



Panasonic

PAYER MAINTENANT, ÉCONOMISER PLUS TARD :

Étude de cas des dispositifs renforcés Panasonic

TOUGHBOOK





MÉTHODOLOGIE :

Afin de bien comprendre le coût des dommages aux blocs-notes, tablettes et dispositifs à main pour les entreprises, IDC a effectué un sondage auprès des décideurs des TI de 800 entreprises, réparties dans de nombreux secteurs verticaux. Aux fins de cette étude, les téléphones intelligents et les ordinateurs portables sont réunis en une seule catégorie appelée dispositifs à main. Les tablettes comprennent les tablettes ordinaires et séparables.

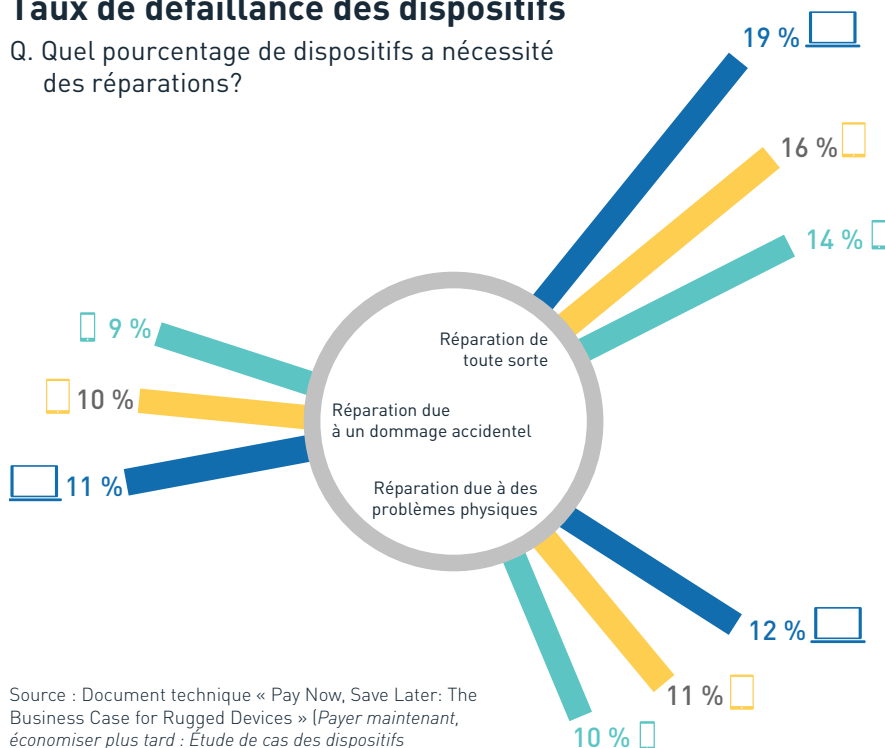
TAUX D'ÉCHEC :

En moyenne, environ 18 % des blocs-notes d'une entreprise nécessitent une réparation quelconque au cours d'une année. La majorité de ces réparations résultent d'un dommage accidentel. Les chiffres sont légèrement inférieurs pour les tablettes et les dispositifs à main, mais ce sont encore des dommages matériels.

Alors que 11,5 % des dispositifs ont des défaillances au cours de la première année, après cinq ans, la possibilité de défaillance double presque à 21,3 %.

Taux de défaillance des dispositifs

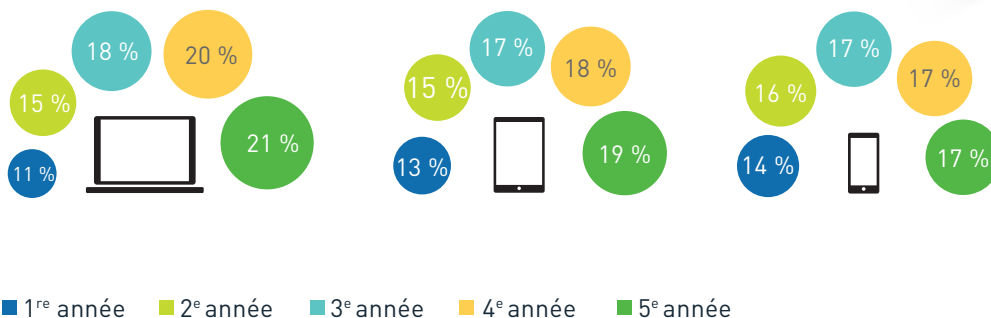
Q. Quel pourcentage de dispositifs a nécessité des réparations?



Source : Document technique « Pay Now, Save Later: The Business Case for Rugged Devices » (Payer maintenant, économiser plus tard : Étude de cas des dispositifs renforcés) commandité par Panasonic, novembre 2016

Défaillance des dispositifs par année

Q. Quel pourcentage de dispositifs a eu des défaillances pendant chaque année d'utilisation?



Source : Document technique « Pay Now, Save Later: The Business Case for Rugged Devices » (Payer maintenant, économiser plus tard : Étude de cas des dispositifs renforcés) commandité par Panasonic, novembre 2016



LE FACTEUR RENFORCÉ :



Alors que les entreprises cherchent des moyens de s'attaquer au problème des réparations, il est important de comprendre que les dispositifs ne sont pas tous égaux. En général, il y a souvent des différences entre les blocs-notes, les tablettes et les dispositifs conventionnels et pour entreprises. Au-delà de la distinction entre entreprise et grand public, cependant, il y a un autre niveau de produits appelés renforcés.

Les systèmes renforcés sont des blocs-notes, des tablettes et des dispositifs à main construits dans le but de se conformer à la norme militaire MIL-STD-810G, laquelle exige des paramètres de tests spécifiques pour la durabilité, l'endurance et la résistance. Bien que ces spécifications soient un étalon pratique, elles ne sont qu'une partie car les dispositifs vraiment renforcés doivent aussi pouvoir être utilisés dans les conditions auxquelles les employés sont confrontés. Cela comprend des écrans d'affichage très visibles en plein soleil, des batteries remplaçables qui assurent que les dispositifs demeurent sous tension lors de leur utilisation et des ports et connecteurs renforcés qui ne s'usent pas avec le temps.



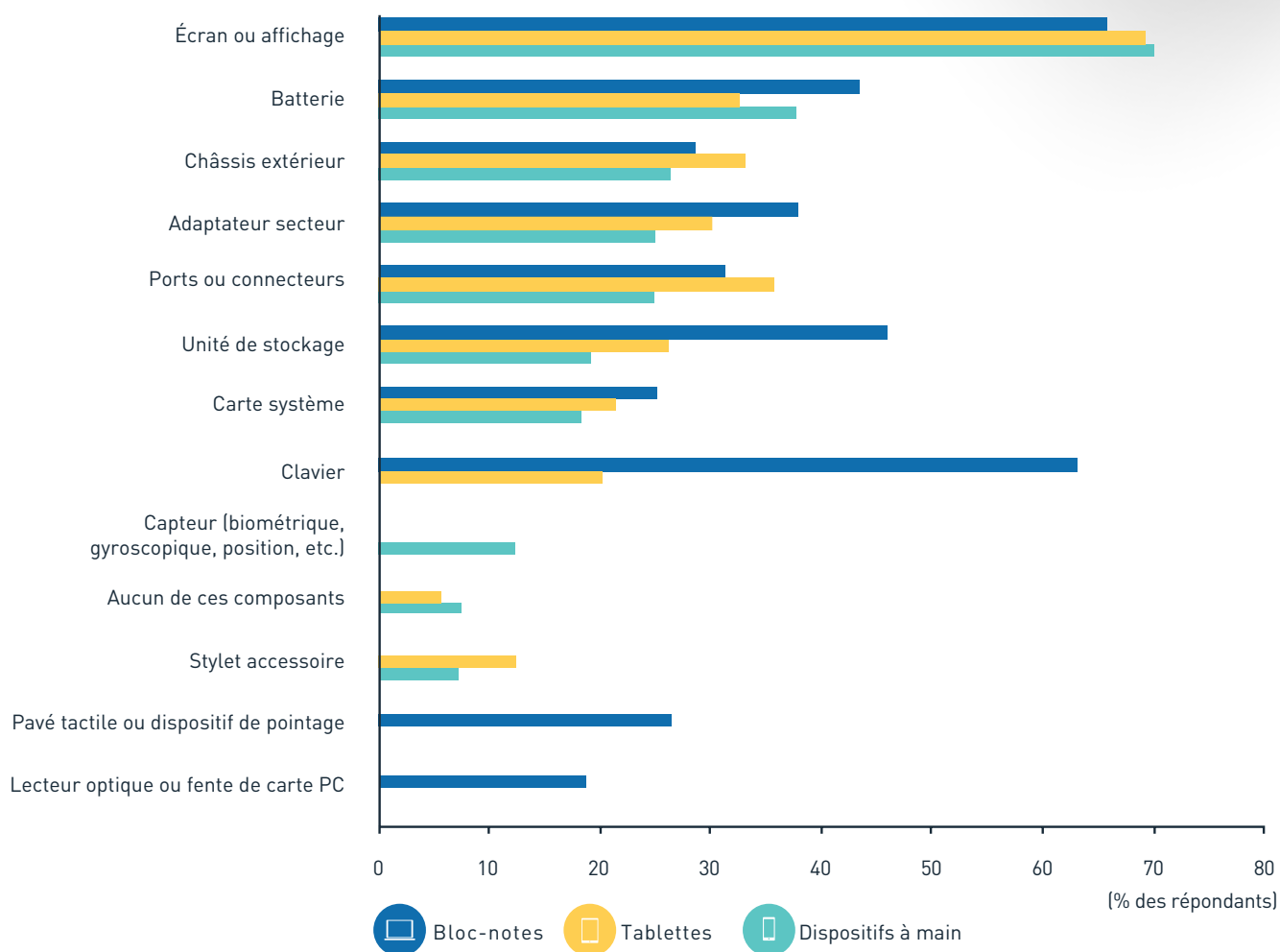
COMPOSANTS LES PLUS SUSCEPTIBLES DE SUBIR DES DOMMAGES :

Lors du sondage auprès des décideurs des TI à propos des composants qui sont endommagés le plus souvent sur leurs blocs-notes, la réponse a été, dans l'ordre, l'écran, le clavier et le disque dur (régulier ou à circuits intégrés). Sur les tablettes, les composants les plus souvent endommagés furent l'écran, suivi des ports ou des connecteurs, puis du châssis extérieur. Sur les dispositifs à main, les composants les plus souvent endommagés furent l'écran, la batterie et le châssis extérieur.



Composants des dispositifs les plus souvent endommagés

Q. Lesquels des composants suivants des dispositifs de votre organisme ont subis des dommages ou des défaillances?



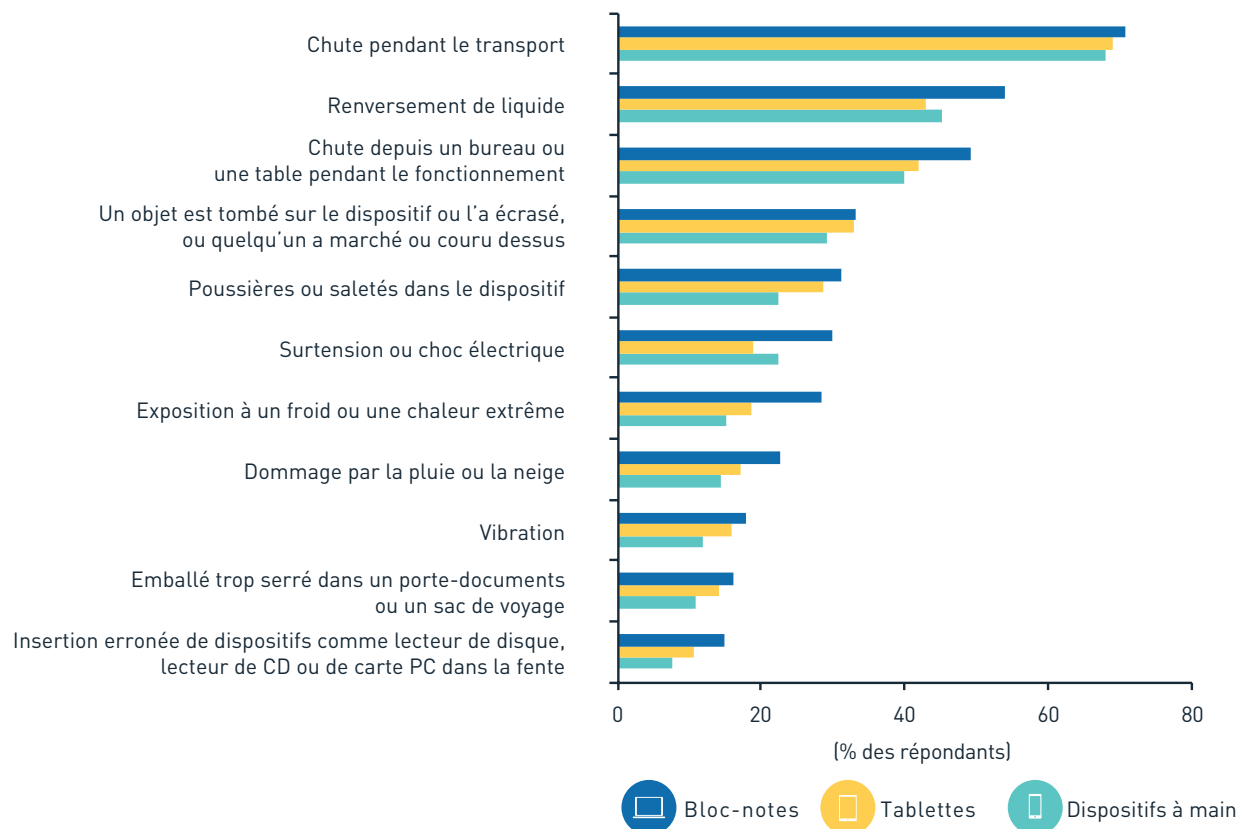
Source : Document technique « Pay Now, Save Later: The Business Case for Rugged Devices » (Payer maintenant, économiser plus tard : Étude de cas des dispositifs renforcés) commandité par Panasonic, novembre 2016

Lorsque nous avons demandé aux décideurs des TI d'évaluer comment les employés endommagent principalement leurs dispositifs dans leurs entreprises, le premier choix de loin a été simplement la chute du dispositif. Le deuxième choix a été le renversement d'un liquide sur le dispositif, alors que le troisième a été la chute au sol depuis le bureau. Il est important de noter que les nombreuses raisons citées ci-dessus montrent des situations où le système renforcé continue de fonctionner alors que les dispositifs conventionnels ont besoin de réparation.



Types d'accidents sur les dispositifs

Q. Quels sont, parmi les types d'accidents suivants, ceux qui ont causé des dommages aux blocs-notes/tablettes/dispositifs à main dans votre entreprise?

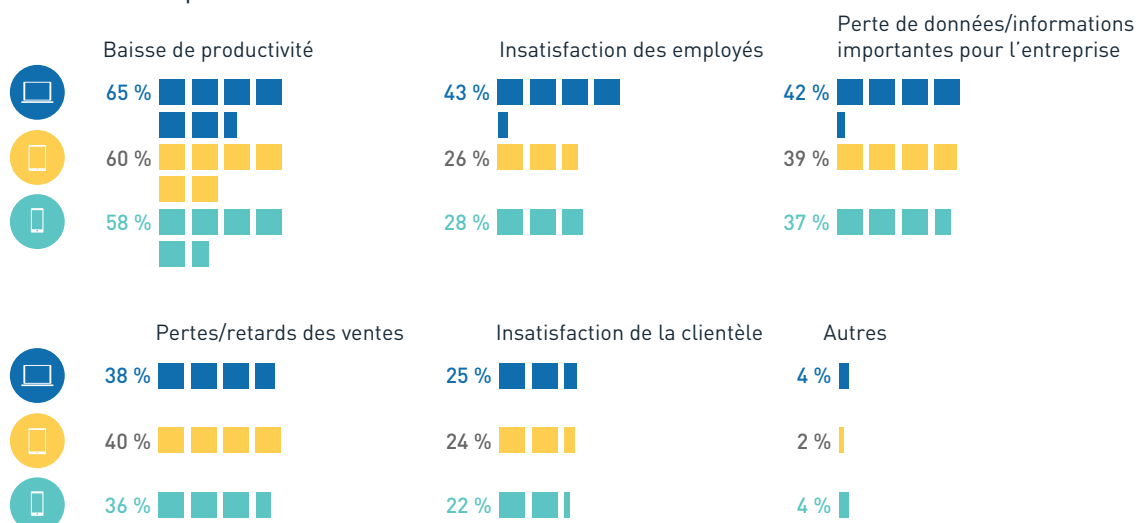


COÛT DES TEMPS D'ARRÊT :

Personne n'est heureux lorsqu'un dispositif fait défaut. Mais chez la plupart des répondants, le plus important problème est la perte de productivité suivie par l'insatisfaction de l'employé et la perte de données.

Problèmes importants causés par les dommages ou défaillances du dispositif

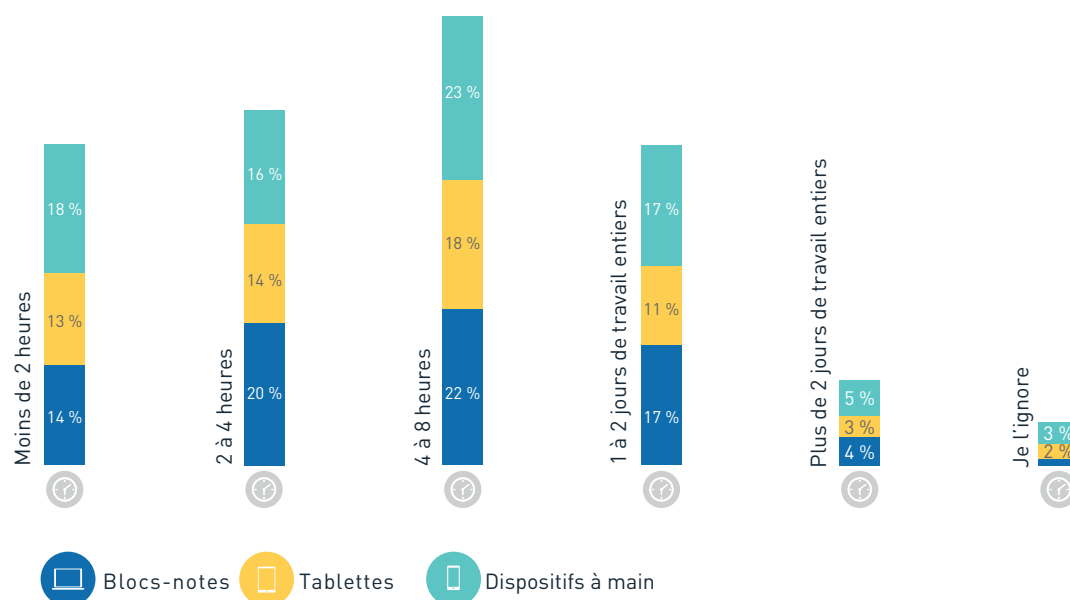
Q. Au cours des 12 derniers mois, lesquels des problèmes suivants votre entreprise a-t-elle rencontrés à la suite d'incidents résultants de dommages physiques à un bloc-notes/tablette/dispositif à main?



Source : Document technique « Pay Now, Save Later: The Business Case for Rugged Devices » (Payer maintenant, économiser plus tard : Étude de cas des dispositifs renforcés) commandité par Panasonic, novembre 2016

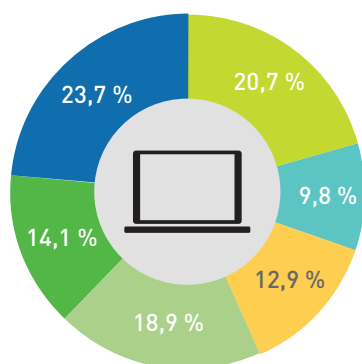
Temps d'arrêt des employés suite à la réparation du dispositif

Q. Dans votre entreprise, pendant combien de temps un employé est-il sans bloc-notes/tablette/dispositif à main après le signalement d'une demande de réparation?

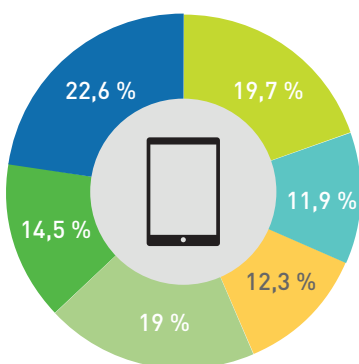


Source : Document technique « Pay Now, Save Later: The Business Case for Rugged Devices » (Payer maintenant, économiser plus tard : Étude de cas des dispositifs renforcés) commandité par Panasonic, novembre 2016

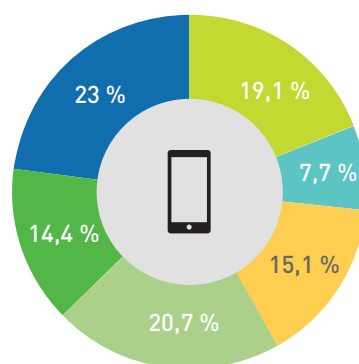
Blocs-notes



Tablettes



Dispositifs à main



Coûts annuels du soutien bris/réparation

Coût en argent

Perte de temps de productivité de l'utilisateur final

Temps des TI pour réparer la panne

Temps de l'utilisateur final pour récupérer ses données

Temps des TI pour récupérer les données



En moyenne, les travailleurs perdent environ 5,8 heures de travail pour une réparation d'un bloc-notes, 4,2 heures pour une tablette et 6,0 heures pour un téléphone intelligent – ainsi, au mieux il s'agit d'une demi-journée, au pire des trois quarts d'une journée de travail.

IDC a estimé que le coût moyen associé à la réparation est de 4 504 \$ pour un bloc-notes, 3 575 \$ pour une tablette et 4 077 \$ pour un dispositif à main.

Source : Document technique « Pay Now, Save Later: The Business Case for Rugged Devices » (*Payer maintenant, économiser plus tard : Étude de cas des dispositifs renforcés*) commandité par Panasonic, novembre 2016



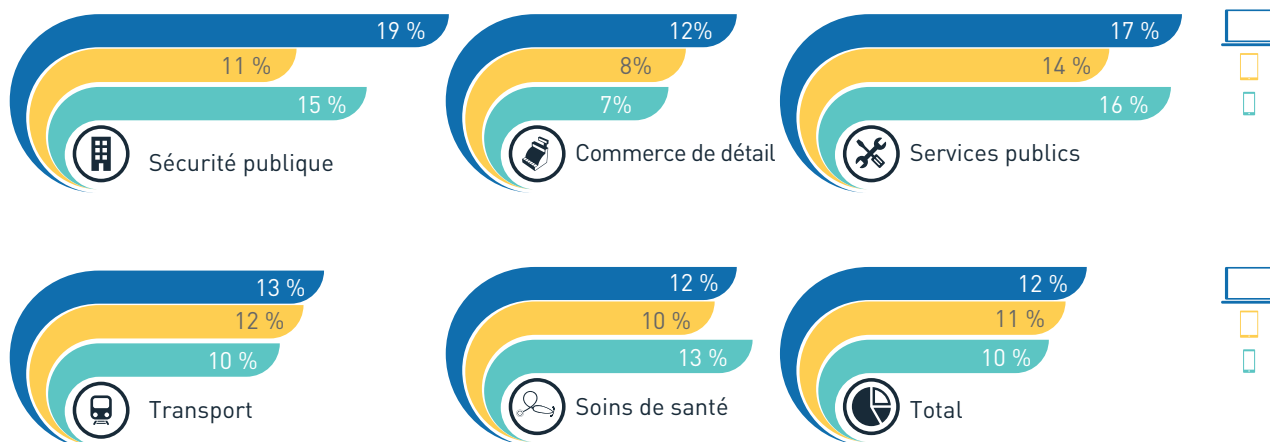
INDUSTRIES QUI TIRENT PROFIT DES DISPOSITIFS RENFORCÉS

Les industries avec des employés très mobiles ou dont le lieu de travail comprend des environnements difficiles sont les plus aptes à tirer profit du déploiement de dispositifs renforcés à leurs employés mobiles.

Dans de tels industries, nous voyons souvent que les usagers ont des problèmes avec leurs dispositifs qui exigent un taux de réparation plus élevé que dans le marché en général. C'est spécialement le cas des services publics et de la sécurité publique. Dans le domaine de la vente au détail, les taux sont en général inférieurs à ceux du marché; cependant, comme les dispositifs PDV évoluent de machines autonomes conventionnelles vers des dispositifs mobiles sur le plancher, ces taux vont probablement augmenter, surtout pour les tablettes et les dispositifs à main.

Taux de défaillance des dispositifs par industrie

Q. Au cours des 12 derniers mois, quel est le pourcentage de vos usagers de bloc-notes/tablettes/dispositifs à main qui ont fait une demande de réparation ou de remplacement à cause d'un problème physique comme un écran fendillé, un bouton de démarrage défectueux, etc., à la suite d'un accident ou de l'usure normale?



Source : Document technique « Pay Now, Save Later: The Business Case for Rugged Devices » (Payer maintenant, économiser plus tard : Étude de cas des dispositifs renforcés) commandité par Panasonic, novembre 2016

CONCLUSION

Les entreprises intelligentes utilisent les blocs-notes renforcés depuis des années et un nombre croissant d'entre elles commencent à explorer l'obtention des mêmes avantages à partir des tablettes et téléphones intelligents renforcés. Dans certains domaines verticaux, comme la vente au détail, les dispositifs renforcés offrent une fonctionnalité et une durabilité accrues dans des lieux où leur rôle était restreint jusqu'à présent.

Les dispositifs renforcés coûtent plus cher à l'achat, mais en tenant compte de la quantité d'argent épargné en termes de temps d'arrêt des employés, du temps de service par les TI et autres coûts associés, l'investissement dans un dispositif renforcé de haute qualité peut rapporter des dividendes à long terme. Et la plus récente gamme de ces dispositifs est élégante, rapide et particulièrement bien adaptée aux besoins et aux désirs des travailleurs mobiles d'aujourd'hui.

Les entreprises de TI qui cherchent à maximiser leurs investissements en matériel feraient bien de jeter un coup d'œil sur les dispositifs renforcés lorsqu'elles devront remplacer leurs appareils.



POUR PLUS D'INFORMATION

sur la mobilité Panasonic, visitez :

<http://na.panasonic.com/ca/toughbook>

ToughbookMarketing@ca.panasonic.com