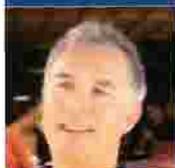


Assistance informatique : dépannage ou accompagnement ?

» interview de Bruno Frick



Bruno Frick, dirigeant de Ciel mon Ordi, nous expose sa vision du secteur

SAP Mag : il semblerait que le secteur de l'assistance informatique soit composé soit de très petites structures, soit de gros groupes, qu'en est-il ?

Bruno Frick : c'est une réalité, mais à mon avis nous ne faisons pas tout à fait le même métier.

SAP Mag : pourtant tous sont agréés services à la personne, quelles sont les différences selon vous ?

Bruno Frick : il faut tout d'abord bien comprendre que dans le monde des services à domicile, le secteur de l'assistance informatique a une place à part : d'une part nous sommes très peu liés aux prescripteurs - de type mutuelles - et d'autre part, le public n'a pas encore le réflexe de faire appel à un spécialiste en informatique pour l'accompagner dans son utilisation quotidienne de son matériel informatique ou numérique.

SAP Mag : mais alors, comment les « gros s'en sortent-ils ? »

Bruno Frick : c'est à ce niveau que je parle de métiers différents entre grands groupes et petites sociétés. Les grands groupes jouent sur le volume d'interventions, souvent liées à une grande marque de distribution de multimédia, ils interviennent pour installer leur matériel. De notre côté, nous recherchons la fidélisation et l'accompagnement sur le long terme.

SAP Mag : iriez-vous jusqu'à dire que les uns sont des installateurs et les autres des conseils ?

Bruno Frick : des installateurs et des dépanneurs !

SAP Mag : dans ce cas, si le dépannage est assuré par les grands groupes, comment qualifieriez-vous votre différence ?

Bruno Frick : c'est tout simplement la notion de service sur la durée qui est galvaudée. Il y a deux options possibles dans notre secteur : avoir une présence de proximité, donc un maillage fin sur la France, la notion de service, dans ce cas, c'est avant tout être visible, c'est le cas des grands groupes. Et il y a notre approche, qui est de « coller » aux réalités de nos clients.

SAP Mag : qu'est-ce qui vous a fait opter pour cette approche, sachant que le volume d'interventions est limité ?

Bruno Frick : je tiens à préciser que nous ne sommes pas en opposition avec les grands groupes, simplement nous ne faisons pas le même métier. Nous avons créé Ciel mon Ordi sur la certitude que l'informatique familiale connaît une croissance très importante et que les nouvelles technologies, les offres numériques se développeraient très rapidement. L'attrait des familles pour ces nouvelles offres se vérifie et c'est une véritable avancée. Mais cette évolution s'accompagne aussi de nouveaux besoins.



SAP Mag : comment saviez-vous, que votre offre répondrait aux besoins des particuliers ?

Bruno Frick : je pourrais me limiter à vous répondre que nous, les fondateurs de Ciel mon Ordi, sommes des passionnés d'informatique et que nous écoutons nos clients. Mais nous sommes allés plus loin : nous avons créé l'OPOD : l'observatoire des pannes d'ordinateurs domestiques. Les résultats nous permettent de constater que la moitié des « pannes » proviennent de problèmes liés à internet et à la sécurité. Cette donnée nous permet d'affirmer que, dans ce cas, « dépanner » le matériel en l'emportant ne répond en aucun cas au besoin.

SAP Mag : la majorité de vos interventions consiste donc à intervenir sur des problèmes liés aux connexions internet ?

Bruno Frick : je dirais que cela constitue souvent une première rencontre avec nos clients. Notre démarche globale est simple, nous souhaitons vraiment aider nos clients à être autonomes, nos interventions leur permettent toujours de comprendre ce que nous avons fait.

« A l'avenir pour percer, l'assistance informatique, devra choisir entre la qualité au domicile et l'action one shot, du type service après vente »

SAP Mag : aujourd'hui, les particuliers sont-ils réellement demandeurs de « comprendre », ou demandent-ils que le problème soit réglé sans plus ?

Bruno Frick : je vais peut être vous étonner : la majorité de nos clients nous contactent après avoir eu affaire à plusieurs dépanneurs de grandes marques, à chaque fois différents, ils arrivent, puis repartent sans rien expliquer aux clients, qui se sentent totalement dépossédés. Chez Ciel Mon Ordi, nous mettons un point d'honneur à organiser nos interventions pour qu'un intervenant suive ses clients. Nous cherchons à valoriser nos clients, un lien se crée. Nos clients sont en majorité des parents et grands parents qui ont multiplié leurs équipements à mesure que leurs enfants et petits enfants grandissent. Ces équipements font partie de leur quotidien, pour certains, c'est même le seul lien qu'ils aient avec leur famille. Dans ce contexte, être autonome, savoir envoyer des messages, trier des photos, conserver des films est primordial.

SAP Mag : quelles difficultés rencontrez-vous dans votre développement ?

Bruno Frick : en France, la culture du service dit de « confort » n'est pas encore assez forte. Les particuliers ont encore tendance à recourir aux amis de la famille pour les aider ponctuellement en cas de panne. Notre concept requiert aussi une grande flexibilité dans la gestion des plannings car nous souhaitons nous tenir à notre engagement qui est que le même intervenant suive ses clients. Cela requiert également un recrutement de très bon niveau : nos intervenants doivent, non seulement savoir faire, mais aussi savoir expliquer, le savoir être tient une part primordiale dans nos évaluations.

« Le savoir être tient une part primordiale dans les évaluations de nos consultants »

SAP Mag : vous êtes donc optimiste sur le développement de votre approche ?

Bruno Frick : oui les changements sont perceptibles : lassés des interventions one shot, où le technicien n'est jamais le même, les clients recherchent un véritable accompagnement. Le besoin d'appropriation, de maîtrise de l'outil, se fait de plus en plus fort chez nos clients, qui sont également de plus en plus demandeurs d'autonomie, donc d'apprendre.

SAP Mag : cela ne vous fait pas craindre de vous créer votre propre concurrence ?

Bruno Frick : au contraire, parce que nous sommes à l'écoute de nos clients et du développement des technologies, nous sommes à même de développer rapidement de nouvelles offres d'accompagnement. Nous avons vraiment le sentiment de participer à la professionnalisation du secteur. ■

Pour aller plus loin



CIEL, MON ORDI
47, Rue Marcel Dassault
92100 Boulogne Billancourt

www.cielmonordi.fr
bruno.frick@cielmonordi.fr