

Six raisons de faire appel à la Tierce Maintenance



Qu'est-ce qu'un TPM? →

Il existe de nombreuses raisons pour lesquelles une entreprise peut choisir de faire appel à un fournisseur de tierce maintenance (anglais : TPM pour Third Party Maintenance), dont des facteurs évidents tels que les économies de coûts et l'allongement du cycle de vie du matériel. Aujourd'hui plus que jamais, les responsables de système d'information (CIO), prennent le temps d'examiner de près la manière dont leur parc informatique est géré.

Commençons par la définition de « tiers ».

Comprendre la notion de « tiers »: Le propriétaire de l'infrastructure informatique est la « pre-mière partie », l'entreprise qui manufacture cet équipement est la « seconde partie » et le « tiers » est une entité indépendante entièrement orientée sur la qualité de service fournie à la « première partie ».

1



Propriétaire de
l'équipement
informatique

2



Le fabricant

3



Entité indépendante
orientée sur le service

La tierce maintenance (TPM) est un choix rationnel pour les directeurs TI car elle offre un excellent rapport qualité prix. Les meilleurs fournisseurs TPM ont des ingénieurs certifiés OEM, qui sont des « agnostiques » de la technologie et travaillent sur de nombreux systèmes et marques, ce qui leur permettent d'offrir un support post-garantie et fin de vie des fabricants (EOSL).



Un fournisseur TPM expérimenté propose une grande variété de services, incluant : ➔

- 1 La maintenance des équipements (avec support technique de niveau 3)
- 2 La surveillance à distance
- 3 L'assistance technique sur site
- 4 Le remplacement ou la réparation de matériel informatique et de centre de données
- 5 Le support opérationnel
- 6 L'expertise conseil et plus encore.

Le taux d'adoption des services de tierce maintenance atteint des niveaux sans précédent. Pour-quoi ? Parce que les fournisseurs TPM démontrent continuellement la valeur qu'ils peuvent apporter à une organisation en proposant des solutions de support informatique flexibles et complètes à des coûts considérablement inférieurs (jusqu'à **70 %** dans certains cas) par rapport à la maintenance OEM.

Une économie de **70 %** sur vos dépenses de maintenance informatique n'est pas négligeable. Les fournisseurs TPM ont réussi à bouleverser le marché traditionnel de la maintenance informatique en permettant aux entreprises de prolonger la durée de vie utile de tout leur parc informatique (équipements de réseau, serveurs, stockage). Partout dans le monde, les entreprises réduisent leurs coûts, augmentent la flexibilité et la fiabilité de leurs contrats de service et intègrent des pratiques plus durables au sein de leurs activités tout en réduisant leur empreinte carbone.



“ Les fournisseurs TPM peuvent garantir des économies allant jusqu'à **70 %** sur la maintenance informatique ”

Alors pourquoi faire appel à un fournisseur de maintenance tiers ? ➔

Nous avons dressé une liste des six meilleures raisons pour lesquelles choisir de faire appel à un fournisseur TPM de qualité. De l'allègement budgétaire à la flexibilité, en passant par une présence globale et la durabilité économique et environnementale, votre fournisseur de maintenance tiers – indépendant et travaillant sur tous les systèmes – est orienté sur les besoins de votre infrastructure informatique. Que cela soit sur le matériel informatique, la maintenance ou par des services professionnels, il est là pour vous !



1



2



3



4



5



6

La satisfaction client

L'économie budgétaire

Une démarche responsable

La fiabilité

La flexibilité

Une couverture globale

1. La satisfaction client →

Pour comprendre à quel point un fournisseur TPM est orienté vers la satisfaction de son client, vous devez d'abord comprendre la façon dont un OEM fonctionne.

Les fabricants

Ils sont, par définition, orientés sur l'innovation produit, la recherche et le développement, la production d'équipements et la vente de matériel. Le business model des OEM est basé sur le fait de vendre de nouveaux équipements aussi souvent que possible.

Les fournisseurs TPM

À l'inverse, ils sont orientés sur la maintenance système et le support, ce qui signifie que leur cœur de métier est le service client, et les besoins de leurs clients sont donc au centre de leur offre.

Les clients finaux disposent généralement d'une large gamme d'équipements dans leurs centres de données (anciens et nouveaux équipements provenant de plusieurs fournisseurs différents) qui doivent être entretenus.

Les meilleurs fournisseurs TPM sont disposés et capables d'adapter les services qu'ils proposent pour répondre aux besoins spécifiques et à l'infrastructure du client. Ils comprennent que le paysage informatique évolue plus rapidement que la plupart des autres secteurs et ils s'adaptent pour aider les clients à naviguer entre les mises à niveau et l'obsolescence, même si cela implique d'ajuster les processus standards. Bien qu'ils travaillent en étroite collaboration avec les OEM pour comprendre leur gamme complète de produits et comment les prendre en charge, les fournisseurs TPM expérimentés sont en mesure de se consacrer entièrement à la satisfaction de leurs clients et d'inclure des processus sérieux de gestion de la qualité au cœur de leurs offres.

Un fournisseur TPM de qualité dispose d'une équipe d'ingénieurs techniques hautement qualifiés, de niveau 3, certifiés OEM, proposant une assistance en direct 24h/24 et 7j/7, et son propre laboratoire de test pour les certifications de matériel d'occasion.

- Une assistance 24h/24 et 7j/7
- Un portail en accès direct offrant
- Un SLA de 4 heures.
- Une multitude de sites de stockages.



La plupart bénéficient d'un portail client qui permet un accès instantané aux informations sur les actifs et les services à partir de n'importe quel appareil et de n'importe quel endroit, avec des mises à jour en temps réel. En outre, le niveau de service (SLA) standard du TPM de 4 heures est largement plus favorable en comparaison au temps de réponse des OEM. De plus, un fournisseur TPM fiable disposera d'une multitude d'emplacements de stockage à travers le monde pour garantir que le matériel de remplacement soit toujours aussi proche que possible du client.

Un fournisseur indépendant TPM guidera toujours son client pour l'aider à répondre à des questions fréquentes telles que:

- Quel âge à mon parc informatique?
- Ai-je besoin d'un support formatique?
- Quelle est la viabilité de chaque composant de mon infrastructure?

Ces questions aident à éclairer la stratégie indépendante mise en place par le fournisseur TPM et garantit économies budgétaires, durabilité et fiabilité.



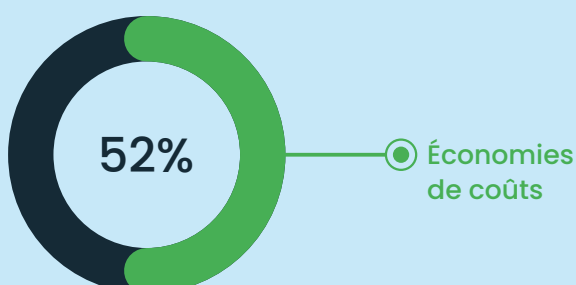
2. L'ÉCONOMIE GÉTAIRE →

Dans le climat actuel, tous les responsables de système d'information (CIO) cherchent des moyens de réduire les dépenses informatiques. Le fait est que la maintenance par des tiers peut coûter jusqu'à 70 % de moins que les contrats de maintenance OEM OEM; et permet une extension significative du cycle de vie de l'infrastructure informatique existante, réduisant ainsi les coûts d'investissement et d'exploitation (CapEx et OpEx) du matériel et protégeant les investissements commerciaux.

Les ingénieurs TPM comprennent les problèmes de post-garantie, de fin de vie (EOL et EOSL) et sont en mesure d'effectuer des audits d'infrastructure pour déterminer lesquels de vos actifs informatiques peuvent être renouvelés après l'expiration des garanties et d'identifier les chances de réparation, de réutilisation et de recyclage.

Le budget qui est économisé en retardant le remplacement du matériel de cinq ou même dix ans peut être réaffecté à d'autres priorités commerciales, telles que la transformation numérique ou la mise à niveau de l'infrastructure critique. Bien que tous les actifs informatiques finissent par atteindre leur véritable EOL, on peut économiser de l'argent et réaliser des gains en repoussant cette date et en augmentant le temps moyen entre les pannes (MTBF) avec l'expertise et l'expérience d'un bon fournisseur TPM.

52% des organisations I&O ont choisi "des économies de coûts" comme l'un des trois objectifs les plus importants pour les 12 prochains mois! »¹



1. Source: Gartner, COVID-19 Response: Top 7 Cost Reduction Actions for I&O Leaders, Katherine Lord, 10 April 2020 GARTNER is a registered trademark and service mark of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally and is used herein with permission. All rights reserved.

3. Durabilité

La durabilité informatique n'est plus une option, tant du point de vue environnemental qu'économique. Elle est devenue un facteur clé pour toutes les bonnes entreprises, dont l'accent est mis de plus en plus sur la réalisation des objectifs de développement durable de l'ONU et des mesures d'investissement ESG davantage populaires.

La recherche montre² que 53,6 millions de tonnes métriques de déchets électroniques ont été générées dans le monde en 2019, en hausse de 21 % par rapport aux cinq dernières années. Ce nombre devrait atteindre 74 millions de tonnes métriques de déchets électroniques d'ici 2030 si les fabricants de produits informatiques et électroniques et leurs clients continuent de cette manière. Les fournisseurs TPM s'engagent à rendre les infrastructures informatiques plus durables, tant sur le plan économique qu'environnemental. Les dates EOL et EOSL ne signifient pas que le matériel ne peut plus être utilisé. **Le TPM vous permet de continuer à utiliser votre matériel existant bien au-delà de ces dates**, en évitant les mises à niveau inutiles, en minimisant les émissions de gaz à effet de serre provenant des processus de fabrication inutiles et en réduisant les déchets électroniques.

Les récentes décisions sur le « Droit à la réparation » en dehors de l'Europe signifient que les **réparations deviendront systématiques**, rentables et moins problématiques, que ce soit par le biais de garanties de produits étendues, de garanties pour les pièces remplacées ou d'un meilleur accès aux informations sur les réparations et la maintenance. La législation implique également que les mises à niveau des logiciels et des micrologiciels de marque doivent être conservées plus longtemps ou développées à l'aide de code open source. D'autres pays évaluent déjà des mesures similaires.

La législation sur le « Droit à la réparation » est susceptible d'accroître l'intérêt et l'attrait autour du TPM, aidant ainsi les entreprises à optimiser leur infrastructure informatique et à atteindre une plus grande durabilité économique et environnementale

2. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Environment/Pages/Spotlight/Global-E-waste-Monitor-2020.aspx>



4. Fiabilité

Un autre avantage clé d'un fournisseur TPM est qu'il est un point de contact unique pour tous vos problèmes de gestion et de maintenance informatiques. Au lieu d'avoir à traiter avec différents fournisseurs d'équipements pour essayer de localiser la source du problème, un TPM assume l'entière responsabilité de tous les équipements dont il a la charge, quel que soit le fabricant.

Parce qu'ils sont des « indépendants de la technologie », les fournisseurs TPM ont une expérience de travail avec des équipements multi-fournisseurs, ce qui leur donne une connaissance approfondie de la façon dont les différents éléments de l'infrastructure informatique fonctionnent ensemble. Ils ont une visibilité sur l'ensemble de l'écosystème informatique.

Ainsi, en cas de problème, ils peuvent travailler de manière autonome et se concentrer simplement sur le dépannage. Selon la taille de l'entreprise, les analystes estiment que les temps d'arrêt du système peuvent coûter des centaines de milliers de dollars par heure, ce qui veut dire que, lorsque vous cherchez une solution, chaque minute compte. Compter sur un seul fournisseur pour gérer l'ensemble de votre infrastructure permet de gagner du temps et d'augmenter l'efficacité dans les moments importants.



**Un seul point
de contact**



**Une visibilité sur la
globalité de
l'écosystème**



**Une efficacité
accrue**



5. Flexibilité →

Une étude récente³ sur des clients TPM a montré que 90% d'entre eux ont constaté des avan-tages évidents en termes de réduction des coûts, de réduction des risques et d'augmentation de la flexibilité, tout en conservant ceux du fournisseur.

La possibilité de choisir la marque d'équipements informatiques que vous préférez et de la faire prendre en charge par un seul fournisseur TPM en un seul contrat avec des SLA unifiés libère du temps et des ressources. Les fournisseurs TPM peuvent également personnaliser votre niveau de service (SLA) pour vous assurer que vous ne payez que pour les services dont vous avez réellement besoin.

Le fait d'avoir un point de contact unique permet également une flexibilité accrue lors de la gestion des dates de contrat pour différents actifs, de la mise en œuvre des SLA et de l'adaptation des pack-ages de services aux besoins spécifiques de votre entreprise.

De plus, vous pourrez contacter cette même personne pour tout autre besoin supplémentaire qui pourrait survenir, comme l'installation, les mises à jour du système, les déplacements de centre de données, la location d'équipement, l'élimination des données, etc.

3. Dimensional Research, "Trends in Data Center Procurement and Support," January 2016

6. Une couverture globale →

Un fournisseur TPM avec une portée internationale peut prendre en charge un portefeuille mondial pour les organisations du monde entier, offrant la même qualité de service et la même expertise technique, quel que soit l'emplacement. Les processus de gestion des actifs, le support technique et les interventions de maintenance sont tous contrôlés de manière fluide à partir de la même plateforme de gestion centralisée.

Votre entreprise internationale a besoin d'un fournisseur TPM mondial expérimenté avec une portée et une forte présence locale sur tous les continents: Europe, Moyen-Orient, Afrique, Amérique du Nord et Latine et la région Asie-Pacifique. Les fournisseurs TPM avec plusieurs bureaux dans le monde, dont les employés parlent des dizaines de langues, peuvent fournir un support de maintenance inégalé aux clients du monde entier.

Travailler avec un fournisseur TPM qui a une portée véritablement mondiale est une simple question de bon sens. Ces types de fournisseurs TPM disposent de stocks stratégiquement placés d'équipements et de pièces de rechange testés et préconfigurés dans des entrepôts du monde entier, ce qui implique des réparations plus rapides et un service de renommée internationale où que vous soyez.

Et avec les accords de service mondiaux, les niveaux de service sont assurés sur chacun de vos sites commerciaux.

'Un seul fournisseur TPM en un seul contrat avec des SLA unifiés libère du temps et des ressources.'



● Un seul point de contact



● Une présence locale



● Un service à l'échelle mondiale



● Un contrat de service flexible

Conclusion →

Décider de passer à un fournisseur de maintenance tiers semble évident. Les fournisseurs TPM sont entièrement dévoués à la satisfaction client. Ils protègent votre investissement informatique et augmentent la durée de vie de vos actifs, tout en garantissant la continuité de l'activité et la qualité de service.

Il n'est pas nécessaire de faire de compromis sur la qualité de service pour générer des économies. Vous pouvez avoir les deux, ainsi qu'une longue liste d'autres avantages.

Le transfert de vos besoins de maintenance vers un fournisseur TPM peut être effectué de manière fluide, ce qui vous permet de profiter sans peine des vastes avantages d'un service de maintenance révolutionnaire. **Le moment est bien choisi pour faire appel à un fournisseur TPM qui viendra soutenir votre organisation, protéger vos investissements informatiques et vous libérer pour recentrer votre temps et votre argent sur votre activité principale.**



Découvrez comment Evernex peut vous aider
Evernex a une portée mondiale et soutient plus de 15 000 clients dans le monde entier.



A propos



Nous contacter



Notre présence à l'internationale