

## ◆ Les projets métiers s'adaptent à la mobilité

Par Philippe Rosé

Le cabinet de conseil ISLean a étudié les projets de mobilité de grandes entreprises françaises. Et recommande aux DSI de rester attentifs au choix des systèmes d'exploitation et aux critères d'ergonomie.

En 2011, il s'est vendu 352,8 millions de PC dans le monde, selon Gartner. Mais le cabinet estime, dans ses prévisions publiées fin 2011, qu'à l'horizon 2015, les projets de développements d'applications de mobilité pour smartphones et tablettes seront quatre fois plus nombreux que ceux pour PC. Une partie de la croissance du marché des services informatiques (2,4 % en 2012 en France, selon IDC) s'explique « par le recours à l'externalisation et le développement des applications de mobilité », avance Sébastien Lamour, analyste chez IDC France. Une étude réalisée par le cabinet de conseil ISLean auprès de grandes entreprises françaises révèle une progression des applications métiers réalisées pour les terminaux mobiles.

« De nouveaux usages émergents, de nouvelles façons de travailler permettent de fluidifier l'organisation des entreprises, explique Christian Semé, directeur associé de ISLean. Dans ce contexte, la maîtrise et l'exploitation des services disponibles sur les terminaux mobiles sont reconnues comme étant une priorité stratégique par les DSI. Ainsi, au-delà des fonctions natives de Personal Information Management (PIM), qui permettent la réponse en temps réel aux mails, la gestion des contacts et de l'agenda électronique, les applications métiers sur terminaux mobiles constituent des leviers d'amélioration de l'efficacité des processus. »

De fait, de nombreuses activités peuvent s'appuyer sur des solutions de mobilité : la maintenance industrielle, la gestion d'entrepôts et d'approvisionnements, la gestion commerciale et le CRM ou encore la gestion de workflows. « Les outils de Business Intelligence permettent également de donner en temps réel aux managers l'information utile en termes de reporting », ajoute Christian Semé.

Si, dans ses principes, un projet mobilité est un projet comme un autre, « la particularité des projets mobilité réside dans la place centrale du vécu des individus, car l'accès aux informations doit être instantané, et des questions d'ergonomie », observe Christian Semé. C'est l'étude de la population concernée, de son travail, de son environnement et de ses habitudes qui conditionne les choix techniques et non l'inverse, et l'expérimentation s'avère indispensable.

Une des questions centrales qui concernent les DSI porte sur le choix du système d'exploitation. « Aucun standard de fait ne se dégage sur le marché des terminaux mobiles, et le consensus actuel des analystes semble prévoir la présence durable de cinq

ou six systèmes d'exploitation, constate Christian Semé. Par conséquent, il semble vain, pour un DSI, de chercher à imposer un système d'exploitation. » D'autant que la complexité liée à des approches prenant en compte de multiples terminaux ne peut pas toujours être évitée, par exemple lorsque les terminaux sont renouvelés fréquemment, quand les directions métiers ont le choix des terminaux ou, simplement, si la pression des utilisateurs sur la DSI devient trop forte.

« Le choix d'un système d'exploitation ne doit être qu'une conséquence de la réponse aux deux questions suivantes, assure Christian Semé. Quels terminaux répondent le mieux aux contraintes d'usages des populations concernées et sur quels OS fonctionnent-ils ? Existe-t-il un applicatif répondant à l'essentiel des besoins et si oui, exclut-il de fait certains OS ? »

L'engouement pour les applications mobiles va également exiger une gestion centralisée des terminaux, avec une approche de type *Mobile Device Management*, dotée de fonctionnalités telles que les mises à jour et la prise de contrôle à distance, la sauvegarde, des indicateurs de diagnostics ou la gestion du roaming pour bloquer les terminaux hors d'un territoire donné. Plus globalement, assure Christian Semé, « sous la pression de leurs utilisateurs, les DSI vont devoir réaliser de véritables schémas directeurs de leurs solutions de mobilité ». ◆

### Les cinq grandes étapes d'un projet mobilité

1	Définition par la direction générale des objectifs de gains poursuivis
2	Identification des acteurs "pilotes" du projet
3	Analyse du vécu des individus, dans leur situation, pour définir les fonctions à leur fournir et l'ergonomie adaptée à leur contexte
4	Choix du terminal et des plate-formes matérielles et logicielles
5	Développement de la première solution et rodage avec les pilotes, organisation du déploiement

Source : ISLean : L'émergence des applications métiers sur terminaux mobiles, 2011.