

## Les nouveaux usages offerts par les mobiles

- La mobilité a modifié les usages en entreprise. Désormais, les mêmes outils mobiles peuvent servir à effectuer de la vente, du CRM, de la notification push, de l'achat, du paiement, de la géolocalisation, de la fidélisation etc...

Les bénéfices des outils de relation client sont bien connus (amélioration de la productivité, hausse du volume des ventes, réduction des coûts, amélioration de la satisfaction client). Ils sont amplifiés en situation de mobilité puisque les forces de vente peuvent les exploiter en temps réel.

51 % des entreprises européennes estiment qu'elles ont raté des opportunités à cause du manque d'outils CRM mobile (relation client). Ce résultat, issu d'une étude menée par Forrester pour le compte de RIM (le constructeur des BlackBerry), illustre l'importance croissante de ce type de solution au sein des entreprises.

Les applications mobiles de relation client trouvent leur place dans les Smartphones. Et la crise pousse les entreprises à déployer ce type de solution métier qui améliore les cycles de vente et la productivité. Mais il s'agit de bien préparer le terrain. Plusieurs offres CRM mobile sont disponibles sur le marché (Salesforce.com sur iPhone, Dynamics pour Windows Mobile, Sage avec SFR pour BlackBerry,...).

Les solutions de paiement en mobilité font partie des tendances fortes de ces dernières années. En effet, la qualité et l'optimisation du parcours client dans les magasins deviennent des éléments stratégiques des enseignes. « *La rapidité du passage en caisse, l'accompagnement client personnalisé, la gestion des flux, sont des exemples d'enjeux qui doivent être adressés. Répondre aux besoins de nos clients est notre priorité. Ainsi, nous avons lancé des solutions de paiement en mobilité basées sur les dernières technologies du marché* » précise Frédéric Leclef, managing director Ingenico France. Ingenico propose une très large gamme de solutions de paiement en mobilité telles que « Queue busting » (une caisse mobile permet de prendre des commandes et de les payer n'importe où dans le magasin), « Corner shop » (des terminaux dédiés permettent de fluidifier l'encaissement lorsque l'affluence est trop grande en période de soldes ou lors des pics horaires), ou « Service delivery » (les commandes livrées à domicile peuvent être payées par carte bancaire) grâce à des terminaux tels que l'iPA280 ou l'iSMP/iPhone qui procèdent d'une convergence entre un PDA, un terminal de paiement



Frédéric LECLEF

Managing Director  
Ingenico France

### Deux questions à

Sylvestre Bianquis,  
responsable marketing  
SFR Business Team



Sylvestre BIANQUIS

Responsable Marketing  
SFR Business Team.

Quels sont les différents usages offerts par les mobiles ?

> Il existe deux grandes familles d'usages communes à toutes les entreprises. Au départ, les applications utilisées pouvaient être qualifiées de génériques et, dans cette catégorie, on retrouve les outils de travail indispensables comme la gestion de contacts, le mail, l'agenda... Progressivement, des applications métiers ont fait leur apparition, comme le CRM mobile. Les commerciaux et les collaborateurs de terrain sont les deux principaux groupes d'utilisateurs bénéficiant d'applications mobiles. Les forces de vente vont utiliser des outils liés à la gestion de la relation client alors que les travailleurs itinérants utiliseront des applications verticales spécifiques à leur métier (transport, logistique, industrie, santé...).

Expliquez-nous votre programme « partenaires » ?

> Dans le domaine des applications mobiles, nous avons lancé le Mobile IT Program (MIP) qui regroupe les principaux éditeurs, intégrateurs et sociétés de conseil. Ce programme nous permet de construire des solutions simples, pertinentes et efficaces qui correspondent mieux aux attentes des entreprises. ■

et les applications métiers associées (prise de commande, gestion de stock...).

Le développement d'applications mobiles constitue un axe de développement essentiel qui est un vecteur de la performance de l'entreprise et synonyme de réduction des coûts. « *Nous mettons en place depuis plus de 10 ans des applications mobiles pour les collaborateurs nomades des entreprises, PME ou Grands Comptes, pour dématérialiser les rapports papiers. Nous nous occupons de l'ensemble du projet, conseil et fourniture du hardware, développement de l'application mobile sur mesure sur le terminal mobile et connexion au SI du client* » souligne Arnaud Affergan, responsable Solutions Mobiles chez Rayonnance. Pour Gilles Dutertre, directeur associé de Mediamatis, « cela va du système de notification, qui permet par exemple d'avertir, dans le cadre d'un salon, en temps réel les événements en cours/à venir, au principe de géolocalisation qui offre une grande variante de possibilités ». ►