

Logistique inverse pour la réparation d'appareils électroniques

Optimiser le cycle d'exécution des commandes
de vos appareils électroniques

Contents

Introduction	3
Portrait de l'industrie : Fabricants d'équipement, services gérés, bris et réparation et fournisseurs de garanties prolongées	5
Gestion des services régionaux et des services au dépôt ...	13
Remplacer ou réparer? Hausse de la demande pour les services de réparation	15
L' évolution du secteur de la réparation d'ordinateurs.....	19
Les éléments essentiels de la logistique dans un processus efficace de récupération, de réparation et de retour	26
Conclusion – Avec tant de choses en jeu, prenez le temps d'explorer vos options de logistique	32
Références	37



Introduction

Pour des millions de consommateurs, la fermeture des lieux de travail et des écoles en raison de la pandémie signifiait une chose : c'est le temps d'acheter un nouvel ordinateur ou un gros téléviseur. C'est exactement ce qui s'est passé. Les ventes d'ordinateurs personnels ont augmenté de près de [5 %](#) en 2020, ce qui représente le plus haut taux de croissance de la décennie. Les ventes de gros téléviseurs (65 po ou plus) ont augmenté de [plus de 50 %](#) au cours des six premiers mois de 2020. Enfin, les ventes de téléphones mobiles atteindront probablement [1,7 milliard](#) d'unités en 2021.

Ces unités achetées s'ajoutent aux milliards d'ordinateurs portables, d'ordinateurs de bureau, de tablettes et de téléphones intelligents déjà utilisés dans le monde. [Microsoft](#), par exemple, indique que plus d'un milliard d'appareils utilisent sa plateforme Windows 10.

[GSMA Intelligence](#) rapporte que près de 5,3 milliards de personnes possèdent actuellement un appareil mobile. Un ménage moyen aux États-Unis a maintenant [dix appareils connectés](#). Au [Canada](#), près de 85 % des ménages possèdent un ordinateur, tandis que près de 90 % d'entre eux possèdent un téléphone mobile.

Avec des appareils en si grand nombre, le besoin de services de réparation et de maintenance des appareils électroniques est criant. Une recherche menée par [SquareTrade](#) révélait que le tiers des ordinateurs portables auraient des défaillances dans les trois ans qui suivent. Qu'en est-il des téléphones? [SquareTrade](#) signale que près de 5 800 écrans de téléphone se brisent chaque heure, soit environ deux par seconde.

Les installations de réparation regroupent plus de [13 000 entreprises](#) aux États-Unis et [plus de 4 000 entreprises](#) au Canada. Ces entreprises vont de grandes chaînes de magasins en activité partout au pays à des ateliers locaux exploités par leur propriétaire. Au total, IBISWorld évalue l'industrie de la réparation à [18 milliards de dollars](#) aux É.-U. et à [2 milliards de dollars](#) au Canada.

Peu importe leur taille, les entreprises de réparation d'appareils électronique ont été occupées. La chef de file de l'industrie, [Asurion](#), signale qu'au plus fort de la pandémie, elle a observé « un bond de près de 65 % des réparations d'appareils électroniques domestiques comparativement à la même période de l'année précédente. » [uBreakiFix](#), une entreprise située en Floride qui se spécialise dans la réparation le jour même de petits appareils électroniques, a [ouvert 38 nouveaux magasins](#) au cours du deuxième trimestre de 2021, ce qui a triplé le taux de croissance de l'entreprise par rapport à 2020.

Asurion a également signalé une [hausse des bris de téléphone](#) pendant l'été 2020, alors que les gens se réjouissaient d'aller dehors. Elle enregistre notamment « une augmentation de près de 90 % du nombre d'incidents liés aux liquides, une augmentation de 25 % du nombre d'écrans fissurés et un bond de 65 % du nombre de téléphones irrécupérables, soit ceux qui sont tombés là où il n'est pas possible de les récupérer. »

Les ateliers de réparation locaux ont également enregistré une hausse de la demande. Allen Davis, un technicien en Caroline du Nord, explique que les revenus de son atelier ont doublé par rapport à l'année

précédente. « La hausse a été très constante, explique M. Davis à [Spectrum News 1](#). Il n'y a pratiquement pas eu de ralentissement. »

Peu importe leur portée ou leur taille, toutes les entreprises de réparation veulent diagnostiquer et réparer les produits des clients le plus rapidement et efficacement possible. Toutefois, l'atteinte de cet objectif dépend de plusieurs facteurs qui sont souvent hors de leur contrôle. Par exemple :

- la disponibilité des pièces;
- l'accès à des techniciens qualifiés ayant une connaissance approfondie des produits et systèmes actuels;
- la capacité limitée d'automatisation des processus de réparation, car chaque réparation doit être évaluée au cas par cas;
- l'attente des clients en matière de réparations rapides;
- l'accès à des services logistiques rapides et fiables qui veillent au fonctionnement de la chaîne d'approvisionnement, réduisent au minimum les temps d'arrêt et permettent aux entreprises de répondre aux attentes des clients. Cela comprend des services de messagerie facilement accessibles offrant une vaste couverture géographique et pouvant répondre aux besoins des clients allant de cueillettes à l'intérieur au service de manutention spéciale et de service de livraison le lendemain.





Portrait de l'industrie :
Fabricants d'équipement,
services gérés, bris et
réparation et fournisseurs
de garanties prolongées

Portrait de l'industrie : Fabricants d'équipement, services gérés, bris et réparation et fournisseurs de garanties prolongées

Dans l'industrie de la réparation des appareils électroniques, les entreprises se classent généralement dans l'une des quatre principales catégories :

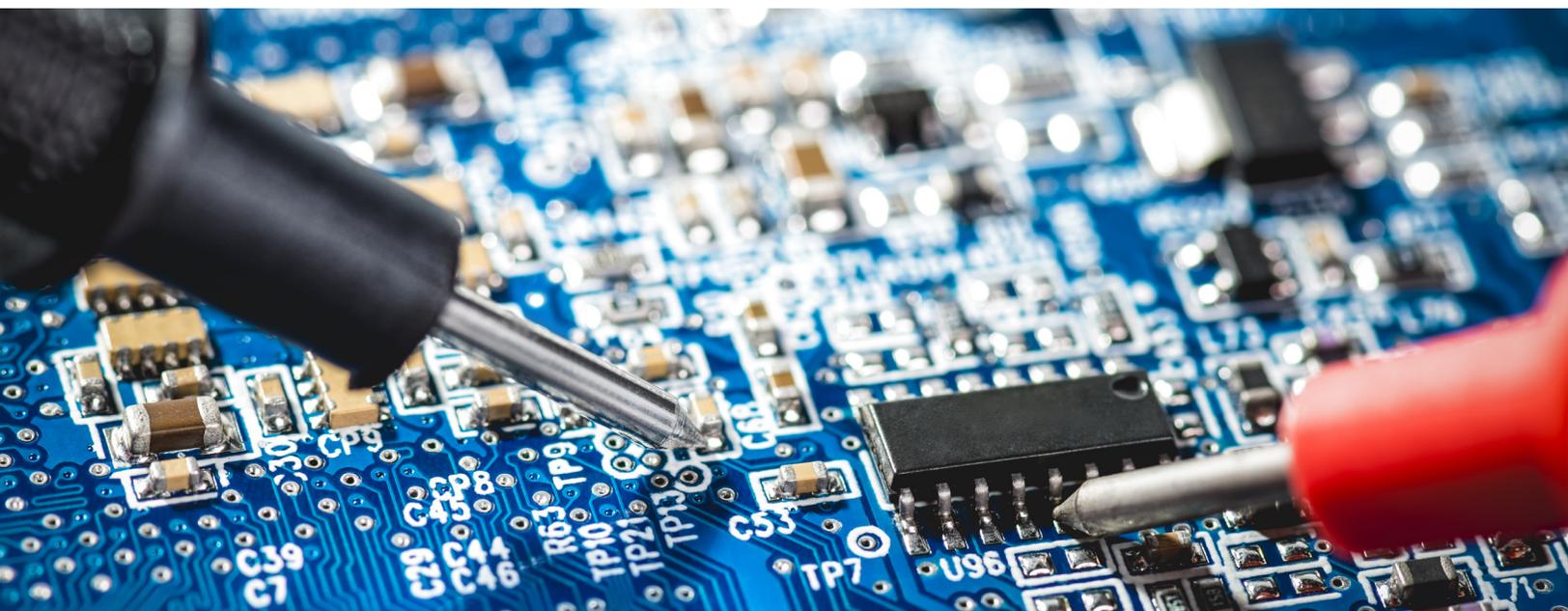
1. **les fabricants de l'équipement d'origine**, comme IBM, Xerox, Apple et Lenovo qui offrent des services de soutien et de réparation;
2. **les fournisseurs de services de gestion**, comme les entreprises offrant des services informatiques, notamment le soutien du réseau, le soutien technique, l'entretien et la réparation;
3. **les fournisseurs de services de réparation**, comme les entreprises qui offrent des services au besoin aux consommateurs et aux entreprises lorsqu'un problème informatique survient.
4. **les fournisseurs de garanties prolongées**; comme les entreprises qui offrent une meilleure couverture que celle offerte par un fabricant.

Droit de réparer

Avant de discuter de l'industrie de la réparation des appareils électroniques, il est utile de comprendre l'enjeu du droit de réparer. Cet enjeu a une incidence directe sur la façon dont les appareils électroniques peuvent être réparés, et où ils peuvent l'être.

Le droit de réparer fait référence aux pratiques des fabricants visant à limiter les réparations par les consommateurs et les ateliers de réparation. Les fabricants exercent un contrôle de nombreuses façons, notamment en limitant l'accès aux manuels de produits et aux pièces de remplacement. Ils soutiennent que les réparations de leurs produits par des tiers violent leurs droits de propriété intellectuelle. Ils invoquent la nécessité de protéger les investissements qu'ils font dans leurs produits. Ils citent également les risques pour la sécurité liés aux produits mal réparés, les menaces pour la cybersécurité, l'imputabilité et les dommages à la réputation.

Les efforts visant à obliger les fabricants à autoriser les réparations se sont transformés en mouvement national pour le droit de réparer qui touche différents secteurs, notamment ceux des TI, des appareils électroménagers et des appareils électroniques. (En 2014, une [entente](#) a été conclue avec l'industrie automobile. L'entente met fin à la pratique consistant à obliger les consommateurs à faire réparer leurs automobiles chez les concessionnaires.)



Durant l'année 2021, une loi sur le droit de réparer a été proposée dans 27 États. Toutefois, aucune proposition n'est devenue une loi.

En mai 2021, la Federal Trade Commission a publié un rapport intitulé [Nixing the Fix](#), dans lequel elle reproche aux fabricants de refuser des réparations. Le rapport a identifié plusieurs façons dont les fabricants entravent les choix de réparation des consommateurs, notamment :

- la capacité limitée d'ouvrir un appareil ou de retirer des pièces. Ces restrictions comprennent des écrous et des boulons spéciaux qui nécessitent un tournevis unique, l'utilisation de colle pour fermer les boîtiers de l'appareil et l'utilisation accrue de la soudure sur les cartes mères et d'autres composants techniques.
- L'indisponibilité de pièces, de manuels de réparation, de logiciels et d'outils de diagnostic.
- La télématique (c.-à-d. les données sur le fonctionnement et l'état d'un produit qui sont recueillies et transmises au fabricant).
- L'application des droits de brevet et des marques de commerce.

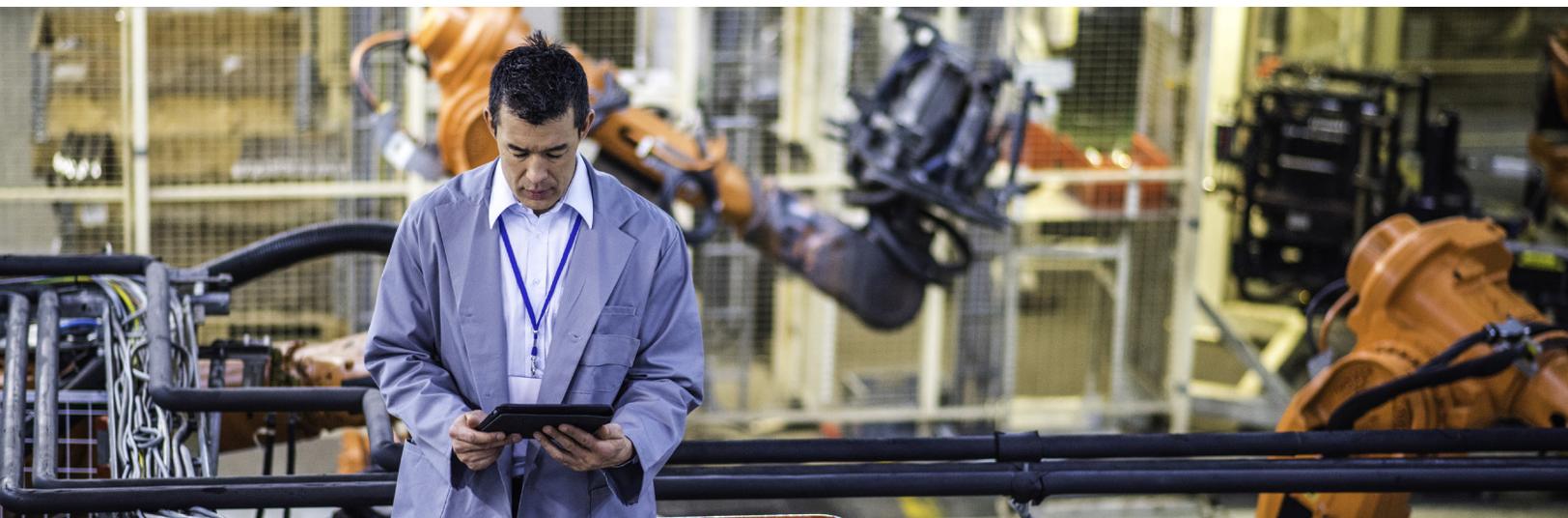
Les partisans du mouvement pour le droit de réparer ont reçu un coup de pouce en juillet 2021, lorsque le président Joe Biden est intervenu dans le dossier. Selon [Bloomberg News](#), le président a demandé à la Federal Trade Commission de « rédiger de nouvelles règles visant à empêcher les fabricants de limiter la capacité des consommateurs à réparer leurs produits dans des ateliers indépendants ou par eux-mêmes. »

Maintenant que l'enjeu de base du droit de réparer a été expliqué, voici un portrait des types d'entreprises qui offrent des services de réparation.

Fabricants d'équipement d'origine

De nombreux fabricants, connus sous le nom de fabricants d'équipement d'origine, offrent également des services de réparation et d'entretien. Ces services représentent une importante source de revenus et aident à fidéliser la clientèle. Les avantages d'utiliser les services de réparation d'un fabricant d'équipement d'origine, selon le blogue axé sur Wall Street, [The Street](#), comprennent :

- L'utilisation des pièces d'origine. Il peut s'agir d'un argument de vente important. La plupart des installations qui n'appartiennent pas aux fabricants d'équipement d'origine utilisent des pièces et des composants de rechange du marché secondaire. « Pensez à un concessionnaire Ford qui peut garantir l'installation de pneus Firestone d'origine ou à un centre de service Apple qui peut offrir des pièces originales, comme une caméra Sony sur un iPhone, indique l'analyse.



- Les pièces des fabricants d'équipement d'origine sont considérées comme plus sécuritaires et plus fiables puisqu'elles sont fabriquées par le fournisseur d'équipement d'origine.
- Pour les réparations d'articles très importants comme les ordinateurs, les fabricants d'équipement d'origine représentent ce qui est « connu ».
- La qualité des pièces de fabricants d'équipement d'origine est généralement garantie, y compris l'offre d'une garantie.

Malgré ces avantages, l'offre de services de réparation peut présenter de sérieux obstacles pour un fabricant. Un rapport du [Harvard Business Review \(HBR\)](#) a mis en lumière les défis suivants :

- La nécessité d'envoyer, avec peu de préavis, des pièces, du personnel et de l'équipement à plusieurs endroits et un sentiment d'urgence lié à des délais fixes.
- La nécessité de soutenir toute la gamme de produits d'un fabricant, c'est-à-dire les modèles actuels et précédents. Il faut généralement maintenir une liste exhaustive des UGS.
- La nécessité de la formation continue des techniciens. Les travailleurs doivent connaître les nouveaux produits offerts et perfectionner régulièrement leurs compétences. Les techniciens ont également besoin de renouveler leur expertise pour réparer les anciens modèles de produits.
- Les installations de réparation fonctionnent dans un environnement d'incertitude puisque les retours surviennent de façon inattendue et sporadique.
- La nécessité de planifier l'élimination écologique des composantes défectueuses.

Les clients qui font appel aux services des fabricants d'équipement d'origine s'attendent à des réparations rapides, précises et rigoureuses. Les fabricants ont répondu en offrant des services impressionnants, dont voici quelques exemples :

- **Lenovo** offre un accès direct aux techniciens qui sont évalués en fonction de leur taux de réparation à la première tentative. Si une nouvelle pièce est nécessaire ou si la réparation doit être effectuée ailleurs, Lenovo offre l'option de réparation pour le jour ouvrable suivant.
- **IBM** offre [des services complets de maintenance pour du matériel et des logiciels](#), notamment :
 - l'assistance à distance en tout temps;
 - l'accès aux ingénieurs pour obtenir du soutien sur place afin de cerner et de résoudre les problèmes plus complexes;
 - les [mises à niveau](#) du service sont offertes pour une couverture additionnelle. Elles peuvent comprendre le remplacement de pièces par un ingénieur d'IBM, le soutien pour plus [de 30 000 produits matériels et logiciels multifournisseurs](#) ainsi que la mise à niveau de l'équipement d'IBM.
- **Hewlett Packard (HP)** publie tous les manuels de produits sur son site Web. L'entreprise offre également des outils de diagnostic qui aident les clients à diagnostiquer et à corriger les problèmes. Un réseau de [fournisseurs de services de réparation autorisés](#) est offert pour un service sur place ou à distance. Si le produit nécessite un service donné ailleurs, HP offre un service d'expédition accéléré gratuit.

Fournisseurs de services de gestion

Les fournisseurs de services de gestion offrent des services informatiques à d'autres entreprises. Il existe environ [40 000 fournisseurs de service de gestion](#) en Amérique du Nord. Ils signent des contrats de services informatiques, de la gestion complète des systèmes et des services de sécurité au soutien technique et à la réparation, avec d'autres entreprises, petites et grandes.

Otelco, situé en Alabama, dresse la liste [de plusieurs avantages](#) de faire appel à un fournisseur de services de gestion, comme :

- **Surveillance en tout temps** : Les spécialistes des fournisseurs de services de gestion surveillent continuellement les systèmes des clients pour repérer les menaces et les irrégularités. Les menaces sont traitées immédiatement et tous les problèmes sont résolus avant qu'ils n'aient une incidence sur les activités commerciales. En cas de défaillance du système, un technicien dédié au compte du client rétablira rapidement le service.
- **Prévention** : Les fournisseurs de services de gestion utilisent une technologie de pointe pour protéger proactivement ses systèmes contre les cybercriminels et les autres menaces à la sécurité.
- **Mises à jour** : Les principaux services des fournisseurs de services de gestion comprennent des mises à jour logicielles régulières, la sécurité des données et la gestion d'applications de tiers.
- **Service d'assistance** : Les fournisseurs de services de gestion offrent du soutien en tout temps. Les utilisateurs peuvent accéder instantanément au soutien à distance et en ligne pour les problèmes courants de logiciel ou de réseau. Le fournisseur de services de gestion récupère, répare et retourne également les ordinateurs qui doivent être réparés ailleurs qu'à l'établissement.

Fournisseurs de services de réparation

Comme son nom l'indique, les fournisseurs de services de réparation entrent en jeu lorsqu'un problème survient. Selon le fournisseur de solutions technologiques [Consolidated Technologies](#), « les fournisseurs de services de réparation envoient un technicien informatique professionnel à votre établissement pour analyser et résoudre les problèmes du système, puis offrir des recours sur place. » Les services rendus durant le rendez-vous sont facturés aux entreprises. Les services de TI ne nécessitent pas de contrats ou d'abonnements.

Par conséquent, les services de réparation ne sont pas axés sur les services préventifs qui pourraient aider à éviter les défaillances du système ou de l'équipement. Ils effectuent plutôt les réparations après qu'un problème soit survenu. [CCSI](#), une entreprise de New York qui offre des services de réparation et de gestion, indique ce qui suit : « Le modèle de réparation lorsqu'un bris survient offre plusieurs avantages. Il s'agit d'un bon modèle pour les problèmes ponctuels, comme la configuration des paramètres du nouveau matériel. Il peut également être économique pour les entreprises ayant des besoins informatiques simples. »

Fournisseurs de garanties

Les fournisseurs de garanties offrent de meilleures garanties que celles offertes par les fabricants. Leur couverture peut s'étendre sur plusieurs années. En 2019, les consommateurs ont dépensé [près de 50 milliards de dollars](#) en plans de protection pour leurs appareils électroménagers, appareils électroniques, ordinateurs et téléphones mobiles. Ce montant devrait atteindre 59,5 milliards de dollars d'ici 2028.

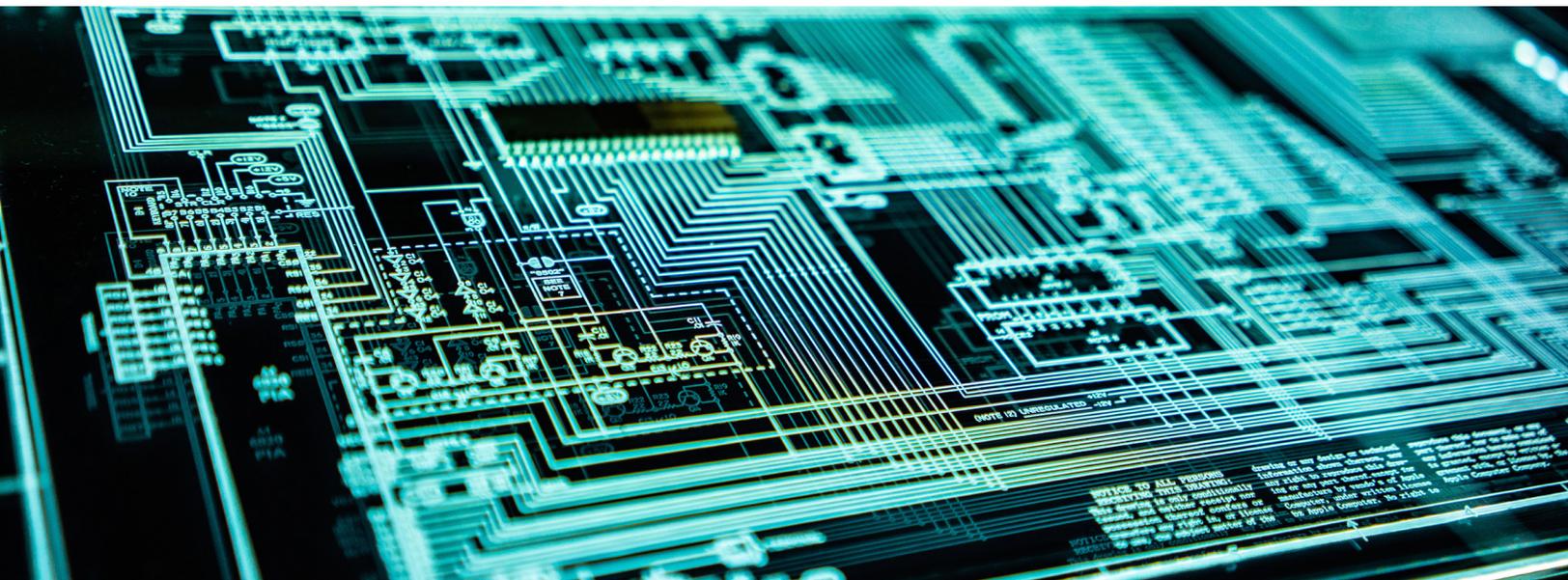
Voici les principaux fournisseurs du secteur de la garantie prolongée :

- **AppleCare** est la garantie prolongée offerte par Apple aux acheteurs de son portefeuille de produits. Il s'agit du plus grand programme de garantie prolongée au monde. [Warranty Week](#) estime que AppleCare a des contrats de service d'une valeur de 7,25 milliards de dollars dans le monde.
- **Asurion Service Plans** administre les régimes vendus par trois des quatre principaux réseaux de téléphonie cellulaire aux États-Unis : Verizon, AT&T Wireless et Sprint. (Le quatrième, T-Mobile, est passé d'Asurion à Assurant en 2013.) Asurion gère également des régimes pour les produits vendus par Amazon.com, BJ's Wholesale Club, Home Depot et Walmart, entre autres. [Warranty Week](#) estime qu'« Asurion a son nom sur la moitié des contrats de service au détail vendus aux consommateurs américains pour les appareils mobiles, les appareils électroniques et les appareils électroménagers. »

- **SquareTrade** a été acquis par Allstate Corp. en 2017. SquareTrade offre une couverture pour les appareils électroniques grand public et promet un processus de réclamation sans tracas. [Warranty Week](#) a désigné SquareTrade comme étant « l'un des administrateurs de garanties prolongées les mieux connus du secteur ». L'entreprise gère les régimes pour Costco, Office Depot, Staples, Bureau en Gros, Sam's Club et Target. SquareTrade est le fournisseur exclusif de garanties pour les produits Kindle, Echo et Fire d'Amazon.
- **Assurant** est un fournisseur de premier plan de contrats de service prolongé pour les automobiles et les produits de détail. Il administre les régimes de protection pour T-Mobile et Lowe's. De plus, il détient une part minoritaire du compte Amazon.com.
- **The American International Group (AIG)** gère les plans des magasins Best Buy et d'autres détaillants. AIG représente plus de 20 % de tous les contrats de service aux États-Unis pour les téléphones mobiles, les appareils électroménagers et les appareils électroniques. Seul Asurion détient une plus grande part du marché.

Bien que les fournisseurs de garanties offrent différents niveaux de couverture à différents prix, ils accordent tous la priorité à un bon service à la clientèle, ce qui comprend des services de réparation et de remplacement rapides qui réduisent au minimum le temps pendant lequel un client est sans appareil ou produit. Voici quelques exemples :

- **Asurion** est la société mère de la chaîne de magasins de réparation uBreakiFix. uBreakiFix offre des services de réparation sans rendez-vous et le jour même pour les petits appareils électroniques, comme les téléphones intelligents, les consoles de jeu et les tablettes. L'entreprise est un fournisseur autorisé de Samsung Care et le partenaire exclusif des services sans rendez-vous pour les clients de Google Pixel.
 - Asurion et uBreakiFix ont un effectif combiné de plus de 10 000 techniciens formés. L'équipement est réparé en magasin, au domicile ou au travail du client.
 - Asurion offre des services de réparation de téléphone le jour même et de remplacement du téléphone le lendemain.
 - En ce qui a trait aux [ordinateurs portables](#), Asurion offre l'expédition prépayée vers l'un de ses centres de réparation. Les clients peuvent faire le suivi de leur réclamation grâce aux mises à jour par courriel. La plupart des réparations sont effectuées dans les deux jours ouvrables suivant la réception.



- [Asurion Enterprise](#) peut répondre aux besoins en main-d'œuvre en région éloignée. Ce service comprend l'accès aux techniciens qui se rendent où se trouvent les employés ainsi que la réparation ou le remplacement des appareils dans les quatre heures.
- **SquareTrade** offre [la réparation sur demande en 60 minutes](#) des téléphones mobiles iPhone et Galaxy. Un technicien de SquareTrade se rend à la maison, au bureau ou même dans un lieu de rencontre du quartier d'un client pour réparer rapidement un téléphone.
Pour les appareils autres que les téléphones, SquareTrade [offre des options](#) comme celles qui suivent :
 - Le client bénéficie de [l'expédition gratuite](#) pour envoyer ses produits endommagés à l'installation de réparation. SquareTrade garantit des réparations en cinq jours ouvrables ou moins.
 - Réparation locale le jour même. Le client prend les dispositions nécessaires avec un fournisseur de services de réparation pour une réparation le jour même et envoie le reçu pour remboursement à SquareTrade. En 2019, Allstate, la société mère de SquareTrade, a fait l'acquisition de la chaîne de magasins de réparation [iCracked](#). iCracked offre des services de réparation sur place pour les téléphones intelligents et les tablettes en Amérique du Nord.
- **AppleCare** offre trois options pour obtenir des services de réparation :
 - Apple planifiera [l'expédition d'un produit](#) à un centre de réparation Apple. Le client recevra une boîte et une étiquette d'expédition pour emballer l'ordinateur ou un autre type d'appareil. L'étiquette d'expédition indique le nom d'un service de messagerie. Le client doit apporter le colis au dépôt ou communiquer avec le service de messagerie pour planifier une cueillette.
 - Un client peut communiquer un fournisseur de services autorisé d'Apple.
 - Un client peut prendre rendez-vous avec un Genius dans un magasin Apple Store. Les Genius sont des techniciens certifiés d'Apple dans les magasins Apple.





La sécurité est la clé de l'expédition d'ordinateurs et d'appareils électroniques à réparer

Les envois d'ordinateurs, de téléphones et d'autres appareils électroniques à réparer nécessitent une attention particulière. Jetez un coup d'œil à nos conseils pour veiller à ce que vos envois arrivent à temps et en parfait état!

[Lire les conseils](#)



A photograph of two women in professional attire. The woman on the left has long, wavy blonde hair and is wearing glasses and a dark blazer. The woman on the right has long, wavy brown hair and is wearing a light blue button-down shirt. They are both looking towards the right side of the frame, appearing to be in a collaborative work environment. The background is a bright, out-of-focus office space.

Gestion des services
régionaux et des
services au dépôt

Gestion des services régionaux et des services au dépôt

Les techniciens sont souvent en mesure d'effectuer les réparations à distance ou au téléphone en personne. Toutefois, il arrive qu'un équipement doive être réparé dans une installation de réparation. Ces installations sont désignées comme des « dépôts de réparation ».

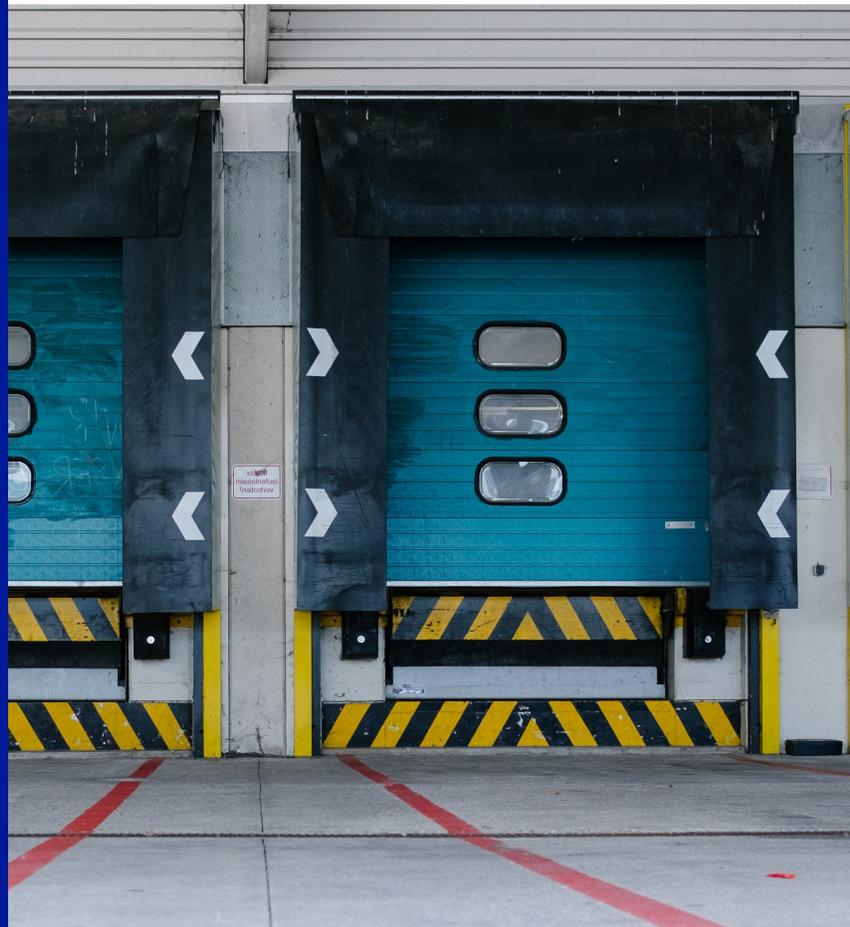
Les [clients](#) expédient leurs produits directement à un dépôt de réparation pour service. Une fois la maintenance ou la réparation effectuée, le produit est retourné au client.

Les dépôts de réparation comptent sur la technologie et la logistique pour gérer ces défis. De nos jours, la technologie occupe une grande place dans les dépôts et les principaux processus sont automatisés pour assurer la visibilité, l'imputabilité et l'efficacité globale. Dans de nombreux cas, une installation comptera sur les services de messagerie pour veiller à ce que les cueillettes et les livraisons soient rapides et sécuritaires. Une solution de messagerie rapide et fiable réduit le temps pendant lequel les clients n'ont pas leur ordinateur ou leur appareil. Un fournisseur de services de messagerie idéal offrira des solutions technologiques personnalisées qui veillent à ce que les cueillettes et les livraisons soient faites à temps et sans tracas.



Bien que la priorité soit accordée à la rapidité et à la précision du service pour toutes les réparations, les dépôts font face à des défis uniques. Parmi ceux-ci, on retrouve :

- ✓ la coordination de la logistique entre le client et le centre de réparation;
- ✓ le prêt de produits pour utilisation pendant que l'équipement est dans l'atelier;
- ✓ le traitement des commandes de pièces qui ne nécessitent pas de service;
- ✓ la réception et l'étiquetage des produits reçus au centre de service du dépôt;
- ✓ le suivi de l'équipement du client durant son transport dans l'établissement de réparation;
- ✓ les communications avec les clients tout au long du processus de réparation;
- ✓ la coordination des activités de service avec les fournisseurs tiers;
- ✓ le retour des produits réparés aux clients.



A close-up photograph of a technician in a white lab coat, seen from the side, holding a small green microchip between their fingers. The technician is looking at the chip. In the background, an open server rack is visible, showing various components and slots. The image has a green vertical bar on the right side.

Remplacer ou réparer?
Hausse de la demande
pour les services de
réparation

Remplacer ou réparer? Hausse de la demande pour les services de réparation

Une école en Louisiane a rapporté que dans les semaines suivant l'ouverture, trois élèves avaient brisé leur iPad fourni par l'école. Comme l'a rapporté [Reuters](#), un appareil a été écrasé par les livres dans le sac à dos, un autre est tombé au sol et le dernier a « mystérieusement » craqué. Ces bris correspondent aux conclusions d'une étude menée par SquareTrade qui a révélé que 50 % des parents ont affirmé que leurs enfants ont endommagé un appareil électronique.

Un autre rapport de SquareTrade révèle que [57 %](#) des consommateurs ont déclaré avoir endommagé un appareil et avoir dépensé en moyenne 334 \$ en réparations.

De toute évidence, la réparation des appareils électroniques est un très gros marché. C'est également un secteur en croissance. Selon [CareerExplorer](#), plus de 635 000 techniciens en réparation informatique travaillent actuellement aux États-Unis. Toutefois, la demande devrait augmenter de plus de 11 %, ce qui se traduit par 72 000 techniciens additionnels d'ici 2026.

Comme les ordinateurs sont de plus en plus complexes et coûteux, les entreprises trouvent souvent qu'il est plus économique de réparer un appareil plutôt que de payer pour son remplacement. [Business.org](#) indique que les entreprises peuvent s'attendre à payer jusqu'à 3 500 \$ pour un ordinateur de bureau haut de gamme. Les entreprises qui choisissent d'offrir des ordinateurs portables à leurs employés peuvent s'attendre à payer 3 000 \$ pour des modèles rapides ayant une grande capacité de stockage.

Généralement, selon un article de [The Guardian](#), les entreprises veulent des ordinateurs portables robustes, fiables et réparables, et sont disposées à payer un peu plus pour ceux-ci. En outre, les entreprises exigent fréquemment une personnalisation en fonction de spécifications qui surpassent celles offertes pour les appareils grand public.

Les techniciens sont recherchés dans de nombreuses catégories de produits. Voici quelques données sur la réparation rapportées par [Consumer Affairs](#) :



De 3 % à 7 % des téléviseurs ont des défaillances au cours des quatre premières années.



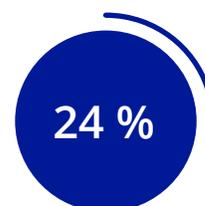
Le taux de réparation des appareils photo, comme les appareils automatiques et reflex à un objectif, se situe entre 5 % et 8 %.



Le taux de défaillance des consoles PlayStation de Sony et Xbox de Microsoft se situe entre 3 % et 6 %.



Entre 30 % et 50 % des téléphones intelligents sont endommagés ou brisés.



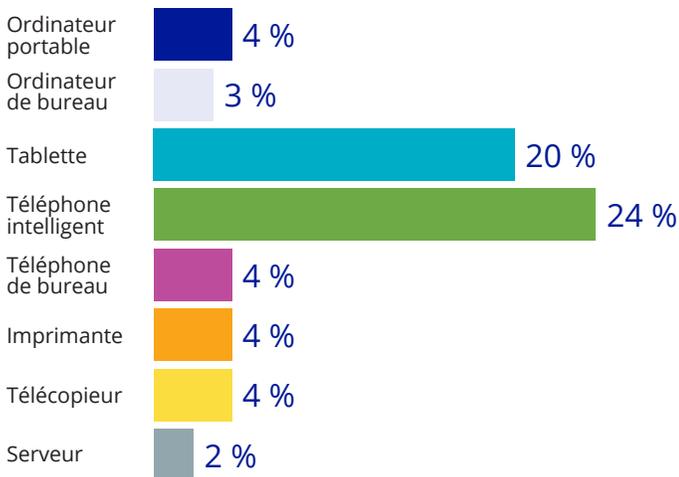
Le taux de réparation des ordinateurs personnels, y compris les ordinateurs portables et les ordinateurs de bureau, est de 24 %.

Et surtout, les entreprises veulent conserver leurs appareils pendant plusieurs années. « Les entreprises qui se dotent d'un parc informatique comptant peut-être plus de 10 000 appareils veulent être en mesure d'acheter des appareils identiques pendant longtemps, peut-être 12 à 18 mois, ainsi que des pièces pendant jusqu'à cinq ans », souligne l'article de The Guardian. « parfois, poursuit l'article, leurs services des TI réparent les appareils en remplaçant les pièces de pièces brisées, alors il est utile que les composantes soient les mêmes. »

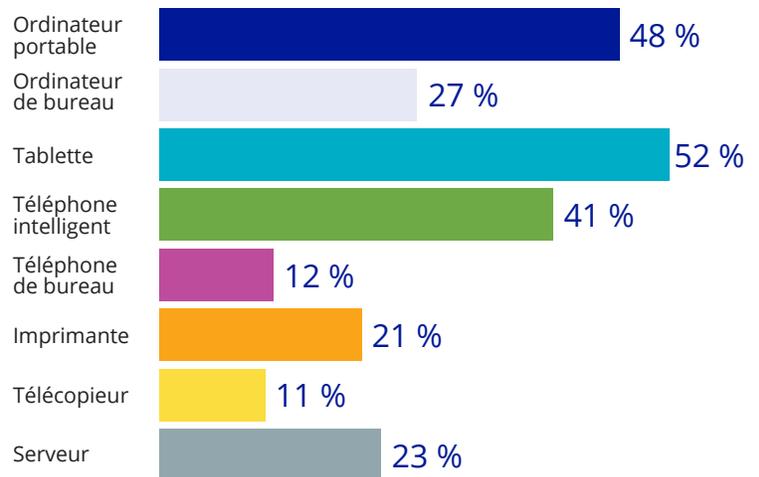
Une étude de [Spiceworks](#) a révélé que 70 % des entreprises utilisent les ordinateurs de bureau pendant au moins cinq ans avant de les remplacer. Seulement 24 % des entreprises les utilisent pendant plus de sept ans, soit bien après l'expiration de la couverture des garanties. Voici un aperçu des conclusions de Spiceworks au sujet de la durée de vie de l'équipement des entreprises :

Combien de temps les entreprises utilisent-elles l'équipement technologique avant de le remplacer ou de le mettre hors service?

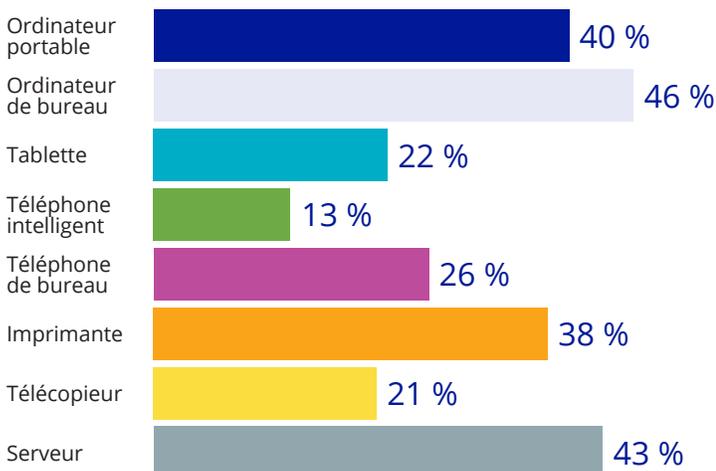
Deux ans ou moins



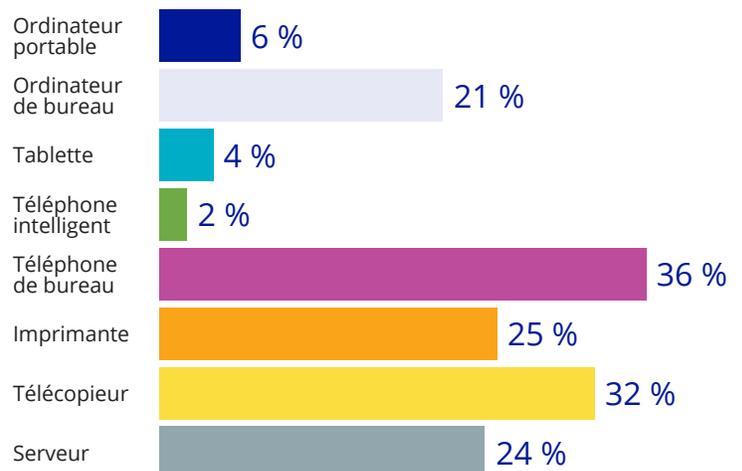
De trois à quatre ans



De cinq à six ans



De sept à dix ans

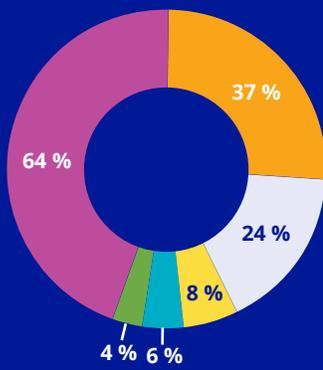


En ce qui a trait au remplacement de l'équipement, l'étude de Spiceworks a révélé des différences entre les industries. Ce sont les établissements d'enseignement qui conservent le plus longtemps l'équipement technologique. Sans surprise, les entreprises de TI remplacent plus souvent leur équipement.

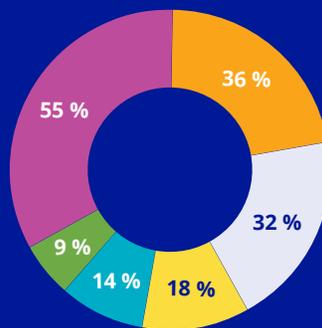
Les principales constatations au sujet de l'utilisation de l'équipement par les industries comprennent

● Ordinateurs portables ● Ordinateurs de bureau ● Tablettes ● Téléphones intelligents ● Imprimantes ● Télécopieurs

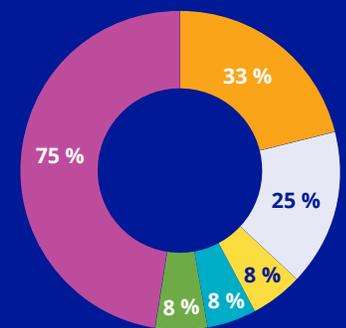
MOYENNE



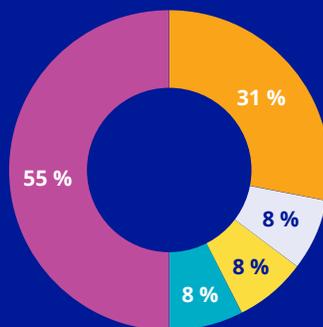
Soins de santé



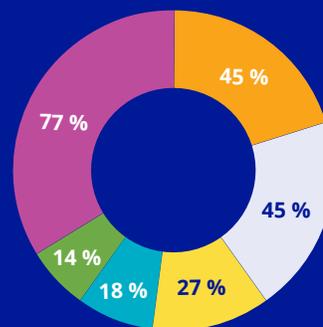
Construction



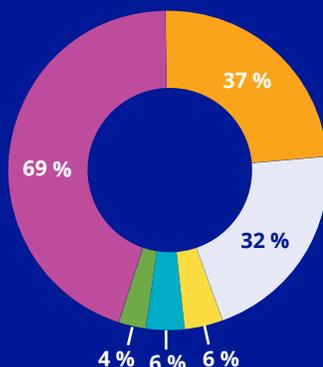
Services de TI



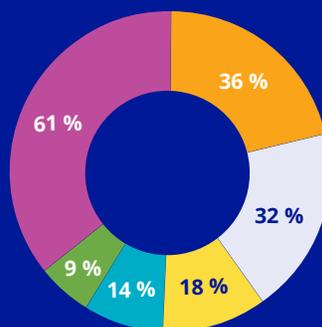
Éducation



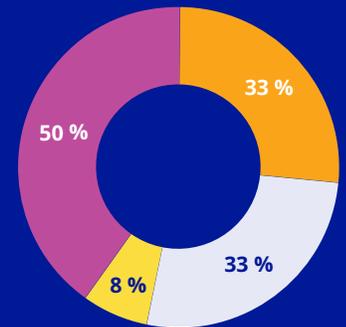
Industrie manufacturière



Gouvernement



Commerce de détail/grossistes



Il est facile de voir alors comment ces coûts peuvent s'accumuler. Les entreprises sont souvent plus enclines à opter pour les réparations et à reporter les grandes dépenses pour un remplacement.



L'évolution du secteur de la réparation d'ordinateurs

L'évolution du secteur de la réparation d'ordinateurs

Le rapport sur [les tendances mondiales 2020 en technologie et main-d'œuvre](#) fait état d'un grand optimisme quant au rôle de la technologie dans l'innovation. Plus de 95 % des chefs d'entreprise mondiaux considèrent la technologie comme un facteur primaire ou secondaire les aidant à atteindre leurs objectifs commerciaux.

Toutefois, le rapport a également soulevé des préoccupations au sujet du rendement du capital investi (RCI) lié aux dépenses en technologie. En effet, les chefs d'entreprise ont fait part de leurs préoccupations au sujet des coûts d'entretien récurrents, des mises à niveau requises, de l'obsolescence programmée et de l'utilisation des ressources en personnel. Au Canada, environ un tiers des répondants au sondage ont exprimé des préoccupations au sujet du RCI de leurs dépenses en technologie, alors qu'aux États-Unis, il s'agissait environ du quart des répondants.



Les entreprises de réparation aident à répondre à ces préoccupations au moyen de solutions, comme :

- Offrir un accès à distance et sur place aux techniciens qualifiés. Les techniciens diagnostiquent rapidement les problèmes d'ordinateur et les résolvent.
- Veiller à un processus rapide lorsque l'équipement doit être remplacé ou réparé à une installation à l'extérieur de l'établissement. Cela comprend l'accès à des services de messagerie fiables pour des cueillettes et des dépôts d'équipement fluides.
- Fournir un entretien proactif pour aider à repérer et à résoudre les problèmes potentiels.
- La surveillance en tout temps permet de veiller à la sécurité du réseau et des données.

Pour offrir ces solutions, les entreprises de réparation doivent relever les défis suivants :

- **Formation**

Les entreprises doivent embaucher et fidéliser des techniciens qualifiés. Cela comprend la formation sur les systèmes actuels et les anciens systèmes. Cela nécessite un engagement profond à l'égard des ressources financières et humaines.

Pour commencer, de nombreuses entreprises de réparation exigent que les nouveaux employés obtiennent une certification d'un collège ou d'une université reconnu. Ils peuvent également être certifiés par l'association professionnelle CompTIA, considérée par plusieurs comme l'étalon-or de la formation en TI. Selon [MyComputerCareer](#), il existe plus d'un million de titulaires de certificats CompTIA A+. Ce niveau d'attestation est requis pour les techniciens qui désirent entretenir les ordinateurs de Hewlett Packard, d'Intel et de Dell.

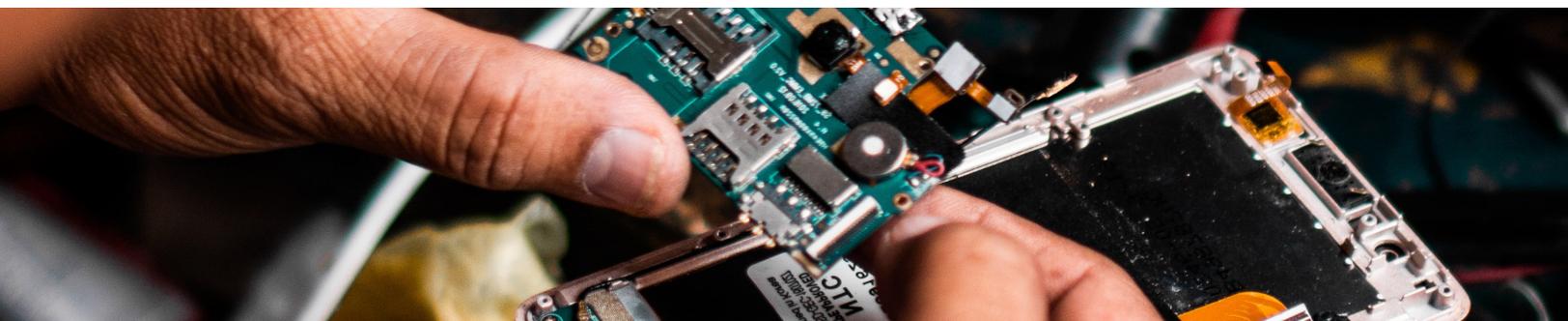
- **Sécurité**

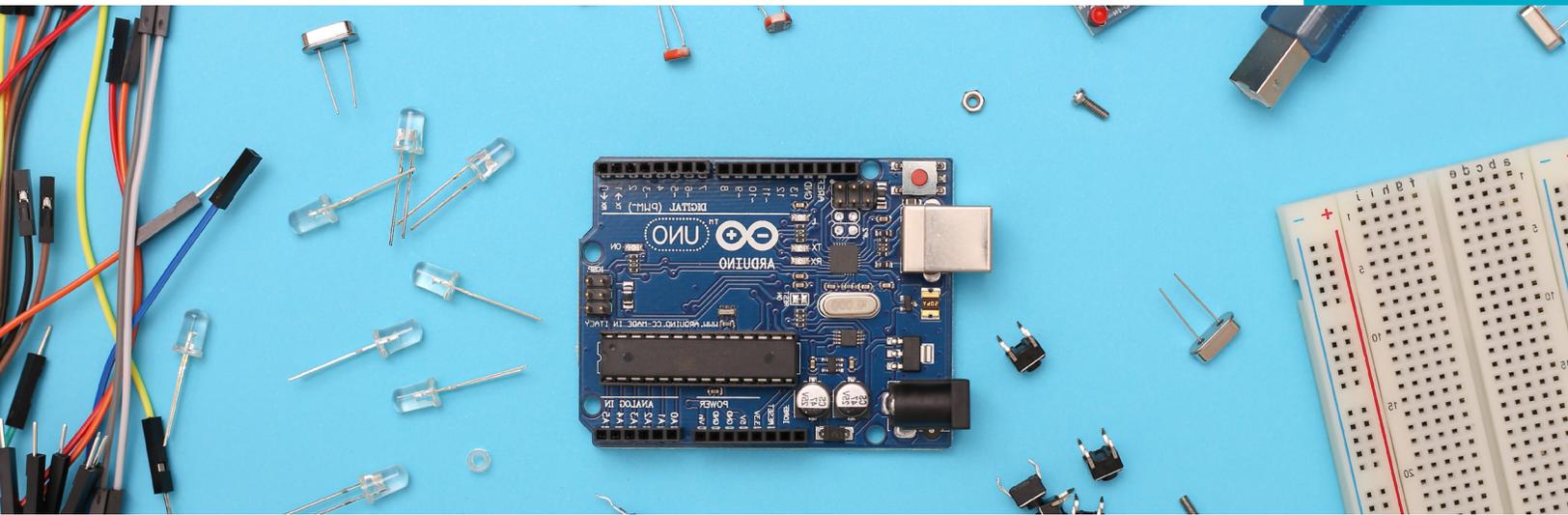
En 2021, la cybersécurité est devenue un enjeu de premier plan. Les attaques de rançongiciels très médiatisées ont exposé la vulnérabilité de tous les secteurs, notamment :

- fournisseurs d'énergie ([Colonial Pipeline](#));
- fournisseurs de services alimentaires ([JBS](#));
- hôpitaux (plusieurs incidents, dont celui d'[Hancock Regional](#));
- municipalités (plusieurs incidents, dont celui de Pensacola [FL], de New Orleans [LA], de Galt [CA], de [Leeds](#) [AL] et de St. Lucie [FL]).
- organismes fédéraux. Le [piratage de SolarWinds](#) en 2020 a touché des organismes gouvernementaux américains essentiels, notamment le Department of Homeland Security et le Treasury Department.

Dans un reportage de [60 minutes](#) en juin 2021, le représentant du FBI, Mike Christman, a indiqué que, selon lui, « tout le monde devrait s'attendre à être attaqué ». M. Christman a expliqué que le risque était particulièrement élevé maintenant que des milliards d'appareils sont connectés à Internet.

Les entreprises qui conservent leurs ordinateurs pendant plusieurs années font face à un risque accru de défaillance de sécurité. « L'exploitation d'anciens systèmes comporte des risques inhérents pour la sécurité, souligne [Spiceworks](#). Les entreprises, en particulier celles dont la technologie date de plus de sept ans, risquent de rencontrer des problèmes de sécurité lorsque le matériel, les micrologiciels ou les systèmes d'exploitation ne sont plus pris en charge. »





Les entreprises de réparation aident les entreprises à réduire le risque d'une attaque de cybersécurité. Ils subissent également la pression de veiller à la sécurité des données des clients pendant la réparation de l'équipement.

- **Accès immédiat aux pièces de rechange**

Une fois qu'un technicien a identifié la raison du mauvais fonctionnement d'un équipement, la prochaine étape consiste à remplacer la pièce brisée le plus rapidement possible. Garantir l'accès à la pièce requise peut être un irritant.

Par exemple, le directeur général de Paragon Bay, Bob Everest, explique que son entreprise garde 70 000 pièces différentes à l'interne. Il affirme qu'il est essentiel d'avoir une visibilité complète sur l'emplacement de chaque pièce en tout temps. De même, [Micro Center](#), une installation de réparation autorisée d'Apple, garantit que les clients recevront le lendemain de véritables pièces Apple. Ce service accéléré permet d'effectuer la plupart des réparations en moins de deux jours, et de nombreuses réparations sont effectuées le jour même.

La capacité d'assurer un accès rapide et presque immédiat aux pièces de rechange requises dépend de plusieurs facteurs :

- Les relations avec des fournisseurs chevronnés offrant un accès fiable à de vastes stocks de pièces et de fournitures.
- La visibilité complète des stocks de pièces et de fournitures. Le gestionnaire de l'établissement de réparation doit savoir quelles pièces se trouvent sur les étagères, sont entreposées dans une salle arrière ou sont entreposées hors site dans un entrepôt. C'est particulièrement important pour les établissements comptant plusieurs installations qui transfèrent souvent des pièces.
- Une stratégie logistique hautement efficace dont les composantes comprennent :
 - Des services de messagerie rapides et fiables offrant une vaste couverture géographique pour assurer une cueillette et une livraison rapides au sein de son réseau. Un réseau étendu réduira également le risque de dommages, car les envois n'ont pas à être transférés d'un véhicule à l'autre.
 - Un service de messagerie expérimenté offrira également un vaste éventail d'options de service. Les options peuvent aller des services de livraison de produits essentiels pour les envois urgents au service de livraison express pour les envois moins urgents.
 - Des capacités de suivi en tout temps et une visibilité complète sur chaque envoi.
 - Expérience en maintenance de pièces sensibles, comme des processus visant à vérifier que l'emballage est adéquat, à réduire les contacts et à inspirer.



Protégez vos envois de produits électroniques à réparer fragiles!

Ne prenez pas le risque qu'un envoi arrive endommagé. Découvrez comment protéger vos envois de technologie en passant en revue notre liste de conseils.

[Voir l'article](#)



• Spécialisation

Les entreprises de réparation signent souvent des contrats avec des entreprises pour offrir des services d'entretien et de réparation des TI. La portée de ces contrats peut être assez vaste. Les services peuvent [comprendre](#) ce qui suit :

- Connectivité du réseau
- Sécurité
- Diagnostics
- Réparations du matériel
- Recherche et retrait de virus
- Problèmes de logiciels
- Mise à niveau du système
- Récupération des données

Il est important de noter que les entreprises de réparation n'offrent pas toutes les mêmes services. Par exemple, une entreprise peut se spécialiser dans les réparations préventives et non dans l'entretien d'imprimantes ou de téléphones cellulaires. Une autre entreprise pourrait seulement réparer des imprimantes. Il n'est pas toujours possible de recevoir un service pour tous les besoins de réparation sous le même toit.

En outre, les besoins en équipement technologique diffèrent d'une industrie à l'autre. C'est ce qui a donné naissance à des ateliers de réparation spécialisés. Les entreprises de réparation axées sur une industrie ont des techniciens ayant une expertise dans cette industrie. Ces établissements sont en mesure de diagnostiquer rapidement les problèmes informatiques et technologiques et de les corriger. Au Canada, par exemple, bien qu'on [prévoit un déclin de 6,5 %](#) du marché de la réparation d'ordinateurs et d'appareils électroniques, on prévoit une hausse des réparations de l'équipement médical.

Le partenariat entre Cox Communications et CTDI est un exemple de relation spécialisée. Selon [SupplyChainWorld](#), Cox Communications offre des services à large bande, de câblodistribution, de téléphonie et de sécurité résidentielle à ses clients résidentiels et commerciaux de 18 États. Cox achemine des produits et des fournitures dans trois directions :

- du fabricant d'équipement à Cox;
- de Cox au client;
- du client à Cox lorsque l'équipement est retourné ou échangé.

Pour gérer ce flux, Cox a fait appel à CTDI, un fournisseur tiers de services logistiques, d'essais, de remise à neuf et de réparation. L'équipe de CTDI a essentiellement assumé la gestion des exigences en matière d'essais et de réparations de Cox. Cox a établi ses centres de distribution principaux dans quatre marchés clés : en [Virginie](#), en Louisiane, au Kansas et en Arizona. Les centres de distribution principaux sont gérés par CTDI au nom de Cox. « Dans ceux-ci, explique George Richter, vice-président principal, Gestion de la chaîne d'approvisionnement, nous avons des capacités de mise à l'essai, de nettoyage et de réparation qui sont un élément important de la chaîne d'approvisionnement de toute activité de câblodistribution. »

Cox croit que CTDI a joué un rôle essentiel dans la gestion des processus de réparation et d'essai. CTDI a également aidé à réduire la demande en stocks et les coûts. Au lieu d'avoir des stocks de sécurité dans 18 marchés différents, l'entreprise conserve maintenant des produits dans les quatre centres de distribution principaux.



- **Attentes relatives à une résolution rapide à un seul point de contact.** Toute personne qui s'est retrouvée sans son téléphone ou son ordinateur comprend qu'une réparation doit être effectuée le plus rapidement possible. La réparation d'un appareil n'est pas pratique. Elle peut aussi être très coûteuse. Un employé qui n'a pas accès à un ordinateur ne peut pas interagir avec ses collègues ni effectuer d'autres tâches. En outre, une entreprise qui n'a pas accès à son réseau informatique est sujette à des périodes d'arrêt très perturbatrices et coûteuses. Par conséquent, la pression est énorme sur les entreprises, puisqu'elles doivent effectuer les réparations le plus rapidement possible.

Certains fournisseurs de services de réparation simplifient le processus en offrant des services complets. Par exemple, IBM promet des services à distance en tout temps ainsi que l'accès à des ingénieurs pour obtenir du soutien sur place. Selon l'entreprise, grâce à un seul point de contact, un utilisateur peut s'attendre à une résolution personnalisée, rapide et souple.

Mais qu'entend-on exactement par un service à « un seul point de contact »?

[DecisionOne](#), une entreprise de technologie de Pennsylvanie, répertorie cinq éléments importants d'une solution unique. Ces [catégories](#) sont les suivantes :

- **Gestion de la chaîne d'approvisionnement.** Cela comprend la gestion d'un produit tout au long de son cycle de vie. Les garanties et les services d'exécution des commandes en fin de vie peuvent comprendre :
 - les services d'entreposage et de distribution des stocks.
 - La gestion des ventes sur le marché secondaire de pièces et de produits désuets et remis à neuf.

- **Réparation et remise à neuf de pièces.** Pour ce faire, il faut avoir accès à des pièces de rechange et le client doit avoir accès à des dépôts de réparation régionaux.
- **Gestion des retours.** Cela nécessite la gestion de programmes qui comprennent :
 - la mise à l'essai et le dépiage. Les produits sont évalués afin que les produits défectueux soient retirés des stocks.
 - La réparation et la remise à neuf. Le remplacement et la réparation de l'équipement sont effectués, puis les produits réparés sont retournés aux utilisateurs le plus rapidement possible.
 - les ordres de mise à niveau et de modification technique, comme les mises à niveau logicielles fournies par le fabricant et les modifications de la production.
 - Gestion d'intégrité de système Il s'agit de la gestion globale du rendement des serveurs, des postes de travail et de l'équipement du réseau.
 - Ventes de pièces et de fournitures Cela permet de garantir la disponibilité des pièces, y compris celles utilisées fréquemment et celles considérées comme étant difficiles à trouver.

DecisionOne répertorie également quatre caractéristiques qu'une installation de réparation doit posséder pour être considérée comme une « source unique ». Ces caractéristiques comprennent :

- Une formation approfondie et continue.
- Une gestion axée sur la technologie qui assure une visibilité complète et un suivi de toutes les pièces et de l'équipement tout au long du cycle de réparation.
- Un service à la clientèle en tout temps.
- Des investissements continus dans la technologie. De cette façon, les capacités et la formation du personnel reflètent les offres actuelles du marché qui sont à la hauteur des attentes des clients.





Les éléments essentiels
de la logistique dans
un processus efficace
de récupération, de
réparation et de retour



Les éléments essentiels de la logistique dans un processus efficace de récupération, de réparation et de retour

Le compte à rebours d'une entreprise de réparation d'ordinateurs commence dès qu'une demande de service est soumise. Cela signifie qu'une entreprise de réparation est souvent en retard avant même que l'appareil à réparer arrive!

Cela signifie qu'une entreprise de réparation doit faire confiance à son fournisseur de services logistiques. Tout d'abord, un fournisseur doit avoir fait ses preuves dans l'exécution de trois étapes essentielles :

1. la cueillette de l'équipement dans un bureau ou chez le consommateur;
2. le transport de l'équipement directement à un établissement de réparation;
3. le retour du produit réparé à son utilisateur final.

Une entreprise de logistique expérimentée, de préférence une entreprise qui offre des services de messagerie, vous permettra de bénéficier de sa souplesse et d'un vaste éventail d'options de service. Il peut s'agir de sa capacité à s'adapter aux changements de dernière minute et de créer une solution répondant à chaque besoin de l'entreprise. Cependant, les fournisseurs de services logistiques n'ont pas tous les mêmes capacités. Le gestionnaire d'une installation de réparation doit donc évaluer les services offerts par un fournisseur de services logistiques potentiel.

Voici quelques capacités logistiques qui modifient la façon dont les installations de réparation fonctionnent :

Récupération des produits

Le processus de réparation commence par le retour d'une pièce d'équipement endommagée à un établissement de réparation ou à un dépôt. Ce processus de récupération se déroule généralement de trois façons :

- Un courrier est dépêché pour récupérer l'équipement à un bureau ou à un autre endroit.
- Un client reçoit du matériel d'emballage. Ce matériel est utilisé pour envoyer l'équipement à un établissement de réparation désigné.
- Un client apporte un appareil défectueux au lieu de dépôt désigné.

Peu importe la façon dont l'équipement est intégré au processus de réparation, l'efficacité logistique peut être assurée grâce à des capacités qui comprennent :

Fournisseur unique de solutions exhaustives.

Choisissez un partenaire logistique qui offre une gestion complète de l'ensemble du processus. Une installation de réparation qui offre plusieurs services aura besoin d'un éventail de capacités logistiques. Pour y arriver, elle doit veiller à ce que son entreprise de logistique offre les services dont elle a besoin. Les capacités importantes doivent comprendre :

- Récupération et retour fluides de l'équipement
- Gestion des commandes
- Gestion des stocks
- Entreposage
- Mise en trousse
- Sélection
- Étiquetage et préparation de l'envoi
- Transport et livraison
- Toutes les fonctions dorsales, y compris la tenue de dossiers et les mandats de conformité
- Visibilité complète de tous les processus

Accent sur la sécurité des envois et la réduction des dommages.

Dans le pire des cas, un ordinateur ou un autre produit électronique serait endommagé ou volé alors qu'il est acheminé vers un établissement de réparation.

Une façon éprouvée de réduire au minimum le risque de dommages ou de vol est de réduire le nombre de points

de contact durant le processus d'expédition. Par contact, on entend chaque transfert qui a lieu durant le processus d'expédition. Plus il y a de points de contact, plus il y a de risques qu'un colis soit échappé, mal manipulé, perdu ou volé. Il est donc logique de faire appel à un fournisseur de services de messagerie qui a besoin d'un nombre minimal de contacts pour effectuer une livraison. Voici quelques points à rechercher chez un fournisseur de services qualifié :

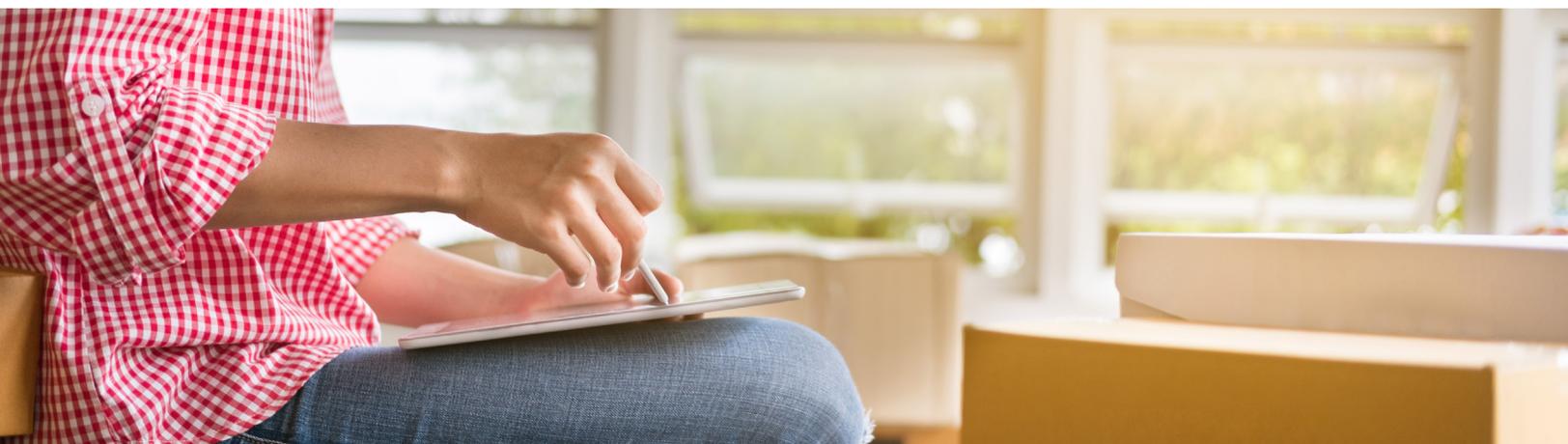
• **Zone de couverture géographique.**

La plupart des entreprises de logistique n'offrent que des services régionaux. Les entreprises comptent sur les réseaux de partenaires locaux pour les livraisons qui vont au-delà de leurs réseaux. Les envois sont donc transférés plusieurs fois durant le transport. Chaque transfert nécessite le déchargement et le chargement des colis.

Une meilleure option consiste à faire appel à une entreprise de logistique qui possède un vaste réseau de distribution et offre une vaste couverture. Au minimum, l'installation de réparation doit passer en revue la carte de couverture d'une entreprise de logistique avant de choisir le fournisseur qui répond le mieux à ses exigences.

• **Rapports de dommages.**

Une entreprise de logistique responsable divulguera fièrement le taux d'envois endommagés. Une entreprise qui accorde la priorité à un emballage et à une manutention adéquats, le taux de dommages sera négligeable. Si une entreprise de logistique hésite à partager cette donnée avec vous, ce n'est probablement pas une histoire que l'entreprise est prête à raconter.



- **Emballage et sceaux inviolables.**

En plus d'être coûteux, les produits technologiques grand public contiennent souvent des données sensibles. Il peut s'agir de renseignements exclusifs d'une entreprise ou des renseignements personnels d'un consommateur stockés sur un téléphone, un ordinateur ou un autre appareil. Un fournisseur de services logistiques expérimenté protégera ces données en utilisant un emballage et des sceaux inviolables. Cette mesure de précaution empêchera l'accès à ces données pendant que l'équipement est en transit. Les clients auront l'esprit tranquille quant à la sécurité de leurs renseignements.

- **Intégrité et configuration des palettes.**

Selon [iGPS](#), la principale cause de dommages durant le transport est le déplacement de la charge. Le déplacement de la charge peut se produire de nombreuses façons, mais la raison principale est souvent une palette mal emballée ou mal fixée. Dans certains cas, la palette elle-même peut être endommagée, ce qui entraîne un risque pour les envois si la palette s'effondre. Une installation de réparation peut aider à protéger ses envois en s'assurant que son fournisseur de services logistiques utilise des palettes approuvées par la National Wooden Pallet and Container Association, et qu'il accorde la priorité à une bonne configuration des palettes.

- **Solutions technologiques.**

Plusieurs solutions technologiques novatrices qui protègent les envois durant le transport comprennent :

- Des détecteurs d'impact placés à l'intérieur des colis pour détecter immédiatement les problèmes.
- Des étiquettes dotées de capteurs pour alerter le conducteur en cas de dommages potentiels. Dès qu'un capteur transmet une alerte, le conducteur peut faire les ajustements nécessaires.
- Les enregistreurs de chocs peuvent mesurer les niveaux de vibration et de mouvement durant le transport et générer une alerte si ces niveaux deviennent excessifs.

- **Visibilité et imputabilité.**

Une entreprise de logistique expérimentée misera sur des processus technologiques qui permettront d'effectuer le suivi et d'offrir de la visibilité en tout temps. L'installation de réparation sera donc avisée à tout moment de l'emplacement précis de l'envoi. Cette capacité comprend des procédures de repérage des articles manquants.

- **Souplesse et options de service.**

Choisissez un fournisseur de services logistiques qui peut s'adapter à votre horaire de cueillette de préférence :

- Une installation de réparation desservant de nombreuses grandes entreprises pourrait vouloir planifier plusieurs cueillettes par jour.
- Une installation de réparation qui reçoit un plus petit volume d'envois peut préférer une seule cueillette en fin de journée.
- Une installation qui expédie des emballages aux consommateurs a souvent besoin d'un service de livraison le lendemain, avec un délai fixe.
- Cette installation pourrait vouloir offrir aux clients l'option de déposer l'équipement à réparer à un endroit pratique. Un fournisseur de services logistiques reconnu maintiendra un réseau d'emplacements pratiques.

- **Garanties de livraison.**

Que se passe-t-il avec l'équipement après la cueillette? Est-il forcé de rester pendant une période prolongée dans un centre de distribution? Est-il transféré plusieurs fois durant le transport? Dans le monde des réparations d'ordinateur urgentes, l'horloge tourne continuellement et tout temps d'arrêt est une perte de temps. Choisissez un fournisseur de services logistiques qui assurera le transport de vos envois et offrira une livraison garantie. Recherchez un éventail de services, notamment :

- la livraison le jour même par service de messagerie;
- le service aérien de nuit avec livraison garantie dès 9 h;
- les nombreuses options de transport routier pour les besoins de livraison moins urgents.

Services accélérés.

Le service accéléré est devenu une solution de plus en plus attrayante pour assurer des livraisons garanties. Cette option de service est particulièrement pratique pour les réparations urgentes. Selon l'emplacement, un produit peut être cueilli dans l'heure suivant la demande de service grâce à une solution accélérée! Les options peuvent comprendre le service aérien, le service routier direct ou un mélange des deux. Les solutions accélérées répondent à des besoins particuliers et comprennent des niveaux de service à la clientèle exceptionnels.

Expérience.

Rien ne peut remplacer l'expérience. Avec un choix de fournisseurs aussi varié, il est essentiel pour une entreprise d'analyser de manière approfondie un fournisseur tiers de services logistiques avant de conclure une entente avec celui-ci. Un fournisseur chevronné aura une expérience documentée de gestion de la logistique de la réparation d'ordinateurs et comprendra les particularités de l'industrie. Cela comprend des solutions éprouvées qui ont été utilisées par d'autres clients. Un fournisseur expérimenté aura aussi de nouvelles idées sur la façon de répondre efficacement à vos besoins particuliers.

Personnalisation et collaboration.

Il est essentiel de considérer votre fournisseur de services de logistique comme un partenaire. Vous désirez établir une relation basée sur la compréhension mutuelle des objectifs et des besoins de votre entreprise. Il faut du temps pour nouer une telle relation. Pour y arriver, de nombreuses conversations

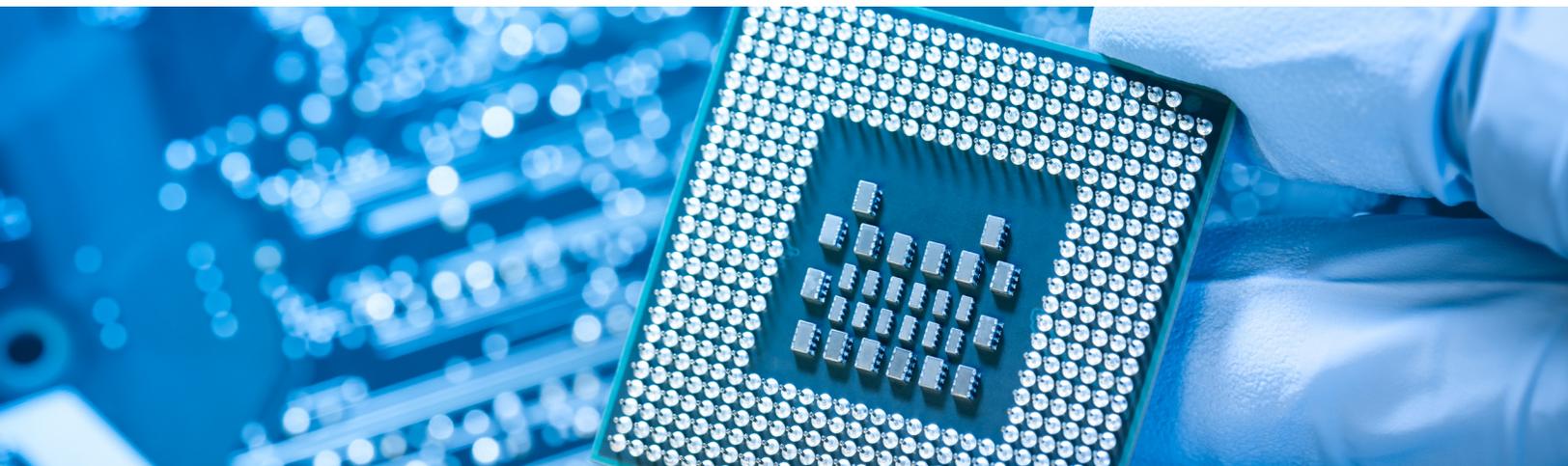
directes et une ligne de communication ouverte sont nécessaires. Un fournisseur de services logistiques qualifié contribuera à votre succès et veut être votre partenaire.

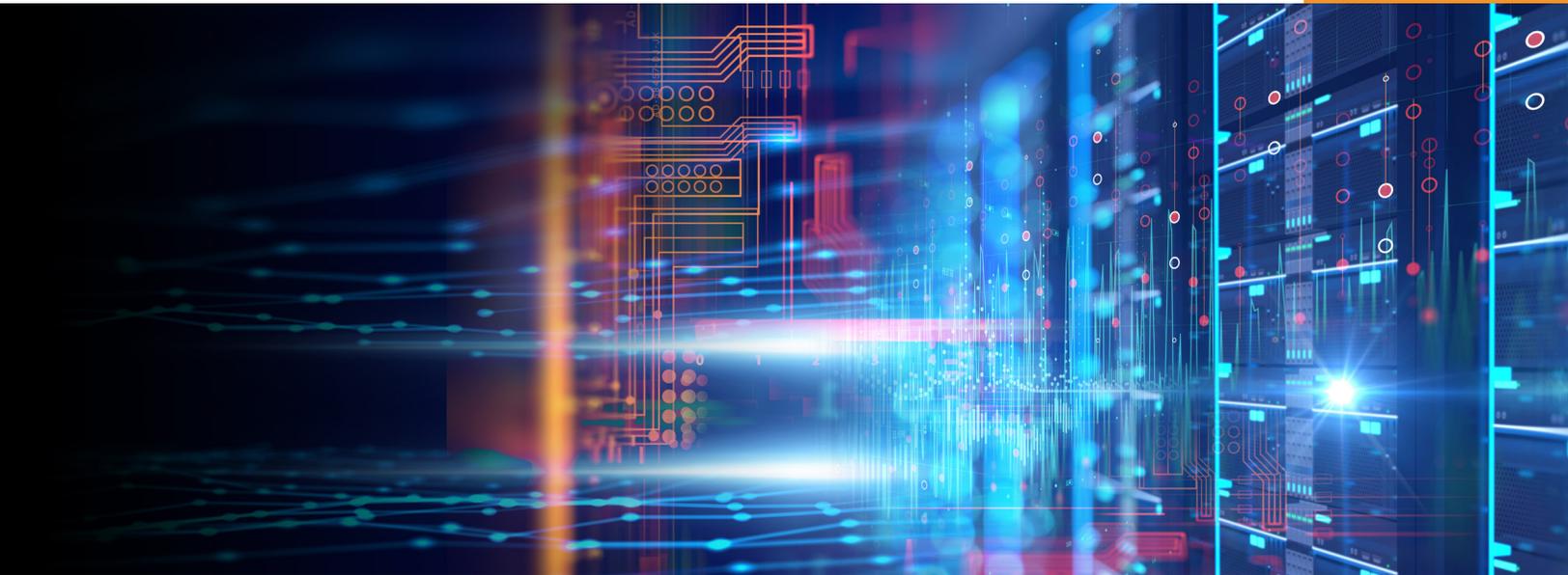
Service à la clientèle.

Un niveau élevé de service à la clientèle est tout aussi important. Il doit comprendre une personne-ressource désignée avec laquelle vous entretenez une relation personnelle. Vous devriez avoir les coordonnées de cette personne et savoir que vous pourrez communiquer avec elle rapidement. Votre personne-ressource doit comprendre votre stratégie logistique et vous donner des nouvelles régulièrement. Cette personne doit également être au courant des problèmes ou des changements avant qu'ils ne surviennent et être en mesure de les résoudre.

Technologie.

Choisissez un fournisseur de services logistiques qui accorde la priorité à la technologie. Il possède donc son propre réseau technologique lié aux systèmes internes du client. Il est ainsi en mesure d'assurer un processus d'intégration fluide. Un processus axé sur la technologie permet d'accomplir des tâches importantes, comme la production d'étiquettes, l'accès en temps réel aux mises à jour sur l'entrepôt et le transport, ainsi que des capacités de production de rapports approfondies.





Réparations

Il est généralement urgent de traiter les ordinateurs, les imprimantes et les autres types d'équipement qui arrivent à une installation de réparation. Par conséquent, l'équipement fait habituellement l'objet d'un processus de réparation en trois parties :

Triage de base

- Confirmation du numéro de série de l'appareil
- Détermination de l'état de garantie
- Évaluation initiale des besoins en réparation

Évaluation

- L'équipement est assigné à un technicien qui effectuera un diagnostic et évaluera la portée et le coût des réparations nécessaires.

Réparation

- Si le propriétaire de l'équipement décide d'effectuer les réparations, le technicien puisera dans le stock de pièces de rechange pour résoudre tous les problèmes sous-jacents.
- Les pièces doivent être facilement accessibles et les stocks excédentaires doivent être disponibles pour le réapprovisionnement.
- L'appareil réparé est mis à l'essai avant qu'il soit déterminé que tous les problèmes ont été résolus

Retour

La dernière étape du processus : le dernier kilomètre!

Comme c'est le cas pour toutes les autres [expériences en fin de parcours](#), la livraison finale d'un ordinateur ou de l'équipement de bureau réparé peut être décisive pour une installation de réparation. Le dernier kilomètre est le point auquel l'équipement réparé arrive à temps ou non.

Une fois de plus, l'entreprise de réparation doit avoir facilement accès à son fournisseur de services logistiques et avoir la certitude que l'appareil réparé sera cueilli et que la priorité lui sera accordée. Comme pour le processus initial de cueillette des produits, les capacités de logistique comprennent :

- les cueillettes personnalisées, comme le soir ou plusieurs cueillettes quotidiennes;
- les options de services de livraison le lendemain et tôt le matin;
- la grande portée géographique pour les livraisons dans le réseau aux résidences et aux entreprises;
- la livraison garantie dans les délais promis;
- le suivi transparent.



Conclusion – Avec tant de choses en jeu, prenez le temps d'explorer vos options de logistique

Conclusion – Avec tant de choses en jeu, prenez le temps d'explorer vos options de logistique

Dans la section du service à la clientèle du site Web d'un grand fournisseur de technologie, un client a posé une question au sujet du délai nécessaire pour réparer un ordinateur. « Mon détaillant a dit 15 jours ou moins, écrit le client. Mais cela fait 18 jours aujourd'hui et je ne sais pas quand je vais le recevoir.

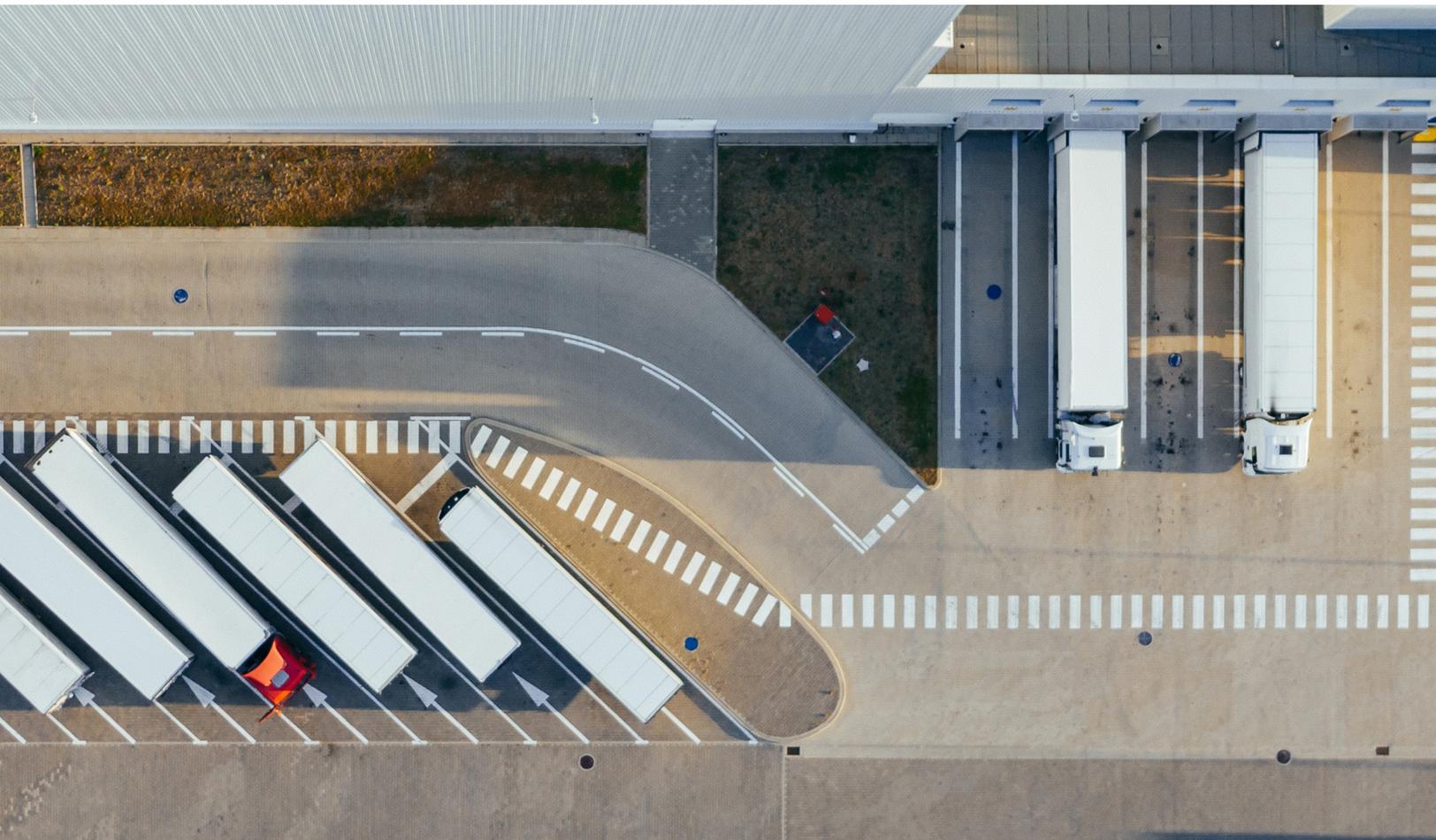
Un représentant du service à la clientèle a répondu : « Le service d'un dépôt prend habituellement de 7 à 10 jours ouvrables, mais cela dépend de la disponibilité des pièces. »

Dans cet exemple, la réparation était en retard de plusieurs jours. Mais même dans des circonstances « normales », cette période de 7 à 10 jours semble mettre la patience des consommateurs à l'épreuve.

Les gens ont besoin de leur ordinateur. S'il a besoin d'être réparé, ils s'attendent à ce que les réparations soient effectuées en quelques heures plutôt qu'en quelques jours.

Omettre de livrer un ordinateur réparé à un client peut nuire à un fabricant. Toutefois, les retards ou les bévues auront également une incidence sur la réputation de l'installation de réparation dont les services ont été retenus pour assurer le fonctionnement de l'équipement de l'entreprise.

Grâce à un partenaire logistique expérimenté, les retards et les problèmes sont en grande partie évitables. Toutefois, comme les différents fournisseurs de services logistiques ont différentes capacités, il est important de veiller à ce que les capacités répondent à vos besoins ainsi qu'aux attentes de vos clients.



A man with dark hair and a beard, wearing a dark suit jacket over a blue shirt, and a woman with blonde hair, wearing a light-colored blazer, are both smiling and looking towards the left. They appear to be in a meeting or office setting. A third person's hand is visible in the foreground, holding a tablet computer. The background is blurred, showing what looks like a modern office interior with large windows.

Choisissez un fournisseur
de services logistiques qui
comprend vos besoins
en matière d'envois
d'appareils à réparer

Choisissez un fournisseur de services logistiques qui comprend vos besoins en matière d'envois d'appareils à réparer

Les clients comptent les heures jusqu'à ce que leur ordinateur et leurs autres appareils électroniques reviennent de l'installation de réparation. Purolator a les ressources et les solutions pour s'assurer que vos envois arrivent à temps, comme promis, en parfait état. Qu'il s'agisse de son vaste réseau de messagerie et de ses options de service express ou de son portefeuille de capacités en fin de parcours, Purolator est particulièrement qualifiée pour offrir des solutions logistiques pour les ordinateurs et les appareils électroniques à réparer.





Faites confiance à Purolator pour gérer la logistique des appareils électroniques à réparer

Découvrez le portefeuille d'options de service de Purolator conçu pour offrir la souplesse et l'efficacité essentielles au succès.

[Nous contacter](#)



Références

Références

1. [« Allstate Buy Smartphone Repairer iCracked, Expanding its Consumer Services »](#), InsuranceJournal.com, 13 février 2019. (En anglais seulement)
2. [« Asurion, uBreakiFix Recognized for New Gold Standard in High-Quality Mobile Device Repair »](#), communiqué de presse d'Asurion, 20 décembre 2019. (En anglais seulement)
3. Avance, Rosemary. [« Find the Best Extended Warranties for Electronics »](#), Consumer Affairs, 1er février 2018. (En anglais seulement)
4. [« Break-Fix vs. Managed Services »](#), article de blogue d'Otelco, 27 juillet 2018. (En anglais seulement)
5. [« Breaking the Break-Fix Mentality: Managed IT Services vs. Break-Fix IT »](#), TechPulse, consulté le 26 mai 2021. (En anglais seulement)
6. Centers, Josh. [« FTC Comes Out in Favor of Right to Repair »](#), TidBITS, 10 mai 2021. (En anglais seulement)
7. Cohen, Morris, Agrawal, Narendra et Agrawal, Vipul. [« Winning in the Aftermarket »](#), Harvard Business Review, mai 2006. (En anglais seulement)
8. [Rapport de surveillance des communications 2019](#), Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 21 janvier 2020.
9. [« COVID-19 Is Wreaking Havoc on America's Home Tech: Skyrocketing Need for Repair »](#), communiqué de presse d'Asurion, 13 avril 2021. (En anglais seulement)
10. [« Cox and CTDI Hold Grand Opening & Ribbon Cutting for New Facility in Chesapeake, VA on Feb. 8 »](#), communiqué de presse de Cox Communications, 8 février 2012. (En anglais seulement)
11. [« Cox Communications »](#), Supply Chain World, consulté le 7 juin 2021. (En anglais seulement)
12. [« Data Snapshot: The Life pan of Computers and Other Tech in the Workplace »](#), Spiceworks, 20 août 2018. (En anglais seulement)
13. Dormehl, Luke. [« Report: Tech Companies are Fighting to Kill 'Right to Repair Bills in the US »](#), MakeUseOf.com, 21 mai 2021. (En anglais seulement)
14. [« Electronic Equipment Repair Services Industry Insights from D&B Hoovers »](#), Dun&Bradstreet Hoovers, consulté le 23 mai 2021. (En anglais seulement)
15. [« Electronic & Computer Repair Services in Canada – Market Research Report »](#), IBISWorld, 28 mai 2020. (En anglais seulement)
16. [« Electronic & Computer Repair Services Industry in the United States – Market Research Report »](#), IBISWorld, 30 novembre 2020. (En anglais seulement)
17. [« Find the Best Tech Support Services »](#), Consumer Affairs, 21 janvier 2020. (En anglais seulement)
18. [« Gartner Says Worldwide PC Shipments Growth 10.7% in Fourth Quarter of 2020 and 4.8% for the Yea »](#), communiqué de presse de Gartner, 11 janvier 2021. (En anglais seulement)

19. [« Hold Your Phone! The World's Largest Tech Care Company Expect a Surge in Phone Mishaps This Summer »](#), communiqué de presse d'Asurion, 25 mai 2021. (En anglais seulement)
20. [« Holiday Damage Report 2016 »](#), SquareTrade, consulté le 30 août 2021. (En anglais seulement)
21. [« How Long will it take to repair my laptop? »](#), Service à la clientèle de Dell Technologies, 21 mai 2019. (En anglais seulement)
22. [« How Paragon Bay Uses ServiceManager to Drive Revenue »](#), ServiceCentral, 2 novembre 2020. (En anglais seulement)
23. [« How to Reduce Product Damage During Transportation »](#), iGPS, 30 août 2018. (En anglais seulement)
24. [« Support logiciel et matériel IBM »](#), IBM, 2020.
25. [« International Trends in Technology and Workforce »](#), rapport d'étude de CompTIA, janvier 2020. (En anglais seulement)
26. Kenny, Joe et Meredith, Rob. [« Challenges and Solutions for Depot Service Management »](#), Field Service Digital, 11 juin 2020. (En anglais seulement)
27. [« Managed Service Provider \(MSP\) »](#), glossaire de Gartner, Gartner Inc., consulté le 26 mai 2021. (En anglais seulement)
28. Mehdi, Yusuf. [« Windows 10: Powering the world with 1 billion monthly active devices »](#), Microsoft, 16 mars 2020. (En anglais seulement)
29. Mehl, Bernhard. [« How Many MSPS are there in the US and Worldwide? »](#), MSP Resources, 18 février 2020. (En anglais seulement)
30. Morley, Lauren. [« Understanding Managed Services and its Benefits to Business »](#), Techvera, 5 mars 2015. (En anglais seulement)
31. O'Connell, Brian. ["What is Original Equipment Manufacturer \(OEM\) \[With Examples\],?"](#) The Street, 4 septembre 2018. (En anglais seulement)
32. Owen, Malcolm. [« Allstate acquires iPhone repair outfit iCracked, join 'right to repair' fight against Apple »](#), appleinsider.com, 15 février 2019. (En anglais seulement)
33. Patterson, Dan. [« Four U.S. cities attacked by ransomware this month »](#), CBS News, 17 décembre 2019. (En anglais seulement)
34. Pelley, Scott. [« How Cybercriminals Hold Data Hostage... And Why Why The Best Solution Is Often Paying A Ransom »](#), 60 Minutes, 6 juin 2021. (En anglais seulement)
35. Pinsker, Beth. [« Electronic Devices Damaged By Kids Have Cost Families \\$2.8 Billion In 5 Years »](#), Reuters, 6 décembre 2017. (En anglais seulement)
36. Pratt, Micah. [« How Much Should a Business Computer Cost »](#), Business.org, 18 juin 2017. (En anglais seulement)
37. Purkis, Timothy. [« The Changing Model for Logistics Solutions: How DecisionOne has Created a New Model for Logistics Support »](#), archives DecisionOne, publié en avril 2000, consulté le 9 juin 2021. (En anglais seulement)

38. Root, Tik. « [Apple a le monopole de réparer votre iPhone. There's now a fight to change that](#) », Vox, 3 juillet 2019. (En anglais seulement)
39. Schofield, Jack. « [How do I find a laptop that can be upgrade or repair?](#) », The Guardian, 17 octobre 2019. (En anglais seulement)
40. Simpson, Andrew G. « [Allstate to Pay \\$1.4 Billion for SquareTrade, Seller of Warranties for Mobile Devices](#) », [InsuranceJournal.com](#), 28 novembre 2016. (En anglais seulement)
41. Sink, Justin. « [Biden Set Up Tech Showdown with 'Right-to-Repair Rules for FTC](#) », Bloomberg, 6 juillet 2021.
42. « [SquareTrade Makes Smartphone Repair Breathtakingly Fast and Easy](#) », communiqué de presse, 19 mars 2014. (En anglais seulement)
43. « [SWOT Analysis for the Computer Repair Industry](#) », Houston Chronicle, consulté le 19 mai 2021. (En anglais seulement)
44. « [The A-Team of Extended Warranties](#) », Warranty Week®, 21 septembre 2017. (En anglais seulement)
45. « [The Difference Between Managed IT Services and Break/Fix Services](#) », article de blogue de Consolidated Technologies Inc., 15 avril 2019. (En anglais seulement)
46. « [The job market for computer repair technicians in the United States](#) », CareerExplorer, consulté le 26 mai 2021. (En anglais seulement)
47. « [uBreakiFix® Accelerates Growth, Preparing for Back-to-School Repair Rush](#) », communiqué de presse de uBreakiFix, 19 juillet 2021. (En anglais seulement)
48. « [U.S. Extended Warranty Market to Reach \\$59.2 Billion by 2028](#) », communiqué de presse d'Allied Market Research, 29 juillet 2021. (En anglais seulement)
49. Wellener, Paul, Millar, Kerry et Lineberger, Robin. « [Aftermarket services – Transforming manufacturing in the wake of the COVID-19 pandemic](#) », Deloitte, 14 mai 2020. (En anglais seulement)
50. « [What is CompTIA A+?](#) », MyComputer Career, consulté le 7 juin 2021. (En anglais seulement)
51. « [Why the Break/Fix Model for IT Services is Dying](#) », article de blogue d'Impact, 3 juin 2020. (En anglais seulement)
52. Williams, Chris. « [Computer Repairs Surge During the Pandemic](#) », Spectrum Local News, 17 juillet 2020. (En anglais seulement)