

Quelle réponse aux utilisateurs mobiles face à la reprise et aux nouveaux télétravailleurs ?

Face au contexte singulier que nous vivons , les entreprises vont devoir faire évoluer rapidement leur gouvernance pour commencer à réintégrer certains collaborateurs dans leurs murs et continuer à donner aux télétravailleurs les moyens de réaliser leurs missions dans les meilleures conditions.

Une nécessaire réorganisation et évolution des modes de gestion traditionnels

Mais une telle évolution ne peut s'improviser. En effet, la nouvelle organisation que vont devoir mettre en place les entreprises génère davantage de charges pour les fonctions support (le télétravail est en effet souvent synonyme de nouveaux utilisateurs mobiles). Face à ce surplus d'activité, il est fondamental de proposer aux Directions des Systèmes d'Information et aux fonctions support de suppléer le gestionnaire de flotte mobile (smartphones et tablettes) en externalisant les tâches à faible valeur ajoutée : gestion des SAV et des renouvellements de matériel, gestion des départs et des arrivées, etc.

L'organisation à mettre en place est simple : le gestionnaire de flotte reste l'interlocuteur des utilisateurs et pilote son partenaire dans la gestion de ses demandes quotidiennes. Un pilotage digitalisé et centralisé de ces opérations devient alors un prérequis. Dès lors, toutes les demandes utilisateurs sont tracées, suivies et le reporting est généré automatiquement.

Comment rationaliser ses coûts liés aux mobiles et gagner en qualité de service

Aujourd'hui, personne ne peut prédire l'évolution de la situation actuelle et les conséquences à long terme sur ses activités. En ce sens, toute économie est la bienvenue et l'optimisation des coûts de gestion constitue une règle qui doit prévaloir dans les entreprises pour leur permettre de limiter les impacts économiques de la crise actuelle. L'un des grands postes de dépense des entreprises concerne notamment la gestion de leur flotte mobile. Attention donc à veiller à garder ses terminaux le plus longtemps possible sans sacrifier la qualité offerte aux utilisateurs.

Dans ce contexte, externaliser la gestion des flottes et des lignes tout en bénéficiant de l'équivalent de la garantie constructeurs des terminaux et de service de changements de mobiles constitue une piste intéressante. Ce faisant, il deviendra alors possible d'allonger la durée de vies des smartphones ou tablettes et donc d'influer directement sur le coût de possession total des équipements mobiles.

Mais au-delà des équipements, une autre donnée est à prendre en compte : la date de fin des contrats souscrits avec les opérateurs. Il s'agit ici d'aborder les sujets liés à la renégociation. En effet, les opérateurs mobiles sont aujourd'hui en très forte concurrence et sauront être compétitifs si leur client leur demande de faire un effort. Il est donc stratégique d'actionner ce levier souvent sous-estimé et qui peut générer des économies significatives sur le poste d'achat télécom.

Repenser la gestion de son poste télécom est donc un élément clé à prendre en compte. Cette période qui a su faire évoluer les standards de fonctionnement des entreprises nous amène donc à prendre en compte le nouvel environnement de travail étendu des entreprises et à nous assurer que les collaborateurs, quelle que soit leur localisation (entreprise ou à domicile), puissent travailler efficacement sans pour autant faire exploser les charges de fonctionnement de l'entreprise.

Par Julien FOURNIER, Directeur Associé chez betoobe