

## SERVICES DE CYCLE DE VIE:

Rehausser le rendement et les profits grâce à la promesse de service

LIVRE BLANC |



## Une nouvelle recherche offre des occasions aux fabricants d'équipement d'origine

Même si on prévoyait que les compagnies américaines auraient investi plus de 2 billions de dollars en équipement et en logiciel en 2023<sup>1</sup>, la majeure partie de ces investissements ne répondent pas à leurs attentes. Cette insatisfaction n'est pas due à des défauts au sein de l'équipement ou des logiciels, mais plutôt au fait que les acheteurs négligent l'entretien, les mises à jour, les formations, l'éducation et les mises à niveau en continu. Les pannes et les interruptions résultant de cette négligence peuvent affecter les revenus et les profits des clients et, ainsi, entraîner, chez ces derniers, une réticence à l'égard d'investissements additionnels.

Heureusement, il existe une solution pour les fabricants et les acheteurs d'équipement.

Une nouvelle recherche, l'étude portant sur la gestion de l'équipement et des services de cycle de vie de Ricoh<sup>2</sup>, confirme qu'après la vente d'équipement, des facteurs hors du contrôle des fabricants nuisent au rendement de l'équipement sur le site des clients, ce qui affecte la productivité et entraîne d'importantes pertes. Toutefois, l'étude note également que cet enjeu donne aux fabricants une occasion unique d'offrir des services de cycle de vie qui rehaussent le taux d'adoption des appareils, la fiabilité, la productivité et la rentabilité des clients et des fabricants d'équipement pour qui le temps de fonctionnement est essentiel à la mission.

Bon nombre de fabricants d'équipement n'offrent pas de services de cycle de vie, ce qui freinent les nouveaux revenus et profits en plus d'irriter les clients. De plus, ils se passent d'une promesse de service qui peut rehausser le temps de fonctionnement pour les clients, le ratio de réparation en un seul appel et le rendement du capital investi.

### À PROPOS DE L'ÉTUDE

L'étude portant sur la gestion de l'équipement et des services de cycle de vie de Ricoh (Ricoch Lifecycle Services & Equipment Management Study) a été menée en août 2023 par le Groupe MPI, une société de recherche indépendante mondiale. L'étude a recueilli les réponses de 131 fabricants d'équipement. Le groupe MPI offre aux leaders des études, des conseils et des solutions axées sur le rendement qui leur donnent un avantage concurrentiel sur le marché féroce de notre époque. Le groupe MPI combine la discipline des études, les conseils stratégiques, l'acquisition de connaissances et un leadership concret pour changer les choses, au niveau du rendement et des profits, mais aussi chez les personnes qui rendent tout cela possible. [MPI-Group.com](https://www.mpi-group.com)

### FABRICANT D'ÉQUIPEMENT OU FOURNISSEUR DE SOLUTIONS?

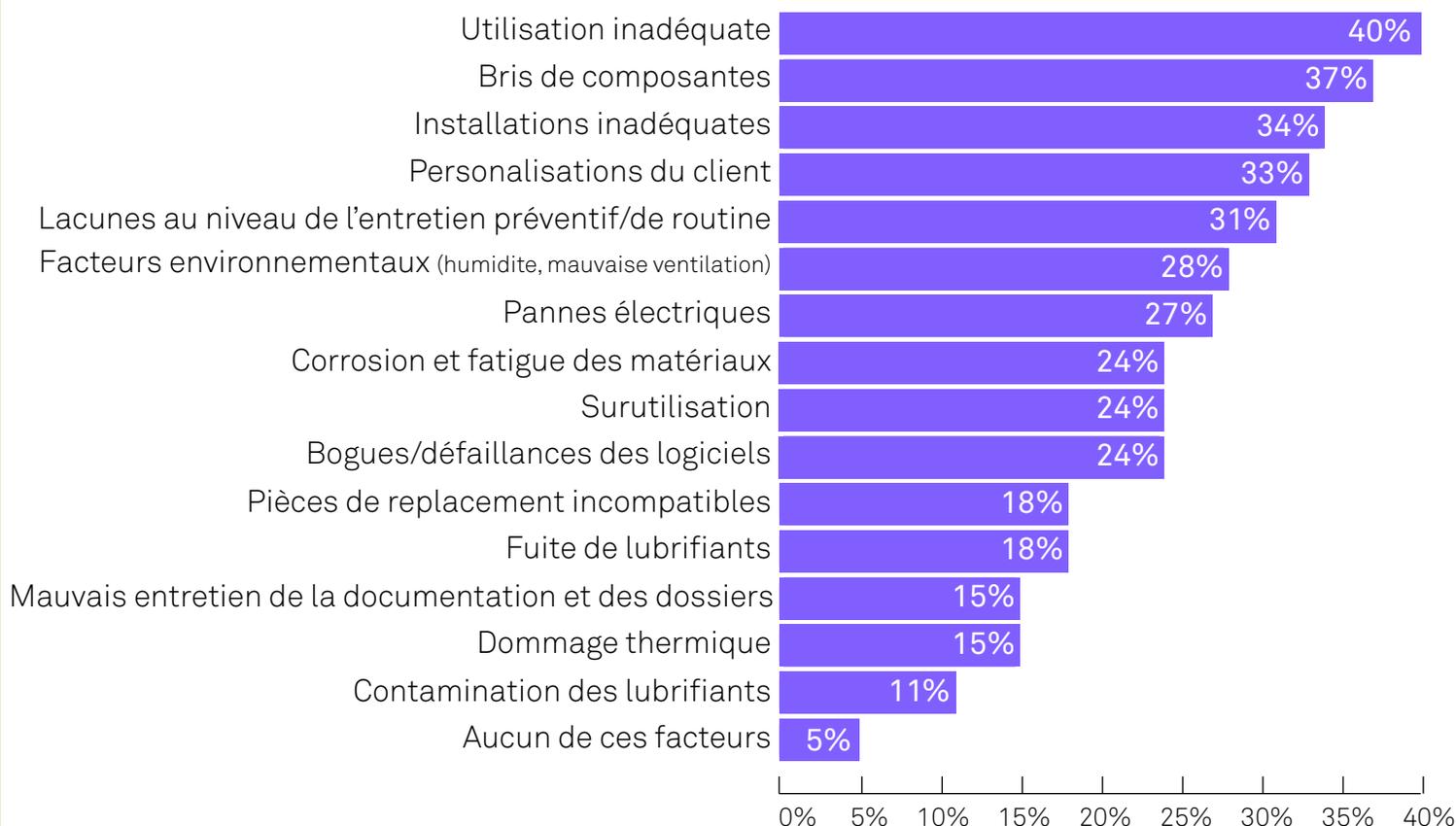
Les acheteurs d'équipement ne souhaitent plus obtenir uniquement des appareils et des pièces, ils souhaitent que les fabricants d'équipement d'origine soient également des fournisseurs de solutions qui intègrent l'équipement, les machines, les appareils, les données et les logiciels pour automatiser la production et les procédures d'affaires. Dans le présent document, nous utiliserons les termes « fabricant d'équipement d'origine » et « fournisseur de solutions » de manière interchangeable pour refléter cette nouvelle réalité.

## Les clients utilisant de l'équipement peinent à l'utiliser et à l'entretenir

Les facteurs les plus susceptibles d'affecter le rendement de l'équipement installé chez les clients des fabricants d'équipement sont l'utilisation inadéquate, les bris de composantes et les mauvaises installations (Image 1). Plusieurs de ces facteurs dépendent de l'utilisation des clients. Le besoin d'établir de meilleures pratiques d'utilisation, d'installation et d'entretien peut être inclus dans les services de cycle de vie. À titre d'exemple, notons que de nombreux services de soutien, comme les centres d'assistance et la surveillance de l'équipement à distance, servent à favoriser le temps de fonctionnement des appareils.

Pourquoi? Parce que les temps d'arrêt des appareils retardent les activités et limitent les ventes. L'étude de Ricoh a noté que 51 % des entreprises perdent entre 100 000 et 500 000 \$ en revenus pour chaque heure de temps d'arrêt et que 7 % d'entre elles perdent plus de 500 000 \$ chaque heure.

**Image 1. Facteurs qui affectent le rendement de l'équipement (% des entreprises)**

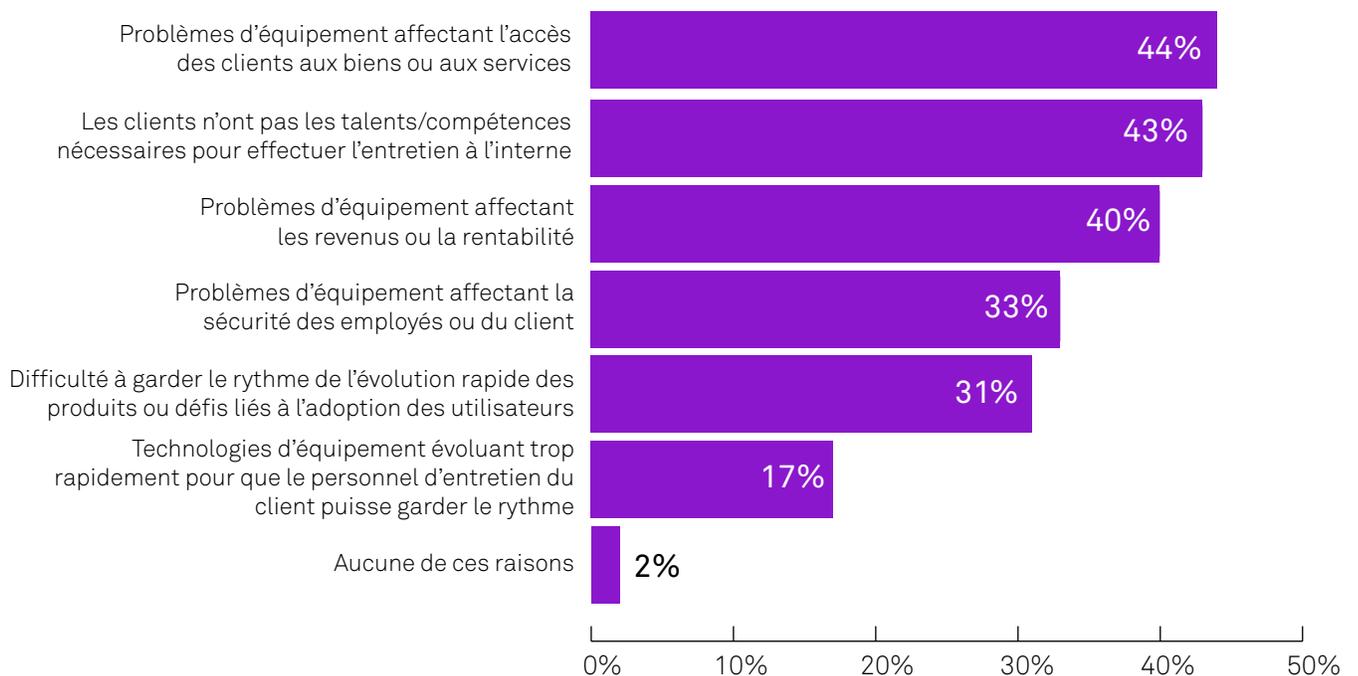


La sélection de plusieurs réponses était possible.

Pourtant, même si les pertes de revenus entraînés par les pannes d'équipement peuvent empêcher les dirigeants de dormir, ces enjeux ne sont rien à côté des conséquences tragiques que l'équipement défectueux peut avoir sur le personnel, la clientèle et les communautés. En 2021 seulement, on a noté 5 190 accidents de travail mortels, une augmentation d'environ 9 % depuis 2020<sup>3</sup>.

Ces inquiétudes favorisent la croissance des services de cycle de vie. Les clients des fabricants d'équipement cherchent à obtenir de l'aide pour bien des raisons, notamment parce qu'ils n'ont pas les compétences, les talents et les infrastructures nécessaires à l'entretien à l'interne. Ces lacunes en matière de capacité ont un impact négatif sur le rendement et sont souvent causées par des programmes de service inconsistants qui empêchent les fabricants d'équipement d'origine de respecter la promesse de service faite à la clientèle.

## Image 2. Facteurs qui affectent le rendement de l'équipement (% des entreprises)



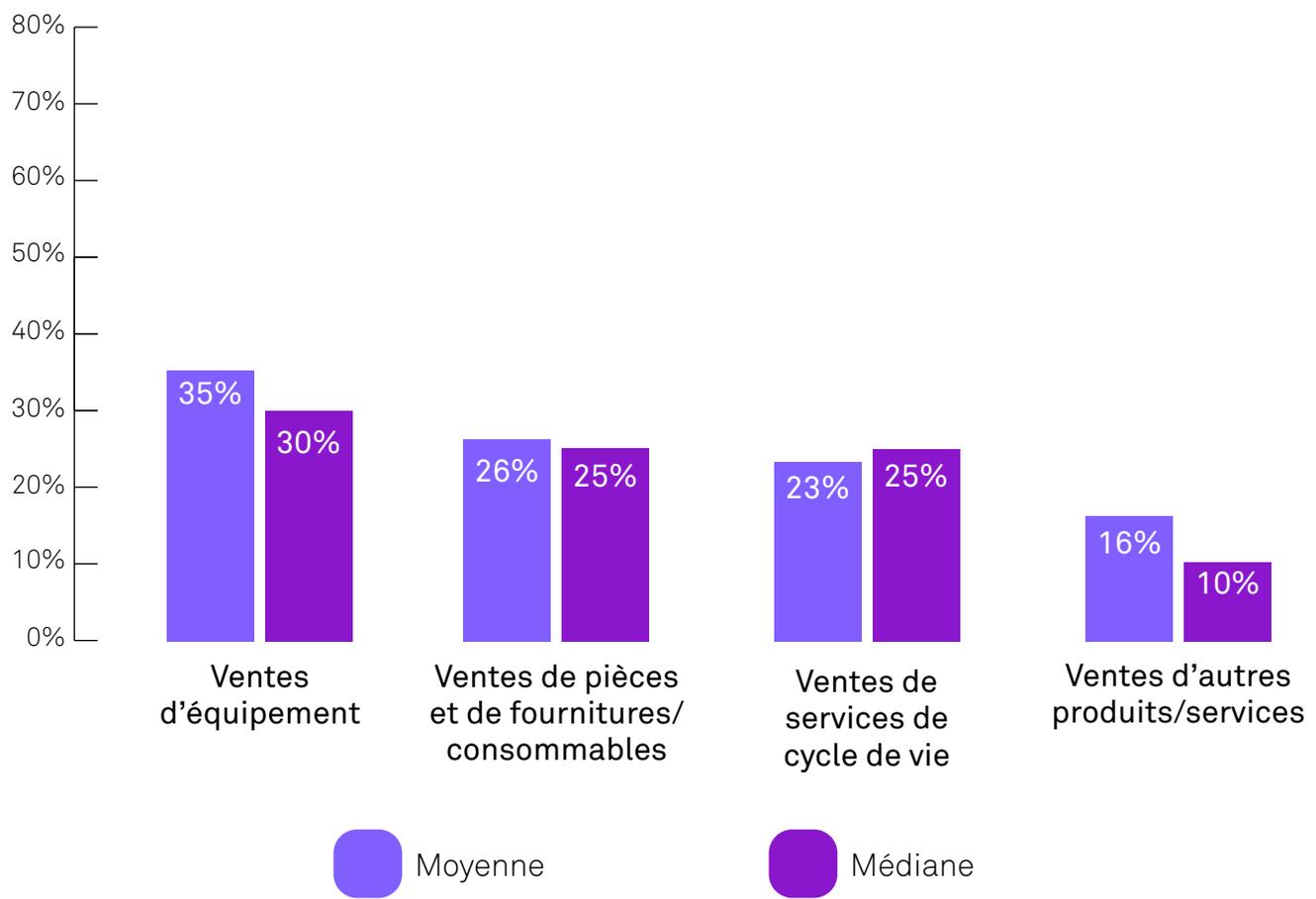
La sélection de plusieurs réponses était possible.

L'étude portant sur la gestion de l'équipement et des services de cycle de vie de Ricoh a noté que plusieurs des clients des fabricants d'équipement sont prêts à payer pour obtenir les services de cycle de vie fournis par les fabricants. Pourtant, bon nombre de ceux-ci n'offrent aucun service de ce type et certains offrent des services limités, malgré leur rentabilité prouvée. **Pourquoi?**

## L'offre de services de cycle de vie est en retard sur la demande

Les ventes de services de cycle de vie équivalent, en moyenne à 23 % des revenus des fabricants d'équipement (Image 3). Pourtant, 15 % d'entre eux n'en offrent pas, et chez environ 20% des fabricants, les services de cycle de vie génèrent 20 % ou moins des revenus. Parmi les fabricants n'offrant pas actuellement des services de cycle de vie, la majorité a dit envisager de le faire dans le futur (25 % ont répondu « Oui », 45 % ont répondu « Peut-être »).

**Image 3. Pourcentage de revenus des fabricants d'équipement**



## En quoi consistent les services de cycle de vie?

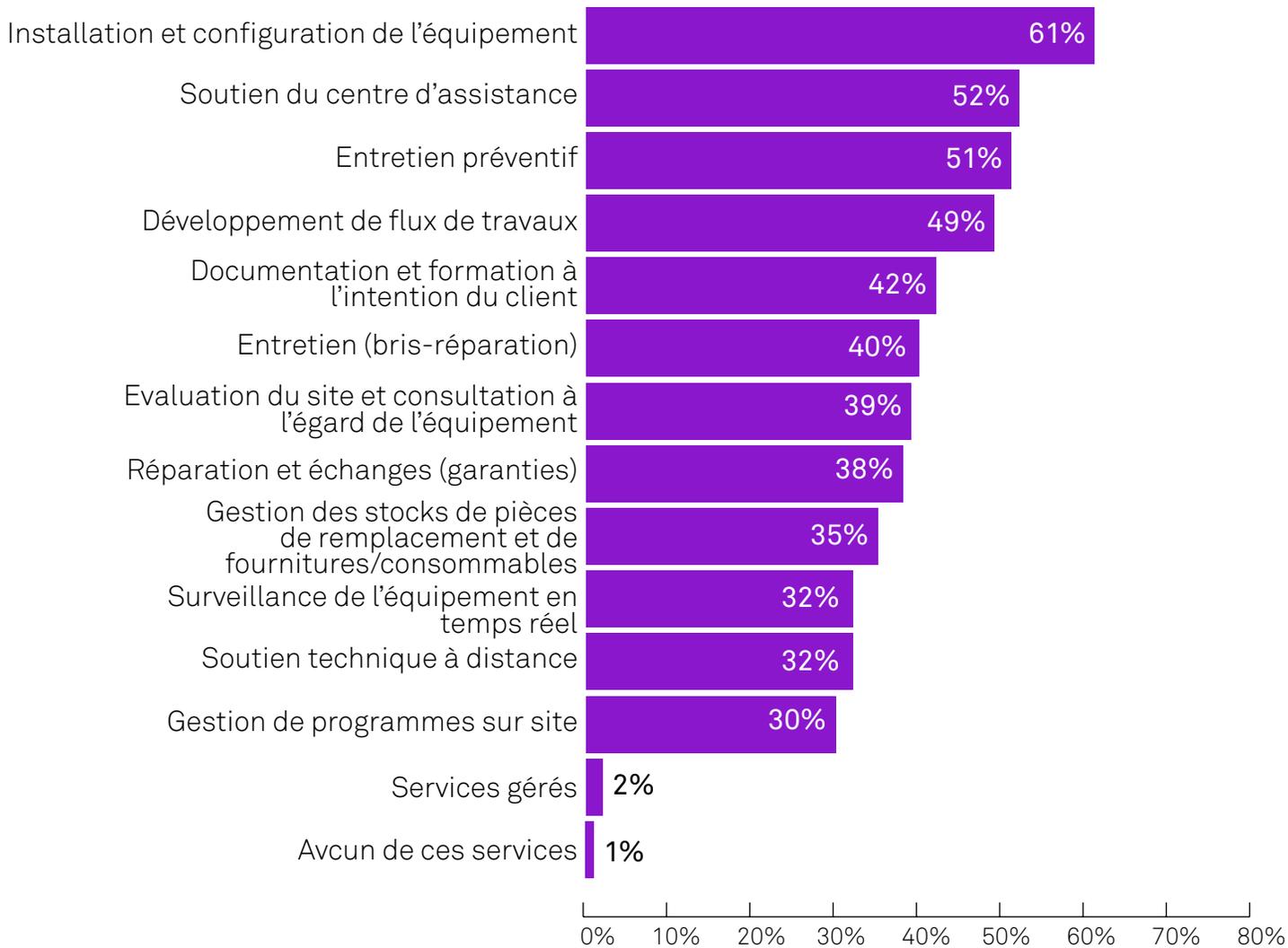
Les services de cycle de vie sont un ensemble de services complets et connectés géré au moyen d'un programme unique pour intégrer et optimiser le rendement de l'équipement, y compris la formation, le provisionnement et la configuration, l'entretien (pannes/réparation), l'entretien préventif, la logistique inverse et la logistique des pièces, le soutien de niveaux 1 et 2, la surveillance à distance et d'autres services de gestion TI (comme l'hébergement, la gestion/distribution des logiciels ainsi que la gestion de la sécurité et du changement). Les services de cycle de vie de Ricoh comprennent aussi le développement de flux de travaux.

Les fabricants d'équipement d'origine qui offrent des services de cycle de vie peuvent en offrir plus aux:

- La majorité offre des services de cycle de vie complets pour moins de la moitié de l'équipement installé.
- Parmi eux, 30 % seulement offrent des services de cycle de vie complets pour plus de la moitié de l'équipement installé.
- Les seuls services de cycle de vie offerts par la majorité des fabricants d'équipement sont l'installation et la configuration de l'équipement, le soutien d'un centre d'assistance et l'entretien préventif (Image 4). De plus, aussi peu que 2 % d'entre eux offrent des services gérés (l'offre d'équipement, la formation et l'expertise nécessaire pour installer et entretenir les produits ainsi que les technologies, les applications et les systèmes associés à long terme).



#### Image 4. Services de cycle de vie de l'équipement offerts aux clients (% des entreprises)



La sélection de plusieurs réponses était possible.

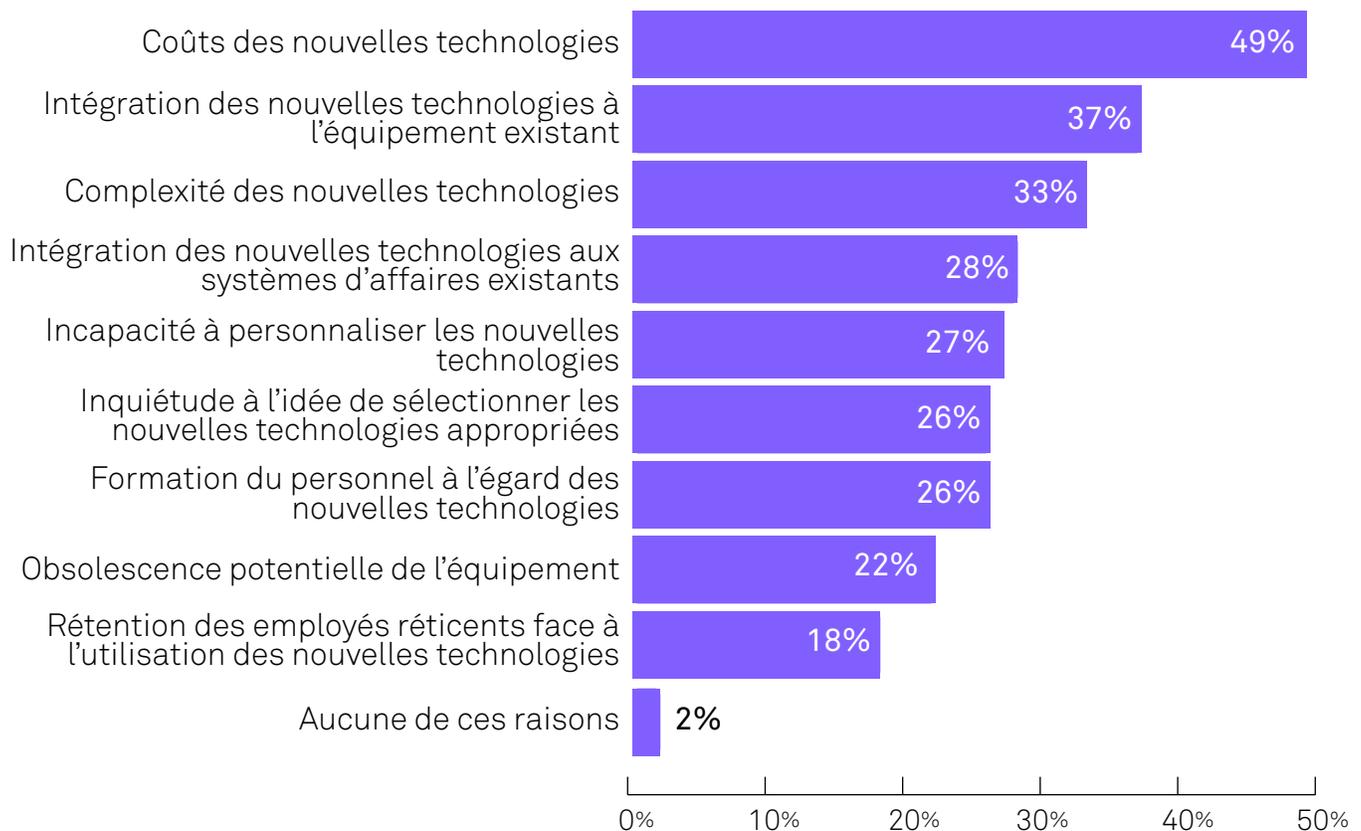
Pourtant, la quantité d'équipement installé indique qu'une hausse de revenus et de profits serait possible si plus de services de cycle de vie étaient offerts:

- Plus de 1 milliard de dollars d'équipement installé : **28 %**
- Entre 501 millions et 1 milliard de dollars d'équipement installé : **30 %**
- Entre 101 millions et 500 millions de dollars d'équipement installé : **28 %**
- Moins de 100 millions de dollars d'équipement installé : **15 %**

## Les fabricants d'équipement d'origine et leurs clients sont confrontés à des défis liés au cycle de vie

Les fabricants admettent que les clients ont, pour diverses raisons, besoin de beaucoup de temps pour adopter de nouvelles technologies. Même si les coûts sont une préoccupation, d'autres raisons expliquent les difficultés qui s'opposent au déploiement de nouvelles technologies et au soutien offert au personnel pour les utiliser (Image 5).

**Image 5. Facteurs freinant la volonté d'adopter de nouvelles technologies des clients (% des entreprises)**

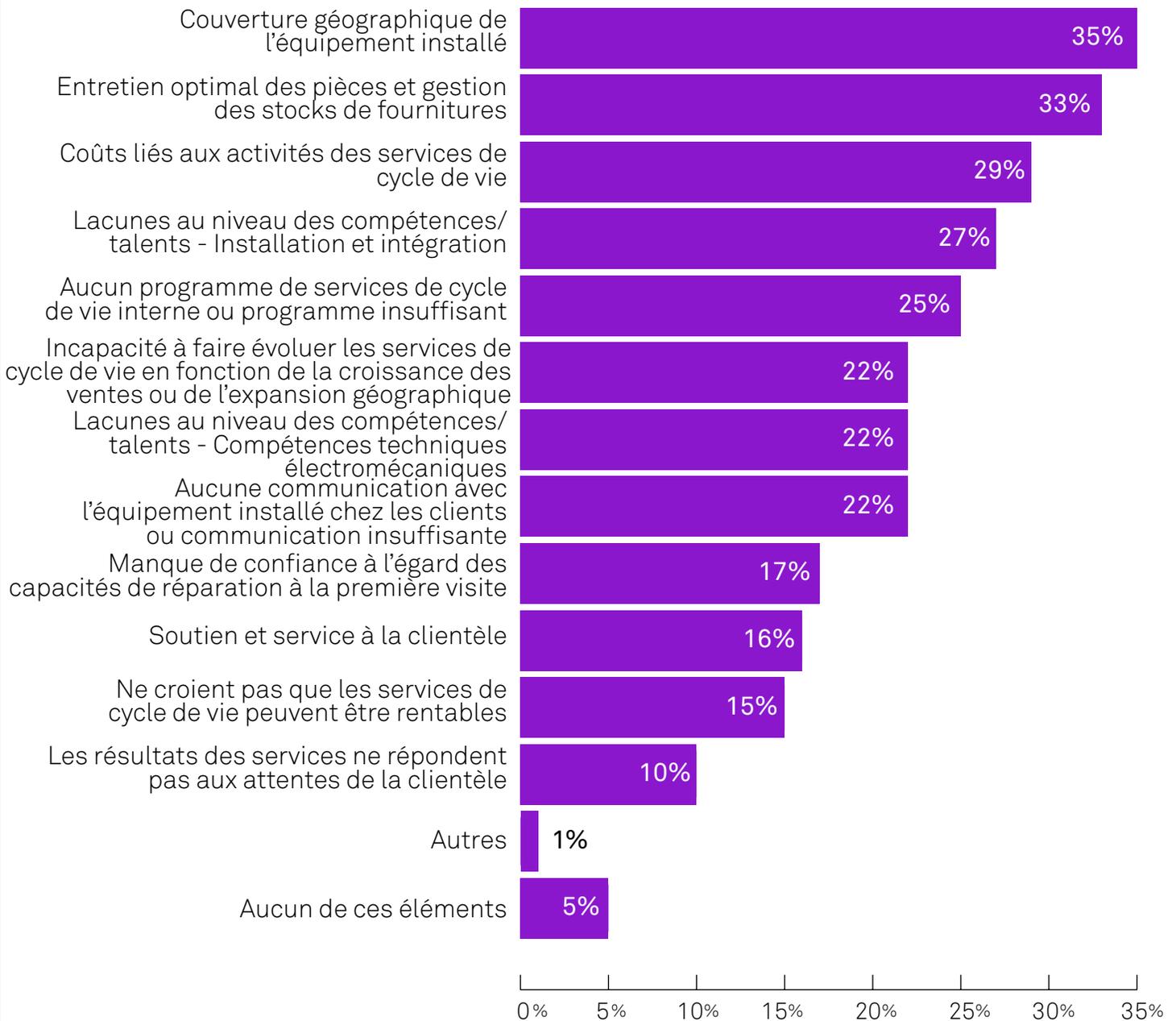


La sélection de plusieurs réponses était possible.

L'étude de Ricoh a également noté que les fabricants d'équipement d'origine ne fabriquent pas de l'équipement en ayant l'intention de l'entretenir, ce qui complexifie encore davantage l'offre éventuelle de services de cycle de vie. D'un autre côté, les fabricants d'équipement qui offrent des services de cycle de vie sont confrontés à de nombreux défis, notamment liés à la couverture géographique de leur équipement installé et à leur capacité à gérer de manière optimale leurs stock de pièces et de fournitures (Image 6).

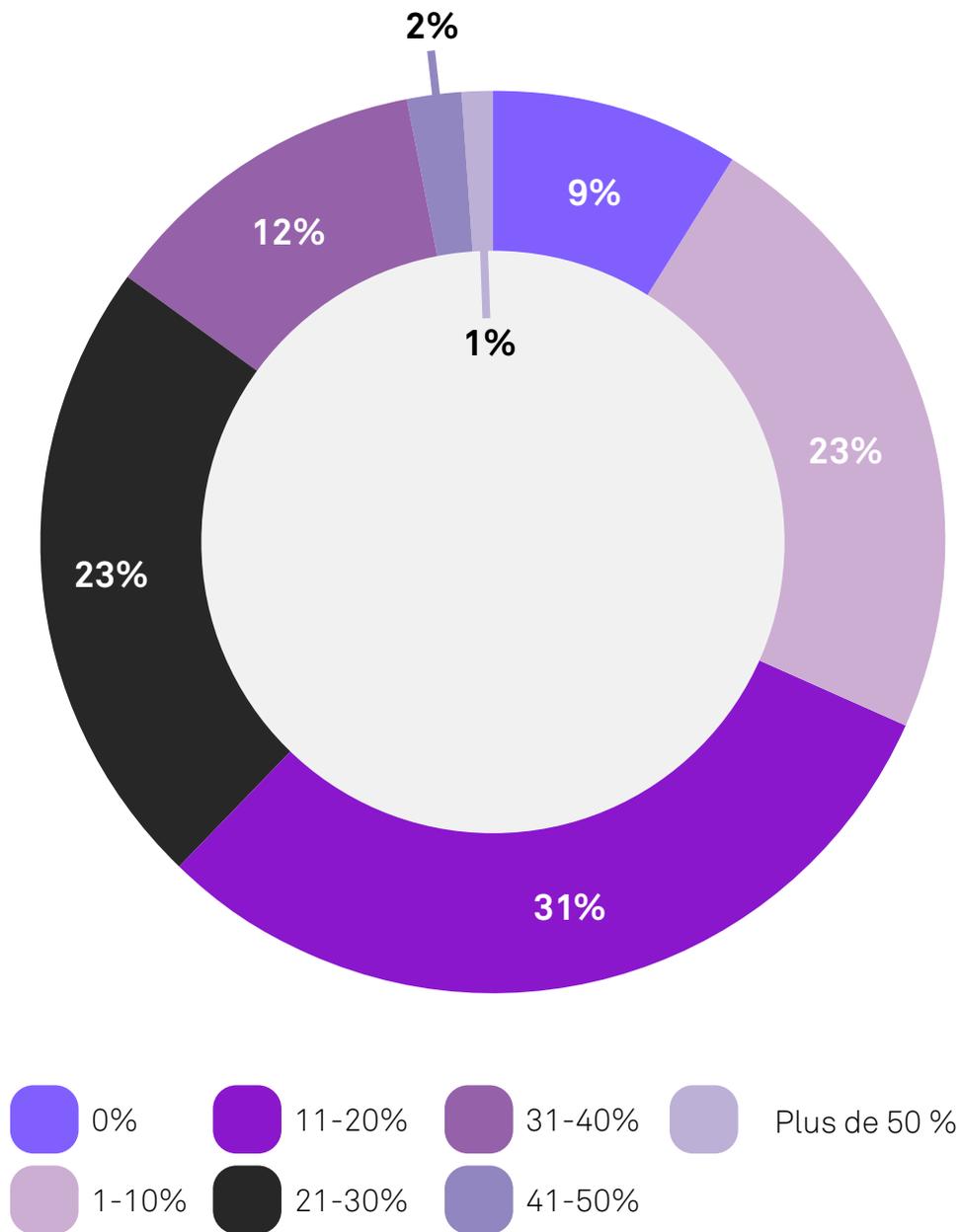
La plupart des fabricants d'équipement relèvent ces défis en faisant appel à des tierces parties, au moins pour certaines parties de leur travail sur le terrain (Image 7).

### Image 6. Défis imposés par l'offre de services de cycle de vie (% des entreprises)



La sélection de plusieurs réponses était possible.

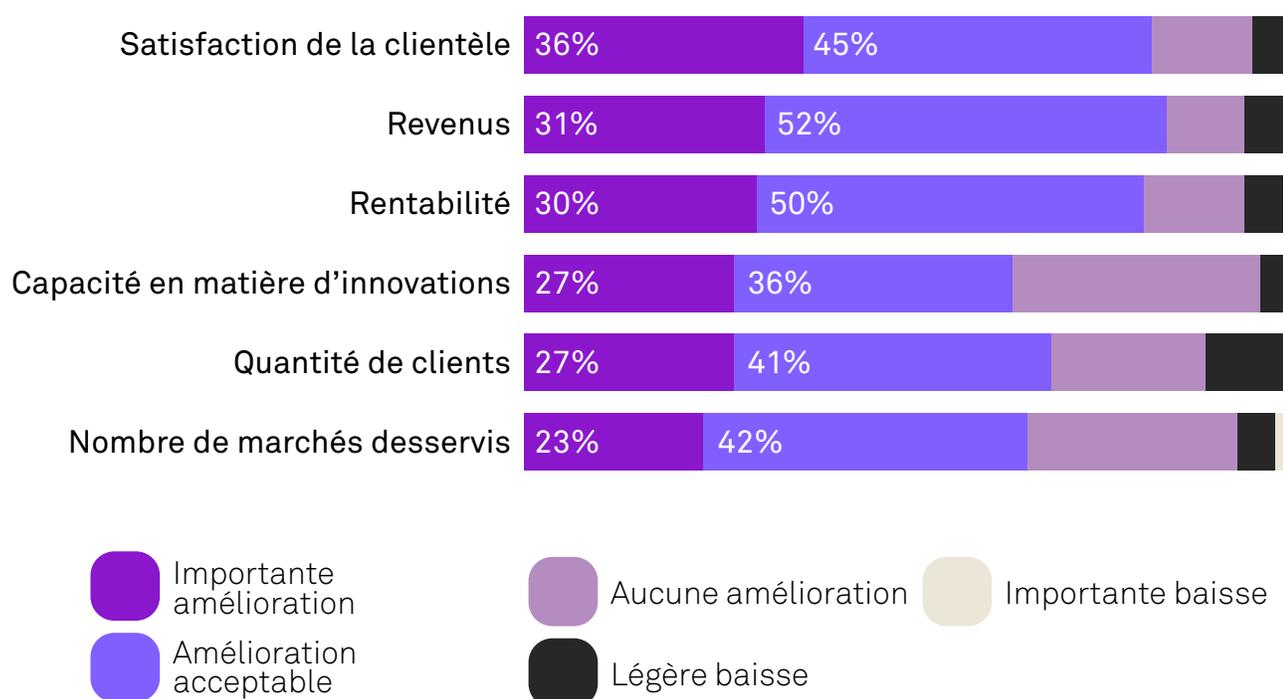
**Image 7. Pourcentage des services de cycle de vie accomplis par des tierces parties (% des entreprises)**



## Les services de cycle de vie favorisent le rendement et la rentabilité des fabricants d'équipement

Parmi les 85 % des fabricants d'équipement ayant répondu vendre certains services de cycle de vie dans le cadre de l'étude, plus des deux tiers ont admis avoir connu une hausse de rendement (Image 8).

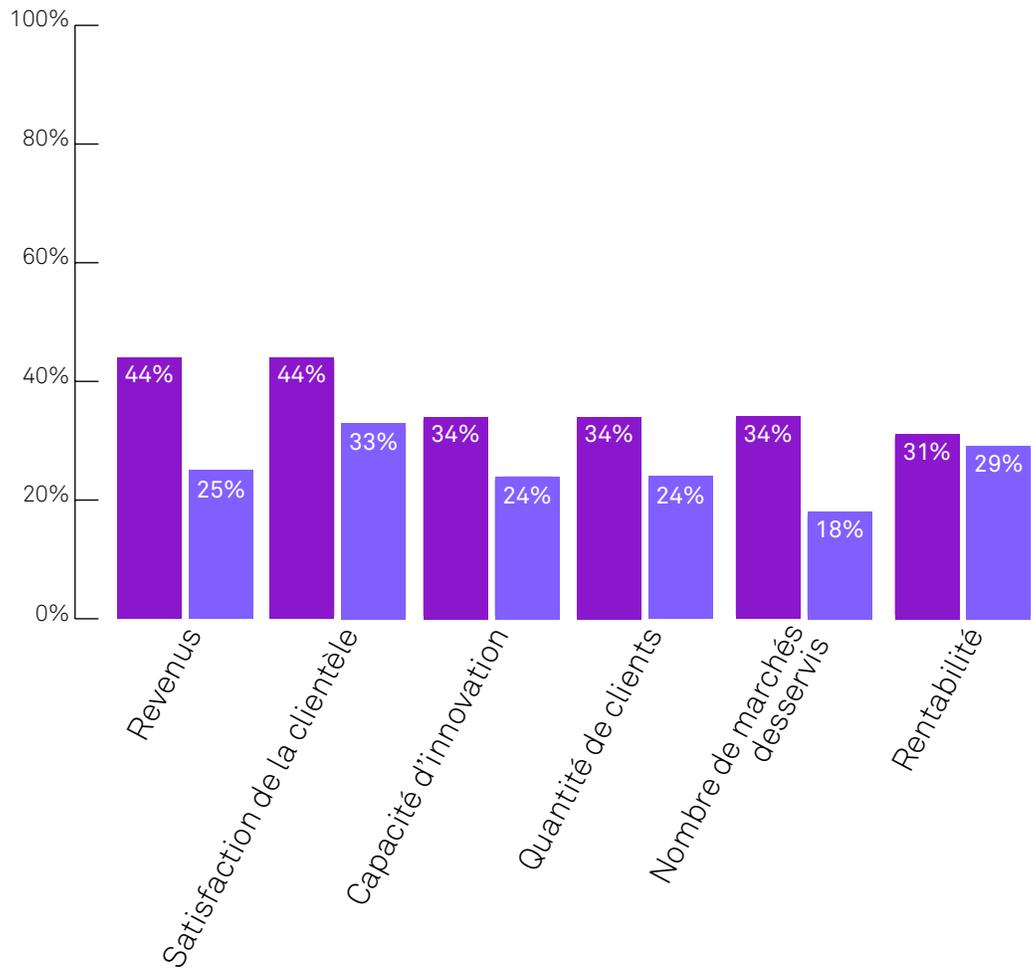
### Image 8: Améliorations chez les fabricants offrant des services de cycle de vie (% des entreprises)



Les fabricants d'équipement d'origine offrant un portefeuille complet de services de cycle de vie, lesquels sont interconnectés et gérés collectivement au moyen d'un programme unique, offrent une plus grande valeur à leur clientèle, mais aussi à leur propre organisation. Les fabricants d'équipement d'origine offrant des services de cycle de vie complet pour plus de la moitié de leur équipement installé sont plus susceptibles d'indiquer avoir connu une importante amélioration de leur rendement (Image 9), mais aussi d'être plus prêts à anticiper une hausse des ventes d'équipement, de pièces et de services dans les 12 à 18 prochains mois (Image 10). Un groupe offrant de nombreux services note de meilleures métriques:

- Disponibilité des appareils sur les sites des clients : 73 %, comparativement à 68 % chez les autres fabricants
- Taux de renouvellement des services de cycle de vie: 77 %, comparativement à 70 %
- Rétention des clients: 78 %, comparativement à 71 %

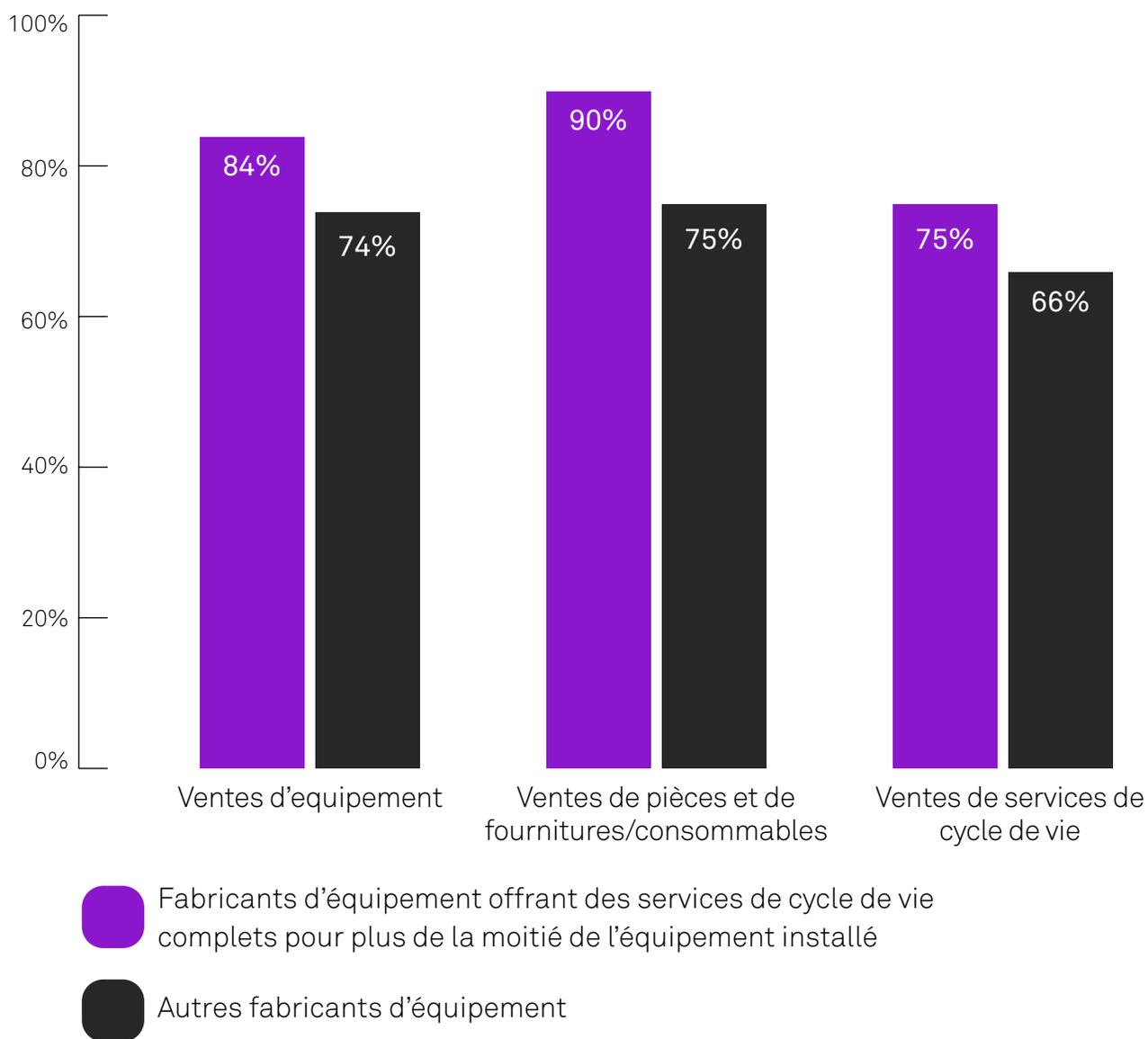
**Image 9. Forte hausse du rendement  
(% des entreprises)**



 Fabricant d'équipement offrant des services de cycle de vie complets pour plus de la moitié de l'équipement installé

 Autres fabricants d'équipement

**Image 10. Hausse des ventes anticipée dans les 12 à 18 prochains mois (% des entreprises)**



Les fabricants d'équipement offrant des services de cycle de vie complets pour plus de la moitié de l'équipement installé sont aussi plus susceptibles de faire appel à des tierces parties. En effet, 53 % d'entre eux font appel à ce type d'organisation pour accomplir plus de 20 % de leurs services de cycle de vie, alors que 32 % seulement des autres fabricants d'équipement le font. Ces fabricants d'appareils reconnaissent avoir besoin d'aide pour offrir tous les services dont les clients ont besoin.

## Rehausser les ventes et les profits des services de cycle de vie

Toutes les organisations ont besoin d'aide pour entretenir leur équipement, et la plupart d'entre elles sont prêtes à signer des contrats pour s'assurer que leurs appareils fonctionnent toujours au niveau optimal. Les fabricants d'équipement qui offrent des services de cycle de vie complets à leur clientèle, de manière autonome ou avec l'aide d'une tierce partie, rehaussent le rendement de l'équipement se trouvant sur le site de leurs clients, mais aussi leur propre rendement.

### Si vous croyez que votre fabricant d'équipement d'origine pourrait en faire plus, posez-vous les cinq questions suivantes:

- 1 Les temps d'arrêt de l'équipement sont-ils un problème critique pour vos clients?
- 2 Quels clients ont besoin d'aide pour entretenir leur équipement?
- 3 Votre organisation est-elle prête à offrir des services de cycle de vie pour s'assurer que l'équipement de ses clients demeurent fiable et productif?
- 4 Comment votre organisation pourrait-elle offrir des services de cycle de vie additionnels qui réjouiraient la clientèle et lui permettraient d'obtenir de nouvelles sources de revenus et de profits?
- 5 Respectez-vous la promesse de service faite aux clients selon des mesures clés (p. ex. : Net Promoter Score)??

**Ricoh offre une vaste gamme de services de cycle de vie aux fabricants d'équipement pour les aider à soutenir les clients possédant des technologies essentielles à leur mission.**

**L'avantage du service de Ricoh crée des programmes qui permettent aux fabricants d'équipement de se concentrer sur l'innovation et sur l'investissement favorisant la croissance, pendant que Ricoh s'occupe des plans de prestation de service.**



**Les services de cycle de vie de Ricoh ont aidé des fabricants d'équipement de divers secteurs à rehausser le rendement de leur organisation et de celles de leurs clients. Communiquez avec [l'équipe de l'avantage du service de Ricoh](#) pour en savoir plus.**

## Références

<sup>1</sup> Equipment Leasing and Finance Association. « Top 10 Equipment Acquisition Trends for 2023 ».

<sup>2</sup> Étude portant sur la gestion de l'équipement et des services de cycle de vie de Ricoh (« Ricoh Lifecycle Services & Equipment Management Study »), menée en août 2023 par le Groupe MPI, une société de recherche indépendante mondiale.

<sup>3</sup> Statistiques du Bureau of Labor aux États-Unis. « Injuries, Illnesses, and Fatalities ». 16 décembre 2022.