



---

## Au-delà du contenu

---

La grande diversité du contenu des divertissements numériques (vidéo, musique, jeux, contenu multimédia personnel tel que les photos et les vidéos) ouvre de nouveaux débouchés sur le marché des serveurs de stockage multimédia personnels. Néanmoins, les intégrateurs de systèmes doivent également prendre en compte les nombreuses opportunités émergentes associées aux services de stockage destinés aux particuliers, tels que la sauvegarde, la gestion des méta-données, l'optimisation des systèmes, la vente de contenu et des solutions de stockage concurrentielles.

**Possibilités d'offre de services de stockage par les intégrateurs de systèmes**

### Enquête auprès d'utilisateurs d'ordinateur, juin 2007

- 31 % des utilisateurs ne sauvegardent pas leurs données car ils jugent cette opération « trop technique ».
- 39 % d'entre eux craignent de perdre leurs photos numériques alors que 12 % ont peur de perdre des données financières.
- 33 % des personnes interrogées affirment que leur contenu n'a pas de prix et 22 % qu'il vaut plus de 1 000 dollars, alors que la moitié des utilisateurs n'effectue jamais de sauvegarde.

### Conseil de vente

N'appuyez pas votre argumentaire de vente sur les craintes de vos clients. Il suffit parfois d'une simple question pour leur faire prendre conscience de l'importance de leur contenu et ainsi les encourager à considérer une solution de sauvegarde.

### Sauvegarde

Le stockage sécurisé de copies superflues de données importantes était généralement perçu comme un service destiné essentiellement aux environnements professionnels. Les intégrateurs constatent néanmoins une demande croissante pour des solutions de sauvegarde de contenu numérique de la part de particuliers.

En toute logique, les intégrateurs associent cette demande à la consommation croissante de films, de vidéos, de musique et de photos enregistrés sur des supports numériques. Aujourd'hui, un serveur de musique comprend en moyenne une capacité de stockage de 500 Go, alors qu'un serveur multimédia typique offre une capacité de 3 To. Les clients disposant d'une quantité de données personnelles aussi importante sur des serveurs personnels souhaitent des solutions de stockage pour protéger l'ensemble de leur contenu.

En effet, la crainte de perdre leurs souvenirs personnels stockés sous forme de photos et de vidéos (représentant souvent des heures de travail de montage) ou leur musique et leurs films préférés est une motivation suffisante qui pousse les consommateurs à mettre en place des solutions de sauvegarde. Ces solutions présentent deux opportunités commerciales pour les intégrateurs : la vente de matériel (disques durs supplémentaires) et l'offre de services pour permettre aux clients de sauvegarder régulièrement leurs données, de manière fiable et efficace.

Les intégrateurs négligent très souvent l'opportunité de proposer des services de sauvegarde à leurs clients, car ils ne sont pas spécialisés dans la vente de services à long terme. Ils sont généralement beaucoup plus enclins à vendre leurs produits en amont du projet, et ne se soucient pas d'offrir des services qui pourraient générer des revenus réguliers sur le long terme. En proposant une solution de sauvegarde, les intégrateurs peuvent bénéficier d'un revenu supplémentaire tout en offrant à leurs clients un service essentiel.

Lorsque l'opération de sauvegarde est laissée à la charge du consommateur, elle est rarement effectuée de manière efficace ou systématique. Certains intégrateurs entreprenants développent des offres de services qui consistent à sauvegarder automatiquement les données des consommateurs. Certains d'entre eux choisissent de sauvegarder toutes les données localement sur un périphérique de stockage en réseau d'une capacité de plusieurs téraoctets, alors que d'autres utilisent des fournisseurs de services de stockage Web. Toutefois, la majorité des intégrateurs pensent que les consommateurs se méfient du stockage Web et préfèrent que leurs données soient sauvegardées localement.

Quelle que soit l'approche choisie, les intégrateurs qui proposent des services de sauvegarde déclarent que leurs clients sont satisfaits et qu'ils génèrent des bénéfices réguliers supplémentaires croissants qui viennent renforcer la stabilité financière de l'entreprise.

### Gestion des métadonnées

Il est nécessaire d'organiser tous les contenus numériques stockés ; l'utilisation de métadonnées est une méthode efficace pour y parvenir. L'industrie de la musique a été précurseur dans l'association des métadonnées au contenu numérique afin d'améliorer le confort d'utilisation. Pourtant, nombreux sont les utilisateurs qui ne savent pas que les métadonnées peuvent les aider à organiser et à gérer l'ensemble de leurs contenus numériques, et pas seulement leur musique. Avec l'augmentation constante du volume de contenus créés par les utilisateurs, cette information va devenir cruciale.

Gracenote est l'un des principaux acteurs en matière de gestion des métadonnées pour l'industrie de la musique et compte parmi ses clients iTunes, Yahoo, Escient, Yamaha et Philips. La société se lance désormais dans les produits/solutions de métadonnées pour les contenus générés par les utilisateurs, tels que les photos et les vidéos, ce qui devrait marquer un tournant décisif dans l'interaction de l'utilisateur avec son contenu. Les intégrateurs peuvent jouer un rôle clé dans la

gestion des métadonnées, en aidant leurs clients à tirer le meilleur profit de leur solution de stockage tout en optimisant la rentabilité de leurs activités d'intégration de systèmes.

### **Optimisation des systèmes**

Les intégrateurs qui vendent des systèmes informatiques fournissent généralement des logiciels de détection de virus, logiciels espion et malveillants. En s'appuyant sur ce modèle lors de la vente de solutions de stockage, les intégrateurs devraient fournir des logiciels permettant d'optimiser les systèmes de leurs clients. Clean Machine propose ce type de solution : par le biais d'un programme destiné aux revendeurs, cette société envoie des techniciens, capables d'établir un diagnostic et de faire des observations contrairement à un logiciel, afin d'optimiser l'ordinateur du consommateur.

Ce genre de services a d'autant plus de valeur que le volume du contenu numérique dans les foyers ne cesse d'augmenter. Les intégrateurs qui ne proposent pas de solutions d'optimisation de système courent le risque de ne pas répondre au besoin des clients ; en effet, les solutions de stockage sont de moins en moins opérationnelles en raison de l'accumulation de l'encombrement numérique, des redondances, des fichiers résiduels et de la fragmentation.

### **Vente de contenu**

Lorsque les consommateurs investissent pour la première fois dans une solution de stockage numérique, ils ont naturellement tendance à accroître leur consommation et leur production de contenu. Il est à la fois utile pour le client et rentable pour l'intégrateur d'orienter le consommateur vers une ou plusieurs sources de confiance. MusicGiants est un exemple de ce type de service ; sa gamme de logiciels peut être installée sur les ordinateurs et est intégrée aux solutions de stockage numériques d'entreprises comme iMerge, Xperienet, inteset, NiveusMedia et Crestron.

Les consommateurs peuvent acheter de la musique, des photos et des vidéos haute définition directement à partir de la boutique MusicGiants. Lorsque l'intégration du système est réalisée par un distributeur MusicGiants, l'intégrateur reçoit à vie des commissions sur tous les achats effectués par ce client. Cela représente une autre opportunité pour l'intégrateur de proposer un service intéressant à ses clients, tout en générant une source de revenu supplémentaire.

MusicGiants est l'une des sources de contenu partenaire disponible, mais il en existe de nombreuses autres telles que Napster, Amazon, MusicMatch, Netflix, Audible, MovieLink, iStockphoto et CinemaNow. C'est avec ce type de sites, qui offre aux consommateurs la possibilité de louer ou d'acheter des contenus, que les intégrateurs doivent établir des partenariats afin de les intégrer à leurs solutions pour maximiser leurs opportunités commerciales.

### **Solutions de stockage concurrentielles**

Le stockage joue un rôle essentiel dans le système numérique personnel d'aujourd'hui et le sera également dans le futur. Les intégrateurs pensent néanmoins que les consommateurs considèrent le stockage comme un acquis. Il faut remarquer que, bien qu'ils ne se préoccupent pas des détails techniques du stockage sur disque dur, les consommateurs se montrent très intéressés par tout ce qu'ils sont en mesure de faire une fois qu'ils disposent d'un système de stockage.

Cette situation représente une opportunité exceptionnelle pour les intégrateurs et les fabricants présents sur le marché du stockage numérique pour les particuliers. Puisque les consommateurs ne connaissent que peu ou pas les produits concurrents, d'accroître la notoriété et de renforcer l'image de marque des solutions de stockage auprès des clients demande moins d'efforts.

Tous les intégrateurs s'accordent sur le fait qu'il est essentiel d'informer le consommateur afin de l'aider à surmonter son apathie. En effet, lorsque les intégrateurs s'efforcent d'éduquer leurs clients en matière de sauvegarde l'apathie de ces derniers

### Informations des consommateurs

Selon les intégrateurs, les quatre points suivants sont les plus décisifs :

- **Fiabilité** : de loin, la caractéristique la plus importante. Les intégrateurs sont convaincus qu'une fiabilité prouvée leur permet de vendre davantage de solutions de stockage. Il est essentiel pour le consommateur de disposer d'une preuve de fiabilité supérieure.
- **Facilité de maintenance** : la facilité avec laquelle l'intégrateur peut assurer la maintenance régulière de la solution de stockage est primordiale pour se démarquer sur le marché. Pour distinguer leur solutions de la concurrence, les intégrateurs peuvent par exemple proposer certains services tels que l'envoi par e-mail de rapports sur les températures de fonctionnement, la capacité de stockage et/ou les messages d'erreurs. Les disques « échangeables à froid/chaud » représentent également une fonctionnalité importante permettant aux intégrateurs de dépanner plus efficacement leurs clients en cas de problème.
- **Fonctionnement produisant peu de chaleur** : les solutions de stockage se trouvent souvent dans les racks imposants des installations numériques domestiques où la température de fonctionnement constitue un facteur critique. L'association de solutions de stockage dégageant trop de chaleur sur les autres appareils, tels que des amplificateurs audio, augmentent les températures du système et accroît le risque d'une panne prématurée.
- **Fonctionnement silencieux** : lorsque les solutions de stockage sont situées dans les salons, les pièces familiales, les chambres ou d'autres lieux de vie, le niveau du bruit de fonctionnement est un problème de taille. Des démonstrations comparatives sont très efficaces.

se transforme en vif intérêt une fois qu'ils réalisent de quelle manière le stockage peut améliorer considérablement leurs interactions avec leur contenu.

Cependant, cette sensibilisation doit être encore plus poussée. Les intégrateurs et les fabricants doivent s'associer pour renseigner les consommateurs sur les principales propositions de valeur de solutions de stockage et les différences entre un stockage supérieur et une solution simplement médiocre.

Les intégrateurs et fabricants avant-gardistes tirent parti des tendances émergentes sur le marché du contenu pour les divertissements numériques décrits précédemment. En prêtant particulièrement attention à la demande des consommateurs, ils créent des solutions et des opportunités de stockage à long terme afin de traiter les différents types de contenus issus de ces tendances naissantes.

Les fabricants de solutions de stockage qui se concentrent sur les quatre points techniques cités ci-dessus, tout en informant le consommateur et l'intégrateur sur ces problèmes, sont en mesure de faire valoir leur image de marque et d'attirer l'attention sur la qualité supérieure de leurs produits. C'est ce qui leur permet de justifier des prix plus élevés.

### Note sur l'auteur

Roland Graham est directeur de NASBA Digital Home, une association d'intégrateurs de systèmes numériques pour les particuliers ([www.nasbadigitalhome.com](http://www.nasbadigitalhome.com)). Il est aussi le fondateur et le producteur délégué de [www.HDHomes.tv](http://www.HDHomes.tv), une plate-forme vidéo en ligne qui fournit aux entreprises des solutions de marketing et de communication répondant à tous leurs besoins en termes de vidéo en ligne.

**Pour en savoir plus sur les produits Seagate pour le contenu numérique personnel visitez le site [www.seagate.com](http://www.seagate.com)**

**Appel gratuit : 00 8004 SEAGATE (732 4283)  
Appel payant : 001 405 324 4714**