

Alain Colombo (Unisys) : « Notre marché s'effrite vers celui de la mobilité »

Unisys est devenu *Apple Authorized Service Provider*, notamment pour assurer le support des iPad et iPhone. L'occasion pour *Silicon.fr* de faire le point sur l'approche du marché mobile de l'intégrateur, plutôt connu pour ses mainframes, avec **Alain Colombo**, expert mobilité chez Unisys.

Silicon.fr : Que recouvre la nomination d'Unisys en tant qu'Apple Authorized Service Provider (AASP) ?

Nous avons récemment été nommés AASP sur une dizaine de pays d'Europe de l'Ouest*. Cela consiste à proposer des services de réparation et de garantie sur les trois gammes de produits Apple : Mac, iPad et iPhone. On s'occupe de toute la partie garantie et réparation.

On intervient aujourd'hui sur les Mac au même titre que les PC. Pour les iPhone et iPad, on assure plutôt l'échange avec Apple avec retour de produit reconditionné. La notion d'AASP revient à réparer et se substituer à Apple pour les tablettes et smartphones avec différents niveaux de services selon la typologie et la criticité du client.

Pour l'anecdote, le cas le plus fréquent de panne des tablettes est celui provoqué quand son utilisateur s'assoit dessus après l'avoir oublié sur le fauteuil.

Cette nomination renforce notre relation avec Apple puisque Unisys Espagne est agréé par Apple depuis plus de deux ans pour développer des applications en tant qu'intégrateur (Apple Authorized Service Integrator). Ce qui a demandé un investissement conséquent. L'Espagne concentre donc la demande d'applications pour l'Europe de l'Ouest même si les grands volumes de code sont couverts par notre centre indien.

On connaissait Unisys pour son intégration de mainframes et serveurs. Pourquoi ce virage vers la mobilité ?

Historiquement on est parti sur le mainframe, et on continue d'en avoir, car il y a toujours une demande, pour des questions de performances et éviter d'avoir à redévelopper toutes les applications aux yeux des entreprises.

Notre deuxième pan activité est l'intégration système autour du poste de travail avec développement d'application et l'intégration des outils techniques dans le centre de calcul. Ce qui nous a poussés à développer les services d'infogérance du poste de travail. C'est là que la mobilité intervient.

La problématique du client est simple : si certains restent sur une chaise dans un bureau, les autres sont de plus en plus mobiles et confrontés à plusieurs outils, smartphone, tablette, laptop.

Nous intervenons pour fournir un même environnement de travail et les applications adéquates

adaptées à la situation. L'offre mobile s'inscrit dans cette démarche d'apporter un même environnement de travail que ce soit sur PC ou tablette. Pas trop, il est vrai, sur les smartphones pour des questions d'ergonomie.

La demande de mobilité des entreprises est-elle suffisante pour constituer de véritables marchés ? Quelle part de votre chiffre d'affaires représente-t-elle ?

Nous sommes entrés sur ce marché, car, au-delà de la demande du client, on assiste à un glissement du laptop vers la tablette. Notre marché s'effrite vers le marché de la mobilité. Un marché sur lequel on intervient depuis 2 ans sur 3 niveaux : en tant que conseil ; sur le développement d'applications ; et sur la gestion de l'infrastructure notamment en matière de sécurité, fondamentale, et de dimensionnement de réseau sans fil vieux de 4 ou 5 ans et donc inadapté aux besoins d'aujourd'hui.

Aujourd'hui la mobilité ne représente que quelques pour cent autour de l'espace de travail, mais il est important d'y être pour grandir avec la vague. L'effritement du poste de travail vers les outils mobiles va continuer.

À quelle vitesse ? Tout va dépendre de l'imagination des fabricants de matériel. Si on veut généraliser cette intégration, il ne faut pas subir de rupture entre la tablette, le laptop et desktop. Aujourd'hui ce n'est pas le cas. Même Microsoft, malgré son discours, ne le fait pas. Or, les entreprises ont horreur de la diversité, car cela multiplie les besoins de gestion.

Dans cinq ans, si on arrive à une unification en termes techniques des plates-formes smartphone, tablette et PC, 20% d'activité du poste travail se réalisera en mobilité. Sinon seulement quelques pour cent. Seuls les projets à fort ROI en profiteront, mais la zone grise, qui représente 80 à 90% du marché, dépendra de cette vitesse d'effritement.

Au-delà d'iOS, Unisys couvre aussi les environnements concurrents. Comment se répartissent les usages de ces plates-formes ?

Apple iOS représente 80% des usages de l'entreprise en matière d'applications mobiles sur tablette ou smartphone. Certains clients vont sur Android pour sécuriser eux-mêmes leur SI avec des technologies maison inexploitable par les hackers. Ce sont des clients pointus sur la sécurité qui ont les moyens de se payer une couche réseau sécurisée.

Quant à Windows Phone, on n'en voit pas. Les entreprises sont dans un stade d'observation, vis-à-vis de Windows 8. Notamment face aux trois plates-formes différentes (Windows 8, Windows RT et Windows Phone 8) et ce que ça implique en termes de développements applicatifs.

Les entreprises sont en récession, donc ce qui est un peu innovant est regardé à deux fois sauf en cas de ROI rapide. Les projets avec un payback à 18-24 mois sont aujourd'hui refusés. Les projets se décident à des retours sous 9 mois. J'ai peu de clients avec des budgets informatiques en

croissance. Ceux qui ont un budget plat sont très contents. 70% des budgets servent à faire fonctionner l'existant.

Comment expliquez-vous cette explosion de l'usage des terminaux mobiles ?

La mobilité ne date pas d'hier, ce qui est nouveau c'est le smartphone et la tablette qui impliquent de nouveaux outils intégrés qui enrichissent les usages : le GPS, qui apporte un vrai intérêt de géolocalisation; la caméra, pour scanner les codes-barres, prendre des photos et les intégrer directement dans l'application; l'accéléromètre, etc.

Par exemple, la réalité augmentée peut animer l'offre des commerçants. C'est ce qui fait l'intérêt de la mobilité et génère du ROI. Pour le reste, ça fait longtemps qu'on a intégré l'accès au SI en mobilité.

Quels sont les profils des entreprises clientes d'Unisys sur la mobilité ?

Les grands comptes internationaux. Car la vraie plus-value d'Unisys est une présence sur tous les continents avec un support 7/7, 24/24. L'entreprise moyenne qui déploie 300 tablettes ne nous intéresse pas sauf si déjà un gros client et qu'il s'équipe. Là on dit oui, d'abord parce qu'on dit toujours oui à un client (rire), mais surtout parce qu'il est en phase de déploiement et donc avec un potentiel à plusieurs dizaines de milliers de postes de travail, dont 20% en mobilité d'ici quelques années.

** France, Allemagne, Hongrie, Irlande, Italie, Pays-Bas, Portugal, Espagne, Suisse et Royaume-Uni.*

Voir aussi

[Silicon.fr étend son site dédié à l'emploi IT](#)

[Silicon.fr en direct sur les smartphones et tablettes](#)