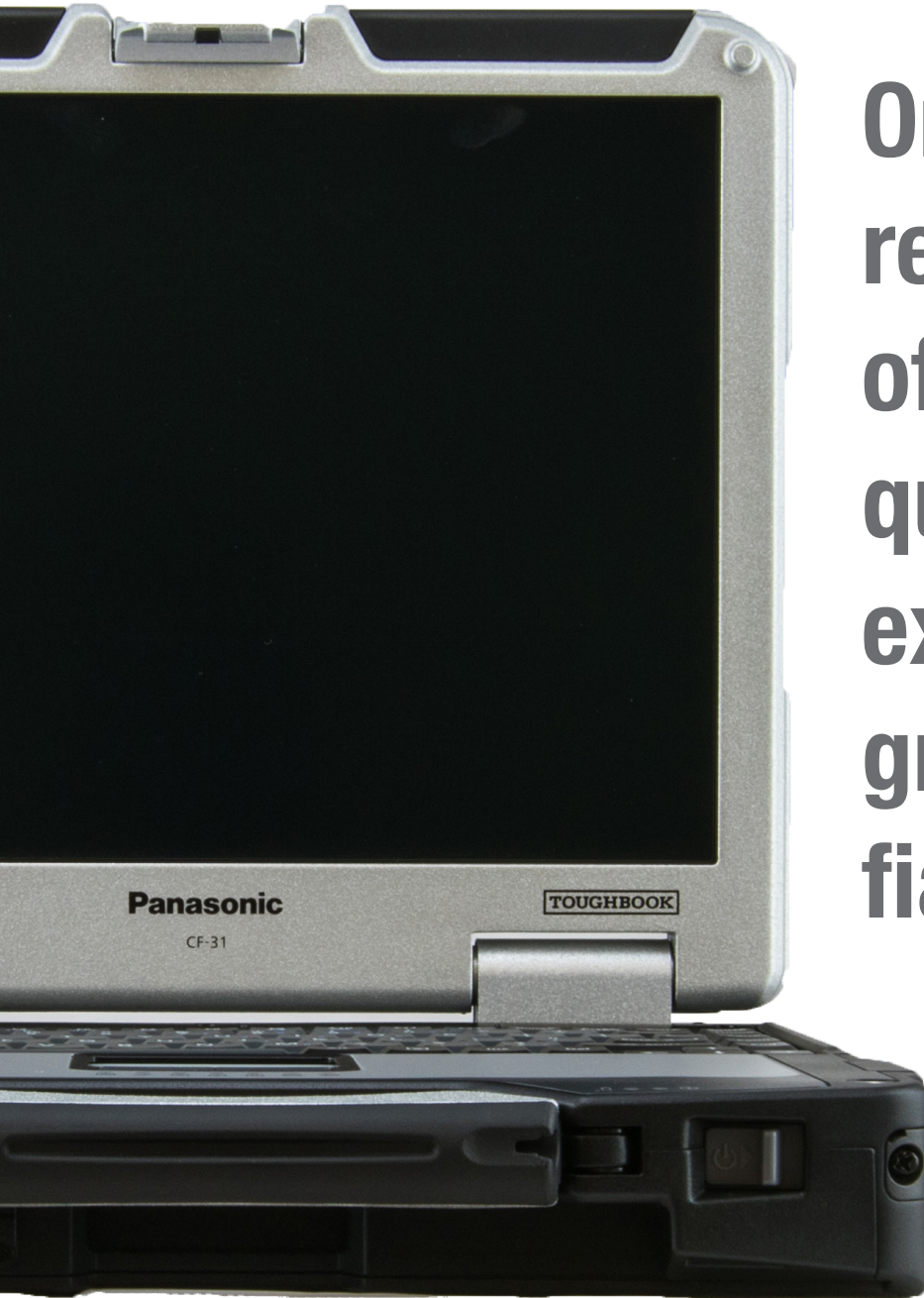


# Panasonic

ENTREPRISES



**Ordinateurs  
renforcés :  
offrir un rapport  
qualité-prix  
exceptionnel  
grâce à la  
fiabilité**

Une étude de l'entreprise Technology Business Research Inc.  
menée pour le compte de Panasonic

## Ordinateurs renforcés : offrir un rapport qualité-prix exceptionnel grâce à la fiabilité

Les résultats de l'étude « Rugged PC Repair Rate Study » menée par Technology Business Research Inc. (TBR) au nom de Panasonic révèlent que les clients d'ordinateurs Toughbook ont la possibilité d'économiser sur les réparations sur garantie au cours des trois premières années suivant l'achat, en raison d'un faible taux de réparations comparativement au taux de l'industrie des ordinateurs renforcés sur les pièces les plus souvent défectueuses.

### Sommaire

Les personnes travaillant dans un environnement informatique exigeant ont besoin d'ordinateurs résistant aux conditions difficiles et aux accidents. Ces clients s'attendent à avoir un ordinateur qui peut fonctionner malgré les conditions; c'est pourquoi ils se tournent vers un fournisseur d'ordinateurs qui peut répondre à leurs besoins. En novembre 2012, TBR a mené une enquête auprès de professionnels des TI s'occupant du soutien technique aux ordinateurs renforcés dans le but de connaître les taux de réparations, la fidélité de la clientèle, les procédures dans les contrats de garantie ainsi que d'autres facteurs ayant une incidence sur le client. Les résultats de l'étude « Rugged PC Repair Rate Study » de TBR ont révélé que la perception des clients quant à la gamme Toughbook de Panasonic était positive sur trois points : fidélisation de la clientèle parmi les plus élevées de l'industrie<sup>1</sup> comparativement à d'autres marques d'ordinateurs renforcés, taux de réparations sur garantie inférieurs à l'industrie au cours des trois premières années suivant l'achat et faibles taux de réparations d'écrans et de lecteurs, soit le type de réparations sur garantie le plus commun selon les répondants.

En effet, l'étude de TBR indique que le taux de réparations sur garantie des appareils Panasonic tend à être moins élevé que les taux dans l'industrie au cours des trois premières années suivant l'achat. De plus, l'enquête montre que les taux de réparations sont d'autant moins élevés pour les clients qui effectuent un suivi officiel des réparations sur garantie; moins de 1 % des ordinateurs Toughbook ont nécessité des réparations sur garantie au cours des deux premières années suivant l'achat. Les clients d'appareils Panasonic ont signalé des réparations d'écran sur garantie 32 % moins souvent que la moyenne de l'industrie des ordinateurs renforcés dans les cinq premières années suivant l'achat. Parmi les clients d'appareils Toughbook, 67 % des répondants ont affirmé qu'ils achèteraient de nouveau un ordinateur Toughbook en raison de son taux de réparations faible comparativement à 51 % pour la moyenne de l'industrie.

Depuis 1994, Panasonic satisfait aux besoins exigeants des secteurs verticaux comme le secteur manufacturier, les services d'urgence, les services de santé et le secteur public en matière d'environnement informatique en leur fournissant sa gamme Toughbook, soit des appareils conçus et fabriqués selon des niveaux de robustesse précis qui répondent aux besoins et au budget de chacun. Les appareils renforcés professionnels sont destinés aux clients exigeant une protection plus élevée que les ordinateurs conventionnels utilisés au travail. Les outils semi-renforcés offrent une protection supplémentaire sans compromettre leur légèreté comparativement aux ordinateurs entièrement renforcés, y compris une résistance aux chutes jusqu'à 36 pouces, une meilleure visibilité à l'extérieur et de ports protégés par couvercle. Les produits entièrement renforcés peuvent, quant à eux, supporter n'importe quelles intempéries, sont dotés d'une protection de lecteur de disque dur de pointe, d'une résistance aux chutes jusqu'à 72 pouces, d'une visibilité à l'extérieur de grande qualité et des ports protégés par couvercle solidifié.

<sup>1</sup> La moyenne de l'industrie a été calculée d'après un groupe de répondants qui possèdent des ordinateurs entièrement renforcés ou robustes de l'un des fournisseurs suivants ou plus : Dell, Getac, Itronix, Motion Computing, HP, Lenovo et Panasonic.



## Les ordinateurs Toughbook font partie intégrante des environnements de travail où les conditions sont difficiles.

Grâce à son grand nombre d'ordinateurs Toughbook utilisés par une clientèle fidèle, Panasonic se positionne en tête dans la catégorie d'ordinateurs renforcés. En effet, les résultats de l'étude montrent que le nombre impressionnant d'ordinateurs renforcés de Panasonic par client est près du double de la moyenne de l'industrie, soit 50 ordinateurs Toughbook installés par client.

Les clients comptent principalement sur la fiabilité de leur ordinateur renforcé, puisqu'ils l'utilisent dans des conditions extrêmes comparativement aux utilisateurs d'ordinateurs conventionnels. La gamme Toughbook de Panasonic compte une clientèle hautement fidèle grâce à son faible taux de réparations sur garantie, constituant une proposition de valeur sûre puisqu'elle minimise le temps d'arrêt. D'après la satisfaction des clients quant aux taux de réparations, l'étude indique que 88 % des utilisateurs d'appareils Toughbook sont susceptibles de répéter leur achat. Un faible 4 % seulement de clients de Panasonic ont affirmé qu'il était peu probable qu'ils achètent de nouveau un produit de la marque.

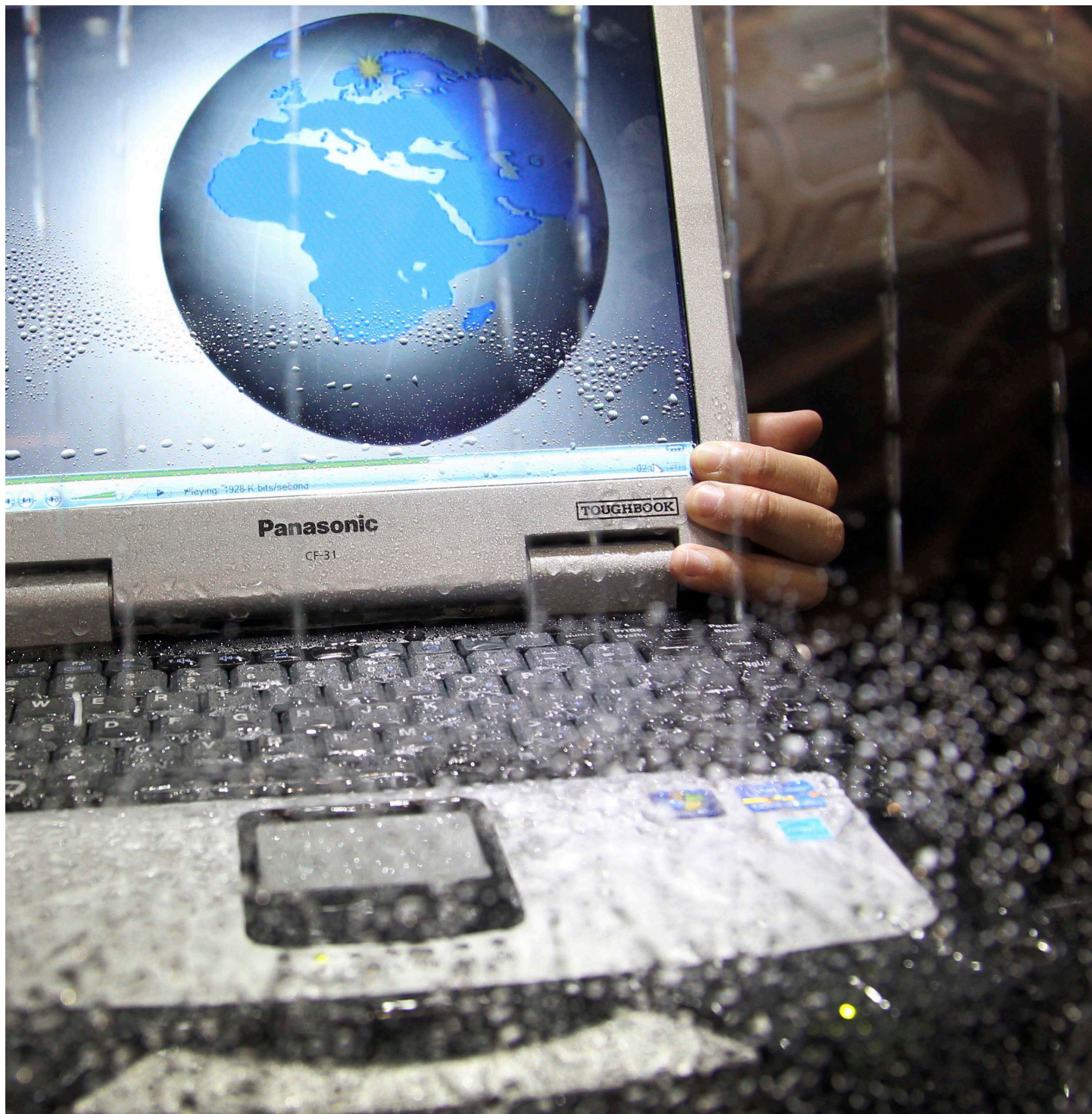
### De faibles taux de réparations et un cycle de vie prolongé témoignent de la fiabilité des produits Toughbook et des économies qu'ils permettent de réaliser

Les gestionnaires des TI ont la tâche de déterminer le rapport qualité-prix des outils informatiques selon leur fiabilité et leurs coûts à long terme, ce qui s'avère difficile sans un manque de suivi explicite des réparations des ordinateurs et des dépenses engendrées. Un suivi en bonne et due forme des réparations sur garantie offre aux entreprises une meilleure idée des dépenses liées aux TI ainsi que l'occasion de réduire les coûts afférents. L'étude « Rugged PC Repair Rates Study » de TBR démontre que 60 % des clients d'appareils Toughbook qui utilisaient un système pour faire le suivi des réparations sur garantie affichaient des taux de réparation inférieurs à ceux des clients dont le suivi était effectué de manière informelle.



## En tête de l'industrie des ordinateurs renforcés :

La gamme d'appareils Toughbook met à profit les 19 années d'expérience de Panasonic dans l'industrie. La marque compte un vaste déploiement d'ordinateurs renforcés dans des entreprises de grande envergure et repose sur une fidélité de la clientèle parmi les plus élevées de l'industrie.



En détail, au cours de la première jusqu'à la deuxième année suivant l'achat, les clients d'appareils Toughbook qui n'avaient pas de système de suivi des réparations sur garantie en bonne et due forme ont estimé que leurs taux de réparations sur garantie s'élevaient à 13,9%. Or, les clients ayant un système de suivi officiel des réparations ont signalé que seulement 0,6% des systèmes avaient eu besoin de réparations sur garantie. Cette perception erronée du nombre réel de réparations montre tous les avantages d'un système de suivi officiel pour mieux connaître les dépenses liées aux TI ainsi que les économies de coûts à réaliser grâce aux ordinateurs renforcés.

Selon les résultats de l'enquête, les clients d'appareils Toughbook de Panasonic avaient les plus faibles taux de réparations sur garantie répertoriés au cours des trois premières années suivant l'achat comparativement à la moyenne de l'industrie des ordinateurs renforcés. Par ailleurs, ces mêmes clients qui assuraient le suivi des réparations sur garantie ont signalé que moins de 1% des ordinateurs renforcés ont nécessité une réparation au cours des deux premières années suivant l'achat par rapport à une moyenne de l'industrie de près de 4% au cours de la première jusqu'à la deuxième année suivant l'achat. De plus, la fiabilité éprouvée des ordinateurs Toughbook de Panasonic de premier rang entraîne des cycles de vie beaucoup plus longs pour les systèmes renforcés. L'équation de la valeur n'en est que meilleure, puisque les clients prolongent les cycles de mise à niveau et réduisent les dépenses d'investissement. Dans l'étude « Rugged PC Repair Rates Study », 24% des clients de produits Panasonic ont signalé qu'ils utilisent un ordinateur Toughbook dont la date d'achat remontait jusqu'à 5 ans, comparativement à une moyenne de l'industrie de 15%.

## **Les produits Toughbook offrent une protection supérieure sur les éléments les plus vulnérables des appareils renforcés**

Lorsque l'utilisation d'un ordinateur renforcé dépasse cinq ans, les gestionnaires des TI indiquent que ce sont les écrans et les lecteurs de disque dur qui font généralement l'objet de réparations sur garantie. Par conséquent, les écrans et les lecteurs occasionnent du temps d'arrêt et font accroître le coût total de possession plus souvent que les autres composants. D'après l'étude « Rugged PC Repair Rates Study » de TBR, 29% des ordinateurs renforcés dans l'ensemble de l'industrie nécessitaient des réparations d'écrans sur garantie et 21% des ordinateurs renforcés nécessitaient la réparation de lecteurs de disque dur au cours des cinq premières années suivant l'achat. Au cours de la même période d'utilisation, les répondants possédant un ordinateur renforcé de Panasonic indiquaient des réparations d'écrans sur garantie 32% moins souvent que la moyenne de l'industrie des ordinateurs renforcés. De même, les réparations de lecteurs de disque dur sur garantie sont 16% moins fréquentes que dans la moyenne de l'industrie. En outre, les clients d'ordinateurs renforcés de Panasonic signalaient que les réparations de boîtier endommagé sur garantie étaient 19% moins courantes que la moyenne de l'industrie des ordinateurs renforcés. Les appareils Toughbook offrent aux entreprises un bon rapport qualité-prix, puisqu'ils permettent de diminuer le temps d'arrêt et les dépenses en raison de taux de réparations plus faibles sur les composants susceptibles d'être endommagés.



Les produits Toughbook  
offrent une protection  
**supérieure** sur les  
éléments les **plus**  
**vulnérables** des  
**appareils renforcés.**

**Panasonic**  
ENTREPRISES

## Conclusion

L'étude de TBR montre que Panasonic, en tant que fournisseur d'ordinateurs renforcés reconnu, offre à sa clientèle un rapport qualité-prix exceptionnel grâce à la fiabilité et à la vaste gamme de ses produits ainsi qu'à son service à la clientèle. Les appareils Toughbook offrent aux entreprises un bon rapport qualité-prix, puisqu'ils accroissent le temps exploitable et réduisent les dépenses liées aux réparations, comparativement aux appareils conventionnels et aux autres fournisseurs d'ordinateurs renforcés. L'enquête menée par TBR indique que les ordinateurs Toughbook ont des taux de réparations sur garantie plus faibles que la moyenne, comptent sur une fidélité de la clientèle parmi les plus élevées de l'industrie et un pourcentage plus faible de panne des composants essentiels. Ces appareils sont donc hautement fiables et représentent pour les clients un faible coût de possession. Les clients d'ordinateurs renforcés de Panasonic ont signalé que les réparations sur garantie étaient 20 % moins courantes que la moyenne de l'industrie des ordinateurs renforcés, au cours de la première à la deuxième année suivant l'achat. Les résultats de l'étude de TBR témoignent de l'importance d'assurer un suivi des réparations sur garantie afin de mieux connaître les dépenses en TI et d'évaluer les occasions pour réduire les coûts afférents. En effet, les clients d'appareils Toughbook qui font un suivi des réparations sur garantie en bonne et due forme affichaient des taux de réparations plus faibles que les clients d'ordinateurs Toughbook qui ne le font pas, ce qui démontre à quel point un mauvais suivi ne donne pas une idée claire des dépenses en TI.

## Au sujet de l'étude

TBR a mené l'étude « Rugged PC Repair Rates Study » en novembre 2012. L'entreprise a procédé à 170 entrevues par téléphone et en ligne afin de questionner les responsables des TI en ce qui a trait à l'achat d'appareils renforcés. L'étude porte sur 7 221 ordinateurs renforcés installés, provenant de 7 fournisseurs différents.

**Panasonic** ENTREPRISES



## Au sujet de TBR

Technology Business Research, Inc. est un cabinet indépendant de conseil et de recherche en technologie de premier plan, qui se spécialise dans les analyses commerciales et financières de matériels informatiques, de logiciels, d'équipements de réseau, d'équipements sans fil, de portails et de fournisseurs de services professionnels. Servant des clients partout dans le monde, TBR propose des études de marché et une veille économique précises et en temps opportun dans un format personnalisé selon les besoins. Les analystes du cabinet sont à la disposition des clients pour répondre à toute demande particulière ou tout besoin de renseignement sur une demande ou un conseil quant à la propriété intellectuelle.

Depuis 1996, TBR donne aux dirigeants d'entreprise les outils et les moyens d'agir. Pour de plus amples renseignements, visitez le site [www.tbri.com](http://www.tbri.com) (anglais seulement).

Le présent rapport repose sur de l'information rendue accessible au public par le fournisseur et d'autres sources d'ordre public. Aucune déclaration n'est faite pour certifier que cette information est exacte ou complète. Technology Business Research ne sera pas tenue responsable de toute décision prise en fonction de cette information. L'information contenue dans ce rapport ainsi que dans tous les autres produits TBR ne constitue pas une source de conseils en placement et ne doit pas être considérée comme telle. TBR n'effectue aucune recommandation et ne donne aucun conseil relatif à la valeur, à l'achat, à la vente ou à la conservation de titres. Ce rapport est protégé par les droits d'auteur et est destiné à l'usage exclusif du destinataire. Communiquez avec Technology Business Research, Inc. pour obtenir l'autorisation de reproduire ce rapport.