

Industrie – TÉLÉCOMMUNICATIONS

Une entreprise du Fortune 500 a réalisé des économies considérables en faisant passer son support informatique de l'OEM à la TPM.

APERÇU DE LA SOLUTION



Les attentes

Notre client a d'abord réduit les dépenses de son data center en limitant l'achat de nouveaux équipements et en ayant recours aux services de support post-garantie des OEM. Malheureusement, les économies sur l'équipement étaient rapidement compensées par le coût élevé du support fourni par les OEM.



La solution

Evernex a été engagé pour faire une proposition à forte valeur ajoutée en offrant un point de contact unique et en permettant la consolidation de tous les contrats de service post-garantie constructeur.



Services

Maintenance post-garantie constructeur (TPM)



Localisation

Amerique du Nord

À PROPOS DU CLIENT

Notre client fournit des services de télécommunications et de divertissements numériques. L'entreprise opère à travers quatre grands segments : solutions d'affaires, groupe de divertissements, mobilité des consommateurs et affaires international.

Ces différents segments couvrent un large panel de services et fournissent une connectivité internet et mobile, des appareils, des milliers de points de vente et des divertissements vidéo et audio à des millions de consommateurs. Ils fournissent également des solutions et des produits B2B à grande échelle et ce à l'échelle mondiale.



LES ATTENTES

En tant que fournisseur mondial de télécommunications avec une offre de services, d'appareils et de divertissements à destination de millions de consommateurs et d'entreprises, notre client a été poussé à réduire ses dépenses informatiques en raison des pressions commerciales et de la concurrence féroce.

À la suite d'un audit de ses dépenses, notre client a commencé à s'interroger sur les coûts et sur l'impact sur le développement durable du renouvellement permanent de son matériel informatique. Dans un premier temps, notre client s'est appuyé sur le fabricant de l'équipement d'origine (OEM) pour couvrir son besoin d'assistance post-garantie. Il s'est cependant vite rendu compte que les coûts l'emportaient sur les avantages et a finalement décidé d'allonger le cycle de vie de ses actifs. Il nous a donc demandé conseil.

LA SOLUTION

Evernex a chargé une équipe de projet d'examiner les objectifs budgétaires du client, puis d'identifier les infrastructures et les produits critiques qui remplissaient les conditions requises pour une couverture étendue post-garantie.

La solution fournie :

- Complexité réduite**
Evernex a soumis au client une proposition et un contrat unique pour créer un SPOC (Single Point of Contact). Nous avons ainsi réduit la complexité que représente le recours à des fournisseurs multiples, tout en permettant des économies significatives par rapport aux coûts d'un support OEM.
- Solutions personnalisées**
Evernex a proposé des solutions de support créatives qui étaient équivalentes ou supérieures aux offres OEM, ainsi que des accords de niveau de service (SLA) personnalisés pour une flexibilité et une tarification maximales.
- Accès aux pièces détachées**
Evernex a mis en place des centres locaux et des sites de stockage avancés avec des pièces détachées certifiées pour un accès facile et une livraison rapide. Pour les sites critiques, nous avons mis en place des stocks internes de pièces détachées afin de garantir un accès instantané.
- Solutions ITAD**
En anticipant la fin des cycles de vie de leurs stocks de matériel, Evernex a mis en place des opportunités de récupération et de monétisation pour une plus grande tranquillité d'esprit et des économies supplémentaires.

LE RÉSULTAT

La mise en œuvre réussie des services de maintenance post-garantie constructeur a permis au client de profiter d'un service d'expert tout en réduisant le temps de gestion de ses fournisseurs. Le client a ainsi pu bénéficier d'une flexibilité sur le plan budgétaire et des ressources dont il avait besoin.

Après avoir initialement testé nos services avec un contrat standard et constaté de réels progrès, le client a choisi d'étendre nos services à plusieurs de ses départements, couvrant ainsi des centaines de milliers d'actifs.

Budget informatique élargi

En optant pour le support TPM, le client a pu investir les économies réalisées dans des postes critiques et ce pendant une période difficile.

SPOC multi-fournisseurs

En choisissant Evernex comme point de contact unique pour tout le support post-garantie constructeur, le client a pu optimiser ses opérations informatiques.



Certains de vos concurrents proposaient un prix sensiblement plus avantageux, mais ils n'offraient pas tous les services supplémentaires que vous proposez, tels que l'assistance à domicile, les mesures, les rapports et les gammes de produits complètes.