

La mobilité pousse les entreprises à modifier leurs processus métiers

« L'arrivée du BYOD pousse les entreprises à réfléchir à la manière de travailler et à l'utilisation des périphériques mobiles », rappelle **Yves Tapia**, architecte solutions chez Avanade France, Belgique et Luxembourg.

Un phénomène qui a poussé l'intégrateur de solutions Microsoft à mesurer l'utilisation des terminaux mobiles au sein des entreprises à travers une étude réalisée entre août et septembre dernier auprès de 600 décideurs IT dans 19 pays, dont la France.

En la matière, celle-ci est « globalement en phase avec la moyenne mondiale » tout en notant des avances ou retards selon les points de l'étude.

Ainsi, 43% des entreprises françaises reconnaissent que la majorité de leurs employés utilisent leur propre matériel informatique à des fins professionnelles, contre 61% à l'échelle mondiale. Et 50% des sondés en France font le même constat pour l'usage élémentaire (consultation des emails, de documents, etc.) des smartphones sur le lieu de travail, contre 54% en moyenne.

30% des entreprises françaises revoient leurs processus métiers

Les tablettes personnelles sont présentes chez 33% des entreprises françaises interrogées. Soit autant que pour le reste du monde. Et, parmi celles-ci, 37% des employés utilisent leurs ardoises numériques pour accomplir des tâches avancées telles que du CRM (gestion de la relation client), la gestion de projets, de la BI, de la production de contenus, etc., contre 33% en moyenne.

Si la pénétration des outils personnels dans les entreprises françaises semble en retrait sur la moyenne, la France se rattrape donc visiblement dans les usages.

Des usages qui obligent à revoir les modes de fonctionnement. « Les entreprises ont compris que les gens utilisent les périphériques mobiles personnels et répondent à ces besoins en adaptant infrastructure et processus métiers », souligne l'architecte d'Avanade.

C'est d'ailleurs le cas de 30% d'entre-elles en France (58% à l'échelle mondiale) qui ont modifié au moins deux processus métiers parmi la gestion informatique, les ventes et marketing, les ressources humaines ou le service client.

20 à 30% de gain de productivité

Évidemment, la stratégie des entreprises dépend de leur secteur d'activité. « Plus l'entreprise est innovante et plus elle intègre les périphériques mobiles, constate Yves Tapia. Une société qui accède au BtoC a l'obligation de se former aux processus et outils qui adressent la tablette, notamment dans le traitement des

commandes en magasin et l'approche multicanal. En revanche, une entreprise BtoB peut encore se permettre de se trouver un peu en retard dans l'adaptation des outils mobile pour son approche client. »

Globalement, même s'ils restent difficiles à mesurer dans les détails, les gains de productivité s'élèvent entre 20% et 30%, selon Avanade. Un taux qui dépendra du degré d'ouverture de l'organisation aux technologies mobiles ce qui passe notamment par la compatibilité du SI avec l'écosystème.

Windows RT testé

Dans tous les cas, il existe un décalage entre les besoins métiers et l'IT qui, poussée par les utilisateurs, aura plus ou moins de mal à se mettre à niveau. *« Il est clair qu'une entreprise qui a enfermé son SI et utilise des applications lourdes aura énormément de difficultés à intégrer les périphériques mobiles »,* confirme Yves Tapia.

Une évolution déjà bien avancée du côté d'Avanade. *« Tous nos clients ont implémenté la distribution des terminaux mobiles ou prévu de le faire, notamment dans le cadre d'une intégration Windows de bout en bout, avec du stockage cloud ou on premise SkyDrive Pro et l'intégration Lync, note Yves Tapia. Nous commençons à voir du Windows RT testé et le développement de nouvelles interfaces propres à Windows 8 démarre. C'est particulièrement intéressant dans l'intégration verticale. »*

La question de l'équipement

La mobilité, et les outils et processus qui la mettent en œuvre, est aujourd'hui une réalité dans l'entreprise. Reste néanmoins à répondre à la question de l'équipement.

« Si tout le monde est conscient que cette vague va envahir l'entreprise, l'idée que tous les salariés vont être équipés de tablettes pour travailler en mobilité n'est pas encore à l'ordre du jour », relativise le porte-parole d'Avanade. La mobilité n'a donc pas fini de faire bouger le secteur.

Crédit photo © SVLuma – Shutterstock