

EXPERTISES

Évaluer le coût des pannes informatiques en entreposage

22.06.2017 • 11h00



Analyse menée par Per Holmberg, CEO de JLT Mobile Computers.

« Avec les solutions informatiques avancées de suivi, traçabilité et contrôle de stock qui sous-tendent les opérations de la plupart des applications d'entreposage actuelles, les pannes informatiques et les temps d'arrêt qui en résultent peuvent avoir un impact négatif profond sur le coût et l'efficacité. En effet, même des problèmes mineurs d'ordinateur, ne prenant que quelques minutes pour y remédier, peuvent avoir des effets secondaires qui provoquent des perturbations opérationnelles sévères en amont ou en aval - certaines pouvant prendre des heures, ou même des jours, pour être corrigées. Pour ces raisons, les choix d'investissement en matériel informatique doivent être basés non seulement sur la fonctionnalité, mais aussi sur la robustesse et la bonne adéquation aux objectifs du poste de travail.

Le coût le plus élevé d'une défaillance informatique est presque toujours celui de la perturbation qui en résulte, non seulement pendant que les ordinateurs sont en panne, mais aussi pendant le nécessaire temps de remise en marche opérationnelle. En tant que fournisseur informatique majeur du secteur de l'entreposage, JLT sait que même une minute de temps d'arrêt peut provoquer des perturbations opérationnelles pouvant couvrir toute une journée. Il y a tant d'étapes de valorisation au sein de la chaîne logistique (picking, réapprovisionnement, réception, conditionnement, étiquetage et expédition ...) que même une défaillance informatique à un seul niveau peut avoir des implications plus profondes, non seulement sur les horaires de livraison, les mouvements de personnel, mais aussi sur la satisfaction de la clientèle et la sollicitude perçue associée à une livraison en "juste à temps".

La redondance des matériels en informatique est une solution certes évidente, cependant même ce type de solution peut prendre quelques minutes pour effectuer la permutation. De plus, dans de nombreux cas, il n'est pas économiquement viable d'avoir un matériel de sauvegarde pour chaque ordinateur utilisé. La meilleure solution est donc de s'assurer que tous les systèmes informatiques déployés sont aussi robustes et fiables que possible.

Les prescripteurs de matériels informatiques doivent également prendre en compte les interactions entre l'utilisateur/opérateur et facilité d'utilisation. En effet, des ordinateurs défectueux ou non adaptés fonctionnellement gêneront les opérateurs. Ce qui empêchera un travail efficace, et réduira la motivation et la productivité des utilisateurs. Cette baisse de productivité sera alors tangible et quantifiable, car il faudra plus de temps pour accomplir les mêmes tâches. Un fonctionnement défaillant peut même provoquer des incidents plus conséquents sur les matériels, entraînant des dégâts supplémentaires, des perturbations opérationnelles et des coûts de réparation additionnels.

Un ordinateur cessant de fonctionner correctement doit être réparé ; ceci entraîne des coûts d'expédition, de réparation voire de remplacement. Et, puisque moins de pannes signifient qu'il y aura moins de réparations, les coûts de maintenance pourront facilement être réduits avec des ordinateurs conçus pour leur fiabilité. C'est le cas, par exemple, des ordinateurs à écrans tactiles durcis de technologie dite "capacitive projetée" (PCT) qui, par rapport aux écrans tactiles standards nécessitant généralement un remplacement au bout de quelques années, sont pratiquement incassables et ne s'usent pas, même lors d'une utilisation constante.

Il est donc indéniable que le dysfonctionnement des équipements informatiques ainsi que les temps d'arrêt qui s'en suivent entraîneront des coûts supérieurs à ceux d'une simple réparation. En conséquence, le coût total de possession (TCO) de produits moins robustes, ayant des prix d'achat initiaux inférieurs, est presque toujours beaucoup plus élevé que le TCO de solutions alternatives plus fiables et de meilleure qualité. Lors de l'évaluation ou de la spécification de tous types d'équipement informatique pour des applications exigeantes, il est alors essentiel d'examiner pleinement le retour sur investissement à long terme ; en particulier pour celles qui sont sensibles à des perturbations même mineures. »