

Demain tous nomades ?

Les applications métiers sur terminaux mobiles en entreprise : la nouvelle priorité stratégique des DSI

Paris, le 23 septembre 2011 – Une étude du cabinet ISlean Consulting, cabinet de conseil en stratégie, Lean management et organisation des systèmes d'information, montre que les applications métiers sur terminaux mobiles sont de plus en plus utilisées dans les entreprises. Facteur de performance, d'optimisation des coûts et d'accompagnement de la mobilité, leur déploiement est très prometteur.

Aujourd'hui, en effet, de nouveaux usages émergent, de nouvelles façons de travailler permettent de fluidifier l'organisation des entreprises. Dans ce contexte, la maîtrise et l'exploitation des services disponibles sur les terminaux mobiles sont reconnues comme étant une priorité stratégique par les Directeurs des Systèmes d'Information (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 apportent de véritables leviers d'amélioration de l'efficacité des processus.

L'étude d'ISlean Consulting montre que 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 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.

Un retour sur investissement rapide

Avec un retour sur investissement généralement inférieur ou égal à un an, l'augmentation de la performance, les économies et la fluidité des informations sont les principaux avantages évoqués par les interviewés. « *Une des sociétés que nous avons interrogée a équipé ses chargés d'affaires de Blackberry dotés d'une application spécifique de calcul financier permettant d'envoyer les propositions directement aux clients. Cette application permet aujourd'hui à chaque commercial d'économiser 2h par semaine en rédaction de devis. C'est un véritable gain de temps et de performance pour cette entreprise* » explique Christian Semé, associé du cabinet ISlean Consulting.

Autre exemple : une entreprise de fourniture de matériels de travaux pour chantiers a mis en place une solution mobile destinée à gérer la vie du matériel, la planification des déplacements et la facturation, supprimant ainsi les bordereaux papier. Elle a constaté une véritable amélioration de sa productivité et une réduction des erreurs de saisie qui sont passées de 5% à 1‰.

Des facteurs clefs de succès spécifiques

Les entretiens conduits par ISlean Consulting au cours de cette étude mettent en exergue les facteurs clés de succès d'un projet « mobile ». Si l'on retrouve des similitudes avec les projets IT classiques, la particularité de ces projets réside dans la place centrale du vécu des individus et des questions d'ergonomie. C'est l'étude de la population impactée, de son travail, de son environnement et de ses habitudes qui conditionne les choix techniques et non l'inverse. L'expérimentation s'avère indispensable.

Les applications métiers sur terminaux mobiles peuvent donc offrir de véritables gains de productivité en entreprise. Pour autant, « *la mise en place de telles solutions nécessite de dessiner précisément le contour du projet : les objectifs à atteindre, le contour de l'expérience pilote et les choix techniques. Sous la pression de leurs utilisateurs, les DSI vont devoir réaliser de véritables Schémas Directeurs de leurs solutions de mobilité* » ajoute Christian Semé.

Méthodologie

Cette étude s'est appuyée sur des publications ou études de différentes sociétés (Forrester, Gartner, The Nielsen Company, Ricoh, IDC...), des entretiens avec des acteurs du marché, fournisseurs, éditeurs et SSII spécialisées (RIM, Nokia, Google, SAP, Weelog, Nomade Consulting...). Des entreprises ayant déployé des solutions métiers sur terminaux mobiles (BNP Lease group, Rhodia, Michelin Cartes et Guides, La Banque Postale, Avenance...) ont également témoigné de leur expérience.

A propos d'ISlean Consulting

ISlean Consulting est un cabinet de conseil en stratégie, Lean management et organisation des systèmes d'information. Sa vocation est d'aider les entreprises à optimiser leur fonction informatique en déclinant les principes du «Lean manufacturing». Ses interventions permettent de mettre en cohérence la stratégie, l'amélioration opérationnelle des processus métiers et les possibilités offertes par les nouvelles technologies. Issus des grands cabinets de conseil en stratégie et organisation, les consultants d'ISlean Consulting déclinent et adaptent leurs savoir-faire au contexte spécifique de chacun de leurs clients, quels que soient leurs enjeux et leur taille. www.islean-consulting.fr

Contact :

Christian Semé

Directeur Associé - ISlean Consulting

Tél : + 33 (0)6.03.22.09.90

Mail : communication@islean-consulting.com