



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



MAINTENANCE



Forte de son expérience, Easy Field Services est reconnue comme l'un des prestataires majeurs pour sa capacité à intervenir sur site dans des environnements complexes. Ces opérations de maintenance peuvent être adaptées en fonction des contraintes ou particularités clients allant jusqu'à l'intervention d'urgence maximale. EFS s'appuie sur une structure nationale de :

- ▶ **230 techniciens répartis sur le territoire national**
- ▶ **14 agences + 21 antennes techniques**
- ▶ **1 centre de réparation**
- ▶ **2 centres de hot-line**
- ▶ **1 logistique centralisée**

EFS est en mesure de proposer des solutions de services globales pour l'ensemble de la chaîne bureautique et/ou encaissement pour ses clients.

MAINTENANCE

TECHNICIENS
DÉTACHÉS

COORDINATION
REPORTING
STATISTIQUES

SUPPORT
TECHNIQUE

MISE À JOUR
DE PARC

FORMATION

Easy Field Services : Le service au quotidien



Nos références

► Système U :

9 000 systèmes d'encaissement

► Fnac :

ensemble du parc bureautique et systèmes d'encaissement, soit 35 000 items

► McDonald's :

530 restaurants

► Cora :

2 500 TPV

► Total :

bureautique stations et système d'encaissement

► Autres références :

Photo Services, Agapes, Omnium, Etam, Celio, Bon Marché, Zara, Morgan, BP France...

► Matériels maintenus :

IBM, Dell, Tec Toshiba, NCR, Epson, Fujitsu, ADS, Wincor-Nixdorf, HP, Datacard, PSC, Metrologic, Ingenico, Thales, MoneyLine, IER...

► Type de matériels :

tous types de PC bureautique, imprimante (jet d'encre ou laser), TPV et leurs périphériques (borne, scanner, douchette...), tous types de serveurs et leur environnement réseau (routeur, switch...).



Maintenance

Avec une offre personnalisée, EFS intervient chez ses clients :

- Du lundi au dimanche (astreinte).
- sur des plages horaires de 8h à 19h en standard et 24h/24 en astreinte (adaptable aux contraintes clients).

L'ensemble des techniciens est capable d'intervenir sur site dans des délais de 4h, 8h ou J+1.

- Equipés d'un PC portable, ils reçoivent les mises à jour techniques permettant le respect des procédures clients.

- Géolocalisés à l'aide d'un outil GPRS, ils peuvent être localisés en temps réel et donc être replanifiables en fonction des urgences.

- Equipés d'un téléphone GPRS, les techniciens reçoivent et pré-clôturent leurs interventions permettant une mise à jour du parc en temps réel.

- Formé aux procédures et particularités de nos clients, chaque technicien a les connaissances requises pour recharger les paramètres des logiciels sous : Windows, Linux, Unix...

Logistique

Disposant de 2 niveaux de stocks, l'un centralisé, l'autre dans les 35 dépôts régionaux EFS, la Logistique gère plus de 1 500 entrées/sorties de pièces détachées de maintenance. Chaque pièce est identifiée et tracée tout au long de sa vie.

Réparation

Atout majeur de EFS, son centre de réparation, composé de 25 personnes, répare, nettoie, reconditionne plus de 70% des pièces utilisées. Chaque mois, plus de 3 000 pièces passent dans les mains de nos équipes.



Coordination/statistiques

Composé d'une équipe dédiée à cette action, chaque client se voit affecté un coordinateur qui devient son point d'entrée unique chez EFS. Le suivi quotidien, l'analyse et le reporting sont les garants de la réussite des prestations de maintenance. Parce que nous considérons que notre métier ne s'arrête pas à de simples questions de changements de matériels, nous apportons à nos clients un ensemble d'indicateurs lui permettant de juger objectivement de nos prestations mais également de son environnement matériel.

Support technique

Les techniciens en région ont à leur disposition en cas de besoin :

- 1 aide en ligne mise à jour et accessible par PC portable ;
- 1 équipe Support spécialisée aux environnements et matériels clients pour assurer les escalades techniques.

Techniciens détachés

EFS peut mettre à disposition de ses clients des ressources détachées et spécialisées dans des domaines particuliers, pour des périodes modulables.

Formation

EFS est dotée d'une école de formation interne permettant la mise à niveau technique de tous nos techniciens, et ainsi d'enrichir notre base de connaissances, accessible par l'ensemble de nos forces techniques. De la même manière, EFS s'engage dans le cadre de ses formations à dispenser à l'ensemble de son personnel une formation sécurité et assure pour des clients particuliers (par exemple pétroliers) des formations spécifiques de sécurité liées à leur métier.