



---

**Étude sur la fiabilité des PC**  
Présentation de la station de travail  
18 janv. 2019



TECHNOLOGY BUSINESS RESEARCH, INC.

# Les clients Lenovo ont fait état d'un taux de réparation moyen des stations de travail inférieur à celui des moyennes du secteur et de la concurrence durant les trois premières années du cycle de vie de ces appareils

## Présentation des taux de réparation des stations de travail Lenovo

### À retenir

- Les taux de réparation globaux des stations de travail Lenovo sont inférieurs à ceux de la concurrence et du secteur.
- Les disques durs, les cartes mères et les ventilateurs sont les composants signalés comme étant les plus souvent défectueux.
- Les batteries sont signalées comme étant les moins souvent défectueuses, mais l'échantillon de stations de travail retenu se compose à la fois de PC mobiles et fixes.

« Nous sommes souvent en relation avec d'autres grandes entreprises actives dans le même secteur. Ces entreprises sont plus souvent confrontées à des réparations de PC que nous. Nous sommes plus que satisfaits des taux de réparation de nos PC. » — **Client de Lenovo, DSI, Services informatiques et de conseil**



### Station de travail

#### Taux de réparation

- Moyenne inférieure à celle de la concurrence sur les trois ans
- Moyenne inférieure à celle du secteur sur les trois ans

#### Satisfaction en ce qui concerne la qualité et la fiabilité

**88 %** sont satisfaits avec Lenovo ; **3 %** sont mécontents

#### Perception de la fiabilité par rapport à celle d'autres fournisseurs

**74 %** estiment que Lenovo est au moins un peu plus fiable que les autres fournisseurs

#### Probabilité d'achat ultérieur en fonction de la qualité et de la fiabilité

**91 %** sont susceptibles de renouveler leur achat, soit le meilleur score du secteur

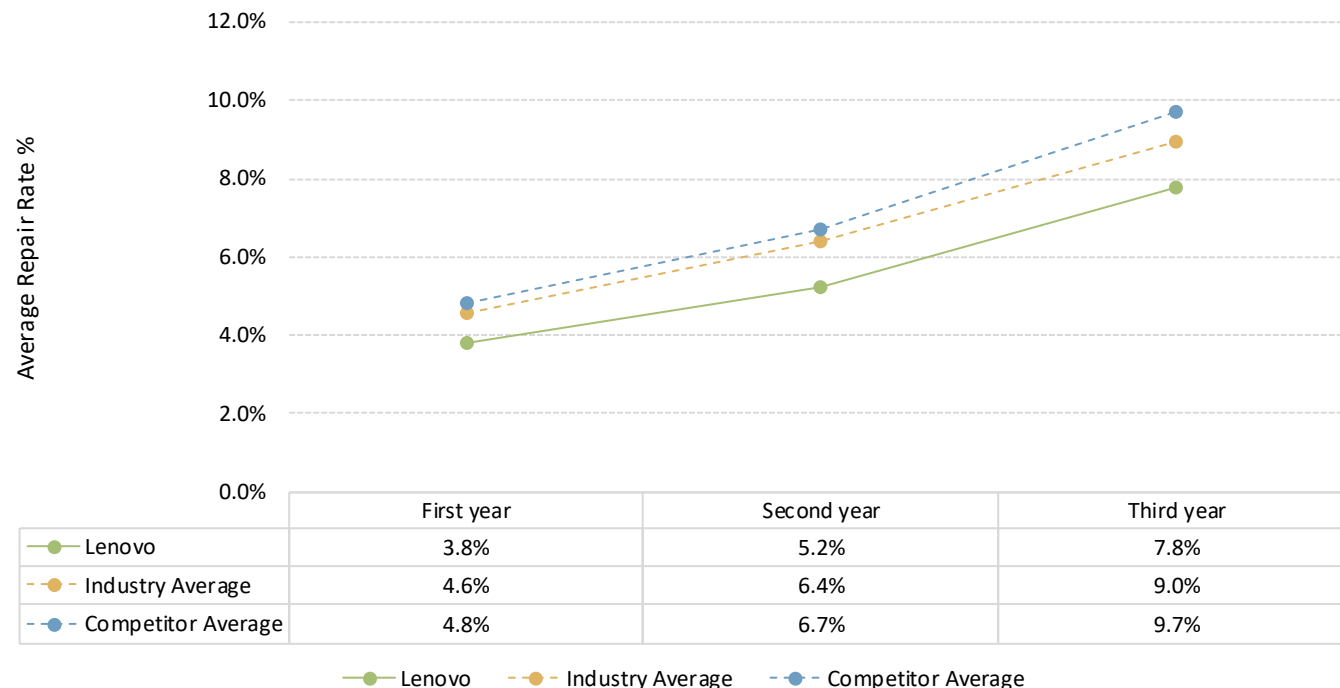
# Les stations de travail Lenovo présentent en moyenne un taux de réparation inférieur à celui de la concurrence, dépassant la moyenne des concurrents d'au moins 20,3 % durant chacune des trois premières années du cycle de vie

## Principales découvertes et implications :

- Les taux de réparation des stations de travail Lenovo sont plus faibles que ceux de ses concurrents durant les trois premières années du cycle de vie des PC, avec un peu moins de 4 % des stations de travail nécessitant des réparations durant la première année et un peu moins de 8 % au terme de la troisième année.
- Lenovo était également le seul fournisseur à présenter un taux de réparation inférieur à la moyenne du secteur sur l'ensemble des trois ans.
- La différence entre le taux de réparation des stations de travail Lenovo et la moyenne de ses concurrents a également progressé entre la première et la deuxième année, ainsi que pendant la deuxième et la troisième année, indiquant des niveaux de fiabilité supérieurs des stations de travail Lenovo plus tard dans le cycle de vie, par rapport à ceux d'autres fournisseurs.



### WORKSTATION REPAIR RATE



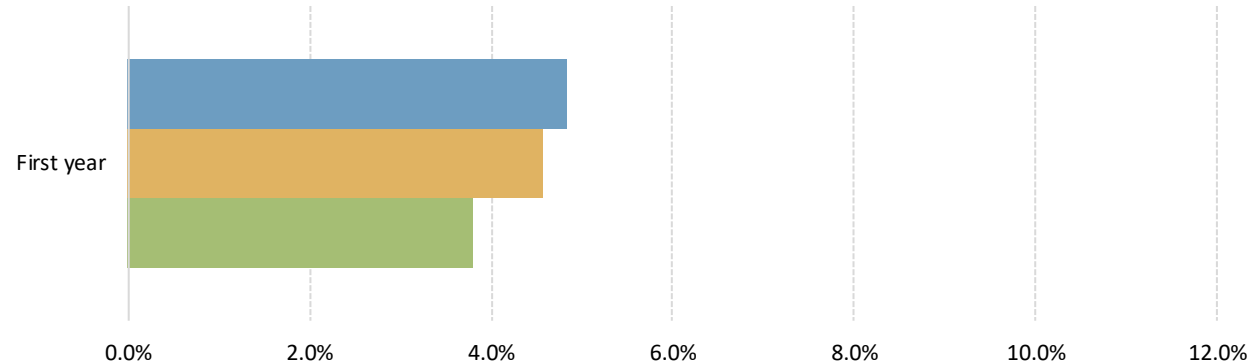
SOURCE: TBR

*Remarque : Les moyennes sont calculées sur la base d'une pondération par le nombre de personnes interrogées, le format et le fournisseur.*

## Lenovo a obtenu un taux de réparation des stations de travail inférieur à 4 % durant la première année du cycle de vie du produit, soit 16,9 % de moins que la moyenne du secteur et 21,4 % de moins que la moyenne des concurrents



WORKSTATION REPAIR RATE IN THE FIRST YEAR



	First year
Competitor Average	4.8%
Industry Average	4.6%
Lenovo	3.8%

Average Repair Rate %

SOURCE: TBR

*Remarque : Les moyennes sont calculées sur la base d'une pondération par le nombre de personnes interrogées, le format et le fournisseur.*

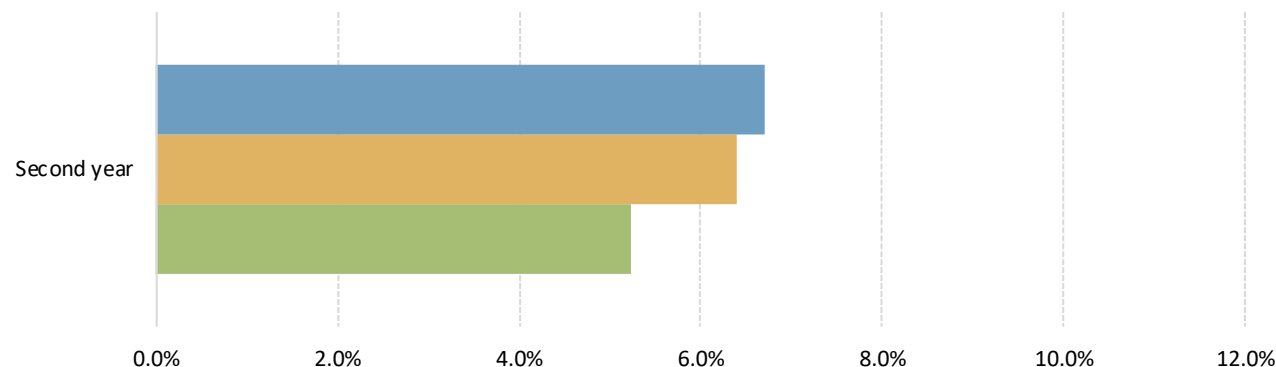
### Principales découvertes

- Les taux de réparation des stations de travail Lenovo durant la première année étaient inférieurs de 21,4 % à ceux de la moyenne de ses concurrents, soit 3,8 % contre 4,8 %.
- De plus, les taux de réparation des stations de travail Lenovo durant la première année sont inférieurs à la moyenne du secteur avec un taux de défaillances signalées inférieur de 16,9 %.

## Les stations de travail Lenovo continuent de surpasser les moyennes du secteur et de la concurrence durant la deuxième année du cycle de vie des produits avec un taux de réparation de 5,2 %



WORKSTATION REPAIR RATE IN THE SECOND YEAR



	Second year
Competitor Average	6.7%
Industry Average	6.4%
Lenovo	5.2%

Average Repair Rate %

SOURCE: TBR

*Remarque : Les moyennes sont calculées sur la base d'une pondération par le nombre de personnes interrogées, le format et le fournisseur.*

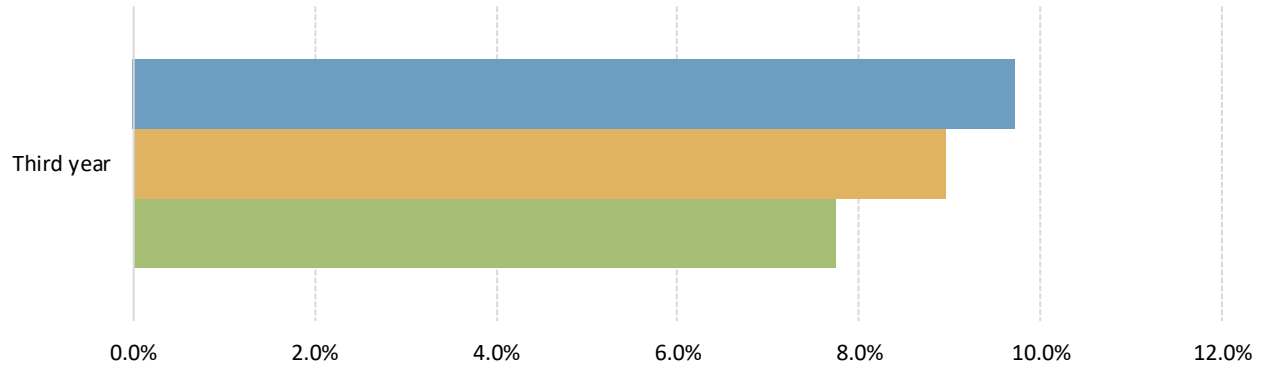
### Principales découvertes

- Le taux de réparation moyen des stations de travail Lenovo durant la deuxième année était de 5,2 %, soit 18,2 % de moins que la moyenne des concurrents qui était de 6,7 % et 22,1 % de moins que la moyenne du secteur.

**C'est durant la troisième année du cycle de vie d'une station de travail que les clients Lenovo ont signalé la principale différence en matière de fiabilité, Lenovo ayant devancé ses concurrents de 20,3 % et le secteur de 13,4 %**



**WORKSTATION REPAIR RATE IN THE THIRD YEAR**



	Third year
Competitor Average	9.7%
Industry Average	9.0%
Lenovo	7.8%

Average Repair Rate %

SOURCE: TBR

*Remarque : Les moyennes sont calculées sur la base d'une pondération par le nombre de personnes interrogées, le format et le fournisseur.*

**Principales découvertes**

- Durant la troisième année du cycle de vie d'une station de travail, le taux de réparation de Lenovo était de 7,8 %, le meilleur par comparaison avec la moyenne de ses concurrents ainsi que la moyenne du secteur.
- Le taux de réparation des stations de travail Lenovo durant la troisième année était inférieur de 20,3 % au taux moyen de 9,7 % de la concurrence, et de 13,4 % au taux moyen de 9,0 % du secteur.

## Chargée par Lenovo de réaliser cette étude en son nom, TBR a interrogé 449 décideurs informatiques provenant d'entreprises de plus de 250 employés sur leur expérience avec les stations de travail

- L'étude a été réalisée en octobre et en novembre 2018.
- TBR a interrogé 449 personnes aux États-Unis, en Europe (France, Allemagne, Royaume-Uni) et en Chine au sujet de leurs stations de travail.
- Les personnes interrogées allaient des DSI aux chefs de projet. Les fonctions les plus représentées étaient les DSI (27,8 %), les directeurs informatiques (27,4 %) et les responsables informatiques (16,9 %). Ces personnes géraient des stations de travail Dell, HP et Lenovo.
- Près de la moitié des personnes interrogées venaient d'entreprises affichant un revenu égal ou supérieur à 1 milliard de dollars ; les autres provenaient d'entreprises de moindre taille.
- Toutes les personnes interrogées avaient acheté des stations de travail pour leur entreprise au cours des douze derniers mois.
- Les expériences rapportées par les personnes interrogées couvrent un nombre de 500 000 stations de travail au total, la majorité d'entre elles étant des stations de travail de bureau.
- On a demandé aux personnes interrogées si elles consignaient leurs taux de réparation, ou si les taux dont elles faisaient état résultaient d'une estimation. La majorité d'entre elles (82 %) a déclaré qu'elles consignaient les taux de réparation.

### Répartition des réponses finalisées de l'étude

	Station de travail
<b>Acheteurs de PC concurrents</b>	<b>300</b>
<i>États-Unis</i>	103
<i>Europe</i>	100
<i>Chine</i>	97
<b>Acheteurs de PC Lenovo</b>	<b>149</b>
<i>États-Unis</i>	49
<i>Europe</i>	50
<i>Chine</i>	50
<i>Total</i>	<b>449</b>

## À propos de nous

Technology Business Research, Inc. est un cabinet de conseil et de recherche en technologie indépendant et de premier plan, spécialisé dans la réalisation d'analyses commerciales et financières sur les solutions matérielles, logicielles et les services professionnels, ainsi que sur les fournisseurs et opérateurs de télécommunications.

Disposant d'une clientèle internationale, TBR fournit des études de marché et des services d'intelligence économique opportuns et susceptibles de donner lieu à des mesures, sous un format personnalisé en fonction des besoins des clients. Nos analystes sont disponibles pour régler les problèmes spécifiques des clients ou répondre à leurs besoins en information dans le cadre d'une enquête ou d'un conseil exclusif.

TBR soutient les décideurs d'entreprise depuis 1996.

Pour savoir comment nos analystes peuvent répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise, veuillez consulter notre site Web ou nous contacter dès à présent.

## Nous contacter

+1 603.929.1166  
[info@tbri.com](mailto:info@tbri.com)  
[www.tbri.com](http://www.tbri.com)  
11 Merrill Drive  
Hampton, NH 03842  
USA

## Gardons le contact

 [Twitter](#)

 [LinkedIn](#)

 [Webinaires TBR](#)



TECHNOLOGY BUSINESS RESEARCH, INC.

Ce rapport s'appuie sur des informations mises à disposition du public par le fournisseur et d'autres sources publiques. Aucune garantie n'est donnée sur le fait que ces informations sont exactes ou complètes. Technology Business Research ne saurait être tenue responsable de toute décision prise en fonction de ces informations. Les informations contenues dans ce rapport et dans tous les autres produits TBR ne sont pas conçues, et ne doivent pas être considérées comme un conseil de placement. TBR n'effectue aucune recommandation, ni ne fournit aucun conseil en matière de valeur, d'achat, de vente ou de rétention des titres. Ce rapport est protégé par les droits d'auteur et fourni pour le seul usage de son destinataire. Contacter ©Technology Business Research, Inc. pour obtenir une autorisation de reproduction.