



INTERVIEW ARNAUD AFFERGAN, RAYONNANCE " POUR LA MISE EN PLACE D'UN PROJET MOBILITÉ, LA RÉFLEXION SUR LES USAGES MÉTIER EST UN PIVOT FONDAMENTAL "

Rayonnance est, depuis 11 ans, l'un des principaux spécialistes français de la mise en place de projets mobilité et de développement d'applications métiers, autour de 4 grands marchés : le suivi d'interventions (maintenance, chantier, contrôle qualité, audit...), le suivi de livraison et des métiers de la logistique, le retail (gestion de la surface de vente, du stock, aide à la vente...) et la force commerciale. Arnaud Affergan, son responsable commercial, revient pour nous sur les défis actuels de la mobilité.

LA MOBILITÉ EST UN SUJET TRÈS MÉDIATIQUE. COMMENT L'AVEZ-VOUS VU ÉVOLUER CES DERNIÈRES ANNÉES ?

Le principal changement a été la démocratisation de l'outil mobile. Auparavant, les décideurs se demandaient si les utilisateurs allaient accepter ces approches en termes de conduite de changements et de traçabilité. Aujourd'hui, la mobilité grand public s'est tellement développée que ce genre de questions ne se pose plus. Les cycles de décisions sont donc bien plus rapides. Les DSI ont eux-aussi beaucoup gagné en souplesse sur le sujet. Cette même démocratisation a également permis de donner beaucoup d'idées aux entreprises. Nous réalisons dorénavant des applications très variées, y compris pour des métiers auxquels nous n'aurions pas initialement pensé. Les terminaux et les applications mobiles sont maintenant utilisés pour faire du contrôle, de l'audit, mais aussi pour accueillir les clients en boutique et comme outil d'aide à la vente. Technologies et usages évoluent en parallèle : un bon exemple est le marché de l'encaissement mobile avec Carte Bleue que nous voyons se développer à toute vitesse depuis un an et demi, notamment depuis que des terminaux mobiles permettant de développer des applications métier ont été validés GIE CB.

À QUELLES PROBLÉMATIQUES LES ENTREPRISES SONT-ELLES CONFRONTÉES ?

Outre le sujet technologique, qui va poser un certain nombre de questions au service informatique, c'est toujours la conduite du changement qui reste le principal défi. La démocratisation des outils n'a pas changé cela : pour que les utilisateurs s'emparent d'une solution mobile au sein d'une entreprise, il faut qu'elle soit simple d'utilisation et qu'elle ne leur fasse pas perdre de temps. Il faut donc éviter le "pré-packagé", au profit d'une approche plus personnalisée. La réussite d'un projet vient au final de la capacité à se rapprocher des processus et des habitudes métiers.

COMMENT LES ACTEURS IT PEUVENT-IL APPORTER PLUS DE VALEUR SUR LES ENJEUX DE MOBILITÉ SELON VOUS ?

Aujourd'hui, 90% des projets de mobilité sous-entendent un middleware adapté, qui sert de filtre entre les applications mobiles et le système d'information. Un middleware comme celui que nous éditons, Harmonie, permet en effet de mettre en place le système de synchronisation différentielle et compressée des données, ce qu'une connexion native au SI ne permet pas de gérer. Le middleware gère aussi ce que l'on appelle dorénavant le Mobile Device Management, c'est-à-dire la gestion des terminaux à distance, de l'état de leur batterie jusqu'au déploiement de nouvelles versions. Dans ce cadre, il est donc nécessaire de voir de quelle manière middleware et ERP peuvent échanger de la manière la plus efficace possible (fichiers plats, XML, web services, procédures stockées...).

Pour faciliter ces échanges, il est important que les acteurs se connaissent bien. C'est par exemple le cas entre IFS et Rayonnance, ce qui nous permet d'optimiser le dialogue entre leur ERP et Harmonie. Il faut profiter de cette collaboration

pour apporter une expertise et de la valeur aux métiers, vis-à-vis de leurs besoins en mobilité. C'est un gain de temps énorme quand les acteurs, leurs équipes et leurs modes d'échange de données, se connaissent déjà bien en amont. Cela permet de travailler vite et bien chez le client.

ET POUR ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT ?

Chez de nombreux clients, nous prenons cet aspect en charge avec nos consultants. Il arrive parfois de travailler avec des partenaires quand cela concerne des projets à grande échelle, avec beaucoup de formations, de mise en place de communication interne. C'est un sujet qui doit être évoqué de manière systématique. Il faut dire au client : « *Voilà les points qu'il va falloir obligatoirement traiter. Avez-vous des personnes en interne capables de le faire ? Faut-il que nous vous aidions ? Fait-on appel à un cabinet extérieur ?* » Tous les cas de figure sont possibles.

COMMENT FACILITER LA MISE EN PLACE D'UN PROJET DE MOBILITÉ DANS L'ENTREPRISE ?

En majorité, les projets mobilité viennent des directions métier. Il leur faut un sponsor interne, obligatoire pour avancer. Mais la DSI doit bien évidemment s'emparer, elle aussi, du sujet. Il faut donc privilégier une approche croisée entre l'informatique et le métier, autour de deux groupes de travail. Le but est de valider que ce qui va être demandé d'un côté soit bien possible de l'autre. En effet, à partir du moment où une entreprise se lance dans la mobilité, un vrai challenge apparaît : il est fréquent qu'elle souhaite faire un projet très ambitieux, reposant sur de nombreux indicateurs... alors même que son SI n'est pas conçu pour cela. Il faut donc garder les pieds sur terre et trouver le bon compromis. En ce sens, clairement, les projets de mobilité sont une occasion de provoquer et de faciliter la discussion. Ils aident à dépasser les « silos » des organisations.

Cette bonne disposition doit apparaître très tôt. Dès le lancement du projet, il va être important de se rendre disponible pour traiter les nombreux sujets qui vont permettre de répondre aux véritables enjeux de l'entreprise. Cela commence dès le choix du matériel. De la tablette durcie au smartphone grand public, l'éventail est large. Pour savoir vers quel device se tourner, il faut identifier avec précision les usages de l'entreprise et prévoir ceux qu'elle aura demain. Par exemple, la RFID ou le GPS sont-ils nécessaires ? Ce chantier doit être traité en amont car il impactera la suite du projet dans sa globalité. Il faut aussi réfléchir sur des sujets comme la continuité de service et la logistique. Quand les techniciens d'une entreprise sont déployés sur toute l'Europe et qu'il faut pouvoir remplacer en moins de 24h si un terminal tombe en panne, la mobilité n'est en effet pas qu'un projet informatique.

À QUELS CHANGEMENTS ET INNOVATIONS VA-T-IL FALLOIR FAIRE ATTENTION DANS LES MOIS À VENIR ?

Une évolution récente a été la variété grandissante des Operating Systems. Les applications métiers se retrouvent maintenant autant sur Windows qu'Android ou iOS. On nous demande donc d'apporter aussi des réponses multi-OS : avant nous réalisions les applications pour les utilisateurs métiers en interne, sur une sorte de terminal. Maintenant nous devons aller au-delà, en ouvrant l'application à d'autres utilisateurs (par exemple les sous-traitants) et d'autres types de devices. Plus généralement, nous assistons à un enrichissement des usages via le développement de nouvelles technologies. Le déploiement de la 4G laisse par exemple de plus en plus de place à la vidéo. Ces évolutions nous amènent donc à travailler avec de nouveaux partenaires, avec qui nous n'avions aucun rapport il y a quelques années. Notre écosystème évolue. Pour nous y adapter, nous travaillons en continu sur notre compréhension du marché : nous nous formons et nous intensifions notre R&D.