

L'assistance informatique a visage humain

Réseau national d'Agences de Proximité en Assistance Informatique

DOSSIER DE PRESSE

Décembre 2008

CONTACT PRESSE :

Virginie DEBUISSON

Agence Valeur D'Image – Tél : 04.76.70.93.54/06.10.80.06.52

v.debuisson@valeurimage.com



SOMMAIRE :

Métier : La convergence pour tous..... 4

Philosophie: Un réseau vivant pour une approche communautaire .5

Structure de l'entreprise: souplesse et flexibilité 6

Les dirigeants: experts métier, passionnés d'entreprise 7

Offre: Une réponse adaptée sur deux marchés bien distincts 8

Le développement du réseau: entrepreneurs bienvenus!..... 11

Les partenaires: la caution d'acteurs reconnus 14

Annexe: Quelques données pour mieux comprendre 14

AIRRIA®



Préambule

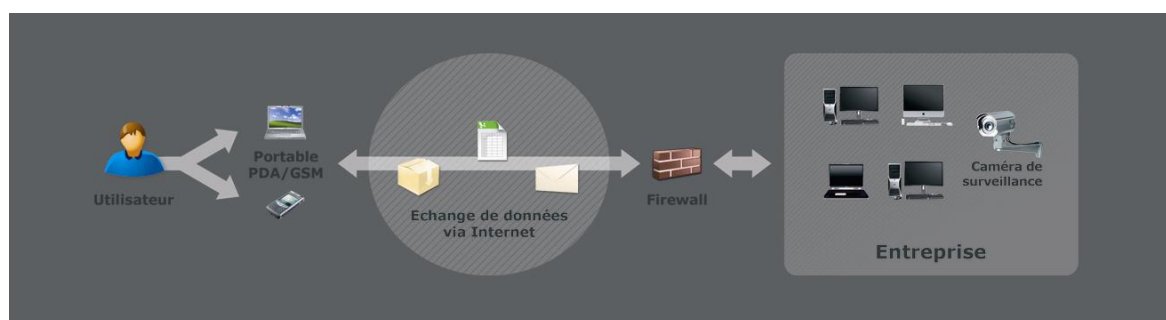
AIRRIA est un acteur unique dans le paysage des réseaux de franchise nationaux. Un caractère original qui tient à sa philosophie très particulière : une approche communautaire qui fait appel aux compétences propres de chaque franchisé au service de l'ensemble de l'entreprise et de ses clients. Si AIRRIA s'adressait au départ au marché des professionnels, le succès de la formule a permis d'appliquer le modèle sur une clientèle de particuliers. Avec un taux d'équipement et de connexion à l'Internet haut débit de plus en plus élevé pour les ménages français, et une offre pour les PME éparse et encore peu structurée, AIRRIA s'est positionné très tôt sur un marché porteur où la demande est de plus en plus forte. Depuis la création du réseau en Janvier 2005, le nombre d'agences est passé de 4 à 30, prouvant ainsi la pertinence du modèle, et plaçant AIRRIA comme un acteur national crédible. Aujourd'hui, l'entreprise est passée en phase de développement, et s'attache tout particulièrement à étendre sa couverture du territoire grâce au recrutement de nouveaux franchisés pour atteindre une centaine d'agences d'ici 2011.

MÉTIER: LA CONVERGENCE POUR TOUS

POSITIONNEMENT:

Fondée en Janvier 2005 par Olivier COIN et Antoine DREANO, AIRRIA est un réseau d'agences de proximité dédié au dépannage et à l'assistance informatique. A l'heure de la convergence voix et données, AIRRIA inscrit ce métier dans un cadre plus large en proposant à ses clients des solutions complètes et une gamme de services large et étendue. Cette gamme de service et cette capacité à doter les clients du meilleur de l'informatique et des télécoms selon leurs besoins réels, et s'appuie sur des coopérations pérennes avec les plus grands acteurs du secteur.

AIRRIA est le **premier réseau de franchise en France à envisager de façon globale informatique et télécom à travers la convergence**, et propose donc une offre unique sur ce secteur.



Le réseau AIRRIA bénéficie en outre de la reconnaissance de **partenaires les plus représentatifs parmi les opérateurs, les éditeurs et les constructeurs**. Cette caution vient renforcer la pertinence d'un business model qui a déjà fait ses preuves.

CIBLE:

AIRRIA s'adresse à deux types de clientèle:

- **AIRRIA PRO** : qui s'adresse aux TPE, PME de moins de 150 postes. Cette branche a été fondée dès Janvier 2005.
- **AIRRIA FAMILY** : qui s'adresse aux particuliers. Fondée en 2007, cette seconde branche s'appuie sur les dispositifs inhérents à la loi Borloo dans le cadre des services à la personne.

AIRRIA aide donc entreprises comme particuliers à décrypter les offres pléthoriques présentes sur le marché et à choisir la palette de services qui correspond le mieux à leurs besoins utilisateur et à leur budget. AIRRIA intervient à chaque étape du projet de ses clients : audit et diagnostic, élaboration du système requis, installation, configuration, maintenance et assistance utilisateur, et allie la **réactivité d'agences de proximité à une prestation complète et adaptée à chaque situation**.



PHILOSOPHIE: UN RESEAU VIVANT POUR UNE APPROCHE COMMUNAUTAIRE

AIRRIA a opté pour le développement en réseau d'agences en franchise pour bénéficier de l'apport mutualisé de l'ensemble de ses adhérents, et pour s'inscrire avec pertinence dans toutes les zones qu'elle couvre, grâce à la connaissance que possède chaque franchisé de son propre environnement économique local.

Cette organisation permet de démultiplier la veille technologique exercée sur le marché informatique/télécoms, et de bénéficier des compétences spécifiques de chaque franchisé pour affiner toujours et encore **le conseil prodigué, la qualité de la mise en œuvre et le suivi.**

La volonté affichée d'AIRRIA, qui guide l'entreprise dans l'évolution de son offre, est d'**humaniser le secteur informatique** pour des clients qui ne maîtrisent pas totalement cet aspect et qui comptent sur leur prestataire pour choisir les solutions les plus adaptées en toute confiance. Comme l'explique Antoine DREANO : « *Aujourd'hui, notre objectif est de satisfaire une demande qui explose, dans des domaines qui deviennent de plus en plus complexes.* » Pour Olivier COIN : « *Notre objectif est de rétablir le contact humain là où il n'aurait jamais dû cesser d'exister, car trop souvent les Hotlines ou les sites Internet de support prennent le dessus.* »

Cette philosophie bien établie permet également **une intégration efficace de tout nouveau franchisé, qui pourra bénéficier rapidement du savoir-faire du réseau, et y contribuer lui-même très tôt.** Connaissance de l'entreprise, teneur des partenariats constructeurs et opérateurs, obtention de l'agrément « services à la personne » sont autant d'appuis précieux dont chaque nouveau franchisé bénéficie. A la différence des rapports traditionnels entre franchiseurs et franchisés, AIRRIA pratique la culture de l'échange à tous les niveaux de l'entreprise, et favorise la mise en commun des compétences.

A échanges multiples, organisation sans faille ! Pour conserver la rigueur et l'efficacité garantes du partage de la culture AIRRIA par tous, l'entreprise a mis au point **des outils communautaires spécifiques pour la communication et le partage des données** : résolution de bugs, procédures internes, conseils et outils en marketing-communication...tout y est facilement accessible.

La communauté AIRRIA n'est pas virtuelle : bien au contraire, la tête de réseau organise régulièrement des séminaires auxquels tous les franchisés assistent, de façon à partager non seulement les compétences et le savoir-faire, mais également la culture de l'entreprise, qui demeure le moteur principal du développement d'AIRRIA.

La connaissance de tous au service de chaque client, ainsi pourrait-on résumer la philosophie réseau d'AIRRIA.



Olivier Coin (gauche) et Antoine Dreano (droite), dirigeants associés



STRUCTURE DE L'ENTREPRISE: SOUPLESSE ET FLEXIBILITE

TETE DE RESEAU: SERA

Fondée en Janvier 2005, SERA représente la tête de réseau. Elle est concessionnaire de la marque AIRRIA. SERA concentre l'ensemble des ressources mises à disposition des franchisés, et met en œuvre le plan de développement du réseau, et la sélection des futurs franchisés. Après la création de SERA, les premières agences pilotes furent celles de Lyon et Grenoble. Aujourd'hui, le réseau AIRRIA compte 30 agences au total.

Tête de réseau AIRRIA	
Forme juridique	S.A.R.L.
Capital	7 500 €
Date de création	18 avril 2006
Dénomination sociale	S.E.R.A.
Nom Commercial	A I R R I A
SIRET / RCS Grenoble	489 869 321 000 13
Adresse du siège	1080, Chemin de la croix verte 38 330 Montbonnot St Martin
Nom du dirigeant, Gérant	Olivier COIN
Répartition du capital	
Olivier COIN	75 %
Antoine DREANO	25 %
Chiffre d'affaires AIRRIA 2007	800 000 €
Chiffre d'affaires prévisionnel AIRRIA 2008	1, 5 M€

LES DIRIGEANTS: EXPERTS METIER, PASSIONNES D'ENTREPRISE



Olivier COIN :
Gérant et responsable commercial

45 ans

Formation : Diplômé de l'IAE Grenoble (Master Administration des entreprises – MAE/CAAE) et titulaire d'un DESS en Informatique

Expérience : Précédemment manager d'une unité de 70 personnes en SSII (Focal Ingénierie, Euriware), solide expérience commerciale dans la vente de solutions informatiques et infogérance.

Talents : Passionné par l'entrepreneuriat et le management, n'a pas hésité à faire passer AIRRIA du projet à la réalité.

Antoine DREANO:
Responsable Marketing, Technique et Partenaires

30 ans

Formation : Antoine est un autodidacte qui n'hésite pas devant les challenges et les opportunités.

Expérience : Précédemment IT Manager dans une société essaimée de SFR/Cegetel, expérience significative en management d'équipes techniques.

Talents : fonceur, ouvert et passionné, il a rejoint Olivier COIN dès le départ pour vivre une fabuleuse aventure humaine.





OFFRE: UNE REPONSE ADAPTEE SUR DEUX MARCHES BIEN DISTINCTS

TPE, PME : UNE REPONSE SUR MESURE POUR DES ENTITES A TAILLE HUMAINE

AIRRIA PRO s'adresse en priorité aux TPE et PME de moins de 150 postes de travail. Il s'agit de l'activité historique de l'entreprise, qui est à l'origine de sa création. Olivier COIN et Antoine DREANO se sont attachés à faire leurs preuves sur ce marché, bien plus difficile à aborder, de par la complexité des problématiques traitées, que celui des particuliers.

L'émergence d'AIRRIA est également favorisée par le contexte du marché de l'assistance et du conseil en informatique, qui vit actuellement des mutations structurelles importantes. Les acteurs historiques du secteur, à travers des opérations de concentration successives, sont désormais très éloignés de ce que les PME recherchent. Organisations lourdes et complexes, coûts de structure en hausse conduisent les SSII à adresser en priorité des grands comptes. On assiste à la fin d'un modèle, où les marges de vente de matériel couvraient le coût des services comme l'installation. La demande des PME explose, mais ne trouve pas d'offre adaptée de la part des géants du secteur informatique.

A l'inverse, le réseau AIRRIA se compose d'agences à taille humaine, sans pas de porte coûteux, bénéficiant de compétences mutualisées, qu'il s'agisse du back-office, des compétences techniques, du suivi client. La force du réseau permet de coopérer efficacement avec les acteurs majeurs de l'informatique et des télécoms, qui trouvent en AIRRIA un interlocuteur à leur mesure. Cette organisation permet la souplesse, la proximité et la connaissance de l'offre que les PME attendent. Sur ce point également, AIRRIA rend à l'assistance informatique le visage humain qu'elle tendait à perdre.

Il s'agit aussi de permettre aux dirigeants de maîtriser leur environnement informatique, et de mettre en œuvre au sein de leur structure les systèmes informatiques et télécoms les mieux adaptés. Dès 2005, AIRRIA proposait à ses clients de se mettre à l'heure de la convergence, qui en était encore à ses débuts. Aujourd'hui, les technologies sont matures, donc moins coûteuses, mais il est très difficile pour un dirigeant de s'y retrouver. C'est la mission qu'AIRRIA se donne pour ses clients, en analysant l'ensemble des besoins de l'entreprise et en proposant les solutions les plus adaptées en terme d'équipements et de services, grâce à son réseau de partenaires, et à sa connaissance pointue du marché.

AIRRIA PRO se charge également de la maintenance et de l'évolution du système selon les exigences liées au développement de l'entreprise.

L'offre d'AIRRIA PRO est construite selon un pragmatisme apprécié des dirigeants de TPE/PME. Avant toute chose, AIRRIA réalise un audit complet, qui donne un état de :

- La cohérence et la fiabilité du réseau local
- La sécurité des données (sauvegardes, accès)
- La protection antivirale et anti-spam
- La connexion internet
- La téléphonie fixe et mobile
- L'optimisation des coûts



Cet audit devient la feuille de route commune, et l'entreprise peut faire évoluer son système pas à pas, tenant compte des impératifs et de sa capacité financière. L'audit définit les priorités (sécurité, évolution des logiciels, sauvegarde des données etc...), ce qui permet à l'entreprise d'organiser en toute sérénité l'adaptation et l'évolution de son système en faisant les bons choix.

Antoine DREANO commente : « Ce sont les besoins réels de l'entreprise qui définissent le montant de l'investissement. Lorsque nous faisons notre étude, nous travaillons sur le mode de la personnalisation la plus poussée, de façon objective. Cette démarche nous permet de proposer des solutions globales et adaptées, régies par la règle du « ni trop, ni trop peu ». Nôtre rôle est d'accompagner nos clients dans le changement, qu'ils optent pour la mise en place de l'ensemble du projet proposé ou pour une réalisation par étapes successives. »

Depuis la création du réseau, on observe que le retour sur investissement des entreprises s'effectue entre 2 et 6 mois.



Pour les partenaires d'AIRRIA, cette culture de la proximité confère des avantages certains :

- Pour les éditeurs de logiciels, elle permet d'être au plus près de leurs clients, et de les fidéliser quelle que soit leur implantation géographique, ce qui est difficilement réalisable seul, notamment pour les petits éditeurs.
- Pour les opérateurs, elle humanise considérablement la relation, en gommant la distance habituelle qui les sépare de leurs clients PME.



POUR LES PARTICULIERS: UN INFORMATICIEN CHEZ MOI, QUAND J'EN AI BESOIN.

AIRRIA Family intervient sur un marché où, fait surprenant, la convergence voix/données est intervenue le plus tôt, via les « box », qui offrent aux utilisateurs la possibilité simultanée de surfer sur Internet, mais aussi



de téléphoner via Internet (VoIP). Si la vente de ce type de services est en hausse constante, comme l'illustre la forte croissance du nombre de foyers équipés en Internet à Haut Débit, la maintenance fait l'objet de sévères critiques.

place à la crise de nerf, pour peu que l'on ne soit pas vraiment familier des câbles et fonctions avancées.

En effet, assistance signifie, pour beaucoup de particuliers : appel à la Hotline, et bien souvent, au bout du fil, un sentiment de solitude laisse vite

AIRRIA dispose en revanche d'un vivier de connaissances et de compétences très important et joue la carte de la proximité. C'est en réaction à des modèles impersonnels, dont les compétences sont fatalement partielles, qu'AIRRIA a imaginé son offre. **Chez AIRRIA, on ne parle d'ailleurs plus de Hotline, mais de Cool Line !**

Bien avant les offres aujourd'hui proposées par de grands opérateurs pour l'installation des box à domicile, AIRRIA s'est vu confier par des opérateurs majeurs comme Free, l'installation des box chez les particuliers. Là encore, l'humain est au cœur de la relation, puisque le service est totalement personnalisé : à quelle fréquence utilisez-vous votre connexion ? Pourquoi faire ? Quels sont vos logiciels préférés ? Savez-vous utiliser les services inclus dans votre abonnement ? Autant de questions que va poser le technicien AIRRIA, ne se contentant pas d'installer le bon driver ni de brancher le bon câble. C'est l'utilisateur qui compte. Les partenaires d'AIRRIA ont bien identifié la qualité de la démarche, qui contribue à la qualité de leur image auprès des clients finaux.

Le statut « entreprise de services à la personne » permet à AIRRIA de faire réaliser à ses clients une économie substantielle de 50% du coût initial sous forme de déduction fiscale (réduction ou crédit d'impôts.)

AIRRIA Family apporte un service complet sous forme de forfaits correspondant à un temps d'intervention, incluant de l'assistance, du conseil ou de la formation. Les prix s'échelonnent de 36€ HT pour ½ heure d'assistance (soit 18€ avec le dispositif Borloo) à 160€ HT (soit 80€ effectifs) pour 3H00. En 2H00 par exemple, le technicien AIRRIA peut installer une box ADSL, expliquer son fonctionnement et activer les options dont l'utilisateur va avoir besoin au quotidien.



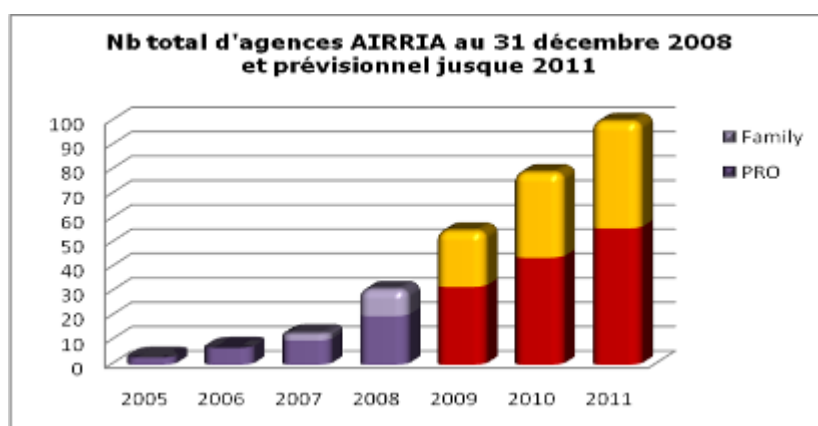


LE DEVELOPPEMENT DU RESEAU: ENTREPRENEURS BIENVENUS!

COUVERTURE DU RESEAU:

Depuis la création des deux premières agences pilotes en 2005, le réseau AIRRIA a évolué selon un plan de marche mesuré et contrôlé. La 30^{ème} agence a ouvert récemment ses portes à Lille, dans le respect du plan de marche défini en 2005. AIRRIA a atteint la dimension nécessaire à une reconnaissance nationale.

Aujourd'hui, AIRRIA prévoit de conserver un rythme de croissance soutenu de façon à atteindre les 50 agences à fin 2009.



LES AGENCES:

Les agences AIRRIA sont des structures à taille humaine (effectif de 3 à 5 personnes). Chaque agence gère un territoire bien circonscrit, possédant un potentiel de clientèle professionnelle comme particuliers, défini en amont par la direction réseau et en accord le franchisé.

Chaque franchisé crée deux sociétés : l'une pour AIRRIA FAMILY, l'autre pour AIRRIA PRO. Sans pas de porte, le coût supporté par implantation est très limité. Cette économie d'échelle permet au réseau de proposer ses services à des coûts compétitifs, puisque les coûts de structure sont très limités.



LES FRANCHISES:



Le point commun de tous les franchisés AIRRIA reste la sensibilité avec le monde de l'informatique et des télécoms, mais nul besoin cependant d'être expert.

Une bonne connaissance générale du domaine combinée avec d'autres talents peut également ouvrir les portes du succès. **Un franchisé AIRRIA reste avant tout un entrepreneur doté d'un solide esprit d'équipe et d'un excellent relationnel, ce qui lui**

permettra de partager pleinement l'approche communautaire du réseau, et de remplir le niveau d'exigence imposé dans la relation et le service client qui font la marque d'AIRRIA.

Olivier COIN et Antoine DREANO attachent une très grande importance à la sélection des candidats, qui sous-tend toute la culture de l'entreprise : beaucoup d'appelés mais peu d'élus ! Comme l'explique Olivier COIN : « La qualité du recrutement est primordiale. Si nous n'écartons aucune candidature, la sélection reste drastique car nous devons être certains de la réussite de nos franchisés. Nous voulons surtout valider qu'il existe une forte adéquation entre la culture AIRRIA et les enjeux personnels des candidats. C'est primordial pour préserver la dynamique qui anime le réseau et la qualité de la relation que nous entretenons au quotidien avec nos clients. »

AIRRIA capitalise beaucoup sur le facteur humain, que ce soit en interne, au sein du réseau, ou en externe, vis-à-vis des clients et des partenaires. Le choix des nouveaux franchisés est donc un enjeu stratégique, où tout risque d'erreur doit être précautionneusement exclu ! **Chez AIRRIA, on ne recrute pas simplement des responsables de centres de ressources, mais avant tout, des personnalités et des talents.**

LE FINANCEMENT:

Pour devenir franchisé AIRRIA, l'investissement de départ est raisonnable. Chaque nouvel entrant bénéficie en outre des conseils et de l'expertise des dirigeants, qui n'hésitent pas à s'investir aux côtés du créateur. A noter que le créateur peut tout à fait démarrer son activité à son domicile. Il évite ainsi les contraintes liées aux baux commerciaux.

En moyenne, il faudra compter un investissement de 25 000 € pour devenir franchisé AIRRIA. Cet investissement permet de financer l'ensemble des postes liés à la création de l'entreprise, droits d'entrée compris (15 000€). Cette somme pourra être répartie entre un apport de fonds propres et un prêt bancaire. A noter que depuis les débuts d'AIRRIA, chaque franchisé a immédiatement bénéficié du soutien des banques.



LA FORCE D'UN RESEAU NATIONAL:

Dès son intégration, **chaque nouveau franchisé bénéficie de 10 jours de formation personnalisée** sur les méthodes et les process AIRRIA regroupés au sein d'un « Manuel Opérationnel du Savoir-Faire », ainsi qu'un rappel des fondamentaux de la prospection et du commerce adaptés à l'activité d'AIRRIA. Chaque nouvel entrant bénéficie ainsi de la force du réseau et de l'expérience de ceux qui l'ont précédé.



Entrer au sein du réseau AIRRIA, c'est devenir un chef d'entreprise indépendant mais accompagné en disposant dès le départ d'un maximum d'atouts, comme le résume Antoine DREANO : « Un indépendant isolé n'a pas la capacité de nouer des partenariats avec les majors de l'informatique et des télécommunications comme SFR ENTREPRISES ou FREE. »

Au-delà de la force de négociation apportée par le réseau, l'franchisé trouvera chez AIRRIA :

Un territoire délimité et exclusif identifié en amont par le réseau qui englobe un potentiel de 3 000 000 personnes et 3 000 entreprises

La mutualisation de ressources stratégiques, qui pour un investissement raisonnable donne accès à des moyens dignes de ceux d'une grande structure : back-office complet, site web, appels centralisés, site web, outil de partage des compétences communautaire.



Partage d'expérience entre franchisés pendant le séminaire du 24 Octobre 2008

LES PARTENAIRES: LA CAUTION D'ACTEURS RECONNUS

OPERATEURS ET FOURNISSEURS D'ACCES:



EDITEURS ET PRESTATAIRES DE SERVICES:



FOURNITURES ET EQUIPEMENTS:



ORGANISMES ET ASSOCIATIONS:





ANNEXE: QUELQUES DONNEES POUR MIEUX COMPRENDRE

164 Millions de cartes PC seront vendues dans le monde entre 2007 et 2011 (source: Strategy Analytics – Janvier 2007)

Le nombre d'entreprises équipées de solutions DATA en France a doublé depuis 18 Mois

13 Milliards d'Objets communicants seront vendus en Europe d'ici à 2009, ce qui représente une croissance de 50% par an depuis 2005

49% des entreprises françaises non équipées prévoient de lancer un projet DATA d'ici 2009 (source : Novatris – Harris 2007)



Extrait du livre blanc de la mobilité :

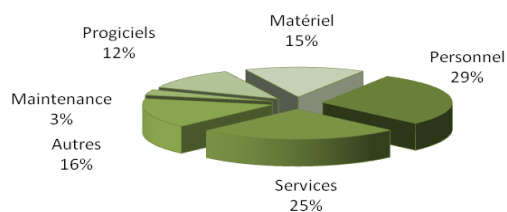
Airria (société de services et de conseil) « Le Mobile IT Program rassure nos clients »

Depuis octobre 2007, le réseau d'agences franchisées Airria fait partie du Mobile IT Program. Le réseau est présent sur tout le territoire et compte beaucoup de PME parmi ses affiliés. Il doit aujourd'hui, convergence oblige, répondre à de multiples besoins réseaux, voix et données, fixe et mobile. « Le Mobile IT Program augmente notre crédibilité, se félicitent Olivier Coin et Antoine Dréano, fondateurs d'Airria. L'expertise technique de SFR Entreprises et de ses distributeurs se révèle très rassurante pour les clients. » Travailler en réseau amène aussi chaque partenaire à s'adapter et à être plus créatif. Et d'ajouter que « les effets sur la croissance interne de l'entreprise se font déjà sentir ». Que souhaiter de plus? « Que le réseau s'intensifie et contribue à la croissance de tous. D'ailleurs, certains de nos futurs alliés sont sûrement déjà dans le Mobile IT Program. »

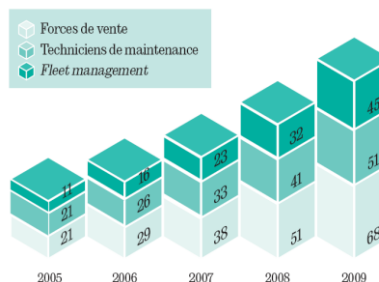
Plus d'infos sur Airria : www.airria.fr

Quelques tableaux (source : SFR Mobile IT Program – JUILLET 2008)

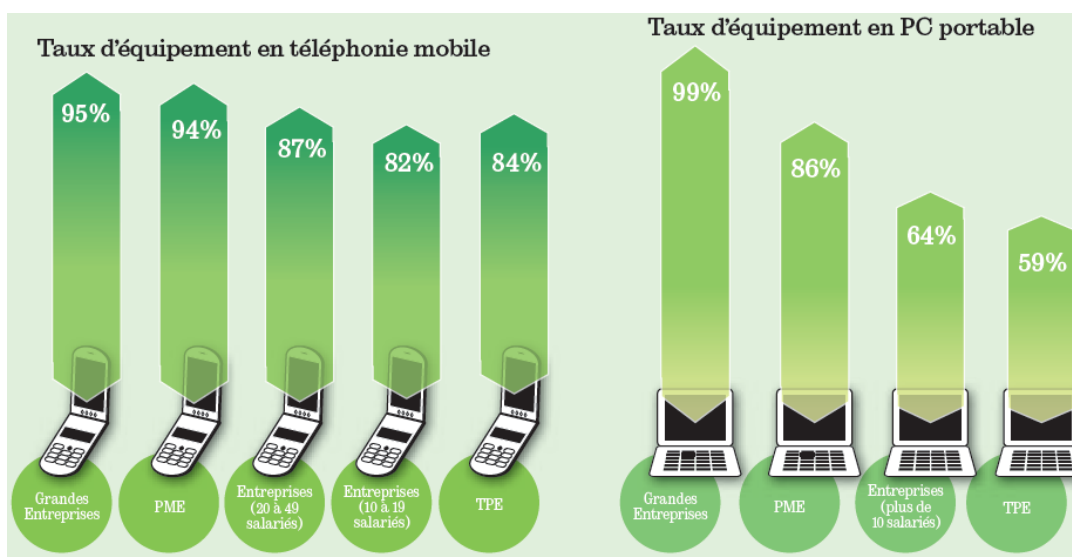
Décomposition du budget informatique des entreprises (source étude interne AIRRIA)



Les applications verticales vont tripler entre 2005 et 2009 (SFR Mobile IT)



Mobilité : quelques chiffres



D'autres données et statistiques sont disponibles à l'attention des journalistes. N'hésitez pas à vous rapprocher de l'agence Valeur D'image pour les obtenir.

Tél : 04.76.70.93.54 – 06.10.80.06.52

Mail : v.debuisson@valeurimage.com