas comme prévu, l'entreprise pourrait perdre la vente, dit Jeff. Il est important de comprendre que le client est plus intelligent que vous. S'il a décidé d'acheter dans une entreprise et qu'un problème durant le processus de paiement lui fait changer d'idée, c'est un obstacle à l'efficacité et au succès d'un détaillant en ligne. »

Cependant, avec la hausse significative des ventes en ligne au cours des dernières années, l'entreprise a également connu une augmentation des transactions frauduleuses. SoftMoc savait qu'un outil de prévention de la fraude simple était nécessaire, mais ce dernier devait également éviter de compliquer le processus de paiement. C'est pour cette raison que SoftMoc a décidé d'ajouter l'outil 3-D Secure (3DS) à sa solution de paiement.

L'outil 3DS est la nouvelle norme de l'industrie en ce qui a trait à la prévention de la fraude. Ce système utilise une authentification basée sur les risques en confirmant en temps réel la validité des transactions, ce qui améliore la détection de la fraude, diminue le nombre de débits compensatoires, améliore l'authentification des clients, réduit le taux d'abandon des paniers d'achat, et accélère les paiements.

« L'outil 3DS a considérablement diminué le nombre de débits compensatoires de l'entreprise. » Jeff a ajouté que grâce à l'outil 3DS et à la diminution des débits compensatoires, les pertes d'argent ont grandement diminué, et l'outil a eu un lien direct sur la réputation de l'entreprise.

# Ensuite?

En se penchant sur l'avenir, l'entreprise est ravie de continuer à accueillir ses clients en magasin et à ouvrir de nouvelles boutiques lorsque l'occasion se présentera.

Jeff a bien hâte de poursuivre sa relation avec Moneris au fil de la croissance de SoftMoc. « Moneris est une entreprise canadienne qui offre un excellent service à d'autres entreprises canadiennes, comme SoftMoc. Moneris a toujours été là pour appuyer notre croissance et nos activités quotidiennes. »

juridiques, comptables précis, en matière de placements ou autre, et vous ne devriez pas vous y fier sans obtenir l'avis d'un spécialiste.



**Moneris est une entreprise canadienne qui offre un excellent service à d'autres entreprises canadiennes, comme SoftMoc. Moneris a toujours été là pour appuyer notre croissance et nos activités quotidiennes.**



Jeff Chiasson, chef des finances de SoftMoc



Consultez la page **moneris.com** ou composez le **1 844 445-4283** pour en savoir plus.

Suivez-nous



MONERIS et MONERIS & dessin sont des marques de commerce déposées de Corporation Solutions Moneris. Toutes les autres marques ou marques de commerce déposées affichées dans cet article appartiennent à leurs titulaires respectifs. Corporation Solutions Moneris (« Moneris ») n'est pas responsable de l'exactitude, de la fiabilité ou de l'actualité des renseignements fournis dans cet article. Cet article ne représente pas l'opinion de Moneris ou de ses sociétés affiliées. Les renseignements compris dans cet article ne visent pas à vous fournir des conseils financiers, fiscaux, juridiques, comptables précis, en matière de placements ou autre, et vous ne devriez pas vous y fier sans obtenir l'avis d'un spécialiste.