

Services d'assistance Ingenico

Garantir des opérations de paiement sans faille grâce à notre assistance 24h/24 et 7j/7 et à nos solutions de services sur mesure



Facilitez et améliorez la gestion de votre terminal

Notre offre complète de services couvre toute la durée de vie du terminal, de son installation jusqu'à sa fin de vie grâce à une assistance 24/7, afin que vous puissiez vous concentrer sur la croissance de votre entreprise.



Personnalisez

vos services d'assistance pour répondre aux besoins spécifiques de vos clients.



Optimisez

votre gestion opérationnelle, de l'installation à la gestion du recyclage, avec une assistance complète 24/7 pour maintenir vos solutions de paiement sécurisées et toujours à la pointe.



Accédez

à une expertise et à un service d'assistance inégalés, quel que soit le lieu d'activité de vos clients.



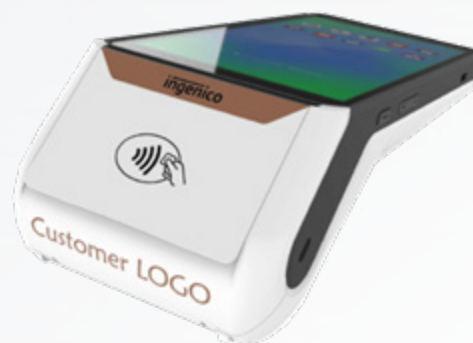
Externalisez

la gestion du paiement pour plus de simplicité, afin de pouvoir vous concentrer sur la croissance de votre activité.

Gestion complète du cycle de vie du terminal : de l'installation au recyclage



Commande
du terminal

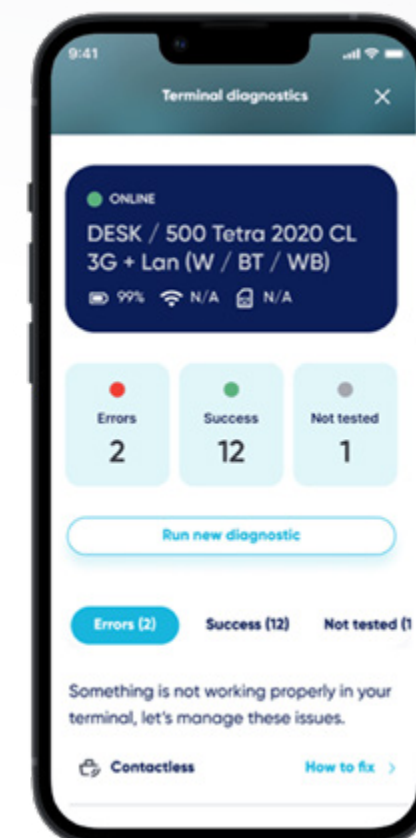


Livraison

Personnalisation
de votre
équipement



Suivi et mise à jour
du terminal



Service d'assistance continu
(helpdesk, service de
réparation)



Gestion de fin de
vie et recyclage



Personnalisez l'accueil des commerçants avec une offre conçue pour votre marque et des solutions de paiement sur mesure

Transformez l'expérience d'accueil de vos commerçants avec des options de paiement personnalisées élaborées pour susciter leur intérêt et améliorer leur niveau de satisfaction.

Personnalisez vos terminaux et votre offre d'accueil pour une expérience différenciante à l'image de votre marque et qui réponde aux besoins de vos commerçants. Nous nous occupons de la logistique pour assurer la commande et la livraison sans aucune complexité. Facilitez la prise en main de vos terminaux grâce à une expérience de mise en service simplifiée, avec une assistance virtuelle et des guides rapides accessibles en ligne via l'application My Ingenico, afin que vos commerçants puissent activer leur équipement sans rencontrer aucun problème.

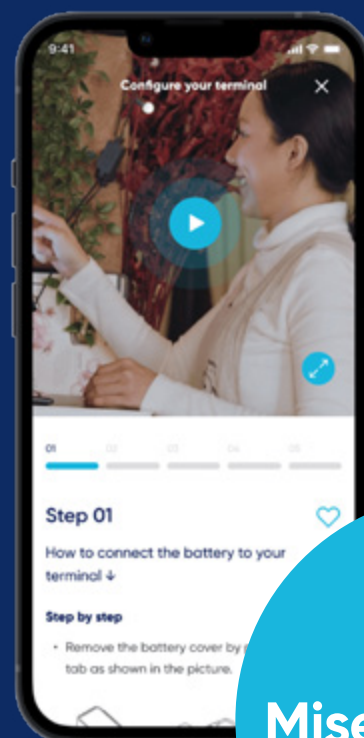


Comment cela fonctionne-t-il ?

Accroître la satisfaction de vos commerçants avec des terminaux personnalisés et des solutions de paiement locales faites sur mesure.

Formation simplifiée des commerçants grâce à une mise en service innovante, des guides d'installation rapide et une assistance virtuelle avec l'application My Ingenico

Mise en service



Gestion des paramètres



Configuration en toute simplicité la solution de paiement avec l'installation d'une application locale et la gestion d'injection de clés

Personnalisation



Livraison un pack à la marque du fournisseur de paiement (étiquettes et packaging personnalisés ...)



Livraison



Gestion de commande et de la livraison des terminaux assurées par Ingenico





Transformez le support apporté à vos commerçants et l'expérience de la gestion de la maintenance!

Minimisez les temps d'interruption d'activité grâce au dépannage 24/7, à l'assistance rapide sur site et aux services évolués disponibles en ligne.

Nous assurons le dépannage et la maintenance 24h/24 et 7J/7 pour garantir le maintien des activités commerciales en toute simplicité. Si besoin, nos techniciens peuvent intervenir sur site pour prendre en charge les mises à jour logicielles, les installations et assurer des formations. Les commerçants bénéficient également d'outils d'auto-diagnostic et de gestion à distance, ce qui accélère la résolution de problèmes critiques. Grâce à un service de remplacements de matériel rapide et une assistance exceptionnelle, le business de vos clients ne connaît aucune interruption.

Comment cela fonctionne-t-il ?

Tirez parti de notre support omnicanal, de notre assistance technique d'experts et de nos services de surveillance de vos équipements de paiement.



Support numérique et omnicanal

- Assistance virtuelle et chat en direct
- Outils d'autodiagnostic, vidéos tutorielles et FAQ
- Options de demandes de rappels et assistance d'un technicien expert



24
/ 7

Assistance

Saisissez les demandes des commerçants via notre centre d'appels et résolvez les problèmes à distance grâce à l'auto-diagnostic réalisé par les commerçants et à l'accès à l'écran du terminal pour les experts.



Aide sur site

Faites intervenir rapidement des techniciens lorsqu'une intervention sur site est nécessaire pour maintenir la continuité de l'activité commerciale.

Simplifiez la gestion des réparations

Nos services permettent de gérer les réparations en toute transparence et de prolonger la durée de vie des terminaux.

Il est facile de soumettre des demandes de réparation et de suivre leur statut en temps réel, ce qui garantit la transparence et l'efficacité de nos équipes. Nous donnons la priorité aux réparations rapides afin de minimiser les perturbations, en renvoyant rapidement les terminaux endommagés en vue de leur redéploiement. Pour améliorer la longévité des terminaux, nous renouvelons les pièces cosmétiques tels que les composants plastiques. En outre, notre programme de gestion du recyclage garantit que les terminaux obsolètes sont gérés conformément aux réglementations environnementales pour un avenir plus vert.



Découvrez nos offres de réparation

Profitez de notre offre complète d'options de garantie – standard ou premium – avec la remise à l'état neuf, une gestion de collecte efficace et des services de réparation pour assurer la durabilité des terminaux.



Un service de réparation à la demande

Accédez à un service de réparation rapide et efficace sur demande à tout instant.



Extension de garantie

Fournissez des services de réparation efficaces, incluant le remplacement des composants défectueux sur une longue période.



Extension de garantie Premium

Offrez un service de rénovation complet, comprenant le renouvellement des éléments cosmétiques afin de redonner aux terminaux un aspect extérieur comparable à celui d'un équipement neuf.

Moving Commerce Forward

Ingenico est le leader mondial dans le domaine de l'acceptation des paiements et des services associés. Nous accompagnons nos clients et leurs consommateurs à enrichir les possibilités offertes autour du paiement. Présents dans 32 pays avec plus de 3 300 collaborateurs, nous sommes pionniers dans le développement du commerce depuis plus de 45 ans.

Avec plus de 40 millions de terminaux de paiement déployés dans le monde, soutenus par plus de 2 500 applications, notre entreprise répond quotidiennement aux besoins de millions de consommateurs. Grâce à nos solutions intégrées à la pointe de la technologie et à notre vaste réseau de partenaires, nous simplifions l'univers des paiements et offrons des services à forte valeur ajoutée visant à faire progresser le commerce.