

Cinq frustrations ressenties et défis à relever par les installateurs de câblages en 2017.

Par Tim Widdershoven, directeur marketing chez TREND Networks

Quel est votre problème ? C'est la question qui a été posée à de nombreux installateurs de câblages et réseaux lors de recherches approfondies menées ces 18 derniers mois par TREND Networks.

Étonnamment, malgré les nombreuses différences entre les tailles des sociétés questionnées, leurs structures, ainsi que les types divers de travaux et clients finaux, les entretiens montrent que les installateurs sont confrontés souvent à des problèmes et défis identiques. Parfois, les réponses étaient celles attendues, mais les recherches ont également mis en lumière d'autres problèmes fondamentaux rencontrés dans ce domaine.

Alors, quelles sont les difficultés auxquelles doivent faire face les installateurs de réseaux en 2017 ? Et quelles sont les solutions prises par les entreprises réalisant les tests et l'installation des câblages pour surmonter ces problèmes ?

1. Les certificateurs de câblage peuvent paralyser la trésorerie

Toute personne installant des réseaux sait que les certificateurs font partie des équipements les plus onéreux dans le panel du kit des outils nécessaires. La plupart des installateurs pensent donc qu'il s'agit d'un investissement nécessaire et inévitable.

Néanmoins, il est clair que pour de nombreuses entreprises, acheter plusieurs certificateurs peut mettre leur trésorerie en difficulté et, parfois puiser dans un budget qui aurait pu être utilisé plus finement sur d'autres projets ou investissements. Ce défi financier peut avoir des retombées négatives, en réduisant la flexibilité de dépenses au sein d'une entreprise quand d'autres besoins surviennent.

Nos recherches ont démontré que ces achats d'équipements de tests pouvaient entraîner un retour sur investissement non optimum, surtout pour les entreprises qui n'utilisent pas



souvent leurs certificateurs. Dans cette situation, ces achats peuvent parfois paralyser les budgets.

Par ailleurs, dans certains cas, il faut investir dans des testeurs cuivre et optique ce qui augmente les coûts du kit complet d'outillages dans les véhicules et minimise encore le retour sur investissement.

2. Le partage des testeurs ne fonctionne pas bien

Dans l'objectif de réduire la quantité de certificateurs achetés, nos analyses ont montré que de nombreuses entreprises cherchent à les partager entre les différentes équipes techniques. Ainsi, plutôt que d'allouer un certificateur par équipe & véhicule, les appareils sont expédiés d'un site à l'autre selon les besoins, souvent à partir du siège de l'entreprise.

Même si en apparence, cette solution semble représenter une solution financière intéressante, les expertises démontrent l'inverse : les dépenses et gestions pour pouvoir envoyer ces certificateurs sur différents lieux se révèlent être extrêmement lourdes, surtout quand les équipes travaillent sur une vaste région géographique.

Nous avons également découvert que cette approche entraîne un autre souci car elle peut retarder la réalisation et la finalisation des installations. En effet, celles qui nécessitent une recette informatique ne peuvent simplement pas être finalisées sans un certificateur. Mais, parfois, tous les certificateurs sont utilisés ailleurs, ou il faut du temps pour qu'ils arrivent sur les chantiers, retardant ainsi les facturations à suivre. Les tâches peuvent également prendre plus de temps que prévu, les installateurs sur le terrain ne sont donc alors pas en capacité de passer sur un autre projet qui pourrait être plus rentable.

3. Le transfert des données est un désastre

Même si le technicien sur site reçoit enfin un certificateur et qu'il réalise ses mesures dans les délais impartis, il lui reste ensuite d'autres défis à surmonter pour achever la tâche. Les études ont montré que dans certains cas, les installateurs après avoir réalisé leurs certifications, renvoient le certificateur vers le siège de l'entreprise pour que les données



soient transférées et éditées. Ce n'est ensuite qu'une fois les recettes transmises au client final que la garantie système démarrera.

Les installateurs qui se déplacent de chantiers en chantiers rencontrent les mêmes difficultés : ils attendent parfois plusieurs jours le temps de rejoindre leur hôtel pour avoir une connexion internet suffisamment performante et transférer leurs tests au siège de l'entreprise. Les recettes peuvent alors être générées et l'affaire clôturée et facturée.

Ce temps passé depuis les tests de certifications jusqu'à la facturation du client peut aller jusqu'à deux semaines ce qui impacte inévitablement la trésorerie de manière négative.

Par ailleurs, pour ces deux scénarios de partages de données, le risque de pertes des données reste notable. Si cela arrive, il faudra retourner sur place pour relancer les mesures ce qui impactera la marge et retardera la facturation. De plus rien ne permet aux responsables techniques de vérifier si la tâche a bien été effectuée avant que les techniciens ne quittent le chantier donc cela implique qu'un installateur devra retourner sur place.

4. Migrations testeurs imposées avec dépenses imprévues

Lors de nos études, certaines personnes interrogées ont expliqué leur frustration quant au support technique arrêté par certains constructeurs sur des certificateurs pourtant récemment achetés. Les entreprises dépensent beaucoup pour ces appareils et nombre d'entre elles ont indiqué ne pas pouvoir remplacer alors leurs équipements aussi rapidement devenus obsolètes, même si cette solution semble être la seule disponible.

Par ailleurs les réparations et opérations de maintenance représentent des difficultés notables pour certaines entreprises car elles entraînent des dépenses non budgétées. Même celles qui sont satisfaites de leurs certificateurs et tarifs ont laissé entendre que les budgets alloués pour les étalonnages usines annuels, les réparations, les pièces de rechange, les livraisons, le support technique et la formation étaient extrêmement élevés. Dans les pires des cas, ces dépenses imprévues sont beaucoup trop importantes et entraînent un manque de disponibilité des appareils, et ceci impacte ainsi la productivité et retarde les livraisons des chantiers. Pour éviter ces désagréments tout en minimisant les frais et en anticipant les

dépenses surprises, de nombreux installateurs ont expliqué préférer choisir un contrat de services au juste prix.

5. Plus de testeurs nécessaires... vraiment ?

Quand on leur demande précisément les solutions qui amélioreraient leurs conditions de travail, les installateurs répondent souvent qu'ils souhaiteraient avoir plus de testeurs dans leur flotte malgré l'impact sur leur trésorerie.

Cette réponse est intéressante, car l'analyse effectuée sur les travaux réalisés par les installateurs au sein de nos recherches a montré que l'utilisation de certificateurs de câblages n'était pas systématiquement obligatoire. Pour environ seulement 25 % des chantiers les recettes informatiques normatives sont requises et par conséquent l'utilisation des certificateurs impératives. Pour les 75% autres sites où la garantie système et la certification non imposée, les installateurs peuvent alors utiliser un testeur de câblage et de transmissions réseau. Ces derniers éditent directement des rapports de mesures prouvant la performance Ethernet des liens, rapports qui peuvent être partagés avec les clients. Et surtout, ces testeurs de qualifications sont beaucoup plus abordables et donc dans la plupart des entreprises, chaque technicien pourrait ainsi avoir son appareil.

Quelles sont alors les solutions ?

Les retours des installateurs montrent que choisir le bon type et la bonne quantité de testeurs est crucial pour leur rentabilité et la flexibilité des équipes terrain. Avec l'aide des constructeurs d'appareils, les entreprises doivent finement analyser les tâches qu'elles doivent effectuer et choisir ainsi au mieux les certificateurs et autres testeurs dont elles ont réellement besoin tout en faisant minimiser leurs investissements. Par exemple, TREND Networks a récemment travaillé avec un client américain pour l'aider à



choisir plus intelligemment ses outils de tests et lui permettre d'économiser ainsi environ un million de dollars sur toute sa flotte nationale.

Par ailleurs, nos recherches ont permis de révéler que le marché de l'installation et des tests des réseaux évolue : le partage des tests via mobiles est plus qu'un bonus et devient indispensable pour la productivité et la rentabilité. De nos jours, l'investissement dans des flottes importantes de certificateurs n'est plus toujours financièrement possible. Alors que les entreprises tentent de plus en plus d'investir dans des appareils de tests en convertissant leurs dépenses d'immobilisations en dépenses d'exploitations, les fournisseurs d'équipements de test et de mesure doivent impérativement répondre efficacement à ces changements.

Face à ses récentes analyses, TREND Networks a alors décidé de lancer la solution « Test4Less », une série de produits, services et méthodes de paiement qui aideront les entreprises à diminuer leurs dépenses, optimiser leur productivité et améliorer leur trésorerie. Il suffit aux installateurs de combiner les bonnes quantités et les testeurs appropriés, de choisir le meilleur contrat de services, puis de sélectionner une solution de paiement « Pay As You Test » (Ne payez que ce que vous testez) pour que les testeurs soient considérés comme des dépenses opérationnelles et non plus d'investissement.

