

Bugbusters®

SOLUTIONS INFORMATIQUES

GROUPE NATIONAL



VOTRE PARTENAIRE SERVICES DURABLE
Informatique - Internet - Télécom - Multimédias
www.bugbusters.fr

I - Présentation de la société Bugbusters

Bugbusters, nos hommes, votre service informatique

Créé en 2002 et précurseur dans son domaine d'activité, Bugbusters est devenu en 7 ans un leader national des services informatiques de proximité.

Au carrefour des nouvelles technologies de l'Information et de la Communication, les femmes et les hommes du Groupe Bugbusters ont développé des expertises métiers avec un seul objectif : accompagner chaque jour des Entreprises et des Individus dans la pratique de leur « vie informatique ».

Ce savoir-faire s'appuie sur les valeurs qui ont prévalu à la création de notre Marque : Service, Proximité, Ecoute et Transparence, véritables piliers d'une culture d'entreprise forte et orientée Client.

Couverture nationale



100 % du territoire couvert
15 agences régionales
200 000 interventions par an

Equipes intégrées




150 techniciens salariés
Formation interne
Motivation et implication

Compétences fortes



Informatique
Télécom
Logiciels

Ils nous font confiance :

Secteur	Références
Télécom / Internet	   
Distribution	   
Constructeurs	  
Intégrateurs	   
Editeurs	  
Multimédia	    
Impression	   
Télé-surveillance / HotSpot	  

Confiez-nous les déploiements et l'infogérance de vos sites

Spécialiste de la prestation informatique sur site, Bugbusters a créé une offre spécifique pour les sociétés qui souhaitent externaliser la gestion de leur IT partout en France.

Cette offre de service s'intitule **Global Management** et comprend de manière modulaire plusieurs briques de services qui s'inscrivent autour de l'intervention sur site :



Notre approche industrielle vous permet de bénéficier :






- d'une offre packagée (compétences pointues, guichet unique) à un coût marginal compétitif
- de la possibilité d'étendre, en mode projet, notre service selon vos besoins spécifiques

II – Nos compétences spécifiques

Nos compétences spécifiques « Infogérance »

Bugbusters se charge de gérer en votre nom l'ensemble des problématiques qui nécessitent une action physique sur vos sites.

S'appuyant sur des compétences techniques fortes, notre offre est conçue de manière horizontale afin que nous apportions, en une seule intervention, une réponse à l'ensemble des problématiques.

Infogérance Postes de travail – Serveur – Réseau - Télécom	Repair Break & Fix
<p>Services de proximité (France entière)</p> <ul style="list-style-type: none"> • IMAC (Install Move Add and Change) • Opérations d'exploitation <p>Services centralisés</p> <ul style="list-style-type: none"> • HelpDesk / ServiceDesk • Télé-intervention <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div>	<p>Intervention sur site :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Echange • Diagnostic et Réparation <p>Logistique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Récupération des pièces en PUDO • Prise en charge de la logistique <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">    </div>
Applicatifs Déploiement et mise à jour	Operations ponctuelles
<p>Déploiement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validation des pré-requis • Déploiement serveur • Déploiement poste de travail <p>Mise à jour</p> <ul style="list-style-type: none"> • Migration / Montée de version 	<ul style="list-style-type: none"> • Extension de câblage • Inventaires • Déploiements • Déménagements

Nos compétences spécifiques « Télécom »

Bugbusters se charge de gérer en votre nom le « dernier kilomètre client », c'est-à-dire l'ensemble des problématiques qui nécessitent une action physique chez le client.

S'appuyant sur des compétences techniques fortes, notre offre est conçue de manière horizontale afin que nous apportions, en une seule intervention, une réponse à l'ensemble des problématiques.

Audit Qualification de site	Mise en service Déploiement - Formation	Assistance et Maintenance
<ul style="list-style-type: none"> • Audit du réseau local • Audit téléphonique et informatique ➔ Validation de l'éligibilité du site • Localisation du DTI • Localisation des prises réseau ➔ Préparation du déploiement 	<ul style="list-style-type: none"> • Desserte interne • Validation du lien (mesures échométriques - Trend Presto / Sonata) • Configuration du CPE / routeur • Paramétrage réseau (VLAN / QoS) • Installation des postes • Extension câblage • Recettes / PV de livraison • Formation des utilisateurs • Formation du gestionnaire de site 	<p>Accompagnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portabilité • Formation complémentaire <p>Maintenance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interventions préventives ou curatives • Engagement niveau de service (SLA) • Garantie temps d'Intervention (GTI) • Garantie temps rétablissement (GTR) • helpdesk / support technique
<ul style="list-style-type: none"> • Etablissement d'un devis de mise à niveau, notamment du câblage ou des éléments réseaux actifs permettant de gérer la QOS. 	<p style="text-align: center;">Options</p> <ul style="list-style-type: none"> • Livraison du matériel par le technicien (voir option « Logistique ») • Mise à niveau des firmware des routeurs ou téléphone (montée IOS) 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion du matériel de spare (voir option « Logistique ») • interventions répartiteur / sous-répartiteur, NRA, NRA HD • Expertise contradictoire / FT

III – Nos offres complémentaires

Intégrez les prestations informatiques à votre offre de service

Vos clients ont besoin d'une informatique performante... ils vous sollicitent parfois mais vous n'avez pas de solution packagée ? Pourquoi ne pas **étendre votre offre de service**, et **générer un revenu additionnel** voire un revenu récurrent ?

Notre offre vous permet de **fonctionner en autonomie avec vos clients**, sous la forme que vous souhaitez :

- Vous ajoutez nos prestations à votre catalogue, vous facturez avec une marge
- Vous proposez à vos clients de faire appel à Bugbusters, nous vous versons une commission

Vos clients bénéficieront d'un service professionnel, uniforme partout en France, opéré sous votre marque ou en co-branding et vous aurez une visibilité sur tout ce qui est réalisé chez vos clients.

Nos compétences informatiques

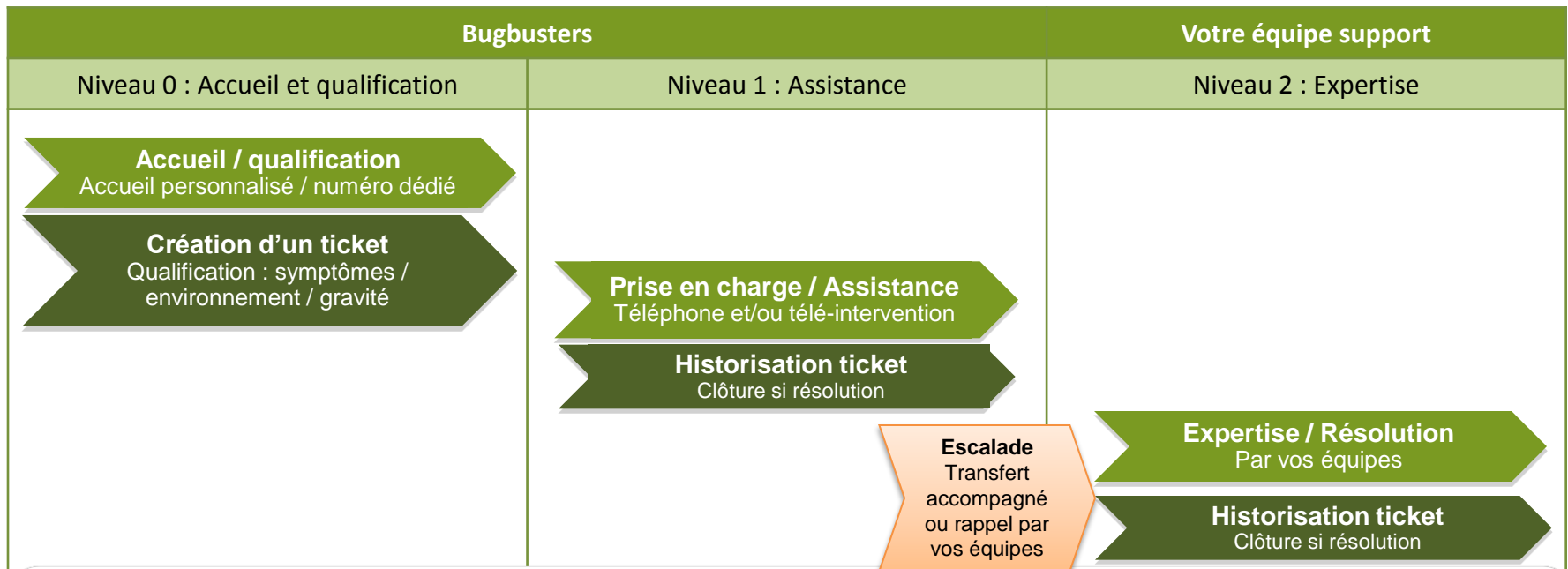
Avec Pro, le Groupe Bugbusters propose des prestations informatiques de proximité auprès des PME. Opérée par des intervenants dédiés à cette activité, notre offre inclut une large gamme de services allant de l'intervention ponctuelle à une externalisation de la gestion de l'informatique pour une entreprise mono ou multisites.



Option – Support téléphonique / helpdesk

Bugbusters prend en charge tout ou partie de votre support téléphonique / helpdesk :

- nous prenons en charge le niveau 0 et le niveau 1
- nous fournissons un outil de traitement des tickets ainsi qu'un outil de télé-intervention
- lorsque c'est nécessaire nous escaladons vers vos équipes en niveau 2



Points forts :

- **Outil de ticket fourni et partagé** : simple, web-based, partagé par les équipes, apportant une traçabilité complète
- **Outil de de télé-intervention fourni** : non intrusif et pouvant être installé sans paramétrage
- **Montée en charge et flexibilité** : capacité à gérer de petites quantités comme des volumes importants
- **Personnalisation possible à vos couleurs** : décroché téléphonique, branding des outils, etc.

Option – Déchargez vous de la logistique

Bugbusters vous décharge de la logistique et se charge de la livraison de votre matériel au moment de l'intervention :

Vous	Bugbusters Stock Central	Bugbusters Technicien
<p>Livraison Stock Central par petite quantité ou par palette(s)</p>	<p>Planification des RdV Association du produit à livrer</p> <p>Expédition automatique Via un système de point relai</p>	<p>Réception en point relai Traçabilité temps réel</p> <p>Livraison sur site Par le technicien</p>
<p>Commande de réassort Générée automatiquement, niveau d'alerte paramétrable</p>		

Points forts :

- **Système automatisé** : garantissant un fonctionnement fiable et homogène
- **Gestion flux tendu avec une forte capillarité** : limitant le niveau de stock immobilisé et permettant un coût marginal réduit
- **Traçabilité complète** : possibilité de traçabilité au numéro de série
- **Montée en charge et flexibilité** : capacité à gérer de petites quantités comme des volumes importants

IV – Notre organisation

Guichet unique – Déclenchement d'une intervention

Bugbusters met à votre disposition un guichet unique de service qui vous permet de déclencher une intervention en toute simplicité, et avec traçabilité :

Solution 1 : gestion de tickets Planification par Bugbusters	Solution 2 : EDI Envoi d'ordres de travail non planifiés	Solution 3 : planification assistée Vous planifiez grâce à nos outils
<p>Demande d'intervention par e-mail sur une adresse dédiée : [votre_société]@bugbusters.fr</p>	<p>Ordre de travail transmis par une passerelle informatique webservice</p>	<p>Saisie de la demande dans notre outil extranet : coordonnées client et prestation</p>
<p>Accusé de réception Mail automatique avec numéro de ticket</p>	<p>Planification automatique affectation selon GTI / GTR, compétences et zone d'intervention</p>	<p>Planification assistée Proposition de plusieurs créneaux compétences et zone d'intervention</p>
<p>Planification Appel du client final et fixation d'un rendez-vous ferme</p>		
<p>Confirmation du RdV Mail avec date et heure d'intervention</p>		
<p>Intervention sur site Heure précise</p>	<p>Intervention sur site Respect GTI / GTR</p>	<p>Intervention sur site Heure précise</p>
<p>Compte-rendu Accessible en temps réel par extranet</p>	<p>Compte-rendu Retour dans votre SI par webservice</p>	<p>Compte-rendu Accessible en temps réel par extranet</p>

Options possibles :

- **Communication pro-active avec l'utilisateur** : mail ou SMS de confirmation, appel préalable, etc.
- **Engagement sur le délai** : délai de prise en compte, GTI, GTR
- **Personnalisation** : des documents aux couleurs de votre société
- **Compte-rendu papier** : les CRI peuvent être scannés et remontés dans l'extranet, voire systématiquement envoyés par fax

Guichet unique – Transparence et traçabilité

Bugbusters met à votre disposition son extranet qui vous permet d'accéder, à tout moment et en temps réel, à 100% des informations qui concernent vos sites :

Suivi des services

Plage de dates

Jour
 Plage de dates

Début
08/08/2007

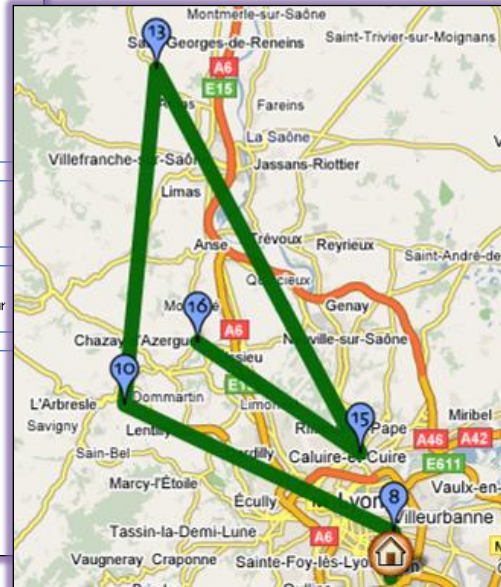
Fin
08/08/2007

Apporteur d'Affaires
Orange

Demande reçue par :
Seulement par cet interlocuteur Sauf cet interlocuteur

Affichage

- Liste des interventions clôturées
- Liste des interventions en attente
- Liste des interventions reçues
- Liste des interventions en attente de Rdv
- Répartition des interventions reçues
- Liste des echecs
- Mail de suivi quotidien
- Suivi client / facture / règlement (fichier Excel)



Fiche d'intervention n° IN75377803

Nom	M. Claude Valaize	Numéro client	VALA752271981
Adresse	136 RUE ALSACE LORRAINE	pavillon	
Code Postal	91550	Ville	PARAY VIEILLE POSTE
Téléphone	01 69 38 24 46	Fax	
Portable	Appel sortant	Email	corinneleonard@hotmail.fr

Entité	Carrefour Assistance à Domicile	Eligible Borloio	Oui
Service	Intervention	Contrat	Non
Réception	Fard Bouliou ()	Date	mercredi 18 juin 2008 à 10h56
Echéance	mercredi 02 juillet 2008 à 10h00	Durée (prévue)	1 heure
Effectué	mercredi 02 juillet 2008 à 11h00	Durée (réelle)	1 heure
Intervenant	David Martin		
Référence		Action co.	

Produit(s)

- Carrefour - Formule Assistance
- + Prix unitaire : 84,00 € TTC
- + Description : **Formule Assistance à domicile**
- Connexion, blocage, virus, spyware, etc. Les problèmes rencontrés quand on utilise un ordinateur sont multiples. Nos experts vous assistent lors de l'utilisation de votre ordinateur et de ses périphériques.

Description du service
fichiers sous star office qui s'ouvrent plus

Prestations
12H00
DAVID
INSTALLATION DE OPEN OFFICE
TEST OUVERTURE FICHER STAR OFFICE OK
REPOSE DIVERSES QUESTIONS CLIENT

Résultat	OK		
Date de clôture	2008-07-02 11:59:26	Clôturé par	David Martin
Statut	Clôturé		

Fonctions clés :

- **Consolidation des interventions** : sélection multi-critères, multiples formats d'export
- **Recherche d'un dossier** : recherche multi-critère, détail de l'ordre de mission et compte-rendu d'intervention
- **Outil de planification assistée** : proposition automatique du meilleur technicien au meilleur moment

Un mode de planification exclusif qui optimise le parcours client

Bugbusters met à votre disposition une solution exclusive permettant de fixer un rendez-vous dès le premier contact avec le client.

1 – Planification assistée

Après avoir renseigné les coordonnées de l'utilisateur et sélectionné les prestations qui l'intéressent, le système propose instantanément des rendez-vous :

Proposition de rendez-vous pour une intervention de 60 minutes :
du 05/05/2009 au 30/05/2009

jeudi 14 mai		11:30			
lundi 18 mai	10:00	11:30	13:30	15:00	16:30
mardi 19 mai		11:30	13:30	15:00	16:30
mercredi 20 mai			13:30	15:00	16:30
samedi 23 mai		11:30	13:30	15:00	16:30
lundi 25 mai	10:00	11:30	13:30	15:00	16:30
mardi 26 mai	10:00	11:30	13:30	15:00	16:30

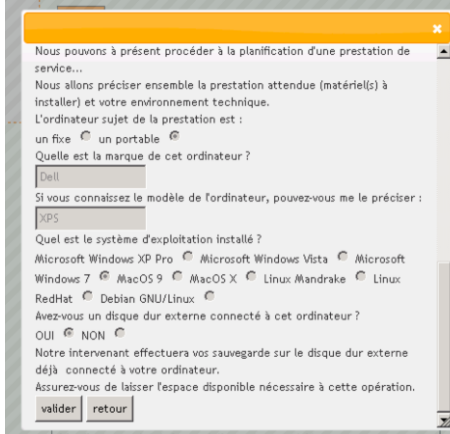
Les créneaux proposés sont calculés par un système expert qui tient compte de la zone d'intervention, des compétences techniques nécessaires, et qui s'appuie sur un système d'information géographique pour calculer les temps de trajet par rapport aux interventions précédentes et suivantes.

Enfin, pour les clients déjà connus, le système favorise les intervenants qui connaissent le client.

- ➔ Date d'intervention fixée immédiatement
- ➔ aucun back-office

2 – La qualification assistée

Le système dispose d'une fonction de qualification d'intervention qui permet de paramétrer les questions à poser à l'utilisateur pour qualifier son besoin :



Totalement paramétrable selon la logique métier, cet outil permet une qualification performante sans nécessiter de connaissances techniques.

- ➔ Interventions mieux qualifiées
- ➔ Pas de formation de vos équipes

Le cycle de vie d'une intervention :

Nous avons une approche industrielle du service : toutes nos interventions suivent un cycle de vie formel :



Déroulement d'une intervention :

- Préparation du rendez-vous
- Appel de courtoisie 15 minutes avant l'intervention
- Prise de contact :
 - Tenue neutre et port du badge partenaire – Présentation selon les règles de gestion
 - Reformulation du cadre de la prestation
 - Reformulation de la demande de l'utilisateur (qui est invité à manipuler lui même pour expliquer son attente)
- Action du technicien
 - L'intervention technique sera exécutée dans les règles de l'art (et notamment préservation des données du client)
 - Aucun logiciel non original ne sera installé
 - En fin d'intervention, vérification systématique du bon fonctionnement
- Conclusion de l'intervention :
 - Remplissage du Compte-Rendu d'Intervention avec l'utilisateur : détail de la prestation réalisée et validation du bon fonctionnement, signature de l'utilisateur, clôture intranet
 - Fourniture du contact client et recherche active de la satisfaction client

V – Notre modèle tarifaire

Tarification

L'offre de Bugbusters est basée sur :

1. Une approche forfaitaire des prestations

- L'attente du marché est de disposer d'un tarif maîtrisé et connu à l'avance
- Nous mettons en place un catalogue de prestation spécifique, avec des prestations « packagées »
- Seules les prestations de dépannage ont un forfait de base et un tarif par ½ heure supplémentaire au-delà

2. Un tarif unique France entière

- Nous sommes présents partout en France Métropolitaine
- Nous opérons nos prestations à un tarif unique, sans notion de coût kilométrique
- Nous pouvons intervenir en Corse, dans les DOM-TOM et dans les zones frontalières en mode projet

3. Pas de coût d'entrée

- Nous mettons en place le partenariat
- Nous vous donnons accès à nos outils exclusifs
- Seules l'initialisation du projet (formation, rédaction de process, ..) et les options premium donnent lieu à facturation (marque blanche, personnalisation du service, ...)

➔ Une tarification lisible et prédictible qui vous permet de maîtriser vos coûts et piloter vos budgets

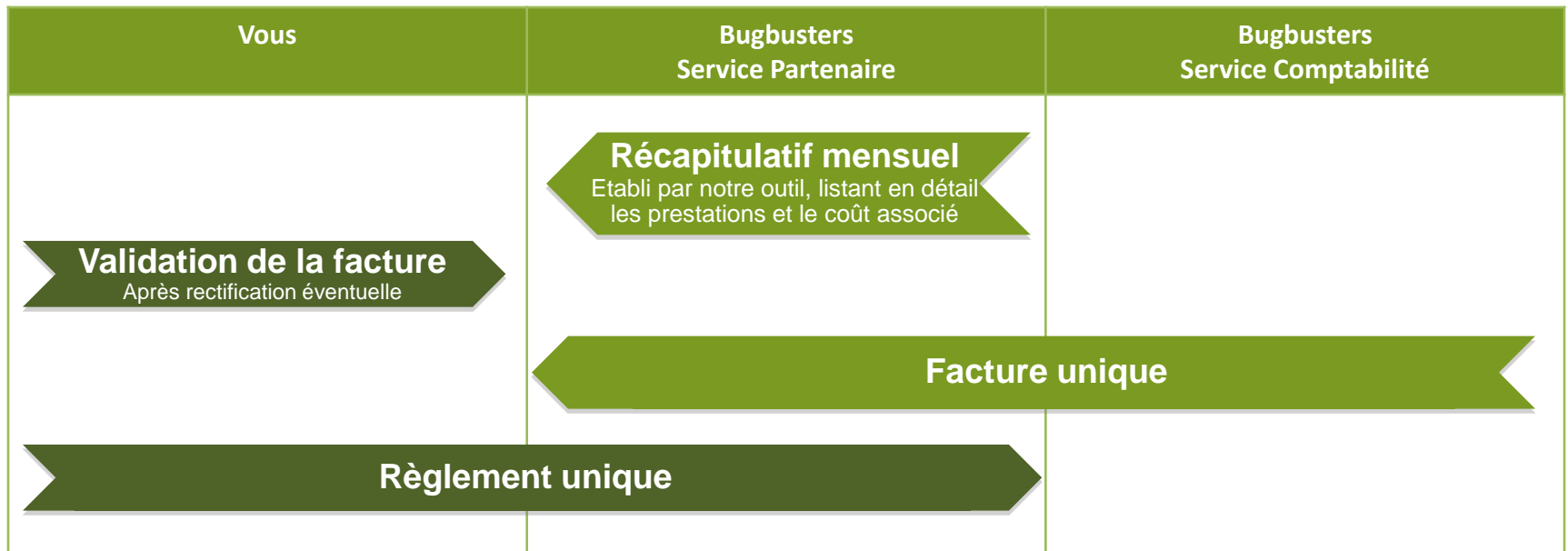
Facturation

La facturation est effectuée en mode guiche unique, sur une base mensuelle.

Afin de simplifier la chaîne opérationnelle et administrative :

- Nous intégrons vos références internes (client et ordre de travail) dans nos outils et reportings
- Nos reportings sont générés directement à partir de notre outil opérationnel et disponibles à tout moment
- Nous générons une facture mensuelle unique

=> Vous gagnez en visibilité et en efficacité



VI – Conclusion

Donnez le top départ, nous sommes déjà prêts !

Nos équipes sont formées et expérimentées dans de multiples domaines.

Notre expérience et notre organisation nous permettent de démarrer une activité industrielle en quelques jours.

Notre niveau d'engagement est inégalé sur le marché... ou alors beaucoup plus cher !

Nos outils sont mis à votre disposition, sans aucun délai ni investissement pour vous.

Ils nous font déjà confiance, pourquoi pas vous ?



Contactez- nous

Christophe MARCILLY

Directeur Général

Gsm : 06 81 40 92 80

E-mail : c.marcilly@bugbusters.fr