

Supporter les gestionnaires de flottes mobiles : un impératif

Le développement de la mobilité en entreprise est aujourd'hui une réalité concrète. Chaque année, les entreprises de toutes tailles se doivent de piloter la gestion de leurs flottes de smartphones. Cette tâche peut s'avérer particulièrement complexe pour les organisations étendues et multi-sites où plusieurs centaines voire milliers de téléphones sont concernés. Dans ce contexte, le gestionnaire de flotte est une personne stratégique qui doit bénéficier de tout le support nécessaire pour mener à bien sa mission.

N'oublions pas que le smartphone est un outil de productivité du quotidien qui ne peut en aucun cas être indisponible ou défectueux. Dans ce contexte, près de 75 % des collaborateurs ne peuvent plus assurer leurs missions quand ils n'ont plus de téléphone opérationnel.

Opter pour l'industrialisation du pilotage de parcs mobiles

Comme nous l'avons vu, le point clé est de rendre le gestionnaire de flotte plus agile dans la réalisation de sa mission. En effet, nombre de collaborateurs sont encore aujourd'hui contraints de gérer leur flotte avec des outils qui ne favorisent pas la productivité (simples tableurs...) et créent beaucoup de complexité pour réaliser leurs différentes tâches (près de 50 % des gestionnaires de flottes ne sont pas équipés de solutions dédiées). L'objectif est donc clairement de créer des collaborateurs « augmentés » qui pourraient ainsi travailler plus efficacement, accroître la valeur ajoutée de leur mission et offrir aux collaborateurs une qualité de service de premier plan.

S'appuyer sur les opportunités du digital pour accroître la qualité du pilotage des flottes mobiles

Véritables experts des sujets liés à la mobilité, les gestionnaires de flottes de smartphones vont donc continuer d'occuper une place centrale au sein des organisations et des Directions des Systèmes d'Information. Mais concrètement, qu'est-ce qu'un bon pilotage des flottes mobiles et comment réussir son projet ? Comme nous l'avons évoqué, il est important d'avoir un pilotage global de l'activité.

Celui-ci inclue alors toutes les facettes inhérentes à la gestion du cycle de vie des smartphones : le support à la gestion de flotte, le déploiement de terminaux à large échelle, la gestion des lignes (contrats opérateurs), la sécurisation de la flotte, les interventions orientées réparation et dépannage sur site et enfin la reprise et le recyclage des mobiles (72 % des mobiles mis au rebut pourraient être réparés pour moins de 25 % de leur valeur de remplacement). À travers ces éléments, on comprend en quoi le digital est un allié des gestionnaires de flotte et comment il peut accompagner la transformation de cette profession à long terme.

Pilotage centralisé et vue globale du parc sont donc les principaux leviers de productivité auxquels les gestionnaires de parc doivent porter une attention constante. En ce sens, la modernisation du traitement de leurs opérations de gestion est une nécessité absolue.

Par Julien FOURNIER chez Betoobe (<https://betoobe.fr>)