

re blanc - livre blanc - livre blanc - livre blanc - livre blanc - livre blanc - livre blanc - livre blanc - livre blanc - livre blanc

applications mobiles d'entreprise

la transformation de vos activités

avant-propos



Anne-Marie Thiollet
EVP Enterprise Line of Business
Orange Business Services, Paris

bonjour !

Vous êtes-vous déjà demandé comment les applications mobiles pouvaient transformer vos activités ?

Des entreprises tout secteur confondu prennent actuellement conscience des avantages que peuvent leur apporter ces applications, notamment en termes de performances et de productivité. Outre les entreprises, les clients peuvent également bénéficier de ces avantages grâce à des temps de réponse et de résolution des problèmes plus courts.

Le déploiement d'applications mobiles devient relativement simple, offrant ainsi la souplesse nécessaire de mise en oeuvre quel que soit le secteur, allant de l'assistance à des petites équipes pour résoudre des problèmes spécifiques à la croissance et au soutien de grandes équipes mobiles.

Les applications informatiques sur PC et les applications pour les techniciens sur le terrain auparavant utilisées par les services publics aux collectivités, sont à présent disponibles au monde mobile. Grâce à la généralisation des téléphones portables tactiles à écrans larges ainsi qu'au développement des logiciels et des réseaux, les applications mobiles sont capables de satisfaire un large éventail de besoins, sans oublier un développement technologique continu qui en fait un outil encore plus essentiel.

Fidèle à son plan « Conquête 2015 » présenté le 05 juillet 2010, Orange se montre à la pointe de l'innovation technologique. Nous avons beaucoup investi dans le développement de notre réseau pour acheminer les données clients et améliorer le rendement des applications mobiles, source de valeur ajoutée pour nos clients résidentiels comme pour nos clients entreprises.

Le présent livre blanc a été élaboré en partenariat avec Accenture afin de vous donner un large aperçu des applications mobiles, de leurs possibilités et des avantages offerts aux entreprises aujourd'hui.

J'espère que les perspectives se dégageant des entretiens avec les clients vous inspireront.

Anne-Marie



Jean-Laurent Poitou
Directeur général mondial
Accenture Embedded
Software, Paris

Les dirigeants d'entreprises ont été les premiers à utiliser les premières générations de smartphones pour accéder aux e-mails, aux rendez-vous et aux contacts personnels lors de leurs déplacements. Ce n'est qu'après que ces appareils ont fait leur apparition dans les points de vente.

Les collaborateurs insistent maintenant auprès de leur PDG pour pouvoir utiliser les tout derniers smartphones et les toutes dernières tablettes à des fins professionnelles. Ainsi, la révolution des applications mobiles dédiées aux particuliers est en train de s'étendre rapidement aux entreprises.

Sans surprise, les commerciaux les plus nomades et autres agents de terrain ont été les premiers touchés par cette vague de changement. Tendances plus remarquables encore, les « knowledge workers » sont également très demandeurs d'applications mobiles car ils veulent pouvoir accéder à leurs systèmes back-office, aux outils de productivité ainsi qu'aux applications de reporting où qu'ils soient.

Les applications mobiles favorisent la transformation des processus de façon innovante : le personnel reçoit des informations et peut collecter des données sur son lieu de travail. Les applications mobiles sont écologiques. Elles permettent d'optimiser les déplacements tout en réduisant l'usage du papier. Non seulement les salariés nomades sont plus productifs, mais ils opèrent également dans un environnement à la fois convivial et amusant. Enfin, ces applications simplifient le travail à domicile, source de fidélisation des talents.

En nous associant à Orange Business Services, nous avons pu partager nos expériences respectives dans de récents projets d'applications mobiles. Le présent livre blanc met en avant les ressources que les fournisseurs de services de télécommunications, les fournisseurs de technologies et les intégrateurs de systèmes peuvent proposer pour votre projet.

Nous voulons mettre l'innovation mobile au service des entreprises.

Jean Laurent

sommaire

avant-propos	page 3
sommaire	page 4
pourquoi les entreprises sont-elles aujourd'hui si nombreuses à lancer des applications mobiles ?	page 5
quels sont les principaux avantages ?	page 6
qu'est-ce qui soutient cette tendance ?	page 8
combien ça coûte ?	page 9
quelles applications mobiles sont utilisées par d'autres ?	page 10
étude de cas : Institut Central des Statistiques	page 11
étude de cas : services financiers	page 12
étude de cas : police locale de la RIHO	page 13
étude de cas : assurance vie	page 14
étude de cas : conseil municipal	page 15
étude de cas : support équipement	page 16
étude de cas : Police nationale européenne	page 17
quels sont les types d'applications disponibles?	page 18
que devrais-je prendre en considération avant le lancement d'une application mobile ?	page 20
quelle technologie devrais-je utiliser ?	page 21
comment dois-je mettre en œuvre une application mobile ?	page 22
comment puis-je m'assurer que la mise en œuvre de l'application mobile est un succès ?	page 23
quels appareils devrais-je envisager ?	page 24
quel système d'exploitation choisir et quand commencer ?	page 25
conclusion	page 26

pourquoi les entreprises sont-elles aujourd'hui si nombreuses à lancer des applications mobiles ?

D'ici 2013, plus de 80 % des téléphones vendus sur les marchés matures seront des smartphones dotés d'un clavier, d'une connectivité 3G et de fonctionnalités multimédia.

Les applications mobiles sont à présent beaucoup plus accessibles grâce aux réseaux mobiles haut débit. Les réseaux de troisième et de quatrième génération offrent une bande passante plus que suffisante à des fins personnelles et professionnelles, sans oublier les messageries et les applications stores mobiles disponibles sur quasiment tous les appareils actuels.

les raisons :

les applications d'entreprise sont matures

Les applications mobiles d'entreprise sont commercialisées depuis plus de 10 ans, principalement dans les grandes entreprises de services publics qui font largement appel à du personnel nomade.

Ces applications ont récemment commencé à évoluer pour tous les types d'entreprises. Qu'elles soient spécifiquement mises au point pour vos activités ou simplement utilisées quotidiennement par votre personnel (consultation des news, recherche d'itinéraires ou d'informations sur les trains sur un smartphone), ces applications transforment le sens de faire des affaires.

La frontière entre applications d'entreprise et applications pour particuliers s'efface peu à peu. Si vous pouvez consulter vos mises à jour sur Facebook, pourquoi ne pourriez-vous pas suivre les commandes de vos clients ? Le personnel qui utilise des applications mobiles dans sa vie de tous les jours, s'attend à ce que son entreprise suive l'évolution des technologies et propose des applications à la fois simples et efficaces.

la réduction des coûts

Une demande croissante ainsi qu'une concurrence accrue sur le marché poussent les prix des smartphones vers le bas. Dans le même temps, on constate une amélioration des fonctionnalités ainsi que de la puissance de traitement. Cette tendance s'explique en partie par la concurrence instaurée entre les fabricants d'appareils et les systèmes d'exploitation, dont les cinq principaux sont RIM (BlackBerry), Google Android, Nokia Symbian, Apple et Windows Mobile.

Par ailleurs, les frais de développement d'applications ont baissé, y compris pour les petits services comptant un faible nombre de collaborateurs nomades. Chaque système d'exploitation propose un kit de développement logiciel ; à ce jour, plus de 300 000 applications ont été développées.

Les développeurs sont à présent hautement qualifiés et les coûts sont suffisamment attractifs pour favoriser l'adoption d'applications d'entreprise simples. En outre, les logiciels ainsi que les offres SaaS (Software As A Service) peuvent réduire l'effort demandé pour satisfaire les besoins métiers.

Et avec le développement d'applications et des smartphones fonctionnant à la fois avec la Wi-Fi et la 3G, les coûts de connexion au réseau sont réduits permettant aux applications mobiles d'être encore plus accessibles.

l'évolution en termes de support et de sécurité

Les évolutions majeures en termes de support et de sécurité au cours de ces dernières années vous permettent de déployer votre application auprès d'un groupe d'utilisateurs contrôlés, pour un meilleur contrôle de l'application et du terminal. Ces outils de gestion de terminaux viennent renforcer la sécurité de l'application tout comme celle d'informations sensibles susceptibles d'être stockées dans l'appareil.

¹ Source : Gartner : New Approaches to Managing Mobile Users and Smartphones, Nick Jones, 30 juin 2010.

² Source : Accenture Analysis 2010 ; analyse réalisée à partir des communiqués de presse des principaux fabricants d'appareils.

quels sont les principaux avantages ?

Les applications mobiles permettent également d'exploiter au maximum les « temps morts ». Lors de vos déplacements professionnels, vous pouvez suivre aisément les performances actuelles de votre entreprise sur votre tablette ou votre smartphone.

transformation des processus métiers sur le lieu de travail

Le personnel peut accéder aux informations pertinentes et les collecter à n'importe quel moment et où qu'il soit. Un expert peut prendre des photos d'une habitation inondée sur son mobile puis les transmettre à un auditeur qui approuvera ou rejettera immédiatement la demande, réduisant alors les temps d'exécution en termes de résolution et d'indemnisation. La paperasse c'est fini! Les tâches administratives sont ainsi optimisées et le service client nettement amélioré.

productivité accrue

Six facteurs contribuent à accroître la productivité :

- **délais d'exécution** : les salariés nomades qui disposent de données pertinentes passent moins de temps à recueillir les informations manquantes ou à identifier les problèmes, et donc à trouver une solution plus rapidement.
- **déplacements** : les itinéraires peuvent être planifiés en fonction des distances et du trafic ; les dispatchers et les planificateurs peuvent alors localiser instantanément les personnels sur le terrain et donc optimiser les temps de déplacement.
- **temps perdu** : le personnel opérant sur le terrain peut être averti de tout changement de planning et connaître immédiatement les annulations ou les demandes de clients, pour une plus grande flexibilité suite à des changements de dernière minute.
- **rendement** : grâce à une meilleure préparation, le matériel (des pièces jusqu'au contrat) peut être assemblé avant de se rendre sur le site, ce qui réduit le nombre d'allers-retours.
- **délais administratifs** : la collecte (parallèle) de données pendant l'exécution des tâches sur le terrain permet de réduire ou de supprimer les tâches administratives qui étaient effectuées au bureau comme au domicile ; la collecte immédiate de données restreint les délais administratifs ainsi que les erreurs de reporting.
- **efficacité des processus** : la gestion des processus dématérialisés (formulaire disponibles sous format électronique) implique moins de ressources en termes de soutien et de supervision.

fonctions administratives plus dynamiques

Les applications mobiles offrent des avantages financiers grâce à un retour d'informations plus rapide de la part des équipes de vente ou de terrain et donc un traitement des factures plus efficace.

- **délai de commande / soutien sur le terrain** : le personnel nomade, plus flexible, peut confirmer les commandes des clients et planifier l'exécution des demandes de façon plus rapide.
- **ordre de paiement** : la saisie de documents administratifs (par exemple bons de commandes) lors d'entretiens avec les clients permet au service financier d'accélérer le traitement des demandes de règlement, ce qui réduit les délais de paiement.
- **facturation sur place** : les applications mobiles sont également compatibles avec des modules de facturation via des cartes de crédit ou de débit ; les délais de paiement sont alors largement réduits.

Le retour sur investissement et sur paiement varie en fonction du contexte commercial, de l'équipement préalable en mobiles du personnel, des applications d'entreprise pré-existantes susceptibles d'être mobilisées et de l'impact de la simplification des processus métiers.

Les projets mobiles influent énormément sur les processus métiers. Lors d'un récent projet mené au Royaume-Uni visant à équiper le personnel de vente en téléphones mobiles, l'équipe en charge du projet a été surprise par les avantages perçus en termes de suppression d'erreurs dans les contrats de vente. Les processus papier engendraient près de 25 % de contrats en erreur. L'étendue des opérations logistiques « cachées » (déplacements du matériel de vente : bons de commande, brochures commerciales... par les commerciaux en voiture) était tout aussi saisissante.

Lors de la phase pilote du projet, ces facteurs ont permis de générer des bénéfices supplémentaires de 1,25m £ sur trois ans.

expérience et image de marque

Les applications mobiles améliorent l'expérience globale pour les clients et les employés, ce qui donne un impact positif non seulement sur les ventes mais aussi la productivité dans son ensemble.

- **qualité du service** : moins d'erreurs, moins de rendez-vous manqués et des processus administratifs plus rapides contribuent à améliorer la qualité du service offerte aux clients.
- **réactivité** : grâce à une meilleure vision des demandes des clients et des temps de déplacement, le personnel en mobilité peut répondre plus rapidement à la demande des clients.
- **expérience client** : des processus efficaces et des interventions de qualité sont les maîtres mots de la satisfaction client, des équipes sur le terrain beaucoup plus réactives peuvent réduire l'insatisfaction.
- **expérience des employés** : les salariés bénéficient d'une meilleure sécurité (boutons d'alarme ou géolocalisation), d'une plus grande autonomie (disponibilité d'informations pertinentes sur le mobile) et d'un sentiment de réussite grâce notamment à la suppression des goulots d'étranglement.

avantages écologiques

Les applications mobiles offrent des avantages écologiques, maintenant soulignés dans la plupart des rapports annuels, en réduisant l'utilisation et le gaspillage des ressources naturelles tout en favorisant des économies supplémentaires.

- **dématérialisation** : les formulaires électroniques remplacent les formulaires papier.
- **optimisation des déplacements** : les trajets sont optimisés et les déplacements inutiles supprimés, réduisant ainsi les frais de carburant et de maintenance des parcs automobiles.

qu'est-ce qui soutient cette tendance ?

D'ici 2013, la moitié des personnels en Europe seront nomades³.

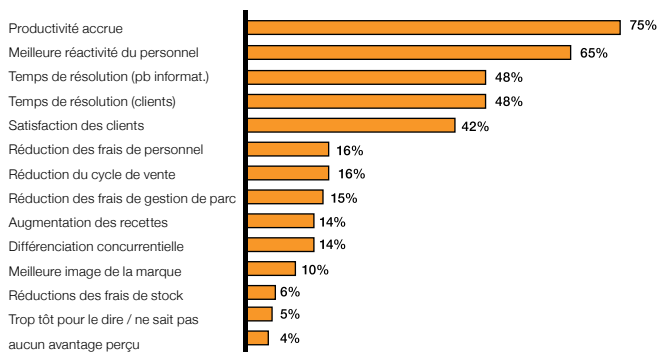
48 % des compagnies dans le monde investiront dans les applications mobiles d'entreprise en 2010⁵.

la mobilité croissante du personnel

L'augmentation de la mobilité des personnels est une tendance durable : les salariés collaborent et travaillent davantage en équipe ; ils exécutent plus de tâches sur différents sites et ne souhaitent donc plus dépendre d'applications fonctionnant sur des postes fixes.

Les équipes de vente doivent rendre visite à leurs clients, les équipes de terrain opèrent davantage dans les locaux des clients, les techniciens des chaînes de fabrication et des chaînes logistiques doivent généralement se déplacer d'un site à un autre au sein des mêmes installations. Étant donné que les salariés nomades peuvent exécuter plus de tâches en déplacement, cela nécessite moins de ressources ou de supports back-office, ce qui représente un avantage supplémentaire en termes de productivité.

Les atouts tangibles des applications mobiles lancées par certains précurseurs ont permis d'établir un certain nombre d'exigences pour de nouveaux projets⁴:



Source: Forrester Research Inc.

les entreprises souhaitent être plus productives

Les premiers managers qui ont déployé les applications auprès de groupes d'utilisateurs (entre 10 et 50 000 personnes) ont pu constater des améliorations majeures en termes de productivité, d'efficacité et de satisfaction du personnel et des clients. Nombreuses sont les entreprises qui cherchent des équipes spécifiquement nomades et des possibilités de rendre le travail de ces équipes plus efficace à travers des applications mobiles.

Le succès des applications plus sophistiquées utilisées par de grandes entreprises ou par des équipes en mobilité incite les autres entreprises à entreprendre la même transformation.

³ Source : IDC, Worldwide Mobile Worker Population 2009–2013 Forecast.

⁴ Tableau : Forrester : Insights for CIOs: Make Mobility Standard Business Practice, Forrester Research, Inc., 03 septembre 2010.

⁵ Source : Forrester : Insights for CIOs: Make Mobility Standard Business Practice, Forrester Research, Inc., 03 septembre 2010.

combien ça coûte ?

les coûts initiaux et de maintenance varient selon l'étendue et la spécificité des besoins de votre entreprise

structure de coûts de projets pour des applications mobiles					
frais initiaux				frais récurrents	
mobiles	développement d'applications mobiles	développement de systèmes « back end » ou intégration dans les systèmes existants	tests déploiement formation	maintenance et support des applications	connectivité

coûts des mobiles

Vos personnels en mobilité disposent déjà d'un téléphone, mais ce dernier ne leur offre pas la convivialité ni les fonctions permettant de satisfaire vos exigences en termes d'applications mobiles. Les prix varieront largement d'un smartphone standard à un autre (ou d'une tablette). De plus, des périphériques peuvent s'avérer nécessaires pour par exemple lire les cartes de crédit et de débit.

coûts de développement d'applications mobiles

L'interface utilisateur graphique est essentielle pour garantir la convivialité de l'application. Vous devez envisager et répertorier les fonctions et les fonctionnalités que vous souhaitez activer avec vos applications mobiles dès le début de votre projet comme par exemple des calculs automatiques, la recherche de clients ou la consultation de stocks.

coûts de développement de systèmes back-end ou intégration dans des systèmes existants

Le développement d'une application destinée à vos personnels en mobilité nécessitera probablement une base de données centrale. Vous pourrez y réaliser des tâches simples, telles que le stockage des demandes et des informations de vos clients. Cette base de données vous permettra également de réaliser des analyses complexes de manière à programmer et à attribuer des rendez-vous. Tout comme le développement d'applications mobiles, plus les formulaires seront simples et moins ils demanderont d'efforts ; plus ces formulaires seront complexes et plus les frais de développement augmenteront.

coûts des tests, du déploiement et de la formation

Les tests sont essentiels pour s'assurer que votre application est bien adaptée et qu'aucun bug n'altérera vos activités ni l'expérience utilisateur. Les services de gestion de terminaux sont indispensables pour distribuer les téléphones portables au personnel, veiller à ce que les applications soient correctement installées et à ce que les utilisateurs bénéficient d'une assistance pour tout problème ou question.

coûts de maintenance et support des applications

Une fois le déploiement achevé, des opérations de maintenance et d'assistance seront nécessaires. Les coûts de ces opérations fluctueront selon le nombre de version que vous prévoyez par an, votre stratégie d'évolution de vos mobiles et donc de votre service de support aux utilisateurs (soit par le biais du développeur de votre application ou de votre propre centre d'assistance informatique).

coûts pour la connectivité

Bien que les applications actuelles soient développées de manière à utiliser un volume minimum de données, il est essentiel de choisir un forfait adapté à vos besoins.

quelles applications mobiles sont utilisées par d'autres?

Il n'existe aucune application adaptée à chacun. Une application conviendra à un groupe de personnes ou à des personnes avec des responsabilités spécifiques.

chaque utilisateur requière des applications différentes pour satisfaire ses besoins métiers

Une suite logicielle destinée au personnel peut varier d'une application spécialement développée pour un groupe d'utilisateurs afin d'améliorer la productivité à un ensemble d'applications mobiles permettant à l'utilisateur de faciliter ses tâches aussi bien au bureau qu'en déplacement. Dans tous les cas, les applications mises en oeuvre devront être définies pour chaque groupe d'utilisateurs afin de déterminer leurs impératifs sur leur lieu d'activité ainsi que les processus qu'ils devront gérer.

exemples d'applications

Sales Force Automation. Ces applications permettent d'identifier les opportunités de vente, de suivre les prospects, de gérer les ventes et les clients. Elles vous permettent également de suivre les processus de facturation, de rechercher certaines factures et d'enregistrer des tâches d'avancement.

Business Companion. Ces applications servent à échanger des informations, à planifier des réunions, à gérer votre agenda et indiquer à vos collaborateurs si vous êtes au bureau ou en déplacement. Vous vous assurez ainsi d'une gestion optimisée des déplacements et des frais de votre personnel en mobilité.

Field Force Enablement. Ces applications permettent de gérer vos ressources sur le terrain de manière à augmenter la productivité tout en améliorant le service client et ainsi optimiser la gestion des performances.

Business Intelligence. Ces applications vous donnent la possibilité de suivre votre activité à travers des rapports venant de sources multiples internes ou externes. Vous restez ainsi informés et connectés en permanence et vous pouvez prendre les meilleures décisions pour votre entreprise.

d'autres considérations

Les applications de Business Support telles que les services de localisation GPS ou e-mail sont pré-installées dans les smartphones (agenda et synchronisation avec les suites bureautiques). D'autres sont disponibles auprès d'applications « stores » (par exemple les technologies de navigation et de géolocalisation par GPS).

Les applications horizontales répondent aux besoins communs de différents secteurs d'activités. Ces packs logiciels prêts à l'emploi sont généralement proposés pour manager les équipes commerciales, les équipes techniques sur le terrain et pour faire un suivi de la relation client.

Les applications verticales permettent de satisfaire les besoins dans des secteurs d'activités spécifiques. Ces applications sont très peu disponibles sur étagère et impliquent des développements afin de répondre aux exigences métiers (par exemple l'extension de vos applications actuelles), permettant ainsi l'accès en mobilité.

La continuité des applications : d'un mobile à un PC. Tandis que les smartphones offrent une interface idéale pour les applications mobiles permettant d'obtenir les informations requises ou d'y accéder directement en déplacement, les applications informatiques sur des PC intègrent des solutions plus adaptées pour le suivi d'équipes. Ainsi, le développement d'applications mobiles pour les équipes de vente ou de terrain formera un tout avec l'application informatique destinée aux superviseurs et aux planificateurs.

case study: Central Census Bureau étude de cas : Institut Central des Statistiques



Une analyse de coûts et du retour sur investissement a été lancée à la demande du Président de l'Institut Central des Statistiques pour comparer les coûts d'une solution mobile par rapport aux coûts engagés lors du recensement de 2002. Le business case a mis en avant des possibilités de gains notamment grâce à la suppression de papier et aux réductions de personnels liés à la supervision de ce recensement.

Le succès de cette solution a permis d'élaborer des solutions similaires pour d'autres services de l'Institut. La validation des données pour les services publics d'enregistrement, la collecte de coordonnées géographiques (telle que demandée par l'UE) et les possibilités de mise à jour des données ont démontré que cette solution pouvait apporter des avantages non seulement économiques mais aussi qualitatifs.

Contexte. L'Organisation des Nations Unies (ONU) a recommandé la réalisation d'un recensement dans chaque pays tous les 10 ans. Aussi, la Commission Européenne a émis une directive visant à organiser ces recensements pour tous les États membres de l'Union Européenne en 2010 et en 2011. La Pologne applique cette directive.

Le dernier recensement polonais, réalisé en 2002, a consisté en une vaste opération basée sur des questionnaires papier. Au total, ce recensement a impliqué l'utilisation de 1 000 tonnes de papier (150 millions de feuilles), ainsi que l'intervention sur le terrain de 55 000 agents pour réaliser le recensement agricole et de 180 000 agents pour gérer le recensement de la population et des foyers. À la fin de ce recensement, les 1 000 tonnes de papier ont été scannées et détruites.

La Pologne a préparé un recensement « sans papier » pour 2010 / 2011.

L'application mobile. L'Institut des Statistiques a décidé de lancer une application mobile sur un smartphone (HTC), permettant aux agents de remplir le formulaire électronique à distance puis de l'envoyer aux systèmes centraux. D'autres fonctionnalités ont également été mises en œuvre, telles que :

- le mode hors ligne
- la localisation des foyers par GPS
- les cartes locales
- le bouton d'alarme
- le suivi des agents recenseurs

Au total, 24 000 appareils ont été achetés pour déployer la solution.

Développement. Le projet a impliqué la participation de 8 sociétés de la conception et à la mise en place de la solution. Orange a élaboré une solution de télécommunication complète incluant le déploiement des appareils mobiles, l'encryption des cartes SIM et la transmission des données via mobiles ou lignes fixes. Par ailleurs, Orange a fourni une assistance pour le développement, la documentation technique, la mise en œuvre de la solution et la maintenance.

Déploiement. L'envergure du déploiement ainsi que la simplicité et les fonctionnalités mobiles se sont révélées être les principales clés du succès du projet. Trois nouveaux canaux de collecte des données ont été mis en place pour le recensement (formulaires Internet en libre-service, entretiens par téléphone, entretiens en face à face et données enregistrées sur l'appareil mobile).

Nouvelles fonctions. L'absence de couverture réseau de certaines zones rurales a constitué l'une des principales difficultés de ce projet. Deux solutions ont été mises en place pour y remédier. L'une permettait à l'appareil de fonctionner en mode déconnecté. Les données étaient stockées dans l'appareil et ensuite transmises dès que la couverture réseau était de nouveau disponible. L'autre consistait à fournir un chargeur portable, dans la mesure où les opérations menées dans des zones peu couvertes consomment davantage d'énergie.

Avantages. Le nombre de personnes requises pour ce recensement a été réduit de plus de 60 %. En outre, il n'y a pas eu d'augmentation de budget entre ce recensement et celui de 2002 grâce à la suppression des processus papier. Cette solution s'est avérée aussi très avantageuse sur le plan qualitatif (validation immédiate des données et suppression d'erreurs et de mauvaises interprétations). Les agents de terrain ont identifié plusieurs avantages: le suivi de l'état d'avancement du recensement, l'amélioration de la sécurité (bouton d'alarme, communication voix et géolocalisation), les cartes permettant de trouver les adresses et la participation à un projet innovant.

étude de cas : services financiers

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES UNITED KINGDOM

VWFS a identifié des avantages immatériels tels que l'amélioration des relations avec les concessionnaires grâce à une approche plus rapide et personnelle. Carl Redman, Responsable développement informatique chez VWFS, indique : « nous sommes à présent perçus comme une entreprise moderne, innovante et tournée vers l'avenir grâce à nos applications mobiles ».

Volkswagen Financial Services (UK) Ltd (VWFS) propose des services financiers et d'assurance à plus de 700 concessionnaires au Royaume-Uni, des marques Volkswagen CV, Audi, Porsche, Skoda, Bentley et SEAT.

Contexte. Fin 2008, dans un contexte de début de crise économique au Royaume-Uni, VWFS cherchait une façon plus rapide et efficace de suivre les véhicules financés représentant un montant total compris entre 350 et 500 millions £. Jusqu'à fin 2008, il s'agissait d'un processus manuel. Le comité exécutif a donc décidé d'accélérer les audits afin d'améliorer la gestion des risques, d'assurer un meilleur suivi des performances et d'accroître la productivité des auditeurs. Ainsi début 2009, VWFS a lancé un projet d'application mobile visant à optimiser sa fonction d'audit de ses stocks de véhicules, et incluant la modernisation de son système informatique et l'automatisation de ses processus.

Auparavant, l'équipe en charge des audits devait utiliser le système de gestion de stocks, lequel fournissait une liste de véhicules et de concessionnaires pour le jour du contrôle. Cette liste était alors imprimée. À la fin de l'audit, les données étaient saisies manuellement dans des feuilles de calcul. Ces données étaient analysées par les crédits managers. Sachant que les auditeurs étaient en déplacement et n'avaient pas de contact avec leurs bureaux, les échanges d'informations étaient limités entre les crédits managers et eux. Les rapports d'audits papiers étaient remplis de façon aléatoires, ce qui offrait aux chefs de crédit une visibilité quotidienne limitée des concessionnaires. Compte tenu de la crise économique imminente, cette situation ne pouvait plus durer.

L'application mobile. VWFS a coopéré avec Research In Motion (RIM) afin de mettre en place l'application mobile SAP et d'équiper l'équipe d'auditeurs de VWFS. La solution a été déployée en six mois grâce à une gestion de projet en mode « agile » intégrant 500 processus métier de manière à garantir une excellente interface utilisateur et une parfaite convivialité. Elle offre à présent un accès mobile instantané, automatique, sécurisé et fiable au système de gestion des stocks de la société. Elle comprend la liste des véhicules et des concessionnaires à contrôler le jour même ainsi que les rapports en temps réel transmis au nouveau système SAP mis parallèlement en place.

Outre l'automatisation et la simplification du processus, l'application propose de nouvelles fonctionnalités d'analyse et d'alerte telles que l'enregistrement des temps de déplacement des auditeurs et elles sont jugées particulièrement innovantes par les utilisateurs.

Avantages. Suite à ces changements, VWFS espère gagner l'équivalent de 100 journées de travail dans l'année à venir. Grâce à cette application mobile, VWFS peut à présent gérer de manière proactive les risques financiers et prévoir la réalisation par chaque auditeur de 500 audits en 2010 (soit une augmentation de 25 % par rapport à 2009). Carl Redman, Responsable développement informatique chez VWFS, indique : « nous sommes à présent perçus comme une entreprise moderne, innovante et tournée vers l'avenir grâce à nos applications mobiles ».

Ce projet a remporté un tel succès que VWFS prévoit de lancer d'autres applications mobiles afin d'aider par exemple les équipes de développement de suivre les ventes de nouveaux véhicules. D'autres solutions permettant aux clients B2B de suivre leur parc automobile sont en cours de développement.

étude de cas : police locale de la RIHO

Police locale de la RIHO. La police locale de la RIHO est responsable de la sécurité publique et de l'application des lois dans la région de Roeselare, d'Izegem et d'Hooghelede (RIHO), située au nord-ouest de la Belgique.

Contexte. Orange (par l'intermédiaire de sa marque Mobistar) et la police locale de la RIHO ont tenu à coopérer ensemble au développement d'applications mobiles. La police locale de la RIHO a immédiatement compris les avantages potentiels qu'elle pouvait en retirer et a décidé de se lancer dans ces développements.

La police locale doit en permanence procéder à l'identification d'individus et à la collecte d'informations concernant des opérations illégales, notamment à des contrôles tels que la mise en décharge illégale, le trouble à l'ordre public ou de simples délits comme le non port de la ceinture de



sécurité ou les procès verbaux de stationnement. Cependant, les tâches administratives à réaliser, même pour ces petits délits, sont lourdes. Auparavant, les policiers devaient enquêter sur un délit puis revenir au poste pour rédiger leur rapport dans le système central. Cette tâche prenait du temps et était source d'erreurs et de démotivation. En effet, une heure de tâche administrative correspondait à une heure de déplacement.

La police dispose d'un degré de liberté pour adopter les nouvelles technologies dès lors qu'elles sont disponibles et abordables. De plus, la moitié des policiers a moins de 30 ans, maîtrise les nouvelles technologies et souhaite les utiliser dans le cadre de leurs fonctions.

Développement. L'application mobile a été développée par un partenaire de Mobistar tandis que les équipes de développement de la police de la RIHO ont procédé à l'intégration avec le système informatique afin de prendre en compte les règles issues de la législation et du droit belges.

Déploiement. Il n'a fallu qu'un mois entre la décision et le lancement de l'application mobile sur les smartphones BlackBerry. Cette application permet de réaliser tous les contrôles sur la voie publique. L'adoption s'est faite en douceur. Les premiers utilisateurs ont été soigneusement choisis – ce sont des personnes familiarisées aux technologies et susceptibles de transmettre des commentaires constructifs permettant d'améliorer l'application.

Nouvelles fonctions. De nouvelles fonctions vont inclure les registres d'incidents plus complexes pour les accidents et les vols ainsi que des fonctionnalités multimédia avancées (enregistrements audio et vidéo).

Avantages. Chaque année, on compte plus de 12 000 délits dans la région RIHO, dont 10 % vont être traités par le biais de l'application mobile. Les policiers ont ainsi gagné un temps précieux qu'ils peuvent ainsi consacrer à leurs missions principales : protéger et servir. Les contrôles effectués sur la voie publique permettent à la police de décrire plus précisément les faits et d'envoyer parfois des photos pour compléter le dossier. Le système génère automatiquement le procès verbal sans impliquer d'autres tâches administratives de retour au poste.

étude de cas : assurance vie

« À l'issue d'un programme d'innovation mis en place par Accenture sur l'impact croissant des smartphones sur le comportement des consommateurs, Generali France a décidé de collaborer avec Accenture en vue de développer des applications métier concrètes pour ses activités d'assurance-vie, explique Stéphane Dedeyan, Membre du Comité de Direction Générale de Generali France. Cette nouvelle application pour iPhone sera particulièrement utile à nos conseillers en gestion de patrimoine, qui sont à la recherche de moyens innovants pour renforcer la proximité avec leurs clients, ainsi qu'à nos clients directs, qui disposeront d'un accès à leur compte en quelques clics. »

Contexte. Generali, troisième plus grande compagnie d'assurance en Europe, a été la première à proposer des assurances vies. Generali France a fondé sa Division Internet en 2008 afin de développer des services indépendants tout en révolutionnant l'expérience en ligne de ses clients. La même année, Generali a été invitée à participer au programme « Chaine de l'Innovation » d'Accenture en collaboration avec d'autres grandes entreprises, notamment Orange, et des étudiants français de manière à développer des solutions innovantes sur des terminaux mobiles. L'idée consistait à mettre au point une application permettant aux conseillers en gestion de patrimoine de Generali d'étudier les rapports d'actifs à distance. Cette idée est devenue réalité grâce à iNominéo.

iNominéo fournit aux conseillers en gestion de patrimoine de Generali une solution mobile afin d'aider les clients à optimiser leurs investissements à tout moment et n'importe où, grâce à une connaissance en temps réel des fonds investis et de leurs affectations. Conçue conformément aux spécifications et lancée en 2009, iNominéo fut la première application mobile dédiée aux assureurs en France.

Mise au point pour les iPhones, iNominéo allie efficacité et convivialité. Des ateliers de créativité et d'innovation ont été organisés afin de revoir et de redéfinir les processus métiers. Des modèles d'écrans ont été conçus de manière à personnaliser le parcours utilisateur et donc de garantir une efficacité maximale lors des échanges avec les clients.



Nouvelles versions. iNominéo a su mettre en avant tous les avantages dont les conseillers en gestion de patrimoine peuvent tirer d'une application mobile. Afin de proposer une solution encore plus efficace, de nouvelles fonctions sont prévues, notamment l'accès à plus d'informations financières et notamment les fonds et les contrats, la définition d'alertes sur ces fonds, les contrats et les clients et enfin un simulateur de gains.

Déploiement. Les conseillers en gestion de patrimoine de Generali téléchargent iNominéo via l'AppStore d'Apple (iTunes). Les conseillers ont rapidement adopté cette application de par ses performances allant au-delà des attentes. iNominéo fait partie du quotidien d'un conseiller.

Avantages. Generali a été la première compagnie d'assurance vie à proposer à ses conseillers en gestion de patrimoine une solution complète et efficace facilitant les échanges quotidiens entre l'entreprise et ses clients. iNominéo est un véritable succès. Elle est plébiscitée aussi bien par les conseillers et par ses pairs : Generali Patrimoine a d'ailleurs reçu en 2010 l'Oscar de l'Innovation pour iNominéo (Oscar de l'Assurance Vie décerné par le magazine Gestion de Fortune).

étude de cas : conseil municipal



« Orange a joué un rôle majeur dans la mise en place de cette solution et la coordination de l'ensemble des partenaires. Par ailleurs, nous avons énormément apprécié la sensibilité sociale dont Orange a fait preuve tout au long de ce projet. »

Pedro Rollán

Municipalité de Torrejón de Ardoz

L'une des principales missions du conseil municipal est de veiller à la sécurité et au bien-être de ses habitants. Dans cette optique, le conseil a trouvé une solution pour venir en aide aux habitants victimes de violence.

L'application mobile. Le conseil souhaitait que l'application passe inaperçue. C'est pourquoi il a été décidé d'associer l'application mobile à un smartphone BlackBerry « quelconque » remis aux victimes potentielles. La solution intègre un système d'alarme qui est activé en appuyant trois fois sur le bouton d'urgence du smartphone. Un message d'urgence est alors transmis à la police locale accompagné d'une localisation GPS. L'unité d'assistance identifie l'unité d'intervention la plus proche et la déploie vers le site localisé par GPS. Dans le même temps, l'unité d'intervention reçoit une photo de la victime de manière à l'identifier rapidement.



Déploiement et développement.

Les délais entre la conception et la livraison de l'application ont pris 18 mois incluant le développement de l'application mobile et le développement du système informatique par Blom avec le support de Orange et de RIM. Les équipes ont travaillé en étroite collaboration en évaluant en permanence la solution idéale pour les utilisateurs, notamment au moment de sélectionner les solutions de géolocalisation et de cartographie.

Pedro Rollán de la municipalité de Torrejón de Ardoz a déclaré : « Orange a joué un rôle majeur dans la mise en place de cette solution et la coordination de l'ensemble des partenaires. Par ailleurs, nous avons énormément apprécié la sensibilité sociale dont Orange a fait preuve tout au long de ce projet ».

À la mise en œuvre de la solution, la police locale, le centre de contrôle de la police et les usagers ont suivi une formation. Ces usagers ont vite apprécié la simplicité d'utilisation de la solution.

Nouvelles fonctions. Pour l'heure, la municipalité de Torrejón de Ardoz n'envisage aucun autre développement dans la mesure où cette application novatrice couvre déjà l'ensemble des besoins de ce groupe d'utilisateurs. Néanmoins, la municipalité s'intéresse à des applications mobiles pour d'autres usages notamment à une solution permettant de contrôler les feux de signalisation dans la ville.

Avantages. Le principal avantage est le temps de réponse de la police qui s'est amélioré de 50 % passant d'une moyenne de 9 minutes à 4-5 minutes. Cette application permet également de localiser la victime ainsi que l'unité d'intervention la plus proche grâce au système GPS. Les appels d'urgence sont enregistrés et peuvent donc constituer des preuves dans le cadre de poursuites judiciaires ultérieures.

étude de cas : support équipement

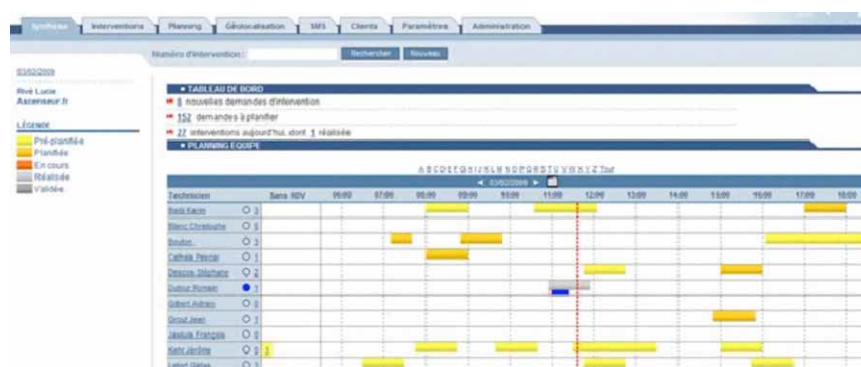


Patrice Fonseca, Directeur des opérations chez Ascorel France, en observant un technicien de terrain intervenant pour le compte d'un prestataire de services en électricité et utilisant une application mobile, a compris quel en serait les avantages pour Ascorel. Ascorel, avec le support d'Orange, a donc décidé de mettre en place le logiciel Interventions Temps Réel (ITR) pour ses techniciens de maintenance. ITR, basé sur le logiciel de Praxedo, permet aux techiciens de planifier la maintenance, de gérer les pièces détachées, d'émettre un rapport d'activité et de facturer les services. ITR transmet les ordres de travaux aux techniciens, les assiste dans le choix des pièces détachées, les informe sur les produits Ascorel nécessitant une maintenance, et les aide pour le meilleur itinéraire jusqu'aux locaux de leurs clients. ITR est déployé et est proposé sur deux smartphones, HTC (au départ) et Samsung. Il est administré par Ascorel afin d'y intégrer de nouveaux services de maintenance et de nouveaux produits.

Contexte : Ascorel développe, installe et entretient des systèmes électroniques en rapport avec le transport et la maintenance des véhicules et équipements poids lourds. Les techniciens d'Ascorel Services sont disponibles dans le monde entier pour installer ou assurer la maintenance des systèmes électroniques Ascorel pour grues, camions de pompier ou équipements lourds.

Patrice Fonseca, Directeur des opérations chez Ascorel France, observant un technicien intervenant pour le compte d'un prestataire de services en électricité et utilisant une application mobile, a compris quel en serait les avantages pour Ascorel. Ascorel, avec le support d'Orange, a donc décidé de mettre en place le logiciel Interventions Temps Réel (ITR) pour ses techniciens de maintenance. ITR, basé sur le logiciel de Praxedo, permet aux techiciens de planifier la maintenance, de gérer les pièces détachées, d'émettre un rapport d'activité et de facturer les services. ITR transmet les ordres de travaux aux techniciens, les assiste dans le choix des pièces détachées, les informe sur les produits Ascorel nécessitant une maintenance, et les aide pour le meilleur itinéraire jusqu'aux locaux de leurs clients. ITR est déployé et est proposé sur deux smartphones, HTC (au départ) et Samsung. Il est administré par Ascorel afin d'y intégrer de nouveaux services de maintenance et de nouveaux produits.

Développement et déploiement : ITR a été développé et déployé chez Ascorel en 4 mois. Ce laps de temps incluait le recueil des besoins de l'entreprise, le développement avec Praxedo et le choix de l'appareil. Les équipes de maintenance et le service administratif bénéficient ensemble de l'application et leur donne une vision globale de l'activité de maintenance.



La formation initiale des équipes de maintenance d'Ascorel a été assurée par Praxedo et Orange, sur une journée. Grâce à la simplicité de l'application, toutes les équipes de maintenance d'Ascorel ont pu utiliser ITR en l'espace d'un mois. Aujourd'hui, les techniciens de maintenance et le service administratif utilisent cette application quotidiennement pour retrouver les données client, réunir les informations de maintenance et remplir les rapports d'intervention.

Nouvelles fonctions. De nombreuses nouvelles fonctionnalités sont à l'étude chez Ascorel notamment l'accès à distance de la base de données maintenance, des outils de diagnostic, tels que l'ajout d'images, l'optimisation des temps de maintenance (basés sur la localisation et le type de maintenance requise).

Avantages. ITR a remplacé les formulaires papier, et a augmenté l'efficacité du technicien de maintenance : pertinence et opportunité des informations, qualité de service, optimisation du matériel et de la gestion des pièces détachées. Le service administratif a plus de facilité à planifier la maintenance, traiter les rapports, facturer et collecter les règlements. Le délai d'exécution et le recouvrement des factures sont plus rapides, notamment avec des services facturés deux jours après l'intervention au lieu de trente jours auparavant.

étude de cas : Police nationale européenne

Contexte. Ces dernières années, en Europe, la police nationale a changé en grande partie du fait des nouvelles réglementations. Ces réglementations ont généré des besoins : des bases de données centrales, ainsi que la vérification et la consignation de chaque cas dans ces dernières. Les outils doivent être disponibles là où se trouve l'activité criminelle afin que la documentation puisse être automatisée. Ces réglementations imposent donc aux forces de police à avoir de plus en plus recours aux nouvelles technologies afin de pouvoir accéder aux informations sur le terrain.

Application mobile pour la police. La police nationale polonaise a conçu et bâti cette solution afin de soutenir les différentes unités de police. Elle donne un accès direct aux bases de données centrales depuis le terrain, permettant d'améliorer l'accès aux informations (auparavant, les demandes étaient formulées par radio), d'éliminer les erreurs des demandes et de garantir la confidentialité des informations demandées.

Déploiement. Le déploiement de cette solution a commencé fin 2007. Actuellement, entre 30 000 et 40 000 policiers l'utilisent quotidiennement via 14 000 appareils fonctionnant avec les véhicules de police. Lorsque cette solution a été mise en œuvre, la technologie était toute nouvelle, la formation a donc été incluse dans le projet et fait désormais partie de la formation initiale dispensée dans les écoles de police.

Développement. La conception et de développement de la solution ont reposé sur une équipe projet interne, avec des partenaires externes notamment Orange qui a fourni les services de transmission de données et les solutions de cartes SIM cryptées. Dans cet intervalle de temps, les systèmes back-end de la police nationale ont également été adaptés et sont passés d'Oracle à Oracle [www. oracle.com](http://www.oracle.com) afin de supporter les nouvelles fonctionnalités de l'application.

Nouvelles fonctions. La solution étant utilisée quotidiennement, de nouveaux besoins ont été identifiés, tels que l'amélioration de la couverture réseau et de la bande passante (3G) afin de soutenir les opérations sur le terrain et la possibilité de rédiger les rapports (actuellement l'application permet seulement de lire les informations).

Avantages. Une analyse effectuée par la police a mis en avant des avantages tels que : la fiabilité des données, la sécurité, la confidentialité et un délai d'accès réduit. Ce projet a été approuvé parce que les applications mobiles répondent aux réglementations en vigueur et que la consultation de la base de données centrale est obligatoire. C'est la première mise en œuvre de ce genre en Europe, et elle a été en partie financée par l'UE.

quels sont les types d'applications disponibles ?

Aujourd'hui, les applications mobiles les plus fréquemment utilisées sont celles destinées à la gestion des forces de ventes et des personnels de terrain.

Les forces de ventes et des personnels de terrain sont les principaux groupes d'utilisateurs pouvant bénéficier des applications mobiles.

Les applications destinées à la gestion des forces de ventes et des personnels de terrain peuvent être développées et déployées avec une intégration minimale aux systèmes informatiques. Le routage GPS peut être ajouté à l'appareil afin de guider ces personnels jusqu'aux locaux des clients.

Forces de ventes : la fonction par exemple de la gestion de l'opportunité accroît les perspectives et les relations client en créant des opportunités commerciales ou en les renforçant lors des interactions avec les clients. Le logiciel de routage peut télécharger la localisation du client dans le système GPS afin de proposer l'itinéraire le plus rapide.

Personnel de terrain : la gestion du personnel de terrain vous permet de recevoir les demandes de support et les rendez-vous clients sur un smartphone, avec un itinéraire optimisé. Vous pouvez obtenir de l'aide pour diagnostiquer et résoudre des problèmes techniques (documentation technique, informations d'installation, vidéos éducatives), ce qui signifie que le personnel de terrain a plus de chances de résoudre le problème dès la première visite chez le client. Le personnel en support peut alors indiquer le travail comme réalisé et orienter l'équipe vers la prochaine intervention en téléchargeant la destination dans le système GPS, il peut également suivre la progression des équipes et même trouver des collègues à proximité si du personnel supplémentaire est nécessaire.

La Business Intelligence est un besoin croissant pour les travailleurs de l'information.

Les applications d'intelligence marketing, RH et financière sont le plus souvent utilisées pour retrouver des rapports sur le marketing et les ventes, la finance ou les ressources humaines. Généralement, ces applications ont aussi la possibilité de vous alerter en cas de dépassement de budget ou lorsque les objectifs ne sont pas atteints.

Les applications d'intelligence pour Systèmes d'Information utilisent des tableaux de bord en temps réel pour contrôler les Systèmes d'Information. Elles vous permettent de recevoir des alertes et des notifications lorsque les objectifs de performance ne sont pas atteints. Elles vous donnent également la possibilité de faire remonter des dossiers d'incident afin de rapporter des problèmes SI et d'obtenir des informations vous permettant de les résoudre.

La gestion des stocks, de la chaîne d'approvisionnement, des commandes et des points de ventes requiert souvent une plus forte intégration aux systèmes en place dans l'entreprise.

Les applications opérationnelles nécessitent une plus grande intégration aux SI de l'entreprise. Les applications de gestion des stocks, de gestion des commandes et des points de ventes peuvent néanmoins faire une grande différence pour les entreprises disposant d'un grand nombre de chaînes d'approvisionnement, d'administrations des ventes et de vendeurs. Aussi la business intelligence et l'intelligence SI peuvent être considérablement améliorées grâce à des tableaux de bord affichant des alertes en temps réel.

Les applications de gestion des stocks peuvent être utilisées pour confirmer la réception et l'expédition des marchandises, consulter les stocks et vérifier l'inventaire.

Les applications de points de ventes vous permettent de consulter les commandes client, d'ajouter des produits et services dans le catalogue, de payer (y compris avec des cartes de crédit et de débit) et, si nécessaire, de trouver un responsable (pour l'assistance avec le service client).

La gestion de la chaîne d'approvisionnement confirme la réception et l'expédition des marchandises, y compris le stockage de matériel, les vérifications d'inventaire et la signature des clients à la livraison.

La gestion des commandes permet de confirmer les commandes clients, la disponibilité du produit et du service, et de planifier les dates de livraison lors des réunions client. Vous serez ensuite alerté en cas de retard ou de problèmes de livraison, et vous pourrez donc immédiatement en informer le client.

les applications de services financiers gagnent du terrain.

Les conseillers en assurance vie peuvent avoir une vue à 360° des comptes de leurs clients, exécuter des ordres afin d'améliorer la performance financière et être alertés sur la performance des fonds et du compte. Ils peuvent également se tenir informés sur la tendance du marché.

Les chargés de clientèle bancaire peuvent avoir une vue à 360° des comptes de leurs clients, consulter les aides à la vente de produits, obtenir des pré-autorisations de crédits, et obtenir la signature électronique des clients pour les contrats et les souscriptions.

Les agents d'assurance en charge des sinistres peuvent accéder aux enregistrements, saisir et approuver les plaintes, joindre des informations multimédia (photo, date, informations sur la localisation GPS) et obtenir des pré-autorisations.

les entreprises de transport et de services considèrent les smartphones comme une alternative aux PC.

Les taxis peuvent recevoir les demandes client, confirmer les courses, et identifier le bon itinéraire pour rejoindre les points de ramassage et de destination.

Les contrôleurs ferroviaires peuvent contrôler les billets et les pass, récupérer des informations voyageurs et facturer les amendes et les services.

Les agents dans les domaines de l'énergie et des services peuvent saisir des informations de comptage directement depuis le domicile du client et les télécharger sur une base de données centrale.

les applications de santé pénètrent le marché.

Les professionnels de la santé souhaitent, à long terme, accéder aux dossiers médicaux des patients depuis leurs smartphones, et remplir les feuilles de soins personnalisées lorsqu'il sont avec leur patient. À court terme, les professions médicales identifient les applications disponibles susceptibles de les aider.

que devrais-je prendre en considération avant le lancement d'une application mobile ?

10 questions que vous devez vous poser avant de vous lancer dans un projet d'application mobile

L'expérience acquise d'un grand nombre de projets d'applications mobiles réussies ont permis d'identifier dix questions que vous devriez vous poser quant à votre projet d'application mobile :

1. Quels processus client profiterait le plus d'une application mobile ? Étudiez également quels avantages vos clients et vos employés verraient dans le fait de remplacer les actuels processus PC ou papier par une application mobile. Il pourrait s'agir d'avantages en termes de logistique, d'interaction client, de localisation et de temps. Identifiez les fonctionnalités simples qui seraient susceptibles de représenter des avancées significatives.
2. Quels processus clés profiteraient le plus d'un accès à une application mobile pour l'amélioration de l'efficacité des employés : la qualité des interactions client, une meilleure organisation de la journée de travail, une plus grande autonomie dans l'exécution des activités, un délai de résolution plus court, etc.? Tous ces points peuvent être repris ensemble dans le cadre d'une analyse de retour sur investissement.
3. Quels appareils mobiles vos employés possèdent-ils (aucun, portable, téléphone classique, smartphone) ? La flotte mobile est-elle constituée d'un modèle d'appareil et d'un système d'exploitation uniques ou diversifiés ? Les téléphones ont-ils les fonctionnalités et la simplicité d'utilisation nécessaires pour supporter l'application mobile que vous souhaitez mettre en œuvre ?
4. Quel est le niveau d'intégration nécessaire avec les systèmes en place dans l'entreprise ? Une application autonome peut-elle apporter les avantages escomptés, par exemple organiser les interventions des personnels de terrain ou saisir les opportunités de vente ? Ou l'application requiert-elle une plus grande intégration avec vos systèmes de gestion de commande ou de stock ?
5. Une application mobile est-elle préférable à l'internet mobile ? Quelle solution est la plus appropriée pour répondre aux besoins des utilisateurs : une application mobile requiert le développement d'une interface utilisateur et un lien vers les systèmes back-end, l'internet mobile requiert une connectivité réseau permanente. Prenez également en considération les mises à jour de votre application une fois celle-ci lancée, les ajouts de fonctionnalités ou de sécurité.
6. Comment repensez-vous vos processus d'entreprise pour intégrer l'application mobile ? Comment cette application peut-elle contribuer, parfaitement ou de façon cohérente, aux interactions client et aux interventions ? En quoi le déroulement du processus utilisé par l'application mobile diffère-t-il des processus PC et papier ?
7. Comment l'interface utilisateur devrait-elle être conçue ? Quel déroulement d'écran correspond le mieux au processus de l'entreprise ? Quelle est la conception d'écran et la capture de données (texte, multimédia, synthèse vocale) la plus appropriée ? À quoi cela ressemblera-t-il sur les appareils dont vous disposez ?
8. Comment tester et déployer l'application, et comment former les utilisateurs de l'entreprise ? L'application a-t-elle été testée techniquement et par les utilisateurs ? L'application est-elle suffisamment intuitive pour être déployée auprès des utilisateurs avec un minimum de documentation (FAQ, guide utilisateur) ? Ou, est-il nécessaire de mettre en place de l'e-learning ou des sessions de formation à la suite d'une révision en profondeur des processus de l'entreprise ?
9. Comment piloter le mieux possible les changements que cela implique pour le personnel ? Quel plan de communication (c'est-à-dire lettres d'information, retours réguliers des super-utilisateurs) et quel angle (attrait de la technologie, avantages pour les utilisateurs, et plus value) peuvent toucher le personnel ?
10. Après le déploiement, quel support allez-vous apporter aux utilisateurs en termes de gestion du parc des appareils mobiles, garantie de la continuité en cas de perte ou de casse, maintien de l'application et support des utilisateurs dans le temps ? De quelle façon allez-vous gérer les appareils et distribuer les mises à jour de la nouvelle application de façon régulière au sein de votre groupe d'utilisateurs ?

quelle technologie devrais-je utiliser ?

Il existe deux solutions pour utiliser une application intégrée en production sur plusieurs systèmes d'exploitation : développer plusieurs codes sources dans chaque langage natif des systèmes d'exploitation, ou développer un code pour un système d'exploitation en particulier et le transférer sur les autres plates-formes.

De nombreux fournisseurs de technologie ont développé des solutions de conception logicielle assistée par ordinateur pour faciliter la compilation croisée des codes sources, et des méthodes pour transférer le code d'un système d'exploitation vers les autres plates-formes. Cependant, le transfert d'un système d'exploitation vers un autre pose souvent des problèmes liés à l'ergonomie de l'application.

Développer pour plus d'un appareil ou système d'exploitation réduit le risque d'obsolescence dans le cas où l'appareil et/ou le système d'exploitation ne seraient plus utilisés.

Des fonctions complexes et des bases de données centralisées peuvent d'ores et déjà être en place au sein des entreprises ayant installé un logiciel packagé, dans ce cas, l'effort de développement et les risques liés au projet seront réduits.

deux options de technologie pour vos solutions mobiles

Applications mobiles téléchargeables. Les applications mobiles sont des parties d'un logiciel, spécifiques à chaque système d'exploitation, qui sont téléchargées sur un appareil mobile soit directement, soit par l'intermédiaire d'un magasin d'applications. Cela signifie que l'accès à cette application est simple et se fait par l'intermédiaire d'une icône disponible sur le smartphone. L'application est exécutée sur l'appareil, et les informations sont téléchargées périodiquement d'une base de données centrale. La connectivité avec les fonctionnalités du téléphone, comme l'appareil photo et le GPS, est simple, et les informations sont facilement traitées au sein de l'application afin d'ajouter des photos dans un rapport, ou de partager des coordonnées géo-localisées.

L'application peut également fonctionner hors connexion lorsque vous ne pouvez pas accéder à un réseau mobile, comme c'est le cas dans un avion par exemple. L'inconvénient est que si vous décidez de gérer une flotte de mobiles variée, avec différents appareils et systèmes d'exploitation, plusieurs applications devront être déployées.

Applications mobiles basées sur internet. Les applications mobiles basées sur internet fonctionnent exactement comme un site internet pour PC, mais sont spécifiquement adaptées pour être consultées depuis un appareil mobile. Il est simple de consulter l'internet mobile depuis toute une variété d'appareils fonctionnant sur des systèmes d'exploitation différents ; cependant, l'internet mobile n'est pas relié aux fonctionnalités de l'appareil (appareil photo, GPS, etc.).

Néanmoins, le développement est généralement plus simple et moins coûteux lorsqu'il s'agit de développer pour toute une gamme de systèmes d'exploitation. L'application ne sera pas accessible hors connexion, et lorsque l'utilisateur final souhaitera accéder à l'application, il devra lancer le navigateur internet et saisir l'URL, ce qui est souvent long et complexe.

À l'avenir, l'HTML 5 proposera une solution à mi-chemin entre les services internet mobiles et les applications mobiles. Les navigateurs HTML5 sont susceptibles de résoudre de nombreux problèmes actuels : le mode hors connexion, l'accès à la vidéo et à la géo-localisation, les formulaires électroniques avancés.

De nombreux fabricants d'appareils et fournisseurs de systèmes d'exploitation favorisent l'HTML5. Il est d'ores et déjà disponible dans certains services email, mais en ce qui concerne les applications mobiles, il ne sera pas largement disponible avant 2012.

trois types d'applications : sur mesure, logiciel packagé, SaaS (Software as a Service)

Les applications mobiles peuvent être développées sur mesure, en fonction des besoins spécifiques d'une entreprise. Les applications mobiles développées avec des kits de développement logiciel (SDK) spécifiques au système d'exploitation fournissent une interface utilisateur graphique, se connectent aux systèmes dans le « cloud » et exécutent des fonctions complexes et maintiennent les bases de données centralisées des entreprises.

Les applications PC existantes peuvent être reconçues et devenir mobiles, souvent en étant réutilisées sur la même base de données en back-end.

De plus en plus de logiciels packagés sont disponibles. Les développeurs déploient progressivement des interfaces utilisateur mobiles en plus de leurs interfaces utilisateur PC. Les applications horizontales ; notamment les Entreprises Ressource Planning, le support aux forces de vente et au personnel de terrain ; ont désormais une interface utilisateur mobile standardisée qui peut être configurée en fonction de spécifications particulières.

Le SaaS (Software as a Service) apporte une solution simple permettant de répondre aux besoins de l'entreprise. Les développeurs fournissent à la fois une application mobile et une application PC à des fins de gestion. Le fournisseur de SaaS hébergera les applications à partir d'une base de données centralisée au sein de ses locaux. Le coût de développement et d'hébergement de l'application peut être optimisé, et la complexité découlant du support de plusieurs appareils et systèmes d'exploitation sont gérés par le fournisseur de SaaS. Typiquement, les fournisseurs de SaaS mobile facturent l'utilisation des applications pour chaque utilisateur et pour une période de temps donnée.

comment dois-je mettre en œuvre une application mobile ?

Les intégrateurs de système et les opérateurs mobiles peuvent partager une grande expérience client pour concevoir et bâtir la solution bénéficiant du meilleur retour sur investissement.

un écosystème de compétences et de partenaires

Une expertise professionnelle et technique est nécessaire pour prendre en compte de façon appropriée les besoins de votre entreprise. Elle peut être fournie en interne ou par l'intermédiaire d'un partenaire. Les super-utilisateurs attirés par la technologie et ayant le désir du changement peuvent aider à la conception de l'application mobile, effectuer les tests alpha et bêta de la nouvelle application pendant une phase pilote, et apporter un feedback constructif avant le déploiement sur la base utilisateur.

Les développeurs de logiciels apportent les composants techniques de la solution d'application mobile : ils peuvent aller des composants techniques jusqu'au logiciel SaaS prêt à l'emploi, lequel pourrait également fournir une solution back-end prête à l'emploi.

Des compétences en conception d'application mobile sont nécessaires pour aboutir à la conception qui pourra simplifier les processus de l'entreprise et garantir que la saisie et la consultation des informations sur le lieu de travail sont simples. L'organisation et le développement ergonomique des écrans des applications mobiles afin d'éviter des applications complexes, avec de trop nombreuses fonctionnalités, vous garantiront une application simple d'utilisation.

Des compétences en matière d'intégration des systèmes sont requises pour concevoir une architecture répondant de bout en bout aux besoins (comme les applications fonctionnant hors connexion, la reproduction des informations à télécharger ou la sécurité visant à garantir l'intégrité et la protection des données), pour relier l'application mobile aux systèmes existants, ou en construire de nouvelles qui exécuteront des fonctions complexes et hébergeront des bases de données d'une façon centralisée.

Les opérateurs mobiles donnent des conseils sur les solutions de mobilité (appareils, réseau, connectivité, sécurité). Ils peuvent apporter une expertise mobile très précieuse lors de la phase d'initialisation des projets d'applications mobiles destinées aux employés. De nombreux opérateurs mobiles bâtissent des partenariats avec des développeurs d'applications reconnus afin d'apporter la plus grande expérience possible aux projets d'applications mobiles. Ils ont surtout la capacité de tester et de valider l'application mobile avant de vous aider à la diffuser au sein de vos équipes. Une fois votre application diffusée, de nombreux opérateurs mobiles ont désormais la possibilité de vous proposer des solutions de gestion des mobiles à votre application afin d'en contrôler l'accès.

Moteur d'innovation et une grande expérience client. L'opérateur mobile donne des conseils sur les terminaux les mieux adaptés à vos besoins, et fournit la capacité réseau et la connectivité nécessaires. Il peut également soutenir les déploiements à large échelle aux niveaux national et international.

applications mobiles pour employés : un mélange de projets informatiques classiques et de projets d'innovation.



Comme les projets informatiques classiques, les projets d'applications mobiles commencent par une phase d'initialisation ; passent par une étude précise, la conception, la construction, l'intégration, le test, le déploiement et la formation avant que la solution fasse l'objet d'un support et d'une maintenance continue.

Comme les projets d'innovation, les projets d'applications mobiles induisent d'importantes transformations des processus de l'entreprise : le développement des applications mobiles et le support de chaque employé sur son lieu de travail, en temps réel, requièrent différentes interfaces utilisateur ; ce qui n'est pas le cas lorsque les données sont traitées par lots au bureau.

comment puis-je m'assurer que la mise en œuvre de l'application mobile est un succès ?

10 facteurs clés de succès : l'expérience acquise par les innovateurs

1. Commencer petit, grandir vite. Parmi plusieurs idées d'applications mobiles ayant des avantages équivalents, sélectionnez la plus simple à mettre en œuvre : dimension simple, changement simple, personnel impliqué. Dès lors qu'un premier succès aura été constaté et aura fait des émules, passez à la vitesse supérieure avec des nouvelles fonctionnalités et d'autres groupes d'utilisateurs.
2. Choisissez l'appareil adapté à la situation en mobilité. La simplicité d'utilisation est la clé du succès : l'expérience et la rapidité d'utilisation en découlent, et elle permet d'éviter les erreurs d'exécution. Il peut être nécessaire que l'appareil soit robuste pour éviter des remplacements réguliers (utilisation extérieure par mauvais temps, environnements hostiles dans un contexte industriel) ; la durée de vie de la batterie est également importante pour les applications qui sont destinées à être utilisées de manière intensive.
3. Identifiez les packages logiciels qui répondront aux besoins de votre application mobile. Certains de ces packages intègrent l'expérience acquise en matière d'application mobile pour les besoins horizontaux et parfois verticaux des entreprises. Un choix minutieux est nécessaire afin de garantir que la solution que vous choisissez est adaptée à votre activité professionnelle. Envisagez également les solutions SaaS (Software as a Service) car elles peuvent permettre de réduire les efforts nécessaires au déploiement d'une application.
4. Sélectionnez méticuleusement un écosystème de partenaires. Il est essentiel de bénéficier d'un éventail de compétences (opérateur mobile, intégrateur de systèmes et concepteur d'application mobile) pour mener le projet à terme. Les opérateurs et les intégrateurs de systèmes peuvent proposer des innovations et vous faire profiter de l'expérience acquise par d'autres clients. 37 % des entreprises voient les opérateurs mobiles comme des partenaires de confiance pour aider au choix et au déploiement d'un logiciel.⁶
5. Réfléchissez à la gestion des terminaux afin de sécuriser les mobiles, les applications et la connectivité. Une utilisation inappropriée (appareil non verrouillé, téléchargement et installation d'un contenu inconnu, etc.) et la perte de mobiles contenant des données non cryptées peuvent entraîner des failles de sécurité. La gestion des appareils évite les utilisations interdites (services internet et applications non-autorisés, transmission de données contrôlée) et peut être utilisée pour effacer le contenu et les téléchargements.
6. Repensez les processus de l'entreprise en repartant (presque) de zéro. Il y a plus à gagner à choisir des applications mobiles qu'à transposer des processus papier ou PC bien huilés dans un environnement mobile. Les principes ergonomiques diffèrent : écrans plus petits, écrans tactiles, claviers plus petits, déroulement de l'écran limité, fonctionnalités et icônes limitées, etc. Les applications mobiles conduisent à repenser les processus de l'entreprise autour des interactions client et à choisir des innovations technologiques intégrées (synthèse vocale, contenus multimédia, etc.).
7. Concevez les applications en gardant à l'esprit la facilité de l'utilisation mobile. La vision artistique est nécessaire pour guider la transposition des avantages et des processus en quelque chose de plus visible et tangible. Lors de la phase d'initialisation, les objectifs de conception devant être satisfaits par les concepteurs de l'application seront énoncés lors de réunions de conception.
8. Recueillez les premiers feedbacks des utilisateurs de l'entreprise et construisez l'application de façon itérative, en commençant par les maquettes, puis en perfectionnant les applications à travers des tests alpha et bêta, avant de passer au déploiement. Les maquettes peuvent être élaborées dès le départ, puis une fois l'arbre des fonctionnalités défini, les enchaînements d'écrans et le système de navigation peuvent être créés.
9. Réduisez autant que possible la variété de systèmes d'exploitation et de mobiles de votre parc pour les groupes d'utilisateurs cibles. Aujourd'hui, la majorité des entreprises utilise plusieurs systèmes d'exploitation mobiles. Des parcs multiples entraînent des coûts plus élevés en termes de support, de développement applicatif et de maintenance. Dans un groupe utilisateur donné, les employés peuvent s'être vus attribuer différents appareils dans le temps, ou avoir été autorisés à utiliser leur appareil personnel.
10. Avec un parc multiple de mobiles, envisagez les applications mobiles basées sur internet. Les systèmes d'exploitation sont propriétaires; le développement d'applications pour plusieurs systèmes d'exploitation demande la traduction de l'un à l'autre, la livraison d'une application basée sur internet sera donc plus simple si vous avez une flotte multiple de mobiles.

⁶Source : IDC : La situation du logiciel mobile d'entreprise en 2009 : Une enquête IDC sur les applications et plates-formes – décisions et déploiements. IDC#219600. Août 2009.

quels appareils devrais-je envisager ?

Nous commençons également à constater une augmentation du nombre d'utilisateurs qui utilisent leur propre mobile, ce qui pourrait automatiquement accroître le nombre de systèmes d'exploitation que vous devez supporter. Avant la mise en oeuvre d'une application mobile, vous devrez évaluer et éventuellement limiter la flotte des appareils actuellement utilisés.

lesquels des smartphones ou des tablettes sont les plus appropriés aux besoins mobiles des utilisateurs ?

Une nouvelle génération de smartphones a émergé avec :

- des interfaces utilisateur graphiques conviviales,
- des écrans tactiles à la place des claviers physiques,
- un mode de développement simplifié (kits de développement logiciel),
- de nombreuses fonctionnalités multimédia (enregistrement audio, images, appareils photo intégrés avec une fonctionnalité de lecture code barre et l'enregistrement vidéo),
- une meilleure connexion réseau (réseaux 3G, Wi-Fi),
- le choix de la connexion en 3G, Bluetooth, Wi-Fi.

Les fonctionnalités GPS (Global Positioning System) sont désormais intégrées aux smartphones : elles donnent accès aux applications de géo-localisation permettant de localiser l'appareil sur une carte et d'indiquer l'itinéraire vers un nouveau lieu (par ex. applications de navigation). Elles permettent également un travail collaboratif plus efficace avec les équipes support et les clients, qui peuvent être facilement localisés sur une carte.

Les applications mobiles sont systématiquement orientées Cloud Computing, elles accèdent aux services internet pour consulter et renseigner des données à partir des bases de données centralisées. Aujourd'hui, la puissance de traitement des smartphones et des tablettes est supérieure à celle d'un ordinateur portable d'il y a dix ans, à un prix moindre.

Plus les applications et les services internet mobiles intégrés se multiplient, au même titre que le contenu s'enrichit et se complexifie, et plus les smartphones et les tablettes sont soumis à la menace des virus. Des firewalls et des anti-virus sont d'ores et déjà disponibles pour les appareils mobiles, et deviennent un composant essentiel à la politique de sécurité d'une entreprise.

Les tablettes : un écran plus grand implique une meilleure réponse aux besoins professionnels sophistiqués. Les tablettes récentes ressemblent beaucoup aux smartphones, avec des fonctionnalités et une connectivité similaires (certaines n'ont pas de fonction vocale), et un écran beaucoup plus grand. Le développement logiciel destiné aux tablettes est étroitement lié à celui des smartphones : les tablettes partagent souvent les mêmes systèmes d'exploitation des smartphones, et ont des fonctionnalités similaires, telle que la capacité de démarrer en quelques secondes. Dans les cas où les téléphones mobiles ne peuvent pas être utilisés du fait de leur petite taille, les tablettes offrent une bonne alternative.

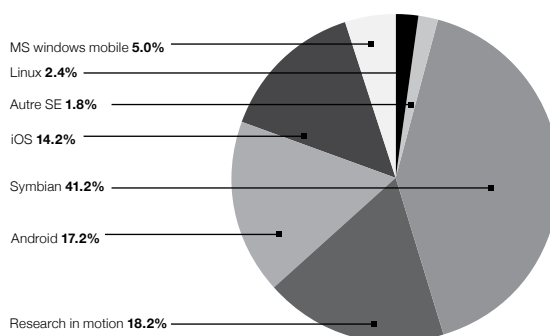
Étudiez l'environnement de travail au sein duquel le smartphone ou la tablette sera utilisé(e) et identifiez les facteurs les plus importants : par exemple, la sécurité de l'information dans les zones où il y a un risque que l'appareil soit dérobé, la luminosité de l'écran au soleil, ou la possibilité d'utiliser l'appareil à l'aide d'une seule main. Il pourrait être nécessaire de prendre en compte ces facteurs lors du choix de l'appareil, et les experts en mobiles peuvent vous aider à prendre la bonne décision.

quel système d'exploitation choisir et quand commencer ?

La simplicité d'utilisation de la dernière génération de smartphones a balayé les problèmes techniques : il a été comptabilisé 86 millions d'utilisateurs d'iPhone et d'iPod Touch, et 5 milliards de téléchargements ont d'ores et déjà été effectués depuis l'AppStore d'Apple®.

Selon votre politique informatique, optez pour le code source ouvert ou pour les systèmes d'exploitation propriétaires. Android et Linux ont, en particulier, des degrés d'ouverture supérieurs avec des avantages supplémentaires tels qu'une gestion simplifiée des mobiles à distance.

Le graphique suivant présente, par système d'exploitation, les ventes d'appareils de communication mobiles utilisant des systèmes d'exploitation ouverts (dans le monde, deuxième trimestre 2010, en milliers d'unités)⁷ :



Si vous optez pour une application téléchargeable, assurez-vous que le système d'exploitation permet un autre modèle de distribution que celui des magasins d'application. Les magasins d'applications sont des outils utiles pour télécharger des applications, mais vous ne souhaitez peut-être pas exposer publiquement les applications de votre entreprise. Au moment de prendre votre décision, assurez-vous que votre système d'exploitation permet une méthode de distribution conforme à vos besoins en matière de confidentialité, de simplicité d'utilisation et qu'il est supporté par votre opérateur (depuis le support technique jusqu'à la gestion des appareils). Votre opérateur mobile peut généralement vous aider dans le déploiement et la gestion de l'application.

dois-je commencer maintenant ou attendre la prochaine génération d'appareils ?

La prochaine génération de smartphones sera meilleure et plus développée que celle actuellement disponible, mais on peut facilement supposer que cela sera toujours le cas. La technologie étant en perpétuelle évolution, les smartphones évolueront avec dans le futur. La connectivité sera accrue avec l'internet des objets à travers la RFID (Identification par radio-fréquence), une considération essentielle si vous utilisez des balises radio-fréquence pour vos produits ou votre chaîne d'approvisionnement.

Le remplacement des cartes et des pass de sécurité sera un plus : La NFC (Near Field Communication) aidera à remplacer les cartes sécurisées contrôlant l'accès des bâtiments. Si le remplacement des cartes est un avantage essentiel, son absence n'est pas un obstacle.

La reconnaissance vocale sera un avantage pour le personnel manipulant des marchandises et des équipements et qui ont besoin de trouver des informations ou de saisir des données. Même dans ses débuts, la reconnaissance vocale constituera un moyen alternatif de saisie des données lorsque la saisie manuelle sera impossible. Des développements précoces en matière de reconnaissance vocale, par l'intermédiaire d'un logiciel intégré et de services Internet mobiles, ouvrent la voie vers une fonctionnalité pratique et efficace destinée aux applications opérationnelles et au personnel de terrain.

Si vous continuez à attendre que la technologie évolue, il est possible que vous attendiez trop longtemps et que vous perdiez l'avantage concurrentiel que les applications mobiles peuvent vous apporter. L'autre option est que vous commenciez à impliquer votre entreprise dans les applications mobiles et que vous les fassiez évoluer avec la technologie. L'approche consistant à attendre de voir était possible il y a quelques années, mais ce n'est pas une approche que nous encouragerions aujourd'hui car de nombreuses entreprises commencent à utiliser et à promouvoir leurs applications mobiles.

⁷Graphique créé par Accenture, basé sur Gartner research. Source : Part de marché : Appareils de communication mobiles par région et pays, 2ème trimestre 2010, Carolina Milanesi et al, 11 août 2010.
⁸Source : Morgan Stanley, Tendances Internet, 7 juin 2010

conclusion

avantages financiers + expérience client et employé + innovation

Des professionnels ont d'ores et déjà mis en œuvre des applications mobiles et perçu les bénéfices. Les avantages n'incluent pas uniquement la productivité et des délais d'exécution et de paiement réduits ; ils incluent également l'amélioration de l'expérience client et un environnement de travail sans papier. Une meilleure efficacité bénéficie également aux expériences des clients et des employés, qui sont des acteurs clé de la performance de l'entreprise.

Les applications mobiles permettent l'innovation et une refonte des processus de l'entreprise : les employés peuvent accéder aux informations appropriées et en saisir d'autres directement depuis leur lieu de travail.

L'innovation technologique que nous expérimentons va être un moyen pour les entreprises de générer les revenus de demain.

Réussir votre projet d'application mobile

Avant de commencer	Facteurs clés du succès
1. Qui bénéficiera le plus du projet d'application mobile ?	Commencer petit, grandir vite.
2. Dans quel cas un ensemble de fonctionnalités limité peut-il faire une grande différence en termes d'efficacité ?	Choisir le bon appareil.
3. Actuellement, quels appareils mobiles utilisent ces utilisateurs ? Sont-ils assez performants ?	Envisager les packages logiciels.
4. Quel est le niveau d'intégration nécessaire avec le système informatique actuel de l'entreprise ?	Sélectionner minutieusement un écosystème de partenaires.
5. Qu'est ce qui répond le mieux à vos besoins : une application mobile ou une page internet mobile ?	Gérer les appareils pour sécuriser les mobiles, les applications et la connectivité.
6. Comment réinventez-vous vos processus métiers pour y intégrer l'utilisation d'une application mobile ?	Repenser les processus de l'entreprise en repartant (presque) de zéro.
7. Quelles sont les fonctionnalités essentielles nécessaires à chaque étape des processus métiers de l'entreprise ?	Concevoir des applications mobiles en gardant à l'esprit qu'elles doivent être simples à utiliser et conviviales.
8. Comment allez-vous déployer et former les utilisateurs de l'entreprise ?	Recueillir les premiers feedbacks des utilisateurs et construire l'application de façon itérative.
9. Comment gérer le changement le mieux possible ?	Réduire autant que possible la diversité des appareils de votre parc destiné aux groupes d'utilisateurs cibles.
10. Comment le support utilisateur sera-t-il fourni ?	Dans le cas d'un parc mobile diversifié, envisager les applications internet mobiles.

remerciements à

Janusz Dygaszewicz – Directeur de l'Institut Central des Statistiques – GUS, Pologne

Carl Redman – Responsable développement informatique – Volkswagen Financial Services (UK) Ltd. – Royaume-Uni

Curd Neyrinck, Norbert Vanmaele, Dirk Priem – Police de la région RIHO (Roeselare – Izegem - Hooglede) – Belgique

Pedro Rollán – Maire de la municipalité de Torrejón de Ardoz – Espagne

Patrice Fonseca – Chargé d'affaires, Ascorel France

Conseil d'administration de Generali

Police nationale d'Europe de l'Est

À propos d'Orange Business Services

Orange Business Services, la branche de France Telecom Orange dédiée aux services B2B, est un leader mondial dans l'intégration de solutions de communication pour les entreprises multinationales. Avec le plus grand réseau vocal et de données sans couture au monde, Orange Business Services est présent dans 220 pays et territoires et apporte un support local dans 166 autres. Proposant un ensemble complet de services de communication couvrant le cloud computing (infonuage), la mobilité d'entreprise, le M2M, la sécurité, les communications unifiées, la vidéoconférence et le haut débit, Orange Business Services fournit une expérience client exemplaire sur le plan mondial. Les milliers d'entreprises clientes et 1,4 millions d'utilisateurs font confiance à la plate-forme internationale d'Orange Business Services pour communiquer et diriger leur entreprise. Orange Business Services a été nommé à quatre reprises Meilleur opérateur mondial lors des World Communication Awards.

www.orange-business.com

À propos d'Accenture

Accenture est une entreprise internationale de conseil en management, technologies de l'information et externalisation, avec environ 204 000 employés dans plus de 120 pays. Combinant son expérience, son expertise et ses capacités de recherche et d'innovation développées et mises en œuvre auprès des plus grandes organisations du monde sur l'ensemble des métiers et secteurs d'activité, Accenture aide ses clients – entreprises et administrations – à renforcer leur performance. L'entreprise a généré un chiffre d'affaires de 21,6 milliards de dollars au cours de l'année fiscale clôturée le 31 août 2010.

www.accenture.com

Le présent document a été élaboré par Orange et Accenture sur la base de diverses expériences et informations fournies par plusieurs tierces parties et en aucun cas la responsabilité d'Orange et d'Accenture ne pourra être engagée par toute tierce partie sur le contenu, l'objet, la communication, l'utilisation ou l'utilisation prévue de ce document.

France Telecom - 6 place d'Alleray 75 505 Paris Cedex 15 -

© France Telecom SA. All rights reserved. The trade mark "Orange" and the Orange device are registered trade marks of Orange Brand Services Limited. All other trade marks are the property of their respective owners. This publication provides outline information only. Product information, including specifications, is subject to change without prior notice.