

Applications métiers mobiles : trois clés pour réussir

Intégrer des applications métiers dans un téléphone portable est aujourd'hui une réalité. Si au départ, seuls les cadres disposaient d'outils mobiles comme le push mail, aujourd'hui, ce sont les cols bleus qui sont concernés. Agents de maintenance, techniciens, contrôleurs SNCF..., de plus en plus de professions sont concernées et les projets de déploiements se multiplient. Les bénéfices attendus sont désormais bien connus : gains de productivité et économies.

Pour autant, de nombreux décideurs et chefs d'entreprise se posent des questions. Comment mettre en place un projet d'applications métiers mobiles ? Quelles sont les erreurs à éviter ? Comment et avec quoi s'équiper ? Comment sécuriser l'ensemble. C'est à ces questions qu'ont tenté de répondre des industriels du mobile mais surtout des entreprises ayant déjà déployé des solutions lors d'un atelier organisé lors de l'événement Télécoms 2007 (Premier Cercle) à Paris.

-Quel débit, quel réseau ?

Les applications métiers mobiles exigent-elles l'utilisation des réseaux haut débit mobile (3G et 3G+) ? Pour un accès au SI à partir d'un laptop, ces réseaux peuvent se révéler utiles car ils permettent un confort de connexion en mode always on line. Mais dans le cas d'applications métiers à partir d'un mobile, GPRS et Edge semblent largement suffisants. En effet, la plupart des applications déployées concerne la prise et l'envoi de données (pour des techniciens de maintenance notamment). Ces prises de données se font en mode déconnecté et sont envoyées ensuite en paquets (synchronisation). Pour Arnaud Affergan, responsable solutions pour mobiles pour Rayonnement Technologies, « 80% de nos clients sont en GPRS car l'usage est d'abord déconnecté. Ce réseau est largement suffisant en terme de débit afin d'envoyer au SI des prises de données, en plus il apporte une excellente couverture du territoire. Pour autant, la 3G peut venir enrichir ces applications ».

-Quel terminal ?

Les PDA et smartphones grand public sont de plus en plus nombreux et perfectionnés. La tentation est donc grande d'équiper ses équipes avec ce type de terminaux. Mais s'ils conviennent aux cols blancs, ils ne sont pas du tout adaptés aux techniciens. L'expérience ELM-Leblanc est symptomatique. Au début des années 2000, le chauffagiste décide d'équiper ces 300 techniciens de PDA pour la prise de données chez le clients, 300.000 interventions sont effectuées chaque année. « Nous avons alors opté pour un PDA grand public car nous avons voulu mettre l'accent sur l'ergonomie », explique Eric Payan, DSI du groupe.

« Mais trois ans après, en 2006, nous avons tout remis à plat et notamment le choix des terminaux. Les PDA sélectionnés ont vite atteint leurs limites, notamment en terme d'autonomie et de solidité. Dans le même temps, la taille des écrans des nouveaux PDA grand public avait tendance à se réduire. Nous avons donc opté pour des PDA industriels durcis qui répondent mieux à nos attentes, qu'elles soient techniques ou commerciales ».

Un avis partagé par Arnaud Affergan (Rayonnement) : « nos clients se tournent de plus en plus vers ce type

de terminal. Il y a le côté durci et industriel mais surtout, ces PDA restent en gamme bien plus longtemps que les PDA grand public, ce qui rassure les entreprises. Les utilisateurs veulent en effet pouvoir compter sur une maintenance et une relation avec le fabricant sur plusieurs années ».

L'essor de ce type de terminal (un marché notamment dominé par Intermec, Motorola ou Psion) commence même à concurrencer l'ultra-célèbre BlackBerry. « Dans les appels d'offre, nous sommes souvent mis en concurrence avec ce type de terminal », concède Christophe Ducamp, responsable relations opérateurs chez RIM France.

-Sécurité : une pièce essentielle

Malwares, virus et autres spams sont des menaces de plus en plus pressantes dans la téléphonie mobile. Mais le véritable risque, dans une logique professionnelle, demeure la perte ou le vol du terminal et donc des données sensibles qu'il contient ou l'accès possible au SI de l'entreprise. De nombreuses solutions existent : bridage à distance du terminal, sécurisation de la connexion, cryptage des données... Mais comment trouver une solution adaptée à ces besoins ? Pour Arnaud Affergan (Rayonnance), « la sécurité est trop souvent minimaliste mais les choses évoluent. Les solutions de bridage à distance sont utiles, mais encore faut-il que le terminal soit connecté ! ».

Pour Francis Boyer, directeur entreprises chez Nokia France, « il est indispensable d'évaluer en amont la valeur de l'information à sécuriser, étape que les entreprises ne savent pas bien réaliser. A partir de ce bilan, il sera alors plus facile de proposer des solutions dédiées ».

-Quels résultats ?

Les avantages et gains générés par les applications métiers mobiles sont assez connus : elles permettent de gagner du temps et de la productivité. Mais peu d'entreprises acceptent de donner quelques résultats chiffrés. ELM Leblanc, dont l'expérience en la matière a déjà plus de trois ans nous en dit un peu plus. « Les techniciens de maintenance ne font pas plus d'interventions grâce à ce système. Mais les bénéfices pour le back-office sont énormes. Auparavant, chaque technicien remplissait un formulaire papier pour chaque intervention, formulaire ensuite saisi par le back-office. Cette étape est désormais supprimée. Nous avons donc réalisé de très importantes économies au niveau des intérimaires recrutés pour le back-office. La logistique a été rationalisée, le taux d'erreur a considérablement été diminué. Au total, nous économisons 500.000 euros par an. Ces économies nous ont permis d'auto-financer à 100% la deuxième phase de notre projet de mobilité », explique Eric Payan, DSI du groupe.

Le chauffagiste, convaincu par ce type de solutions va d'ailleurs aujourd'hui plus loin. Il a mis au point la Thermobox, un boîtier intégré dans les chaudières qui surveille son comportement et envoie des alertes par SMS en cas de problème ainsi que des rapports hebdomadaires. Ce projet Machine to Machine a été réalisé avec Orange Business Services.