

Deus ex Machina

>> L'ASSISTANCE INFORMATIQUE A DOMICILE

Mieux vivre sa relation avec son ordinateur !



42 % des français renoncent à utiliser leur ordinateur après avoir rencontré des difficultés.
(Sondage Ipsos réalisé en juillet 2004 auprès de plus de 1000 personnes)

Créé en juin 2003, Deus ex Machina est une société spécialisée dans l'assistance informatique à domicile, à destination des particuliers et des professions libérales. Deus ex Machina compte une dizaine de collaborateurs, au nombre desquels une équipe d'IT Angels (nom donné aux techniciens) qui interviennent sur Paris et la petite couronne entre 8 heures et 21 heures au domicile des clients. Plusieurs centaines de particuliers, professions libérales mais aussi des TPE font déjà appel aux "IT Angels" de Deus ex Machina, que ce soit pour un dépannage, une assistance ou encore l'achat et l'installation de nouveaux matériels ou logiciels.

Pourquoi un nom latin pour un nouveau métier ?

La définition de Deus ex Machina, « *Personnage, événement dont l'intervention peu vraisemblable apporte un dénouement inespéré à une situation sans issue ou tragique* » (Le Petit Robert) correspond à l'image que se font les clients des IT Angels lorsque ces derniers quittent leurs domiciles ou leurs bureaux en ayant accompli leur mission avec succès !

Deus ex Machina fonde sa mission autour de trois points essentiels.

I/ Professionnaliser l'assistance informatique à domicile des particuliers et des professions libérales

Selon une étude du CREDOC réalisée en 2004 pour l'Autorité de régulation des télécommunications (ART) et le Conseil Général des technologies de l'Information (CGTI), 53 % des français disposent aujourd'hui d'un micro-ordinateur personnel contre 48 % en juin 2003. L'utilisateur type est un cadre parisien qui utilise quotidiennement son ordinateur. L'enquête révèle que 85 % des cadres vivent dans un logement où il y a au moins un ordinateur et 65 % des habitants de l'agglomération parisienne. Dans les foyers équipés d'un ordinateur, le taux d'utilisation personnelle est de 87 % et près d'une personne sur deux en fait un usage quotidien. Face à cette généralisation croissante de l'informatique, Deus Ex Machina a forgé sa conviction sur deux idées fortes.

Toujours plus de technique

L'informatique, bien que se répandant largement auprès du grand public, n'ira pas en se simplifiant. Une étude du CREDOC de juin 2004 a notamment permis de mettre en évidence que pour 41% de la population, le frein principal à l'achat d'un PC est la complexité d'utilisation. Par ailleurs, 26% jugent que les équipements, les accessoires et les logiciels à installer sont trop nombreux contre 21 % en 2003. D'une façon générale, on observe dans la société française l'émergence d'une revendication de qualité de service.

Malgré les efforts d'éditeurs tels qu'Apple et Microsoft pour rendre leurs systèmes d'exploitation et leurs logiciels de plus en plus accessibles aux néophytes (au plan de l'ergonomie principalement), ceux-là se complexifient considérablement sur le plan fonctionnel. Par ailleurs, l'interconnexion de plus en plus fréquente du grand public au réseau Internet par des liaisons permanentes (l'ADSL notamment) ainsi que le raccordement à l'ordinateur d'équipements électroniques chaque jour plus nombreux (imprimante, lecteur MP3, appareil photo numérique, Palm Pilot ou autre assistant personnel, téléphone portable, etc.) amplifient la complexité, l'instabilité et la vulnérabilité des environnements informatiques.

Dans ce contexte, les utilisateurs sont donc de plus en plus nombreux à se trouver face à un problème informatique (lenteur intempestive, panne, installation hasardeuse d'un logiciel ou d'un nouveau matériel, données perdues, ...) sans savoir à qui faire appel !

Déposer son ordinateur chez un réparateur et devoir s'en défaire plusieurs jours ou plusieurs semaines, passer des heures avec une hot line sans garantie de succès, est bien souvent le lot commun de nombreux utilisateurs. Qui en effet n'a pas fait l'expérience de contacter la hot line très souvent injoignable et inefficace de son Fournisseur d'Accès à Internet (FAI) ? Que Choisir, dans une étude de mai 2005, portant sur les services d'assistance téléphonique de FAI, révèle que les abonnés à Internet se sont vus facturer, au cours des 12 derniers mois, 112 millions d'euros en assistance téléphonique, dont près de la moitié, 54 millions d'euros, pour des attentes en lignes. L'absence d'interlocuteur a donc un coût, auquel il convient d'ajouter 25 millions d'euros pour des

conversations concernant des problèmes de mise en service ou d'interruption de l'accès à Internet, prestation principale du fournisseur d'accès pour laquelle l'utilisateur acquitte déjà un abonnement. Au final, 79 millions d'euros, soit 70% du montant total de la facture, sont payés de manière parfaitement injustifiée pour des prestations inexistantes ou des problèmes relevant de la responsabilité du FAI. Et circonstance aggravante, l'utilisateur dans de très nombreux cas, ne s'est vu apporter aucune solution satisfaisante au problème rencontré. Ce qui n'est pas sans conséquence puisque selon un sondage Ipsos réalisé en juillet 2004, 42 % des français renoncent à utiliser leur ordinateur après avoir rencontré des difficultés

Fort de ce constat, la société **Deus ex Machina**[®] souhaite rendre la relation à l'ordinateur¹ plus agréable en facilitant l'accès à une assistance informatique à domicile (ou au bureau) dans les meilleurs délais (intervention le jour même ou le lendemain).

Un besoin accru de professionnalisme

Les initiatives d'assistance informatique à domicile sont le plus souvent le fait d'informaticiens indépendants mais surtout d'étudiants qui y trouvent un moyen de rentabiliser leur passion et leur temps libre sans s'engager dans une démarche structurée et pérenne.

En professionnalisant la prestation d'assistance informatique et en veillant à la qualité de la relation entretenue avec ses clients, Deus ex Machina privilégie une approche très structurée du métier. Son équipe de IT Angels est triée sur le volet, tant pour ses compétences techniques (au moins bac+2 informatique et 4 ans d'expérience) que pour ses qualités relationnelles et son sens du service.

II/ Jouer un rôle d'assistance et de conseil auprès des clients

Si le dépannage est le plus souvent la raison pour laquelle un client sollicite pour la première fois l'entreprise, la relation évolue dans le temps vers une assistance qui couvre également des prestations de maintenance et de contrôle, de conseil, d'installation de nouveaux équipements et de formation.

Les utilisateurs (particuliers, TPE et PME) font de plus en plus appel aux spécialistes du dépannage informatique à domicile pour résoudre leurs problèmes. S'il existe de nombreuses sociétés sur ce marché, le positionnement de Deus ex Machina est réellement différenciant. Plus qu'un dépanneur, qui ne constitue que l'une des facettes du métier de la société, Deus ex Machina joue un rôle d'assistance et de conseil auprès de ses clients. Avec comme mot d'ordre : **la confiance, des services à forte valeur ajoutée et une transparence totale notamment sur les prix.**

La confiance :

Deus ex Machina ne s'inscrit pas dans une logique de course effrénée de recrutement de nouveaux clients. Sa philosophie : gagner un client et mettre tout en œuvre pour le fidéliser. Pour y parvenir, les IT Angels de la société développent, en plus de leur savoir faire, des capacités de savoir être où la qualité du contact est primordiale. Ecouter le client, comprendre ses besoins et y répondre fait partie intégrante de leur travail.

Mais la confiance s'exprime également dans la façon d'appréhender le rendez-vous. Ainsi, toute intervention donne préalablement lieu à un appel téléphonique de l'IT Angel qui va intervenir au domicile du client. Cette démarche permet à l'IT Angel de :

- se présenter afin que le client connaisse celui à qui il doit ouvrir ;
- pré qualifier la nature de l'intervention ;
- s'assurer que le client est informé du tarif de l'intervention ;
- confirmer le Rdv.

Lorsqu'il s'agit d'un nouveau client, l'intervention se fait systématiquement au domicile de ce dernier. Lorsqu'il s'agit d'un client dont Deus ex Machina connaît l'infrastructure informatique, l'intervention, selon sa nature, peut-être réalisée à distance (par téléphone ou en prenant le contrôle de l'ordinateur) ou à son domicile.

¹ et plus largement à tous les équipements qui s'y raccordent

Lorsque l'intervention porte sur un dépannage dont la durée est supérieure à une heure, ou lorsque la nature du problème exige que celui-ci soit résolu dans ses locaux, Deus ex Machina, propose un enlèvement du matériel par un coursier spécialisé. Eu égard aux risques encourus, aucun matériel n'est transporté sur un deux roues, les IT Angels se déplaçant en transport en commun ou en taxi lorsque la situation l'exige.

Des services à forte valeur ajoutée :

Deus ex Machina est composée d'une équipe d'IT Angels tous salariés (CDI) et recrutés sur des critères très sélectifs garantissant leur professionnalisme. Ils ont en commun :

- des compétences techniques et une formation en informatique à Bac + 2 minimum ;
- une expérience réussie d'au moins deux ans dans l'assistance informatique (en hotline ou dans une société de service) ;
- un savoir être privilégiant la qualité du contact (qualité de la présentation, élocution, qualité de l'écoute, sens du service...).

Afin de faire face à la rapidité des évolutions technologiques, Deus ex Machina a mis en place des cursus de formation (4 x 8 heures par an) à destination des IT Angels comprenant un volet technique ainsi qu'un volet comportemental.

Deus ex Machina propose différentes formules d'intervention, dont un abonnement haut de gamme baptisé Serenium et comprenant de nombreux avantages exclusifs (maintenance préventive, prêt de matériels, réalisation des prestations par le même IT Angel, désignation d'un responsable de clientèle, conditions préférentielles sur les matériels...). L'entreprise offre par ailleurs, des garanties sur les services ainsi que sur le matériel acheté par ses clients. Les conditions générales de vente prévoient le transfert des garanties du constructeur ou de l'éditeur vers le client final ainsi que la possibilité de souscrire une extension de garantie.

Enfin, Deus ex Machina propose d'autres services tels que : la possibilité pour les clients privilégiés d'acquiescer à des conditions préférentielles du matériel de grande marque, de souscrire à des assurances spécifiques, etc.

Une transparence totale :

Deus ex Machina a une démarche transparente tant au niveau des prix systématiquement communiqués à l'avance que de l'intervention. Ces prix sont forfaitaires et le client est parfaitement informé de l'étendue de la prestation qui lui est proposée. Ainsi, les IT Angels expliquent de façon claire et simple les modalités de leur intervention. Objectif : permettre au client grâce à une approche didactique de comprendre ce qui est fait et donc de progresser dans sa connaissance et sa maîtrise de la machine.

Par ailleurs, Deus ex Machina propose à ses clients des conditions générales de vente exhaustives qui garantissent le sérieux et la transparence de sa démarche. Au-delà de l'obligation de moyen qui est la sienne, Deus ex Machina assume une obligation d'information à destination de ses clients la plus transparente possible. En revanche, et par souci d'honnêteté vis-à-vis de ses clients, Deus ex Machina ne revendique pas une obligation de résultat impossible à honorer compte tenu de la combinatoire des technologies en jeu (matériel/version du système d'exploitation/version des logiciels en jeu et des pilotes périphériques...).

Lorsqu'il arrive, dans de très rares occasions, que Deus ex Machina ne puisse résoudre seule le problème, la société ne facture qu'un diagnostic et propose une solution alternative ou oriente le client vers une autre société spécialisée.

Enfin, Deus ex Machina est assuré pour couvrir les dommages éventuels, de son fait, qui pourraient résulter d'une intervention chez l'un de ses clients.

III/ Proposer une large gamme de prestations à des prix accessibles

Les prix de nos prestations sont forfaitaires et définis dans un barème publié sur notre site web. Ils sont communiqués aux clients préalablement à toute intervention.

Les interventions les plus courantes (ex : éradication de virus, installation d'un périphérique tel qu'une imprimante ou une carte réseau) sont à **45€ TTC** (HT pour les professionnels, incluant les frais de déplacement à Paris).

La prestation de configuration et sécurisation d'un accès ADSL ou bien l'installation et le paramétrage d'un antivirus est à **70€ TTC**.

Pour les prestations spécifiques, nous établissons un devis sur une base de 35 € la demi-heure.

Par ailleurs, de nombreux professionnels s'abonnent à nos services pour un suivi régulier de leur informatique (maintenance préventive).

Les déplacements ne sont pas facturés lorsque l'intervention a lieu dans Paris intra-muros.

Le fondateur

Ingénieur diplômé de l'Institut National des Télécommunications, Juan Hernandez démarre sa carrière en 1994 chez Thalès. Début 1995, il rejoint deux camarades de promotion au sein du groupe Lagardère pour y créer la filiale en charge des activités Internet et nouveaux médias. C'est d'abord en qualité de directeur de l'ingénierie qu'il participe au développement de cette branche – connue sous le nom de Grolier Interactive puis renommée Lagardère Active Broadband en 1999. Elle donnera naissance à plusieurs filiales parmi lesquelles Club Internet, Studio Grolier, Plurimédia, ou encore Europe1.fr. En 2000, il quitte sa fonction opérationnelle pour prendre en charge les opérations de développement et de croissance externe. Il met fin à l'aventure Lagardère en 2003 pour mener plusieurs projets d'entreprises à titre personnel. C'est ainsi qu'il fonde Deus ex Machina en 2003.

Contacts

Anthony Mazelly : Chargé des relations avec la presse
06 74 51 17 47 – anthony.mazelly@deusexmachina.fr

Juan Hernandez : Directeur général et fondateur
0820 20 21 11 – juan.hernandez@deusexmachina.fr

Florence Escaravage : Directrice marketing et communication
0820 20 21 11 – florence.escaravage@deusexmachina.fr

Deus ex Machina
56 rue du Vertbois - 75003 Paris

Tel : 0820 20 21 11

<http://www.deusexmachina.fr>
info@deusexmachina.fr