

Dell renforce mondialement sa stratégie

« services »

L'activité « services » a représenté 10% du chiffre d'affaires de Dell soit 6 milliards de dollars en 2007, dont 4,5 milliards dans les services de support, comme le suivi des configurations « systèmes ». Le milliard et demi restant provient de la gestion de parcs installés, du déploiement de solutions de sauvegarde, de missions d'ingénierie en matière de consommation électrique et de refroidissement ou encore de stockage et archivage.

L'objectif est de mettre à disposition ces services partout dans le monde avec le même niveau de qualité.

Dell met l'accent sur deux nouveaux défis dans sa stratégie :

- le management des infrastructures distantes,
- une nouvelle offre de suivi des configurations ou inventaire IT sur le modèle « SaaS (*Software as a service*), liée à l'acquisition récente de deux sociétés:

. **Everdream** (éditeur notamment d'un logiciel qui vérifie toutes les 30 ou 50 minutes l'inventaire des systèmes en fonctionnement) ;

. **Silverback**, société américaine basée à Boston (Massachusetts), spécialisée dans le monitoring préventif ou « pro-actif » des systèmes connectés. Cet outil permettrait de résoudre 70% des incidents avant qu'ils ne deviennent perceptibles. Il est, en principe, connecté à un centre d'appels -ce qui permet en cas d'incident de commander directement une pièce de rechange ou une mise à jour logicielle... Le dispositif est organisé en chaîne d'approvisionnement.

Cette offre, en cours de déploiement aux Etats-Unis, sera progressivement disponible en Europe d'ici à la fin 2008.

Dell dispose de 10.000 opérateurs de contact répartis dans ses centres d'appels. C'est l'héritage de sa stratégie de distribution « directe » et multilingue, qui reste donc un atout.

En France, comme dans les autres principaux pays européens, a expliqué Thierry Labbé, président de Dell EMEA (Europe Afrique Moyen-Orient), Dell développe un programme de partenariat sur 3 niveaux:

- des revendeurs à valeur ajoutée, en région
- des intégrateurs ou SSII intervenant verticalement sur des métiers spécifiques
- des prestataires hébergeurs de serveurs et de solutions de stockage, ou des concepteurs de sites web ou des développeurs.

Dell n'envisage pas de développer d'offre d'hébergement, avec des datacenters.

En revanche, Dell met l'accent un dispositif logistique, reposant notamment sur le logiciel eSmart

(outil de suivi des configurations logicielles, dans l'environnement Microsoft et les solutions de stockage. Il permet le monitoring au niveau logiciel ; il contribue à la résolution des deux tiers des problèmes rencontrés ; le tiers restant est confié à des partenaires.

Global Infrastructure Consulting Service (GICS) : ce service interne à Dell comptera bientôt 5.000 consultants salariés, dont 3.000 auront été recrutés ces trois dernières années.

« Nous sommes en train d'investir dans un nouveau modèle. L'enjeu pour les entreprises, c'est de simplifier la structure et de réduire les coûts IT », a résumé Steve Schuckenbrock.

Dell a commencé à développer ce nouveau programme de services dit « *project liquid* » auprès d'une douzaine de clients -dont la liste reste confidentielle.



>>>> De gauche à droite, Steve Schuckenbrock et Thierry Labbé

Un programme PartnerDirect2 pour l'Europe

En février dernier, Dell a lancé un nouveau programme pour renforcer ses relations avec ses distributeurs et revendeurs en Europe. Deux niveaux de partenariat sont proposés :-« Registered Partner » pour les revendeurs à valeur ajoutée qui offrent des solutions à base de technologie Dell : utilisation du logo Dell, accès au site des partenaires de Dell pour les commandes en ligne et les outils marketing ainsi que d'options de crédit et financement.-« Certified Partner », niveau supérieur pour les partenaires fournisseurs de solutions désireux de développer une collaboration plus étroite avec Dell. Ils bénéficient de matériels de démonstration, du support d'une équipe commerciale terrain, d'options de financement et crédit avancées, d'aide à l'organisation d'événements, d'un budget de co-marketing et d'un support dédié. »*Les partenaires de Dell et leurs clients tirent ainsi parti de l'expertise et du savoir-faire de Dell en matière de chaîne logistique: de la fabrication «à la demande» à l'expertise en ligne en passant par l'intégration sur-mesure en usine*« .