



Mesure du rendement du capital investi (RCI) de Faronics Deep Freeze

Analyse de l'étude
27 août 2009

Des solutions intelligentes pour un contrôle **ABSOLU**

www.faronics.com

Téléphone : 1-800-943-6422 ▪ Télécopie : 1-800-943-6488 Téléphone : +1-604-637-3333 ▪ Télécopie : +1-604-637-8188

© 1999 – 2009 Faronics Corporation. Tous droits réservés. Faronics, Anti-Executable, Deep Freeze, Faronics Insight, Faronics Power Save, Faronics System Profiler et WINSelect sont des marques commerciales et/ou déposées de Faronics Corporation.

Tous les autres noms de sociétés et de produits sont des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.

Résumé

La réduction des coûts informatiques et la provision d'un RCI solide pour les projets informatiques sont parmi les principaux défis auxquels font face les responsables informatiques. Gartner estime qu'un ordinateur de bureau verrouillé et bien géré est jusqu'à 42 % moins cher à entretenir qu'un ordinateur non géré, et que le coût salarial horaire d'un assistant technique peut se situer entre 21,63 \$ et 40,86 \$.¹ Le coût moyen d'assistance technique est estimé à 23,09 \$ par intervention.²

Faronics réduit ces coûts. Faronics Deep Freeze réduit le coût et le nombre des demandes d'assistance technique tout en augmentant la disponibilité des ordinateurs. Les centaines de témoignages spontanés³ reçus par Faronics au cours des dix dernières années fournissent des preuves anecdotiques en abondance. La présente étude présente la preuve quantifiable de l'efficacité de Deep Freeze.

Nous avons sondé 25 859 entreprises, et les 1 293 réponses obtenues révèlent ce qui suit :

- Les entreprises qui utilisent Deep Freeze ont signalé 40 % moins de tickets de support par ordinateur de bureau que les entreprises qui n'utilisent pas Deep Freeze, ce qui correspond à une économie annuelle de plus de 52 000 \$ par 1 000 ordinateurs.
- Les entreprises qui ont déployé Deep Freeze sur plus d'ordinateurs dans le cadre de leur déploiement connaissent une réduction du nombre de tickets de support par ordinateur de bureau. Les entreprises qui utilisent Deep Freeze sur ≥ 90 % d'ordinateurs de bureau ont signalé une réduction de 63 % de tickets de support, avec le quotient le plus bas de 2,14 tickets de support par ordinateur de bureau comparé à 5,76 pour les entreprises qui n'utilisent pas Deep Freeze.
- Les entreprises qui utilisent Deep Freeze ont signalé que leur personnel d'assistance technique gère 12 % plus d'ordinateurs de bureau par employé que les entreprises qui n'utilisent pas Deep Freeze.

Faronics Deep Freeze génère des économies substantielles car il permet de réduire le nombre d'appels reçus par le centre d'assistance technique d'une entreprise tout en augmentant le nombre d'ordinateurs pris en charge par chaque technicien informatique. Les entreprises peuvent ainsi affecter plus efficacement leurs ressources à d'autres priorités.

1 Gartner Inc., Desktop Total Cost of Ownership: 2008 Update, G00153705 (Gartner Inc., Coût total de possession des ordinateurs de bureau : Mise à jour 2008, G00153705)
2 Gartner Inc., IT Key Metrics Data 2009: Key Infrastructure Measures: Help Desk Analysis: Multi Year, G00163899 (Gartner Inc., Données métriques clés informatiques 2009 : Mesures clés d'infrastructure : Analyse de l'assistance technique : Pluriannuelle, G00163899)
3 <http://www.faronics.com/html/testimonial.asp>

Méthodologie de l'étude

Au cours des mois de mai et juin 2009, Faronics a posé les quatre questions suivantes par courrier électronique à 25 859 entreprises :

1. De combien d'employés au support technique informatique votre entreprise dispose-t-elle ?

D'après les 1 293 réponses reçues, chaque entreprise utilise en moyenne 6,7 employés au support technique. Seules les réponses des entreprises disposant de 100 ordinateurs de bureau ou plus ont été retenues dans cette étude et utilisées pour évaluer les résultats. Les résultats ont généré une marge d'erreur de 2,73 %.

2. Combien de postes de travail sont pris en charge ?

Une moyenne de 1 461 postes de travail par entreprise a été signalée.

3. Sur combien de ces ordinateurs Faronics Deep Freeze est-il installé ?

915 entreprises sur les 1 293 entreprises interrogées ont indiqué qu'elles utilisaient Deep Freeze. Sur 1 504 022 postes de travail, 469 825 sont protégés par Deep Freeze.

4. Combien de tickets de support technique votre entreprise enregistre-t-elle par an ?

905 entreprises interrogées ont fourni un nombre d'incidents de support technique total de 4 237 544. Les chiffres indiqués représentent une combinaison d'estimations des entreprises interrogées et de données basées sur les rapports des systèmes de suivi de tickets du centre d'assistance.

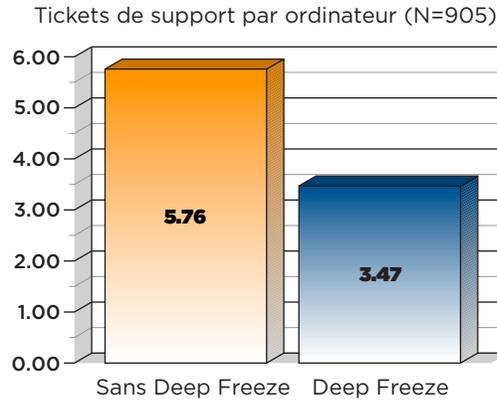
Des réponses ont été reçues de 38 pays.

Chaque réponse représente une entreprise unique.

Le terme « moyenne » renvoie à la moyenne arithmétique des données, qui représente la somme de toutes les valeurs divisée par le nombre de valeurs.

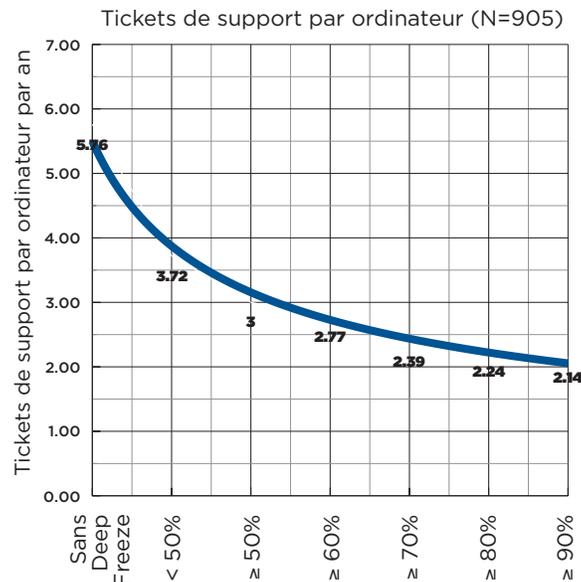
Résultats de l'étude

1. Les entreprises qui utilisent Deep Freeze reçoivent en moyenne 40 % moins de tickets de support par ordinateur de bureau que les entreprises qui n'utilisent pas Deep Freeze.



Les clients qui utilisent Deep Freeze ont signalé une moyenne de 3,47 tickets de support par ordinateur de bureau, alors que les répondants qui ne disposent pas de Deep Freeze installé sur leur ordinateur ont signalé une moyenne de 5,76. Cette différence de 40 % dans le nombre de tickets de support sur 1 000 ordinateurs peut se traduire par une réduction de 2 290 tickets de support par an à traiter par le personnel d'assistance. Les recherches menées par Gartner ont établi que le coût d'un appel au centre d'assistance est de 23,09 \$.¹ Par conséquent, les économies générées par Deep Freeze sur 1 000 ordinateurs s'élèvent à 52 876 \$.

2. Les entreprises qui ont déployé Deep Freeze sur plus de postes de travail dans leur environnement informatique connaissent un nombre inférieur de tickets de support par ordinateur de bureau. Les entreprises qui utilisent Deep Freeze sur ≥ 90% des ordinateurs de bureau ou plus ont signalé le quotient le plus bas de 2,14 tickets de support par ordinateur de bureau, comparé à 5,76 pour les entreprises qui n'utilisent pas Deep Freeze. Le résultat est une réduction de 63 % du nombre de tickets de support.

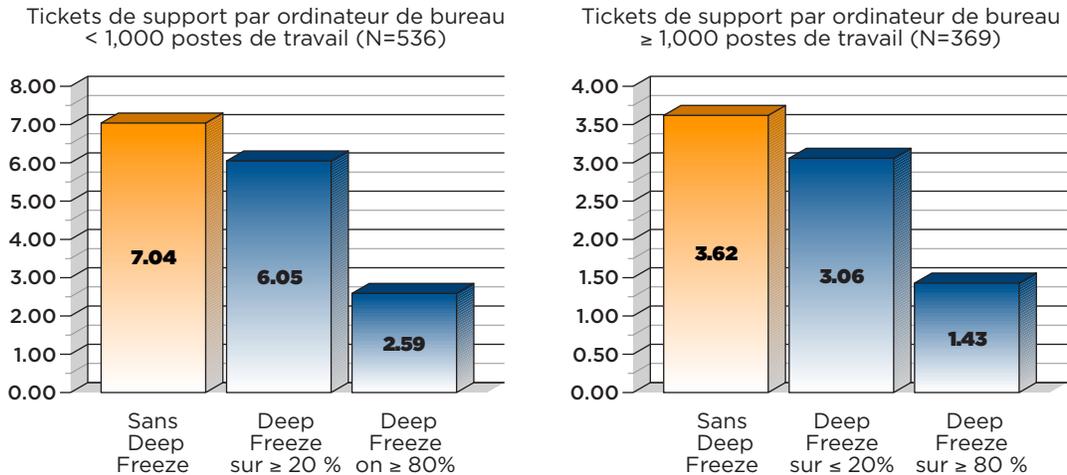


¹ Gartner Inc., IT Key Metrics Data 2009: Key Infrastructure Measures: Help Desk Analysis: Multi Year, G00163899 (Gartner Inc., Données métriques clés informatiques 2009 : Mesures clés d'infrastructure : Analyse de l'assistance technique : Pluriannuelle, G00163899)

3. Les clients Deep Freeze connaissent moins de tickets de support par ordinateur de bureau que les répondants qui n'utilisent pas Deep Freeze.

Les clients Deep Freeze équipés de moins de 1 000 ordinateurs ont signalé 63 % moins de tickets de support à traiter lorsque Deep Freeze est installé sur 80 % de leurs ordinateurs de bureau ou plus, comparé aux entreprises qui n'utilisent pas Deep Freeze.

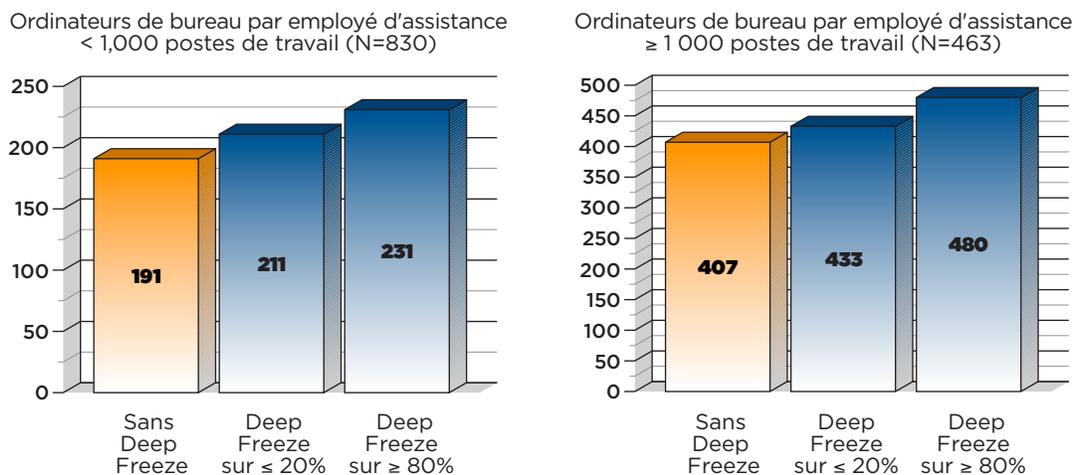
Les clients Deep Freeze équipés de 1 000 ordinateurs ou plus ont signalé des gains en performance similaires. Une réduction de 61 % du nombre de tickets de support a été signalée suite à l'installation de Deep Freeze sur 80 % des ordinateurs de bureau ou plus.



4. Les clients Deep Freeze prennent en charge 12 % plus d'ordinateurs de bureau par employé d'assistance que les répondants qui n'utilisent pas Deep Freeze.

Les clients Deep Freeze équipés de moins de 1 000 ordinateurs et avec Deep Freeze installé sur 80 % des ordinateurs de bureau ou plus, prennent en charge 21 % plus d'ordinateurs de bureau par employé que ceux qui n'utilisent pas Deep Freeze.

Les clients Deep Freeze équipés de 1 000 ordinateurs ou plus ont signalé des gains d'efficacité similaires avec 18 % plus d'ordinateurs de bureau par employé pris en charge lorsque Deep Freeze est déployé sur 80 % des ordinateurs de bureau ou plus, comparé aux entreprises qui n'utilisent pas Deep Freeze.



Conclusion

Les résultats de l'enquête sont clairs. Les entreprises qui utilisent Deep Freeze connaissent une réduction de jusqu'à 63 % du nombre de tickets de support par ordinateur de bureau et prennent en charge 12 % plus d'ordinateurs avec le même personnel que les entreprises qui n'utilisent pas Deep Freeze.

Les entreprises doivent toujours être conscientes du bénéfice net, mais elles doivent également arriver à un point d'équilibre entre les restrictions et la productivité. Trop de restrictions diminuent l'efficacité du personnel, alors qu'une politique relâchée entraîne des coûts supplémentaires liés à l'assistance. Vous pouvez compter sur l'aide de Deep Freeze ici également.

La technologie brevetée Deep Freeze protège les ordinateurs contre tous les problèmes associés aux logiciels et garantit au service informatique que les modifications ne sont que temporaires et n'ont aucun effet à long terme sur les ordinateurs protégés. Les utilisateurs quant à eux, profitent d'une expérience informatique entièrement fonctionnelle et sans restrictions pour une productivité optimisée.

Ces faits mènent à la conclusion que Deep Freeze fournit aux entreprises une valeur d'économie importante et tangible. Les entreprises sont en état de réduire leurs coûts d'assistance informatique tout en gagnant en efficacité pour affecter leurs ressources informatiques à d'autres priorités.

À propos de Deep Freeze

Deep Freeze de Faronics réduit les demandes d'assistance technique en rendant les configurations informatiques indestructibles. Pour cela, l'application s'assure que chaque ordinateur de bureau, ordinateur portable et serveur conserve l'état de fonctionnement original qu'il avait lors de son déploiement. Les organisations jouissent ainsi d'une plus grande fiabilité informatique tout en réduisant les coûts liés à l'assistance technique, et le personnel informatique n'a plus à se préoccuper des demandes d'assistance technique fastidieuses.

La protection de disque Deep Freeze peut être gérée centralement et fournit des mises à jour système et tierces. Elle permet également aux utilisateurs de conserver les modifications apportées à leurs documents, feuilles de calcul et autres données. Deep Freeze est disponible pour les plates-formes Windows, Mac et Linux.

À propos de Faronics

Faronics fournit des solutions qui permettent aux entreprises d'accroître la productivité des investissements informatiques existants et de réduire les frais d'exploitation. Dans le climat économique actuel, avec des budgets de plus en plus serrés, la pression constante du marché et plus de travail à accomplir en moins de temps, ces solutions sont précieuses.

Grâce à sa longue expérience prouvée d'aide aux entreprises pour gérer, simplifier et protéger leur infrastructure informatique, Faronics permet d'augmenter le rendement avec moins de ressources en optimisant la valeur de la technologie existante.

Créée en 1996, la société Faronics dispose de bureaux aux États-Unis, au Canada et au Royaume-Uni, ainsi que d'un réseau global de partenaires de distribution. Globalement déployées sur plus de 8 millions d'ordinateurs dans plus de 150 pays, nos solutions profitent à plus de 30 000 clients.

Nous contacter

USA

2411 Old Crow Canyon Road, Suite 170
San Ramon, CA 94583 USA
Téléphone : 800-943-6422
Télécopie : 800-943-6488

Europe

Siena Court, The Broadway
Maidenhead, Berkshire, SL6 1NJ UK
Téléphone : +44-1628-509008
Télécopie : +44-1628-509118
Adresse électronique : eurossales@faronics.com

Canada et International

609 Granville Street, Suite 620
Vancouver, BC, V7Y 1G5 Canada
Téléphone : +1-604-637-3333
Télécopie : +1-604-637-8188

Web : www.faronics.com

Adresse électronique : sales@faronics.com

Heures : 7h00 à 17h00 (heure de la côte pacifique des États-Unis)

Copyright

Vous n'êtes pas autorisé à télécharger, afficher, imprimer ou reproduire cette publication, sauf à des fins de référence personnelle non commerciale ou d'utilisation au sein de votre/d'une entreprise. Tous les avis de copyright et de propriété doivent être conservés. Aucun droit de publication, communication, modification, commercialisation ou transformation de ce document n'est octroyé. Pour toute reproduction ou utilisation de la présente publication au-delà des droits accordés par cette licence limitée, vous devez demander la permission à l'éditeur.