



**Tokheim Services
Télémaintenance (TST)**
est en mesure de
vous apporter un soutien
de tous les instants



- Des objectifs moteurs
- Le plein de télémaintenance intelligente
- Une télémaintenance de terrain
- Des prestations :
 - incluses au contrat
 - personnalisées



Tokheim Services Télémaintenance (TST) est au cœur de votre exploitation

Pour vous, clients, Tokheim Services s'est fixé "des objectifs moteurs"

- Garantir une disponibilité maximale de votre installation
- Améliorer votre rentabilité commerciale en optimisant les délais d'intervention
- Augmenter la satisfaction globale de vos clients

- Apporter plus de réactivité : plages horaires allant de 7 h à 21 h - 7j/7
- Proposer une totale disponibilité 365 jours par an, au travers de contrats spécifiques (GOLD : dimanches et jours fériés)



TST, c'est "le plein de télémaintenance intelligente"

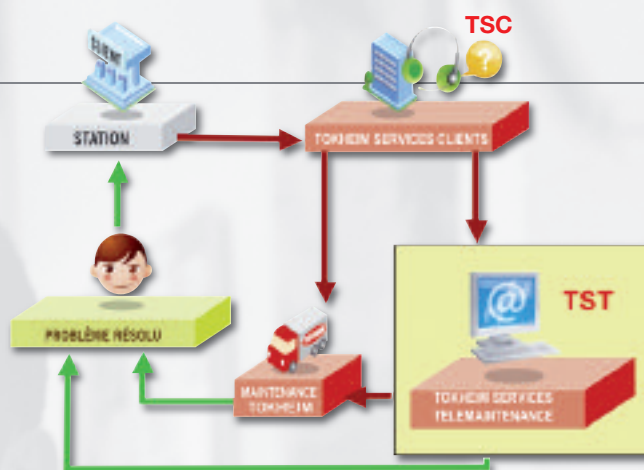
- Une infrastructure technique sous IP dernière génération composée d'un plateau de 300 m² et d'une équipe de 22 télétechniciens
- Une diversité des moyens de télécommunication avec l'utilisation des réseaux téléphoniques, des connexions par satellite et des réseaux privés de nos clients
- La garantie d'une maintenance multiconstructeur, résultat d'une expérience et d'une compétence reconnues
- La certitude d'un diagnostic toujours pertinent avant le déplacement d'un technicien
- Un service de télémaintenance certifié ISO 9001-2000, basé au siège de la société au Plessis-Robinson

TST, c'est une télémaintenance de terrain

- Les télétechniciens se déplacent régulièrement sur le terrain et bénéficient d'une formation continue pour garantir le meilleur niveau de compétence
- Pour une efficacité maximale, les interventions sont suivies par nos services jusqu'à leur clôture
- Pour assurer plus de fiabilité et de rapidité, notre service est en étroite relation avec nos agences régionales. Les bureaux d'études de Tokheim sont en support permanent.



Flexibilité
Efficacité
Qualité



Les prestations incluses au contrat

Assistance téléphonique, pour une aide immédiate à l'utilisation :

- Elle permet de répondre aux questions que se pose l'utilisateur du système
- Elle offre une prestation de formation ponctuelle sur un sujet précis

Tokheim Services, des références clients

• Pétroliers :

Shell, Esso, Agip, Avia, Dubreuil, Brétéché, Dyneff

• Grandes et Moyennes Surfaces :

Carrefour, Champion, Auchan, Atac, Leclerc, Intermarché, Groupe Casino, Match, Cora, Groupe Système U (Marché, Super et Hyper)

Résolution des incidents à distance :

- Les moyens d'expertise des équipes et la performance des outils de prise en main à distance permettent :
 - d'intervenir sans pénaliser la distribution de carburant
 - de remettre en service la station dans les délais les plus courts
- En vue de minimiser les délais d'intervention et l'arrêt de votre exploitation, la mise à jour de vos systèmes s'effectuera via des interventions totalement transparentes et automatisées
- Pour les incidents non résolus à distance, l'analyse et le diagnostic réalisés permettent à l'intervenant sur site de connaître précisément la nature de l'anomalie pour une action ciblée, précise et rapide

Surveillance et harmonisation, de vos stations :

- TST assure la maintenance préventive et veille à la mise en place des dernières versions mineures sur chaque système afin d'être toujours en conformité avec les normes les plus récentes
- TST garantit à ses clients un parc homogène, avec des versions logicielles harmonisées et validées (pour les centrales)

Les prestations personnalisées

- Vos campagnes de commercialisation avec ajout d'un article ou de nouvelles références
- Vos campagnes de commercialisation de nouveaux carburants (AdBlue, GNV, E85, E10, ...)
- Mise en place d'une carte privative, d'une carte de fidélité...
- Changement de monéticien, de serveur ou de paramètres bancaires...
- Mise en conformité des systèmes afin de répondre à de nouvelles normes bancaires, comptables...
- Basculement de vos communications d'un réseau existant vers un autre réseau (Numéris vers IP, vers VPN, ...)
- Autres demandes sur études



À chaque étape de votre station-service

Tokheim Services déploie le plus important réseau de service direct en France.

A vos côtés :

- plus de 1000 collaborateurs,
- des agences de maintenance et de travaux,
- des bureaux d'études,
- un centre d'appels national,
- un centre de formation certifié
- un centre de télémaintenance national

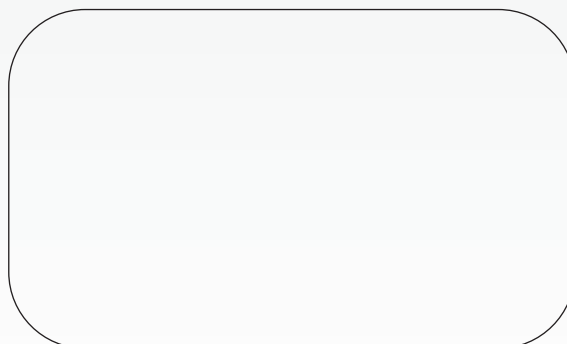


Pour nous contacter :

0820 09 20 20 (0,15 € TTC)

• TOKHEIM SERVICES FRANCE S.A.S.

SIÈGE SOCIAL :
Centre d'Affaires La Boursidière
92350 LE PLESSIS-ROBINSON



Pour toujours mieux répondre aux évolutions du marché et de la législation, Tokheim se doit d'améliorer ses produits et se réserve le droit, sans avis préalable, de modifier leurs caractéristiques techniques ainsi que le contenu de cette notice commerciale.

TST-BRO-01-FR-2018-01



KÄRCHER

