

Mobilité professionnelle :

quels besoins (terminaux, applications) pour quels usages ?

Le marché de la mobilité professionnelle est animé en cette rentrée 2011 par divers sujets : arrivée des tablettes, intérêt pour iOS et Android, développement des applications métier en mode SaaS... Par ailleurs, de nouveaux secteurs d'activité et de nouvelles populations d'entreprise s'équipent aujourd'hui de solutions de mobilité. Tour d'horizon du marché.

Sur le marché de la mobilité professionnelle, nous sommes désormais entrés dans une phase de renouvellement de matériels, alors que jusqu'à présent nous étions exclusivement dans une stratégie de conquête », explique Arnaud Affergang, responsable des solutions mobiles chez Raymond Technologies, « par ailleurs, il est évident que les entreprises nous posent beaucoup de questions sur les iPhones et les terminaux sous Android ». En effet, le raz-de-marée des smartphones façon Apple et Google a franchi le pas de nos entreprises puisque de nombreux dirigeants et colla-

borateurs utilisent ces terminaux à titre personnel. Toutefois, pour l'instant, les usages professionnels de ces smartphones concernent essentiellement les questions horizontales (surf sur Internet, gestion des e-mails, de l'agenda, du carnet de contacts). En effet, l'utilisation des applications métier se fait encore très majoritairement sur des terminaux durcis qui tournent presque tous sous Windows Mobile (ou Windows CE). « Pour notre part, nous préconisons à nos clients d'attendre un peu avant de passer sur un autre

OS que Windows Mobile 6.5, car ce dernier offre encore une pérennité sur plusieurs années et une compatibilité ascendante », explique Arnaud Affergang, « ces critères sont essentiels pour les entreprises ». Il est vrai que les principaux constructeurs de terminaux durcis (Motorola, Pison-Telelogix et Intermec notamment) s'appuient encore tous sur l'OS de Microsoft. Même si certains d'entre eux sortent en train de travailler à la conception de terminaux fonctionnant sous Android (les premiers mo-

dèles devraient être commercialisés en 2012).

LE DÉBUT DU CLOUD MOBILE

« Toutefois, il est possible de s'affranchir de l'OS en utilisant des WebApps développées en HTML 5, mais cela ne fonctionne que sur des applis simples », indique Arnaud Affergang. En fait, ce sont plutôt les applications standardisées fournies en mode SaaS qui se développent en ce moment. Plusieurs éditeurs se sont positionnés sur ce marché et offrent des solutions dès en mains, mais personnalisables, pour les commerciaux et les techniciens de maintenance notamment. « Nous sommes au début du cloud mobile sur le marché professionnel, de nombreux éditeurs spécialisés proposent aujourd'hui en mode SaaS des applications adaptées à différents secteurs d'activités », confirme Henri Tchenguiz, partner chez BearingPoint, « le marché du cloud mobile est estimé à 3 Mds d'euros d'ici 2015 en Europe ». Toutefois, pour les grosses PME et les grandes entreprises qui disposent d'une flotte très importante de collaborateurs nomades, les développements sur-mesure d'applications connectées au système d'information restent souvent incontournables.

LE SPECTRE D'USAGES S'OUVRE, LE PAIEMENT ARRIVE

En termes d'usages, le marché est segmenté entre les besoins outdoor et les besoins indoor. La mobilité outdoor concerne les métiers qui ont historiquement été les premiers à adopter des solutions de mobilité : les techniciens de maintenance (pour la gestion de tournées et le suivi d'interventions), les forces de vente (pour accéder aux bases de données clients) ou encore les chauffeurs-livriers (pour la gestion de tournées, le suivi des livraisons et la remontée d'informations sociales et techniques). Depuis quelques mois, les techniciens et les livriers commencent à embaquener des applications de paiement leur permettant de se faire régler directement par leurs clients (deux terminaux durcis ont été validés par le GIE Cartes Bancaires en fin d'année dernière, un chez Ingenico et un chez Motorola). Sur tout le panel des autres outils utilitaires de solutions de mobilité continue de s'élargir : facile, le contrôle-qualité ou encore le collecte de bail, par exemple. La mobilité indoor, quant à elle, concerne principalement

MICROSOFT LARGEMENT LEADER SUR LES TERMINAUX DURCIS



Selon VDC Research, Microsoft détient 87 % du marché des terminaux durcis avec Windows Mobile et Windows CE. L'éditeur reste par conséquent très largement leader sur les usages métier de la mobilité professionnelle.

« Nous avons un engagement fort sur ce marché qui est devenu long terme au marché clé pour nous », explique Myriam Semery, responsable marketing Windows Embedded pour l'Europe du Sud, « l'intégration de Windows Mobile dans la division Microsoft Embedded est importante, car nous avons une connaissance fine du marché et des constructeurs de terminaux durcis ». En effet, depuis septembre 2010, l'ensemble des solutions destinées au marché des applications métier ont été rassemblées dans la division Microsoft Embedded, alors qu'auparavant Windows Mobile était géré par la division Mobile. « Aujourd'hui nous avons une organisation vraiment efficace », souligne Myriam Semery. Du coup, en début d'année, les deux OS ont été rebaptisés Windows Embedded Handheld 6.5 (pour Windows Mobile) et Windows Embedded Compact 7 (pour Windows CE). Le premier permet d'utiliser tous les applicatifs disponibles sur le marché. Il est par conséquent compatible avec les offres d'applications métier en mode SaaS. Le second permet une forte customisation, permettant de développer des applicatifs métier spécifiques. « Aujourd'hui, nous sommes serins par rapport à la concurrence, nous sommes sûrs que nos solutions sont les plus adaptées au marché des applications métier », explique Myriam Semery, « nous avons un écosystème d'éditeurs et d'intégrateurs qui connaissent très bien nos solutions, et nous garantissons que nos OS soient disponibles pendant 15 ans et supportés pendant 10 ans, ce qui est essentiel pour les entreprises ».

les activités de logistique, notamment dans les entrepôts, et les métiers du retail. Ainsi, dans les surfaces de vente, les vendeurs sont de plus en plus souvent équipés afin qu'ils puissent rester au plus près des clients. Les applications de queue-busting, destinées à la prise de commandes directement dans les queues des magasins, voire à en-

registrer les paiements, ont le vent en poupe. Mais, en indoor aussi, de nouveaux usages se font jour. Par exemple, dans le secteur de la santé, les labos sont créateurs de solutions de mobilité pour tracer la création des formules, les tests d'échantillons et gérer les stocks. Et d'autres secteurs d'activité restent encore à défricher. ■



GWEN RABIER, responsable de Mobilité de Durcis au CNIT-La Défense à Paris

voulaient de nouveau pouvoir bénéficier d'un salon leur permettant de rencontrer les clients finaux mais aussi tout l'écosystème de la mobilité professionnelle.

Quels seront les usages forts de l'équipement ?

Il y aura un cycle de conférences de haut niveau dont les précisions thématisées seront le paiement dans contact, les solutions de publication et de gestion de flux, les applications mobiles ou encore la sécurisation. Nous mènerons aussi en avant le cloud computing puisque 4 conférences seront consacrées à ce thème, en relation avec les conférences sur les applications mobiles. Par ailleurs, les Mobility Awards récompenseront les meilleurs applications SFA, FFA, les meilleurs déploiements WiFi, etc.

Quels est votre objectif ?

Nous attendons plus de 3500 visiteurs et environ 60 exposants, dont les principaux constructeurs. D'ailleurs, des annonces de nouveaux terminaux auront lieu durant l'événement et les tablettes seront très largement mises en avant. Plus globalement, nous avons mis à l'honneur les moyens en œuvre pour que le retour sur investissements soit positif pour l'ensemble des exposants. C'est la raison pour laquelle nous avons choisi le CNIT, situé au cœur du quartier d'affaires de La Défense, qui est un endroit stratégique pour permettre à de nombreux décideurs de nous rendre visite, notamment à la mi-journée.

« L'environnement est en ce salon qui véhicule la promesse d'adhésion ? Il est né de la volonté des acteurs du marché de la mobilité professionnelle de retrouver un événement qui leur soit propre et à taille humaine. D'abord constructeurs, intégrateurs, éditeurs et opérateurs



ARNAUD AFFERGANG, responsable des solutions mobiles chez Raymond Technologies

« Nous préconisons à nos clients d'attendre un peu avant de passer sur un autre OS que Windows Mobile 6.5, car ce dernier offre encore une pérennité sur plusieurs années et une compatibilité ascendante ».



HENRI TCHENGUIZ, partner chez BearingPoint

« Nous sommes au début du cloud mobile sur le marché professionnel, de nombreux éditeurs spécialisés proposent aujourd'hui en mode SaaS des applications adaptées à différents secteurs d'activités le marché du cloud mobile est estimé à 3 Mds d'euros d'ici 2015 en Europe ».

Optimisation logistique

**FRANCE
BOISSONS**
Distributeur de services

France Boissons bichonne ses livreurs

France Boissons (Groupe Heineken) est un des leaders sur le marché de la distribution de boissons hors domicile. La société a souhaité valoriser le métier de ses livreurs et développer la qualité de ses relations clients. Chaque jour plus de 12 000 clients de France Boissons sont livrés par plus de 1000 livreurs. Par conséquent, une première étape a consisté à doter les livreurs d'outils mobiles, PDA et imprimantes, leur permettant d'imprimer un document complet chez le client, en guise de récapitulatif de la livraison réalisée. En fin de tournée, le contrôle des livraisons est réalisé à l'entrepôt, à l'aide du PDA du livreur, par un responsable de France Boissons. Ceci permet une validation directe de l'inventaire de chaque camion. La gestion des écarts est plus complète et rapide et tous les

process administratifs sont également simplifiés : archivage électronique, contrôles des encaissements et comptabilisation automatique des règlements clients réalisés pendant la livraison. A ce jour, 1200 livreurs sur plus de 80 sites ont été équipés par l'intégrateur spécialisé Rayonnance Technologies (qui est partenaire de Microsoft Embedded). Les livreurs ont été formés et sont devenus opérationnels avec leur nouvel équipement en 2 mois. Au niveau applicatif, comme les données de livraisons sont créées dans SAP sur des plages horaires serrées, l'objectif était de rester dans une logique d'échange standard avec SAP. Ce qui fut fait. D'un point de vue métier, il a fallu tenir compte du turn-over croissant que connaît la

population des livreurs en distribution CHD. Globalement, au travers de cette opération, les objectifs de France Boissons étaient élevés : assurer la réussite du changement technique auprès des livreurs (soit environ 30 % de l'effectif), maîtriser l'évolution technologique auprès des 45 000 clients livrés. La bonne conduite du projet a permis d'intégrer tous les flux d'informations ciblés (commandes, facturations, gestion des stocks), d'améliorer la qualité et la fiabilité des documents laissés au client à l'issue des livraisons, d'optimiser les process internes, de renforcer le professionnalisme des équipes de livraisons et le partage avec les nouveaux arrivants, et de créer une dynamique interne au sein des équipes de distribution. ■

