



Easy Field Services (EFS), issue de l'unité TPV de Carte & Services, est l'une des premières sociétés françaises intervenant sur les systèmes de l'Informatique Point de Vente et de l'environnement bureautique.

EFS propose ses solutions de conseil, intégration, déploiement, help-desk et maintenance en micro-informatique, Terminaux Point de Vente, systèmes d'encaissement, serveurs, réseaux, Terminaux de Paiement Electronique...

EFS privilégie la proximité avec un réseau de 230 techniciens présents sur le territoire national.

Elle est filiale du groupe Afone, opérateur de télécommunications. Les différents domaines de compétences du groupe Afone et de ses filiales lui permettent de proposer des solutions complètes intégrant les composantes de la monétique et des télécoms (Serveurs Vocaux Interactifs, VoIP, Télésurveillance/Visiosurveillance, PAD monétique...).

afone
Votre opérateur de service



HELP-DESK



Easy Field Services est dotée de deux plateformes de centres d'appels (en région parisienne), équipées d'outils performants et évolutifs permettant une modularité de l'offre. Les « hot-liners » visualisent en temps réel l'ensemble des données historiques du client et peuvent personnaliser les actions à entreprendre (multi-interventions, historique des commandes pièces...).

Ce help-desk, d'une capacité modulable, est constitué de différents groupes, disponibles en standard 6j/7, et propose :

- ▶ **Un message d'accueil personnalisable ;**
- ▶ **Une prise en compte des appels hardware ou software ;**
- ▶ **Une équipe dédiée ou mutualisée ;**
- ▶ **Un logiciel spécifique interconnectable avec les outils clients ;**
- ▶ **Une remontée statistique de prise d'appels.**

EFS propose également des offres innovantes en accueil clients, en s'appuyant sur l'expérience du groupe Afone (Serveurs Vocaux Interactifs...)

GESTION
DES APPELS
ENTRANTS

DISPATCH
DES APPELS

ASSISTANCE À
L'UTILISATEUR

ASSISTANCE
TECHNIQUE
DIAGNOSTIC

Easy Field Services : Le service au quotidien



Nos références

Help-desk utilisateurs :

► **Mc Donald's :**
help-desk utilisateurs sur applicatifs clients, déploiement, maintenance.

Prestations en numéros dédiés :

► Epson, McDonald's,
Wincor-Nixdorf,

Interconnexion de système :

► Système U, Fnac, McDonald's,
Montics, Total France...

► Connexion en visualisation :

Symag, Omnium, Picard, Celio,
Photo Services, Agapes, Infomil,
Devred, Burton, Bouchara, Eurodif,
Maxilivres, Districenter...



Gestion des appels

L'organisation mise en place répond à plusieurs objectifs :

- **Assurer un accueil** et une écoute de qualité pour une recherche permanente de la satisfaction de l'utilisateur.

- **Identifier et répondre rapidement** sur l'origine du problème du client : matériels, logiciels, autres sources de dysfonctionnement.

- **Identifier les pannes répétitives** grâce à la base historique et adapter le discours au client et les actions curatives à entreprendre.

- **Résoudre le dysfonctionnement** avec une remise en service du matériel, en temps réel, soit par action guidée soit par télémaintenance.

En cas d'impossibilité, une intervention sur site est déclenchée avec transmission du diagnostic au technicien ainsi que l'identification du besoin en pièces détachées.

- **Faciliter le suivi** de l'activité de maintenance.

- **Fournir des analyses** statistiques sur les pannes.

- **Gérer les spécificités**, telles que la gestion des pics d'appels en journée. EFS s'engage sur la qualité d'accueil et de traitement.

Assistance "technique et applicative" téléphonique dédiée

Ces assistances techniques sont personnalisables (accueil et/ou numéro dédié). Plusieurs clients et partenaires ont déjà confié l'externalisation de leur centre d'appels à EFS. Ces offres sont élaborées sur mesure, à partir d'un cahier des charges client (numéro de téléphone, accueil dédié, horaires étendus, équipes spécifiques, applicatif client...). Toutes ces prestations donnent lieu à l'émission de reportings et statistiques selon les besoins clients.

Moyens techniques

Communication

Le centre d'appels de EFS est doté des dernières technologies : Alcatel 4004, outils de supervision et de gestion des flux, SVI (Serveur Vocal Interactif)...

Informatique

Chaque position de travail est équipée d'un IPC avec différentes connexions :

- A la base de données clients de EFS ;
- Aux différents outils de nos clients ;
- A une aide en ligne (base de connaissances et de télédépannage) élaborée et administrée par notre équipe Support.

Interconnexion

Plusieurs de nos clients sont directement connectés sur notre outil, soit en liaison internet, soit au travers de passerelles spécifiquement créées à cet effet.

Cette liaison permet soit de visualiser les appels en cours, soit de les créer directement dans notre base

