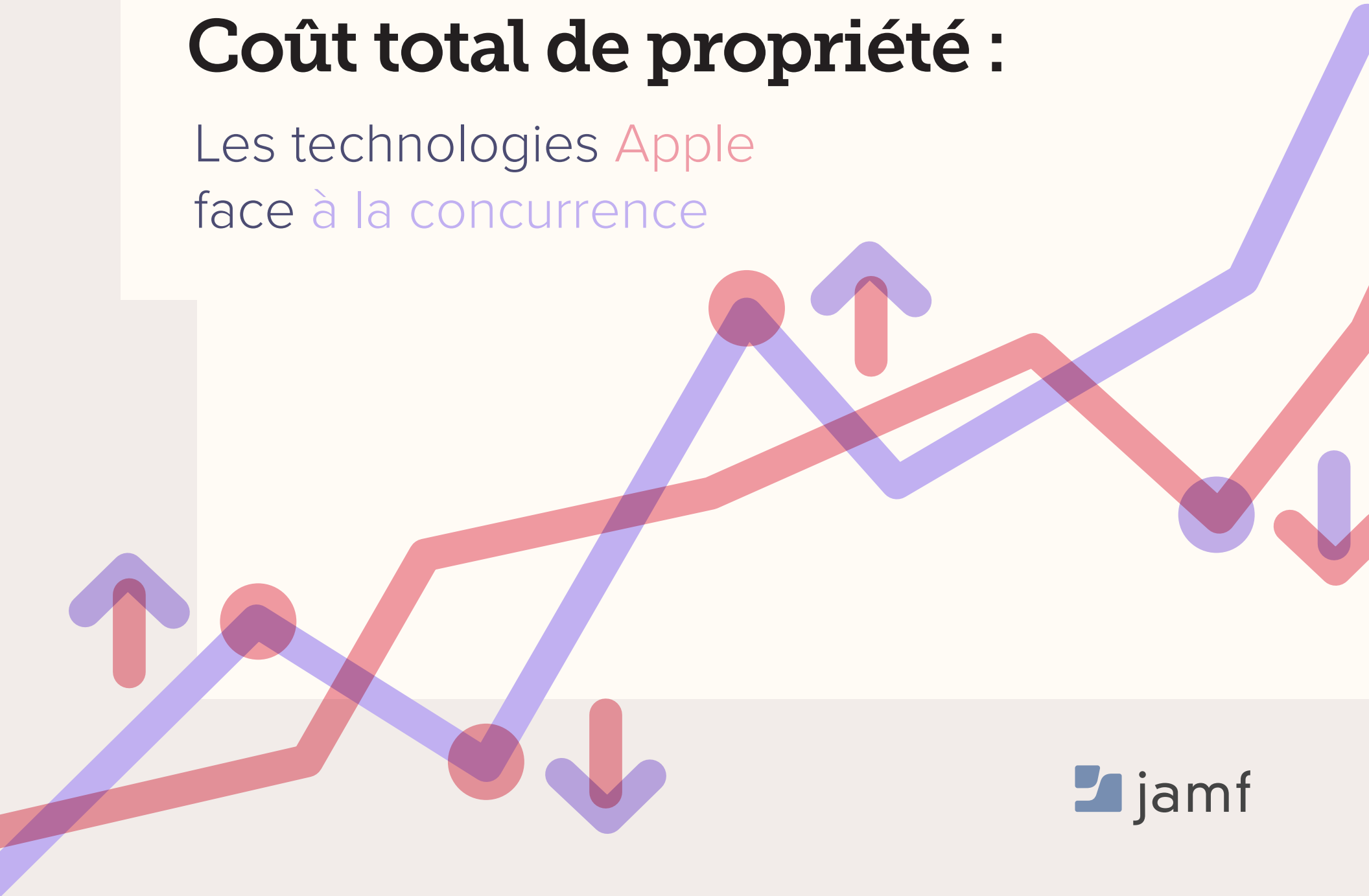
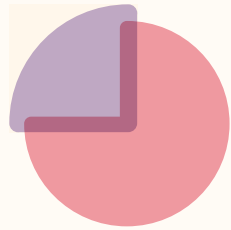


Coût total de propriété :

Les technologies **Apple**
face à la concurrence





Faire plus avec moins dans l'enseignement supérieur

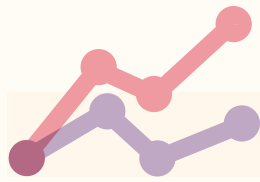
La pandémie a contraint une grande part de la population à délaisser les bureaux et les salles de classe pour se confiner. Dans les établissements d'enseignement supérieur les plus modernes, des environnements d'apprentissage à distance ou hybrides étaient souvent en place : les étudiants pouvaient déjà poursuivre leurs études en-dehors des locaux. Le dynamisme de la tendance « Apprendre partout » a un moteur : la technologie. Et cette technologie représente une part de plus en plus importante du budget global d'une institution.

Les établissements d'enseignement ont une mission : développer et cultiver un environnement d'apprentissage engageant, créatif et exceptionnel pour chaque étudiant. Mais leurs initiatives et leurs services doivent aussi respecter un budget rigoureux.

Mais comment savoir quels équipements et quels logiciels seront les plus utiles aux étudiants et au corps enseignant ? Comment concilier les aspects pratiques et des budgets parfois très limités ?

Au travers d'une collaboration avec l'Université du Kentucky (UK),

cet e-book répond à cette question en examinant un large éventail d'appareils et en comparant le coût total du matériel, des logiciels et des services sur l'intégralité de leur cycle de vie.



Comprendre le coût total de possession

Le coût total de possession (TCO) ne s'arrête pas au prix initial : c'est une estimation financière détaillée des coûts directs (matériel et logiciels) et indirects (temps, ressources, services). Il est donc très utile pour prendre une décision d'achat.

Quand l'UK a entrepris de déterminer le coût total de possession de ses initiatives technologiques, il a fallu répondre à trois questions :

1. Comment faire plus avec la technologie dont nous disposons ?
2. Peut-on assurer la productivité de tous les usagers et leur faire profiter d'une technologie de pointe ?
3. La gestion du cycle de vie peut-elle prouver qu'il est plus intéressant de remplacer les appareils plus tôt pour réaliser des économies ?

Dès le départ, l'ensemble de l'étude du TCO s'articulait autour des principes suivants :

Service

Assurer la continuité du service pour limiter les temps d'arrêt et maintenir la productivité des utilisateurs.

Durée de vie de la technologie

Déterminer dans quels délais la technologie perd de son utilité et de sa valeur.

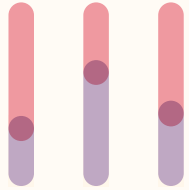
Données en temps réel

Conserver une visibilité sur l'état des appareils : mises à jour, correctifs de sécurité, versions des applications et versions des OS en temps réel (ou presque).

Basé sur les données

Identifier les principaux paramètres de performance, produire des rapports et des analyses, et évoluer dans une optique d'amélioration continue en s'appuyant uniquement sur des données factuelles.

Une fois les objectifs, les buts et les valeurs définis, l'équipe informatique de l'UK, sous la direction de Bill Adams, directeur des services d'information des installations, a créé l'outil web personnalisé qui allait appuyer l'étude. En collectant les données relatives aux appareils et en les intégrant dans des rapports visuels, elle a mis en évidence les technologies prises en charge, les tendances ainsi que les ministères et les appareils nécessitant des services informatiques.



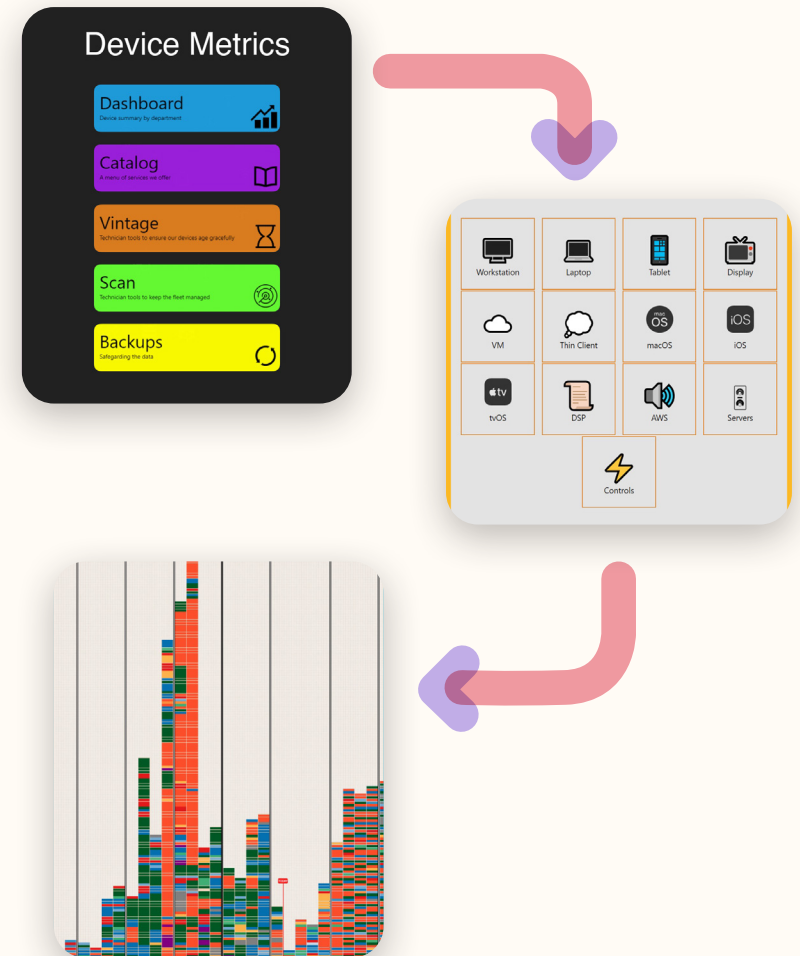
Les facteurs du coût total de possession

Pour délivrer un rapport lisible, l'UK a regroupé ses mesures relatives aux appareils par catégorie et appliqué un code couleur :

1. Résumé des appareils par service
2. Services fournis
3. Outils techniques conçus pour aider les appareils à « bien vieillir »
4. Outils techniques de gestion du parc
5. Protection et sauvegarde des données

Ces cinq paramètres ont ensuite été ventilés par type d'appareil. L'UK a ainsi pu brosser un tableau cohérent du matériel, des logiciels et des services fournis et requis, et ainsi calculer un score composite multifactoriel pour chaque type de matériel.

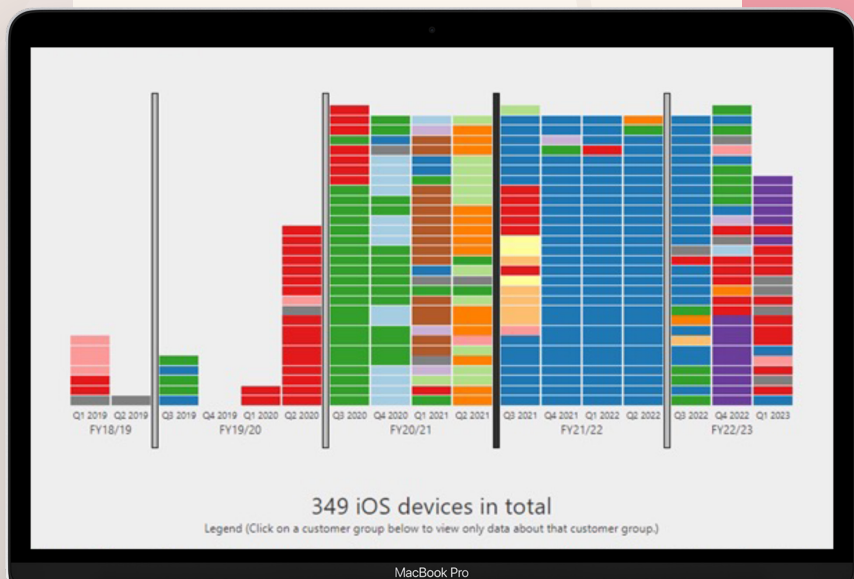
Les données ont commencé à affluer dans l'outil web de l'étude sur le coût total de possession. Le projet de l'UK s'est alors rapidement élargi à plus de 30 services et groupes internes aux besoins technologiques divers et spécifiques.



Tout au long de l'étude, l'équipe informatique de l'UK a communiqué ses rapports aux responsables du budget de chaque service ou groupe. L'objectif était de déterminer la meilleure façon de budgétiser et gérer les appareils dans le temps.

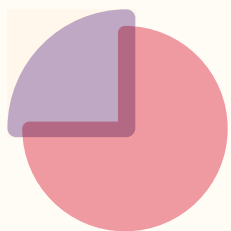
L'étude a également mis en évidence le délai optimal de renouvellement du matériel en termes de coût et d'efficacité. Grâce à ce modèle de budgétisation prévisible, les parties prenantes étaient enfin en mesure de choisir le meilleur matériel au meilleur prix. Autre avantage majeur, il indique aux services le moment optimal pour remplacer le matériel, en début ou en fin d'année, afin de réaliser des économies.

L'UK a donc créé des rapports visuels pour sensibiliser ses services et ses utilisateurs et leur apprendre à budgétiser et gérer les appareils de façon optimale dans le temps. Ils ont désormais une visibilité sur les ramifications du report ou de l'avancement d'un cycle de remplacement au cours d'une année donnée. Cette nouvelle prévisibilité du cycle budgétaire permet de réaliser des économies à long terme.



L'équipe informatique de l'UK a élaboré différents tableaux de bord qui répondent à un éventail de questions. Quels services et quels appareils ont besoin d'une attention particulière ? Quels équipements faut-il remplacer ou entretenir ? Depuis combien de temps un appareil est-il en service ? Toutes ces informations sur le cycle facilitent les prévisions budgétaires de tous les services, IT inclus.

L'équipe informatique et les différents services se concertent sur la sélection, la gestion et le renouvellement des appareils, et les coûts d'assistance restent maîtrisés. En effet, le coût du support peut varier considérablement.



Le fossé du coût total de possession

Pour parvenir à un calcul objectif des TCO, l'UK a pris en compte cinq aspects fondamentaux pour chaque type d'appareil.

Services de base

De quoi a-t-on besoin pour qu'un dispositif fonctionne ?

Matériel

Combien coûte un appareil au départ ?

Logiciels essentiels

Que comprend le système d'exploitation (outils de sécurité et services de déploiement) et combien coûte-t-il ?

Gestion

Quelles sont les fonctionnalités de la solution de gestion et quel est son coût ?

Support

Combien de personnes et quelles ressources faut-il pour prendre en charge chaque type de matériel ?

Si le coût initial de l'équipement Apple est souvent supérieur au matériel concurrent, la balance s'équilibre si l'on regarde au-delà du prix d'achat initial.

Les OS d'Apple sont toujours gratuits et de nouvelles versions paraissent à intervalle régulier. Les services informatiques ont ainsi le temps préparer la mise à niveau dans les meilleures conditions, et les utilisateurs bénéficient gratuitement d'outils de pointe en matière de productivité, de collaboration et de sécurité. Apple propose également des services gratuits de déploiement d'applications et d'appareils avec Apple School Manager et Apple Business Manager. Ces services ont de nombreuses applications. Dans les universités, par exemple, ils servent à inscrire les appareils dans le système de gestion puis à déployer des appareils et des applications sans aucune intervention humaine – un véritable atout quand le personnel et les étudiants ne sont pas sur place.

Tous les écosystèmes ont besoin d'un outil de gestion, mais celui d'Apple est différent.

Le fossé du coût total de possession

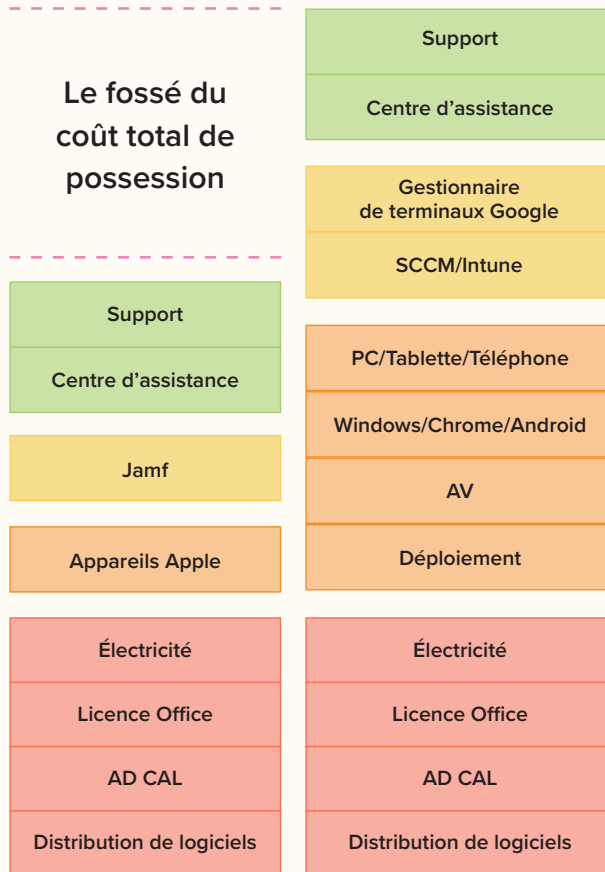
Support

Gestion

Matériel

Logiciels essentiels

Services de base



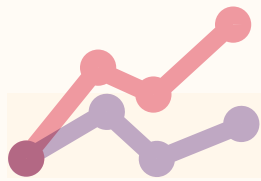
Apple intègre un cadre de gestion à ses OS, ce qui simplifie et accélère la prise en charge pour les fournisseurs de services de gestion. Jamf suit de près la publication des versions du système d'exploitation d'Apple pour une compatibilité totale dès le premier jour de tous les services Apple. Avec Jamf, les universités sous Apple peuvent créer un catalogue d'applications personnalisé. Elles mettent ainsi à la disposition des utilisateurs une sélection d'applications, de paramètres et de ressources en libre-service. Cette approche a l'avantage de réduire considérablement les tickets d'assistance courants et les interruptions inutiles pour les utilisateurs.

Mais ce système de libre-service n'est pas le seul facteur de la baisse des coûts d'assistance observée avec Apple. Selon une étude internationale menée par [Vanson Bourne](#), Apple devance la concurrence par sa simplicité d'utilisation et sa fiabilité, qui se traduit par une baisse du nombre de demandes de dépannage.

[IBM a d'ailleurs validé](#) ces conclusions sur le coût total de possession : selon le constructeur, les utilisateurs de PC passent deux fois plus d'appels au service d'assistance que les utilisateurs de Mac, et seulement 5 % des problèmes Mac nécessitent le déplacement d'un technicien, contre 27 % dans le cas des PC.

Avec un système de gestion dédié des appareils Apple, l'écart avec le coût d'un parc Google ou Microsoft est incontestable. Et ce calcul ne tient pas compte de la valeur résiduelle supérieure d'Apple lors du remplacement des équipements par du matériel neuf dans les universités, les écoles et les entreprises.

Mais que traduit réellement cet écart important de TCO entre Apple et ses concurrents ?



Calcul du coût total de possession

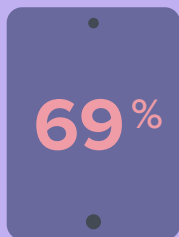
Tout d'abord, l'UK a découvert qu'une solution de gestion du cycle de vie suffisait à réduire les coûts de la main-d'œuvre informatique de façon significative. En effet, l'équipe de l'étude a observé une **réduction de près de 60 %** des coûts d'assistance quotidienne sur une période de trois ans.

Mais elle ne s'est pas contentée d'examiner le coût du matériel, de l'assistance et des services à un niveau global. Une fois munie de tableaux de bord synthétiques, judicieusement appelés ServiceOne par l'Université, l'équipe a approfondie son analyse. Elle a ainsi étudié le TCO selon les catégories de produits, les fabricants d'appareils et les logiciels de gestion.

Les résultats de cette recherche détaillée sont sans appel : les produits Apple affichent un coût total de possession inférieur dans toutes les catégories de produits, quel que soit le nombre d'appareils.

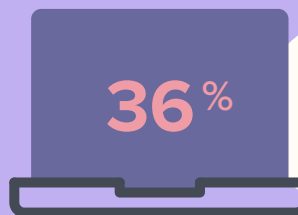
Dans le cas des appareils Apple de l'UK gérés par Jamf, les résultats sont édifiants :

Offres iPad Pro



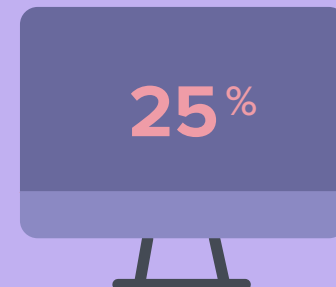
TCO inférieur à celui de toutes les autres tablettes

Offres Macbook Pro



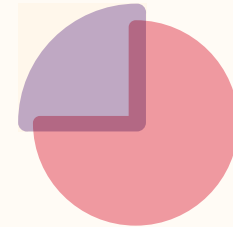
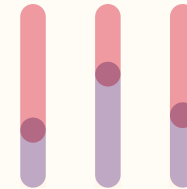
TCO inférieur à celui de tous les autres PC portables

Offres iMac



TCO inférieur à celui de tous les autres PC de bureau

En matière de technologie, les chiffres ne mentent jamais



L'équipe informatique de l'Université exploitait un large éventail d'équipements et de solutions de gestion. Elle n'avait aucune idée préconçue ni aucun préjugé en abordant cette étude. Il s'agissait simplement d'évaluer la technologie et d'examiner les résultats. C'est dans cette optique qu'elle va augmenter la part de matériel Apple de son parc, en adoptant Jamf comme solution de gestion.

Avec les mises à niveau régulières de l'OS d'Apple, la continuité et la cohérence de tout son écosystème et l'introduction de la puce M1 révolutionnaire, le moment n'a jamais été aussi propice à une réévaluation du matériel proposé aux utilisateurs. Et lorsqu'on associe le matériel Apple à Apple Enterprise Management de Jamf, comme l'a fait l'Université du Kentucky, les coûts d'assistance et de main-d'œuvre sont nettement inférieurs à ceux de la concurrence. Pour le service informatique, c'est la garantie d'un déploiement sans problème.



Vous voulez réduire vos coûts et offrir à vos utilisateurs la meilleure expérience Apple ?

[Commencez ici](#)

Ou contactez dès aujourd'hui votre revendeur Apple.