



Quatrième Jour

Antoine Billon

Cindy Mouchard

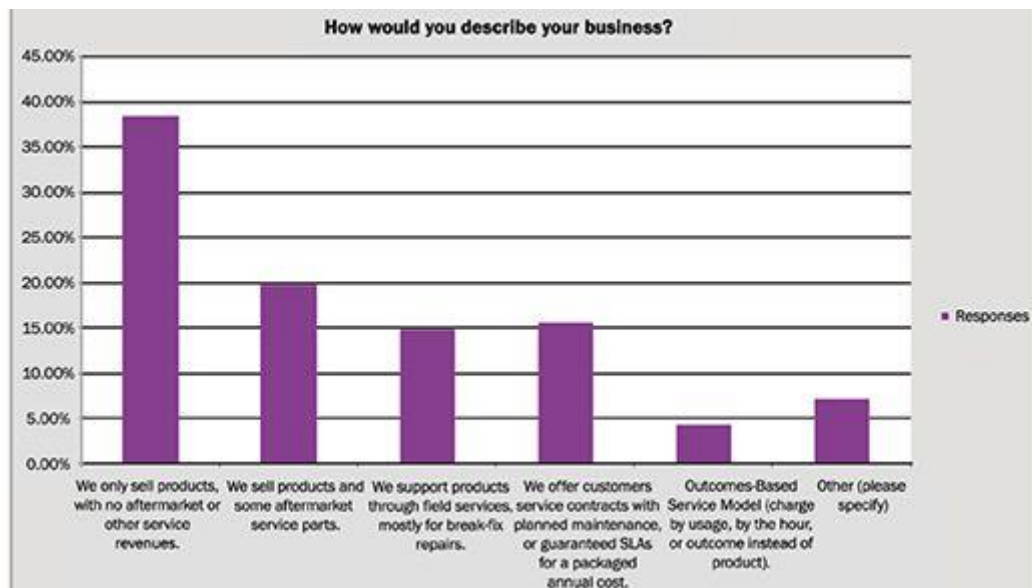
IFS France

Amor Bekrar, Président

## COMMUNIQUE DE PRESSE

PARIS, LE 3 JUILLET 2018

# Etude IFS : La servicisation et les contrats de services après-vente sont bénéfiques aux fabricants



Les industriels proposant des services après-vente sous forme de contrats annuels ont 24% de chance d’être plus rentables que celles proposant uniquement de la maintenance réactive sur site.

**IFS, l’éditeur de solutions de gestion d’entreprise, publie une étude sur l’adoption de la servicisation – proposition de services associés à valeur ajoutée à la vente d’un actif – dans l’industrie. 200 entreprises manufacturières ont participé à cette étude.**

La servicisation représente un enjeu critique pour les entreprises industrielles : avec le ralentissement du volume des ventes, la proposition de services associés aux actifs déjà vendus peut représenter une nouvelle source de revenus. Les nouvelles technologies – et notamment l’Internet-of-Things (IoT) – permettent aux entreprises de proposer de nouveaux modèles de services tels que des services de maintenance prédictive sur le terrain déclenchés par la surveillance en temps réel de l’état des équipements.

En ce qui concerne la servicisation, le cabinet [McKinsey](#) constate que la marge moyenne des services après-vente est de 25%, ce qui est nettement supérieur à celle de la vente de nouveaux actifs (10%). Ainsi, par exemple, selon le cabinet [Frost & Sullivan](#), le marché nord-américain des services d’étalonnage et de réparation devrait atteindre à lui seul près de 4 milliards de dollars d’ici 2022.

Dans son étude, IFS dresse un état des lieux de la servicisation dans l’industrie : vente unique d’actifs, vente de pièces détachées, services de maintenance réactive sur le terrain, vente de contrats de services



annuels ou offre de services (*asset-as-a-service*) ou de produit (*product-as-a-service*) basée sur leur utilisation ou leur productivité.

L'étude révèle ainsi les tendances suivantes :

- La maturité de la servicisation dans les entreprises industrielles est liée à la rentabilité de ses services. Les fabricants proposant des contrats de maintenance ou de services planifiés sont plus susceptibles de déclarer un service comme centre de profit. 62% d'entre eux déclarent d'ailleurs que leurs activités liées à ces services ajoutés sont rentables.
- 38% des fabricants ne vendent que des actifs et ne proposent donc pas à leurs clients des services associés ou après-vente.
- 19% des entreprises vendent des actifs et certaines de leurs pièces de rechange.
- 15% des entreprises vendent des actifs ou services après-vente sur le modèle « *break-fix* » c'est-à-dire une fois la panne survenue.
- 16% des entreprises ont vendu des contrats de maintenance planifiée avec des accords de niveau de services (SLAs).
- Seulement 4% des répondants déclarent avoir vendu une offre de servicisation complète via un abonnement sur un modèle de tarification horaire ou encore de partage de revenus avec le client. Les entreprises opérant sur ce modèle entièrement servicisé sont pour 22% des fabricants d'appareils médicaux, 5% des fabricants pour l'industrie métallière et 5% des fabricants pour l'industrie du pétrole et du gaz.

L'étude explore également dans quelles mesures les solutions de gestion d'entreprise utilisées par les entreprises les préparent à la transformation numérique nécessaire pour mettre en œuvre un modèle de servicisation. Leur niveau d'intégration des données IoT dans les systèmes d'information pour faciliter la mise en œuvre de nouveaux services est également analysé.

« Le modèle entièrement servicisé pour lequel le fabricant peut fournir un équipement en tant que service, facturé en fonction de son utilisation ou du partage de revenus avec son client requière un haut degré de sophistication technologique » déclare Tom DeVroy, Senior Evangelist chez IFS en Amérique du Nord. « Même les entreprises qui vendent des contrats de maintenance annuelle ou qui n'interviennent qu'en cas de panne peuvent bénéficier de l'intégration des flux de données IoT avec leur solution de gestion de services sur site. Cela leur permet d'améliorer leur réactivité, automatiser la planification de techniciens en fonction de l'état des actifs mais aussi simplement comprendre comment son client utilise un équipement pour pouvoir optimiser son approche de vente. »

Pour télécharger l'étude : [Industrial Servitization and Field Service Technology](#)

Pour en savoir plus sur comment IFS accompagne les entreprises de services : [www.ifsworld.com/fr/industries/service/](http://www.ifsworld.com/fr/industries/service/)

#### **A propos d'IFS**

IFS développe et déploie des solutions de gestion d'entreprise dans le monde entier pour des entreprises qui fabriquent et distribuent des biens, maintiennent leurs actifs et gèrent des opérations de services.

L'expertise industrielle des équipes et des solutions IFS ainsi que l'engagement envers ses clients font d'IFS un leader reconnu et l'éditeur le plus recommandé dans son secteur. Les 3 500 collaborateurs d'IFS prennent en charge plus d'un million d'utilisateurs dans le monde à partir d'un réseau de bureaux nationaux et d'un écosystème croissant de partenaires.