

LIVRE BLANC

Argumentaire en faveur des ordinateurs portables tout-terrain

Parrainé par : Panasonic

David Daoud
Mars 2010

OPINION IDC

Au cours de ces dernières années, l'industrie des ordinateurs personnels a connu un profond changement qui s'est traduit par une préférence pour les ordinateurs portables par rapport aux ordinateurs de bureau. En dépit du climat de crise économique actuelle, les ventes mondiales d'ordinateurs portables ont progressé sur le marché commercial en 2009, pour atteindre le chiffre record de 43,2% de ventes d'ordinateurs clients, contre 25,6% les six années précédentes.

Ce succès est le fruit d'atouts uniques offerts par les ordinateurs portables, à la fois portables et pratiques. Ils sont de nos jours considérés par un large éventail d'industries comme des outils de productivité essentiels à la bonne marche des entreprises. Mais, la commodité et la portabilité ont un coût. Les ordinateurs portables sont ainsi davantage victimes de certains dangers, comme l'usure au cours des voyages, les mesures de sécurité dans les aéroports et les accidents quotidiens comme les chocs ou les projections de liquide.

Une récente étude IDC a révélé que 19,6% des ordinateurs portables utilisés dans les entreprises américaines se cassent ou doivent être réparés à un moment donné de leur cycle de vie. En prenant en compte les coûts financiers nécessaires à leur réparation, mais également le coût associé à la perte de productivité et au temps nécessaire pour restaurer et remettre les données, IDC estime qu'il en coûtera 2 373 \$ à une entreprise par portable endommagé. Ce chiffre ne prend même pas en compte l'interruption commerciale subie par l'entreprise suite à la perte de données critiques conservées sur les ordinateurs portables, le coût lié à la perte ou au retard de certains contrats et l'insatisfaction potentielle des clients.

Plus le nombre d'ordinateurs portables utilisés en entreprise grandit, plus il devient indispensable de les protéger. Cela concerne maintenant d'autres industries et fonctions que celles acquérant traditionnellement des ordinateurs portables tout-terrain, comme par exemple les industries de fabrication/construction, l'industrie minière/les services publics et les opérations sur le terrain. Les ordinateurs portables sont devenus un outil vital pour les salariés de toutes les industries, et toute perte ou interruption de temps liée aux pannes peuvent s'avérer extrêmement perturbantes pour l'entreprise.

IDC pense qu'une stratégie d'acquisition viable pour les ordinateurs portables doit comporter de strictes mesures relatives à la qualité des produits, et en particulier à leur solidité. Les entreprises doivent s'équiper d'ordinateurs portables capables de

résister à tout un ensemble de conditions difficiles, non seulement aux poussières, saletés, et températures extrêmes, mais également aux chocs et aux projections de liquide, qui sont fréquents dans le quotidien. Les entreprises doivent sélectionner des ordinateurs portables dont les composants essentiels, comme les claviers et les écrans, ont été renforcés, tout en s'assurant de la solidité des composants intégrés.

METHODOLOGIE

Afin de comprendre véritablement les coûts commerciaux associés aux ordinateurs portables endommagés, IDC a fait son enquête auprès des utilisateurs finaux de 300 entreprises américaines. Dans cette enquête, IDC a interviewé des RTI, des responsables informatiques et des cadres d'entreprises de toutes tailles issues d'un large éventail d'industries verticales, afin de comprendre leur usage, leur expérience liée aux interruptions et leur avis global sur leurs ordinateurs portables tout-terrain. Cette enquête a été menée en décembre 2009.

PRESENTATION D'ENSEMBLE

L'essor des ordinateurs portables et de l'informatique mobile

L'informatique mobile est devenue un outil essentiel à la fois pour les entreprises et le secteur public. Les ordinateurs portables ne sont plus exclusivement utilisés par les dirigeants, mais par une grande variété d'employés, dont ils augmentent la productivité et favorisent les communications : employés de bureau/administratifs, personnel de vente, techniciens d'entretien, et dans une moindre mesure, chauffeurs, personnel de livraison et employés du bâtiment.

Cette tendance est confirmée par la base de données PC Tracker d'IDC, qui montre que les livraisons mondiales d'ordinateurs portables sur le secteur commercial ont augmenté de 15,5% en 2008, tandis que les livraisons d'ordinateurs personnels ont chuté de 4,2% au cours de la même période. En dépit du climat économique actuel, les ventes mondiales d'ordinateurs portables ont atteint le chiffre record de 43,2% des ordinateurs sur le marché commercial, contre 25,6% les six années précédentes.

IDC considère que cette tendance est irréversible. Les ordinateurs portables apportent une plus grande flexibilité et une meilleure productivité aux utilisateurs, ce qui explique qu'ils continueront de proliférer dans les milieux professionnels. Même si cette tendance continue d'avoir un impact positif sur la performance des entreprises, elle entraîne également l'apparition de nouvelles sortes de risque.

Une plus grande portabilité entraîne plus de risques de dégâts matériels

L'un des principaux facteurs de risque avec l'informatique mobile concerne la sécurité du matériel lui-même. Les systèmes portables sont naturellement plus susceptibles d'être endommagés que les ordinateurs de bureau ; ils sont par conséquent plus sensibles à leur environnement et nécessitent plus d'attention en termes de maintenance et d'usage.

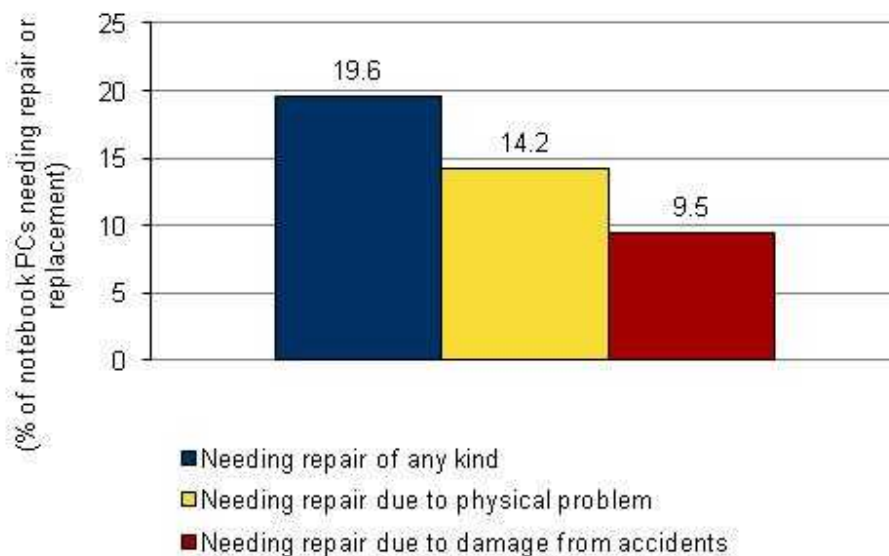
Les entreprises qui cherchent à réduire ce risque doivent se souvenir que tous les ordinateurs portables ne sont pas identiques. Certains sont de construction plus solide, ce qui leur permet de résister aux éléments naturels et d'être par conséquent plus sûrs, et susceptibles d'avoir une durée de vie plus longue que les ordinateurs portables ordinaires. Ces systèmes sont appelés ordinateurs portables tout-terrain. Dans le cadre de ce livre blanc, IDC a inclus dans cette définition les systèmes officiellement appelés « renforcés » et ceux plus librement appelés « semi renforcés ». Les systèmes renforcés sont des ordinateurs construits en respectant la norme militaire MIL-STD-810, qui incorpore certaines caractéristiques techniques précises, en termes de solidité, d'endurance et de résistance. Cette norme est utilisée par le ministère de la défense des États-Unis (DoD) ainsi que par des entreprises opérant dans des environnements difficiles. Les systèmes semi renforcés sont des ordinateurs fabriqués avec certains éléments de la norme-STD-810 qui en renforcent des aspects précis.

Taux de pannes des ordinateurs portables

Les ordinateurs portables ont souvent besoin d'être réparés ou remplacés pour un certain nombre de raisons, allant des problèmes de logiciels aux pannes de composants dues à l'usure normale, en passant par les dégâts résultant d'accidents, comme les chocs, les projections de liquide, etc. Les systèmes de qualité inférieure fabriqués avec des matériaux et composants à moindre coût sont également davantage susceptibles d'être endommagés que des systèmes construits selon des normes de solidité plus strictes. Chaque année, environ 20 % des ordinateurs portables ont besoin, d'une manière ou d'une autre, d'être réparés (voir Figure 1). Nombre de ces réparations résultent de dommages accidentels. L'enquête IDC a montré que chaque année, 9,5 % des ordinateurs portables de ces entreprises étaient endommagés suite à un accident. Le nombre de réparations effectuées suite à un accident ou à une usure normale, peut être réduit grâce à l'utilisation de portables plus robustes.

FIGURE 1

Taux annuel de pannes pour les ordinateurs portables



Source : IDC, 2010

Causes et résultats des dégâts encourus par les portables

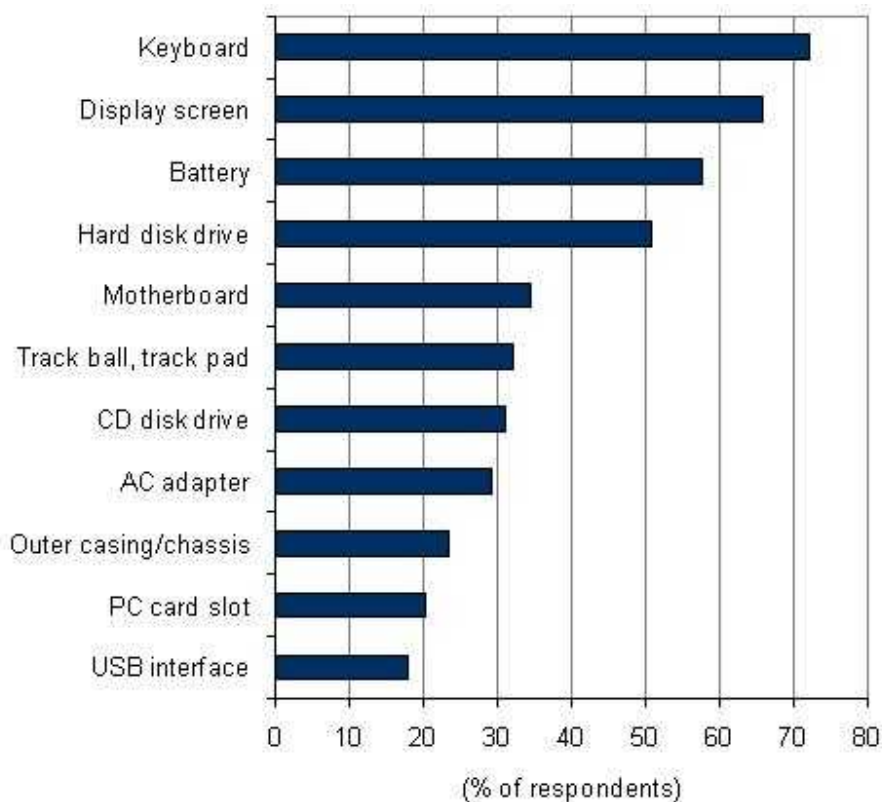
Composants qui sont les plus susceptibles d'être endommagés

- Les sociétés envisageant de se procurer des ordinateurs portables tout-terrain doivent s'assurer que les composants des systèmes qui sont les plus susceptibles de se casser ont été renforcés. L'enquête IDC indique que les pièces les plus sujettes aux dégâts sont celles qui sont les plus exposées à l'environnement externe et aux interactions humaines. Dans notre enquête, 72 % des personnes dont les portables étaient endommagés ont rapporté qu'il s'agissait de leur clavier, suivis de 66 %, qui ont rapporté qu'il s'agissait de leur écran (voir Figure 2). Les composants non exposés les plus susceptibles d'être endommagés étaient la batterie et les disques durs, tous deux mentionnés par plus de la moitié des personnes interrogées.

FIGURE 2

Principaux composants susceptibles d'être endommagés dans les ordinateurs portables

Q. Au cours des 12 derniers mois, quels composants parmi les suivants ont été endommagés ou cassés dans les ordinateurs portables de votre société ?



Source : IDC, 2010

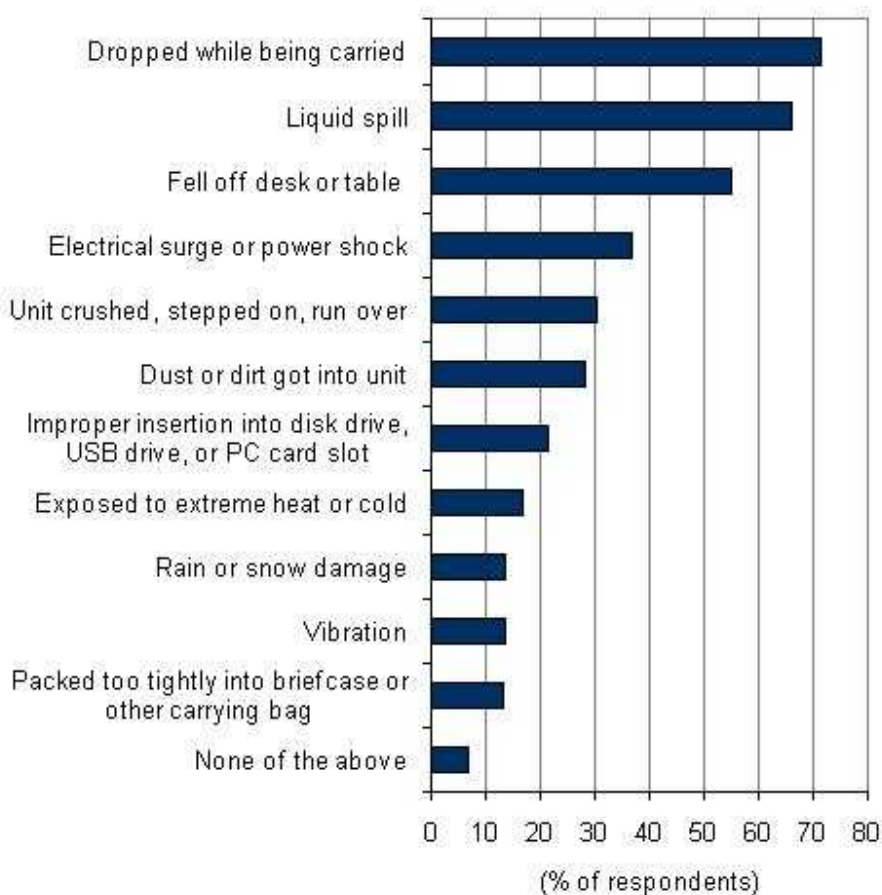
Cause des dégâts matériels

Les deux principales sources de dégâts causés aux ordinateurs portables sont l'erreur humaine et le manque de soin, intervenant dans le cadre de situations professionnelles quotidiennes. Les personnes interrogées sur la manière dont leurs ordinateurs s'étaient cassés ont répondu à 72 % qu'elles avaient laissé tomber leurs portables au cours du transport. 66 % ont dit que les portables avaient subi des projections de liquides, et 55 % ont dit que leurs portables étaient tombés d'un bureau ou d'une table (voir Figure 3).

FIGURE 3

Types d'accidents ayant endommagé les ordinateurs portables

Q. Au cours des 12 derniers mois, quels types d'accidents parmi les suivants ont endommagé un ou plusieurs ordinateurs portables de votre entreprise ?



Source : IDC, 2010

Les trois causes de dégâts matériels les plus souvent citées sont liées à une erreur humaine et à un usage quotidien, ce qui souligne combien il est important de comprendre les habitudes d'utilisation et la vulnérabilité de ces systèmes. Les propriétaires doivent choisir des ordinateurs portables conçus pour être protégés des dangers spécifiques comme les chocs ou les projections de liquide, en plus des autres menaces comme les surtensions électriques, les poussières ou les saletés, les températures extrêmes et les vibrations.

Services les plus exposés

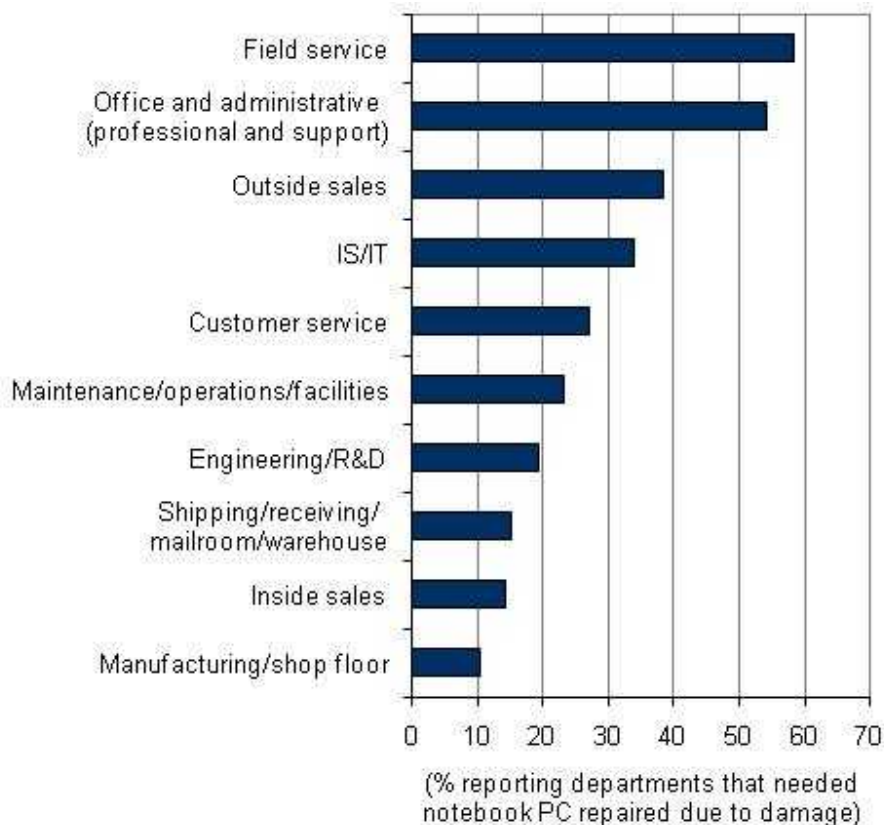
Il n'est pas étonnant d'apprendre que le service de terrain est celui qui subit le plus grand nombre de dégâts sur ses portables. Il a été cité par 59 % des personnes interrogées et il évolue dans des environnements parmi les plus durs qui soient (voir

Figure 4). D'autres départements apparemment moins susceptibles de nécessiter des réparations, comme les services administratifs, sont en fait largement cités. C'est en effet le résultat du déploiement de plus en plus large des portables dans l'entreprise, lors de voyages d'affaires, ainsi que l'habitude de ramener les portables à la maison chaque soir. Par ailleurs, de nombreuses entreprises achètent à moindre coût des systèmes qui ne répondent pas aux normes de solidité. Cela entraîne des besoins de réparation plus fréquents, qui viennent s'ajouter au coût de possession. Face aux déploiements plus importants, à l'accroissement de la portabilité et aux stratégies d'achat à moindre coût, les entreprises doivent prévoir des coûts de réparation quelle que soit le mode d'utilisation des ordinateurs portables. Elles doivent également prendre en compte la perte de productivité potentielle qui résulte de l'utilisation de portables de qualité inférieure.

FIGURE 4

Services nécessitant le plus souvent la réparation ou le remplacement de leurs portables endommagés

Q. Quels sont les services ou groupes de travail de votre entreprise ayant eu besoin de faire réparer ou remplacer leurs portables endommagés au cours de l'année dernière ?



Source : IDC, 2010

Ce résultat confirme que, si les entreprises opérant sur le terrain sont certainement des publics prioritaires en matière de portables tout-terrain, les services administratifs et informatiques d'entreprises plus « ordinaires » peuvent représenter également des sources de dégâts et bénéficier largement de l'utilisation de systèmes tout-terrain plus fiables.

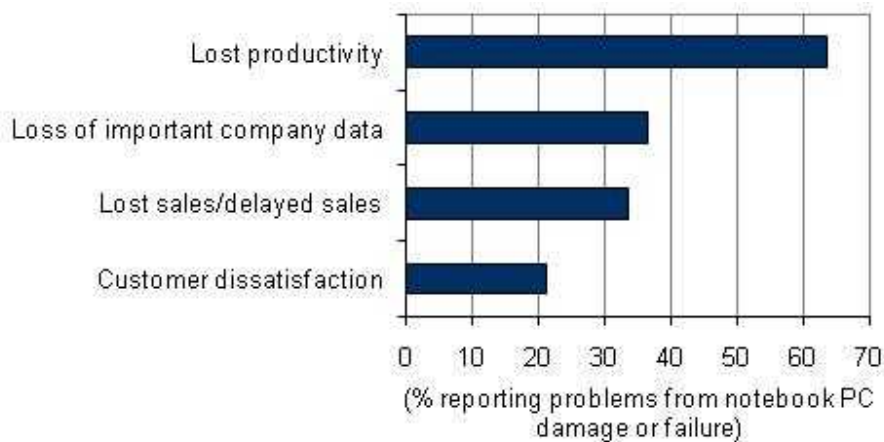
Problèmes causés par les dégâts ou les pannes d'ordinateurs portables

Les personnes interrogées ont cité un certain nombre de problèmes à l'origine des dégâts ou pannes de portables. Ainsi que le montre la Figure 5, 63 % d'entre elles ont subi des pertes de productivité, tandis qu'un tiers ont subi des pertes de données ou d'informations essentielles à l'entreprise (37 %) ou de ventes non réalisées/retardées (34 %). Ce résultat illustre l'impact considérable que les portables endommagés ont sur l'entreprise, impact qui dépasse largement le coût de réparation ou de remplacement des ordinateurs eux-mêmes.

FIGURE 5

Problèmes significatifs causés par des dégâts ou pannes d'ordinateurs portables

Q. Parmi les problèmes significatifs suivants, quels sont ceux subis par votre entreprise au cours de l'année écoulée, suite à des incidents causés par des pannes de portables dues à des dégâts matériels ou à une usure ?



Source : IDC, 2010

Problèmes causés par une durée de vie insuffisante des batteries

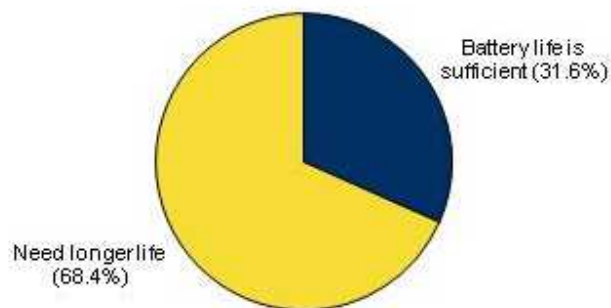
Dans l'enquête IDC, 68 % des personnes interrogées ont affirmé que la durée de vie des batteries de leurs portables était insuffisante pour leurs besoins professionnels (voir Figure 6), et plus de la moitié ont déclaré que les pannes de batterie de leurs portables posaient de sérieux problèmes à leur activité. Le problème le plus courant était la perte de productivité, citée par 45 % des personnes interrogées, suivie de

ventes non réalisées/retardées (22 %) et de pertes de données vitales à l'entreprise (17 %) (Voir Figure 7).

Souvent, la batterie des portables ne conserve pas une charge adéquate et doit être remplacée. Dans l'enquête IDC, les personnes interrogées ont indiqué que 22 % de leurs portables avaient nécessité l'achat d'une batterie de remplacement au cours de leur cycle de vie. Elles ont également indiqué que le coût moyen de remplacement ou de réparation d'une batterie était de 109 \$. L'alternative est de s'épargner des coûts supplémentaires en ne remplaçant pas la batterie, ce qui expose aux problèmes de charge présentés par la Figure 7. IDC estime que les entreprises en quête de nouvelles machines doivent prendre en compte la durée de vie et le temps de chargement de la batterie afin d'anticiper et de planifier leurs opérations en conséquence. Une bonne batterie est essentielle à la continuité de l'activité, tandis qu'une batterie de mauvaise qualité peut mettre à mal la productivité.

FIGURE 6

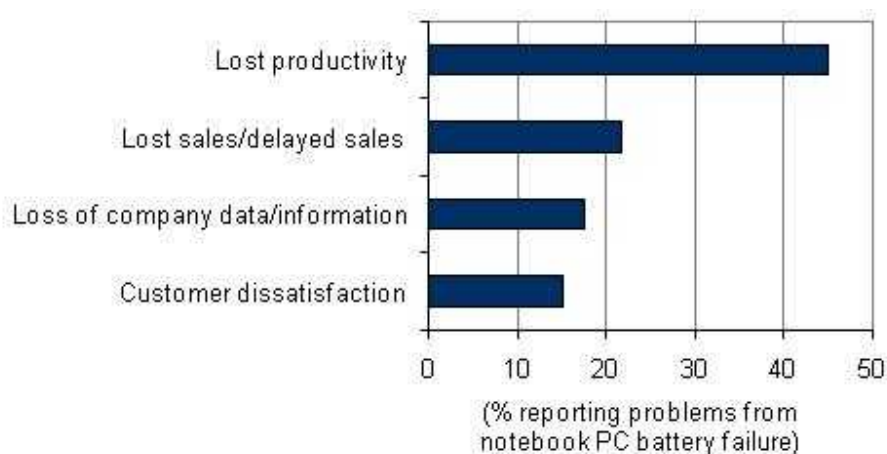
Les personnes interrogées exigent une durée de vie plus longue des batteries



Source : IDC, 2010

FIGURE 7

Problèmes significatifs causés par des pannes de batterie d'ordinateurs portables



Source : IDC, 2010

COÛTS ASSOCIES AUX PANNES DE PORTABLES

Coûts pour réparer et remplacer les données

Les pannes de portables peuvent coûter très cher à l'entreprise. L'enquête IDC montre que près de 20 % des ordinateurs portables utilisés dans les entreprises américaines nécessitent chaque année une forme ou une autre de réparation. Par ailleurs, IDC évalue le coût moyen de réparation et de remplacement des données à 2 373 \$ pour chaque incident de portable (voir Figure 8). Ces coûts sont décomposés de la façon suivante :

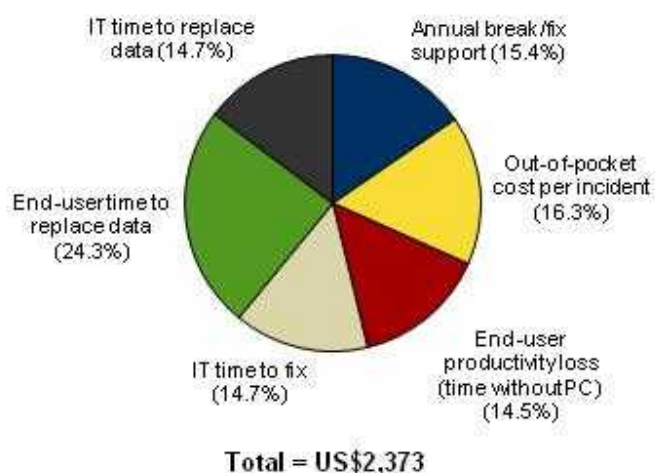
- ☒ **Coûts annuels d'assistance pour des pannes et réparations** : coûts encourus par l'entreprise pour disposer de contrats d'assistance pour les pannes et réparations
- ☒ **Frais annexes** : frais non couverts par les contrats d'assistance, ou que l'entreprise doit couvrir
- ☒ **Temps de productivité perdu par les utilisateurs finaux** : valeur de la perte de temps et de productivité subie par l'utilisateur lorsque son ordinateur portable est hors-service
- ☒ **Temps consacré par les équipes informatiques à gérer l'incident** : montant affecté par l'entreprise aux salaires des équipes informatiques qui doivent administrer, faire le suivi et, dans la majorité des cas, effectuer les réparations nécessaires
- ☒ **Temps consacré par les utilisateurs finaux à remplacer les données** : au-delà du temps perdu par l'utilisateur final lorsque son ordinateur est en panne, il

s'agit de la valeur du temps consacré par les utilisateurs finaux au remplacement des fichiers et des données critiques perdus

- ☒ **Temps consacré par les équipes informatiques à remplacer les données** : il s'agit du temps nécessaire aux équipes informatiques pour aider les utilisateurs finaux à retrouver leurs données sur les systèmes de sauvegarde et à récupérer les données perdues

FIGURE 8

Coût total par incident pour réparer un ordinateur portable



Source : IDC, 2010

Impact sur la continuité de l'activité

Même si les évaluations fournies ci-dessus comprennent un large éventail de coûts, y compris les frais annexes et la valeur du temps perdu par les utilisateurs et les équipes informatiques, elles ne représentent qu'un seul aspect du problème. Les ordinateurs portables sont devenus essentiels aux salariés dans occupant de nombreux postes dans différents secteurs de l'économie. Le fait de perdre ou d'endommager un portable peut avoir sur l'entreprise un impact bien plus important que les seuls coûts de réparation ou de remplacement.

Même lorsque le règlement le déconseille, de nombreux employés conservent sur leurs ordinateurs portables des fichiers essentiels qu'ils ne sauvegardent pas régulièrement sur un site centralisé. Les utilisateurs qui perdent inopportunistement leurs portables peuvent également perdre des informations primordiales nécessaires pour mener à bien d'importantes missions professionnelles. Ceux constamment en déplacement peuvent perdre l'accès à leur courriel/aux communications, aux bases de données du siège et à d'autres fichiers essentiels. Quant à certains employés, s'il leur arrivait d'endommager leur portable au bon, ou plutôt au mauvais, moment, cela

entraînerait la perte d'informations irremplaçables et indispensables, la perte de contrats commerciaux importants ou de l'insatisfaction de la part de leurs clients.

Certaines entreprises exigent que leurs employés soient toujours accessibles, avec un temps de réaction qui se compte en minutes et heures et non en jours ou semaines. Elles considèrent que toute période d'indisponibilité est inacceptable et que la continuité de l'activité offert par les systèmes tout-terrain est inestimable.

L'importance des systèmes tout-terrain

La plupart des entreprises valorisent le rôle joué par les systèmes tout-terrain en matière de continuité de l'activité et la protection de leurs informations. Dans l'enquête IDC, 62 % des personnes interrogées ont affirmé que leur société utilisait des portables renforcés ou semi-renforcés. Par ailleurs, plus la société est grande, plus son taux de déploiement est important : 67 % des entreprises de plus de 1 000 employés possédaient des systèmes tout-terrain. IDC pense que la taille de ces entités les rend plus réceptives aux questions de continuité de l'activité, et qu'elles sont donc plus susceptibles d'investir les ressources nécessaires pour se procurer les équipements appropriés.

Sur les marchés verticaux, le plus fort taux de déploiement des ordinateurs portables tout-terrain est constaté au sein du gouvernement fédéral (91 %), puis dans la banque et les communications/haut débit/câble (86 % au total). en matière de postes, il n'est pas étonnant de retrouver les plus hauts taux de déploiement dans des fonctions où les portables sont exposés aux éléments naturels : les fonctions de fabrication/atelier ont un taux de déploiement de 83 %, suivies des fonctions de livraison/réception/salle courrier/entrepôt, dont le taux de déploiement est de 80 %. Mais cela ne devrait pas occulter le fait que le taux de déploiement des systèmes renforcés ou semi-renforcés est également très élevé dans d'autres fonctions, avec par exemple 60 % dans les fonctions bureautiques et administratives.

Les entreprises déploient des ordinateurs portables tout-terrain pour réduire les coûts de réparation et assurer la continuité de leur activité

L'une des raisons évidentes du déploiement des systèmes tout-terrain est la réduction des frais annexes de réparation et de remplacement des ordinateurs endommagés. L'enquête IDC montre que le taux de réparation et de remplacement est très élevé. Par exemple, parmi les entreprises ayant l'intention d'acquérir de nouveaux portables dans les 12 mois à venir (98 % des personnes interrogées), 19 % d'entre elles, soit près d'une personne sur cinq, avait l'intention d'effectuer cet achat pour remplacer des portables cassés ou endommagés.

Ces ordinateurs coûtent cher à réparer, si l'on prend simplement en compte les frais annexes de réparation, ainsi que le temps des équipes informatiques consacré à l'administration des réparations et au remplacement des données perdues par l'entreprise. Il peut devenir impossible d'évaluer l'ensemble des coûts, si l'impact total sur l'entreprise est pris en compte, c'est-à-dire les ventes non réalisées, les données manquantes et l'insatisfaction des clients.

Les ordinateurs portables, qui sont davantage transportés et exposés aux dangers, comme l'usure provoquée par les voyages, la sécurité des aéroports et les chutes possibles, sont bien plus vulnérables que les ordinateurs de bureau. Par ailleurs, la transition progressive vers les ordinateurs portables signifie qu'une plus grande proportion du parc installé est exposée chaque année. Les entreprises recherchent une solution offrant plus de sécurité à leurs employés, et nombreuses sont celles qui choisissent de se protéger avec des ordinateurs portables tout-terrain.

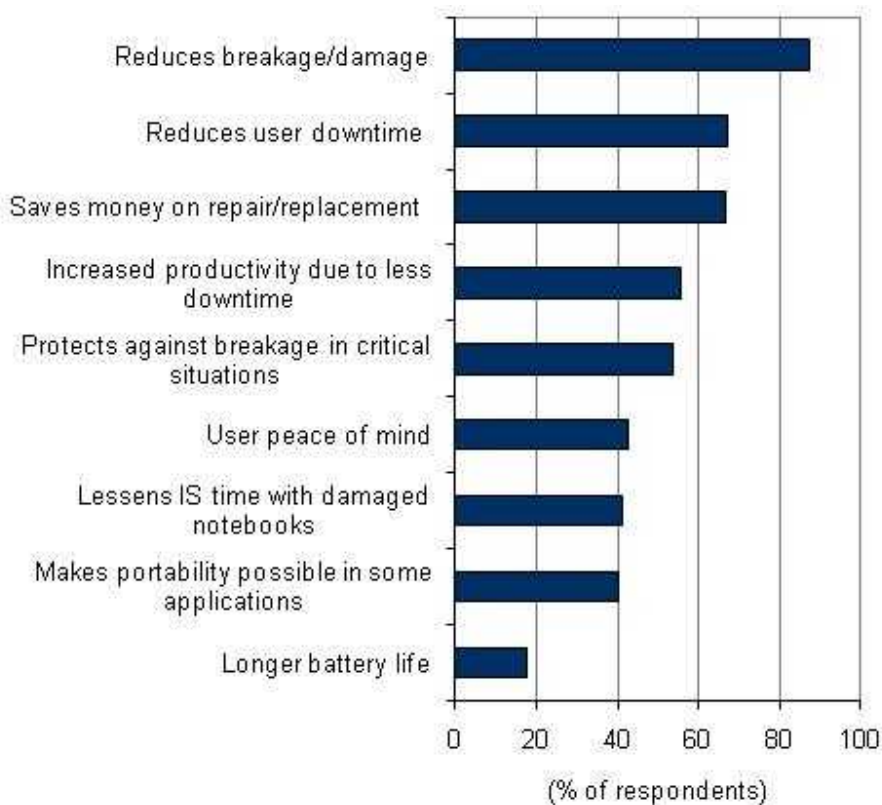
Avantages des ordinateurs portables tout-terrain

Les personnes interrogées ont résumé leur opinion sur les ordinateurs portables tout-terrain en mentionnant un grand nombre d'avantages (voir Figure 9), la principale raison étant la diminution des pannes/des dégâts, suivie de la réduction du temps d'indisponibilité pour les utilisateurs et les économies d'argent effectuées sur les réparations et le remplacement (tous deux mentionnés par 67 % des personnes interrogées). 55 % des personnes interrogées ont également mentionné l'augmentation de la productivité, suite à la diminution des périodes d'indisponibilité.

FIGURE 9

Principaux avantages des ordinateurs portables renforcés

Q. Quels sont les principaux avantages à utiliser des ordinateurs portables renforcés ?



Source : IDC, 2010

Cycle de vie des ordinateurs portables : impact sur les coûts et l'environnement

Dans l'enquête IDC, les ordinateurs portables ont une durée de vie moyenne de deux ans et cinq mois dans l'entreprise (voir Figure 10). Par contre, les entreprises possédant des portables renforcés projettent que leur durée de vie sera de trois ans et six mois. Les propriétaires de portables renforcés ont plusieurs avantages par rapport à ceux qui possèdent des portables ordinaires. En l'occurrence, la possibilité de prolonger la durée de vie d'un ordinateur permet d'obtenir des économies de coûts et des avantages écologiques importants. Lorsque le cycle de vie augmente, le coût de possession et l'impact écologique diminuent, car les frais non récurrents sont étalés sur une plus longue période d'utilisation. La réduction des coûts se traduit de plusieurs manières, y compris par la réduction des coûts d'achat, qui peut être substantielle.

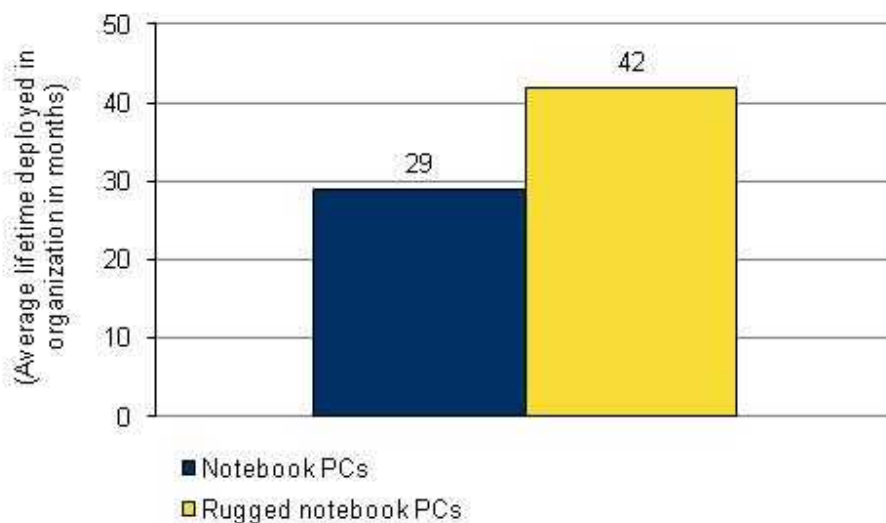
Du point de vue de la solidité, les ordinateurs sont des produits particulièrement coûteux à fabriquer, nécessitant des matières premières et de l'énergie. L'augmentation de la durée de vie des ordinateurs, comme par exemple les portables renforcés, permet de retarder la fabrication de nouvelles machines, ce qui se traduit par des économies de matières premières et d'énergie. Les économies de coûts ne sont pas limitées à la fabrication. Bien au contraire, elles touchent les opérations logistiques ultérieures, la création de canaux de distribution et tous les autres aspects de commercialisation des produits.

De plus, les systèmes renforcés ont un impact écologique prolongé dans la mesure où ces ordinateurs prennent plus de temps que les ordinateurs ordinaires pour arriver en phase de recyclage. Ces aspects positifs se retrouvent dans la réduction de la consommation d'énergie, l'émission de gaz carbonique et l'utilisation des décharges, qui sont tous d'une grande importance pour l'environnement.

Par ailleurs, des batteries bien conçues et bien fabriquées ont un impact écologique positif plus important que les batteries ordinaires. Elles se rechargent plus vite, s'utilisent plus longtemps et ont une durée de vie plus longue, entraînant une réduction de la consommation d'énergie et par conséquent des émissions de gaz carbonique. Dans ce contexte, les entreprises qui ont des déploiements importants peuvent accroître leurs bénéfices et réduire leur empreinte écologique en réduisant leurs coûts d'énergie et leurs émissions de gaz carbonique.

FIGURE 10

Durée de vie moyenne des ordinateurs portables et des ordinateurs portables renforcés



Source : IDC, 2010

OPPORTUNITES ET DEFIS

Bien que les clients aient de bonnes raisons commerciales d'acquérir et d'utiliser des ordinateurs portables tout-terrain qui leur permettent d'assurer la continuité de l'activité et de réduire les coûts de réparation et de remplacement des données, il existe cependant des défis que les fournisseurs doivent relever. Les deux principaux défis sont, d'une part, d'aider les clients à accepter de dépenser plus pour l'achat initial des ordinateurs portables tout-terrain, et d'autre part, de savoir répondre aux inquiétudes concernant leurs performances.

- ☒ **Coûts initiaux.** L'une des caractéristiques des portables tout-terrain est leur prix d'achat initial plus élevé que celui des portables ordinaires. Dans pratiquement chaque étude IDC, le prix d'achat est l'une des priorités qui guident les décisions d'achat des dirigeants informatiques. Mais le prix d'achat ne constitue que l'un des éléments du coût total de possession d'un ordinateur portable. Lorsqu'on prend en considération les coûts supplémentaires, dont la réduction des frais annexes de réparation, le coût du temps passé par les employés et les avantages de la continuité de l'activité, les portables tout-terrain deviennent un choix plus logique.
- ☒ **Performance.** La deuxième inquiétude concerne les performances présumées des ordinateurs portables tout-terrain. Dans les marchés verticaux, comme les services financiers, ou les fonctions comme les bureaux d'études et de développement, les utilisateurs doivent utiliser les systèmes les plus performants, et ils considèrent que les qualités de fiabilité et de solidité ne sont pas une priorité. Par ailleurs il existe généralement une « préférence » de prix que le marché s'attend à se voir proposer en matière de processeurs, de mémoires vives et de disques durs. Les ordinateurs portables tout-terrain ne possèdent pas

toujours les caractéristiques techniques les plus avancées, car les fabricants se focalisent surtout sur les processus de qualité, de solidité et de fabrication. Les fournisseurs de portables tout-terrain doivent s'efforcer d'y intégrer les composants les plus évolués tout en garantissant que les portables sont conformes aux normes de renforcement.

Bien qu'il soit important que les fournisseurs de portables tout-terrain relèvent ces défis, ces derniers constituent également pour eux une grande source d'opportunités. La puissance informatique pure est devenue quelque peu banale, et la majorité des portables ordinaires sont capables d'offrir la connectivité de base et de faire tourner les applications nécessaires à un grand nombre d'utilisateurs.

D'un autre côté, il est certain que la fiabilité constitue un facteur important, pas seulement pour les employés sur le terrain, dont les portables doivent supporter les vibrations, les poussières et les conditions extrêmes, mais aussi pour les employés « ordinaires » dont les ordinateurs doivent endurer l'usure liée à une utilisation quotidienne et aux voyages d'affaires, et pour qui la perte de données essentielles serait extrêmement coûteuse. Les fournisseurs de portables tout-terrain doivent concentrer leurs efforts de communication pour suggérer à leurs clients de modifier leur stratégie d'achat purement focalisée sur les caractéristiques de performance des portables, et de porter une attention plus grande à la solidité de leurs ordinateurs.

CONCLUSION

Les ordinateurs portables tout-terrain existent depuis de nombreuses années et ont fait une percée remarquable dans des secteurs comme la fabrication et la construction, et dans des fonctions telles que les opérations sur le terrain, où les ordinateurs sont plus exposés aux dangers. Il semble que ces secteurs et ces fonctions continueront très vraisemblablement à favoriser l'achat d'ordinateurs durables, mais IDC pense que les ordinateurs portables tout-terrain peuvent profiter à éventail plus large d'entreprises et de fonctions.

La main d'œuvre mondiale profite des avantages de portabilité et de facilité offerts par les ordinateurs portables. Les portables, qui représentent déjà plus de 40 % des ventes d'ordinateurs, sont la catégorie de machines qui croît le plus vite, et dont la proportion continuera d'augmenter dans le parc informatique mondial. Mais plus l'entreprise se repose sur ses portables, plus elle accroît le risque de perdre des données en raison de dégâts matériels.

Les portables endommagés coûtent cher en termes de frais annexes de réparation, de perte de productivité et d'heures de main-d'œuvre pour réparer les ordinateurs et remplacer les données, ces coûts s'élevant, selon IDC, à plus de 2 300 \$ par portable. Les ordinateurs endommagés peuvent aussi potentiellement représenter un coût élevé de perte de continuité de l'activité. Les utilisateurs conservent de plus en plus souvent les fichiers et données essentiels sur leurs portables, et par conséquent, un portable endommagé peut entraîner la perte de certains contrats, d'informations confidentielles à l'entreprise, ou encore générer une insatisfaction chez les clients. Selon IDC, toute entreprise utilisant à grande échelle les portables qui souhaite réduire ces risques devrait envisager l'achat de portables renforcés.

Avis concernant le copyright

Publication externe des informations et données IDC : l'utilisation de toutes les informations IDC dans le cadre de publicités, de communiqués de presse ou de contenus promotionnels doit être soumise à l'accord écrit préalable du vice-président ou directeur local IDC concerné. Une version du document proposé doit accompagner la demande. IDC se réserve le droit de refuser l'utilisation externe de ces informations pour quelque raison que ce soit.

Copyright 2010 IDC. Reproduction strictement interdite sans accord écrit préalable.