

# VERS LA MOBILITÉ

Développer un plan de mobilité des applications pour votre entreprise



## GOING MOBILE

Pour pouvoir être compétitif sur les marchés actuels, il ne suffit pas d'être efficace sur votre propre terrain. Les entreprises performantes sont conscientes du fait que les travailleurs expérimentés doivent pouvoir effectuer leur travail depuis plusieurs sites. Devenir mobile, c'est-à-dire disposer de bien plus qu'un simple accès à une messagerie électronique mobile, permet d'augmenter votre productivité, de réduire vos coûts et d'améliorer vos résultats.

Selon un rapport récent sur l'industrie, « d'ici à 2009, 70 % du travail intellectuel dépendra d'une infrastructure à accès mobile et distant ». L'ère mobile a déjà commencé et bouleverse fondamentalement les méthodes de travail. La révolution mobile ne consiste pas simplement à adapter les applications afin de les utiliser à distance. Il s'agit en fait d'adopter des applications totalement innovantes redéfinissant votre manière de travailler.

### LE CHEMIN VERS LA MOBILITÉ

Les révolutions ne se produisent pas du jour au lendemain et une entreprise est souvent confrontée à plusieurs étapes avant de devenir mobile.

Au départ, seuls quelques employés demandent généralement à pouvoir bénéficier d'appareils mobiles pour répondre à leurs besoins individuels. Le service informatique vient généralement renforcer cette activité, pour des raisons de sécurité et de contrôle des coûts. À ce stade, l'entreprise normalise ses processus sur une plate-forme mobile et détermine quels appareils mobiles les employés devront utiliser.

L'étape suivante consiste logiquement à répondre aux besoins secteurs d'activité individuels de l'entreprise. Ces demandes proviennent la plupart du temps de personnes effectuant des tâches répétitives sur le terrain (telles que les vendeurs) et qui réalisent que les applications mobiles peuvent améliorer leur efficacité de manière significative.

Lors de la dernière étape, l'environnement mobile est complètement intégré aux activités quotidiennes de l'entreprise. Pour arriver à ce degré de mobilité, il convient d'adopter des applications polyvalentes capables d'effectuer un grand nombre de tâches mobiles.

## POURQUOI DEVENIR MOBILE ?

L'adoption d'une technologie mobile est une décision importante pour toute entreprise et mérite qu'on s'attarde sur la manière dont elle se révélera payante par rapport au capital investi. Quels sont les objectifs précis liés à l'extension d'un environnement d'entreprise ?

### **PRODUCTIVITÉ ACCRUE.**

Le partage d'informations au sein de l'entreprise et la décentralisation de la prise de décisions peut entraîner une diminution des tâches répétitives, ce qui augmente alors la productivité et la rentabilité de l'entreprise.

### **COÛTS RÉDUITS.**

La technologie mobile permet aux employés d'effectuer des tâches plus rapidement. Cette efficacité accrue permet de réduire les coûts d'exploitation.

### **AMÉLIORATION DU SERVICE CLIENTÈLE.**

La technologie mobile permet aux employés de réagir plus rapidement aux préoccupations de leurs clients, puisqu'ils peuvent travailler hors de leur bureau. De meilleures relations se créent alors avec les personnes comptant le plus pour votre entreprise.

Ces avantages sont déjà bien connus. Il s'agit avant tout de profiter de votre plate-forme mobile pour réaliser des bénéfices en développant judicieusement et de manière appropriée la mobilité des applications concernées, tout en les mettant à disposition des bonnes personnes.

## MISE EN ROUTE

La première tentative réussie d'une entreprise vers la mobilité apporte la preuve que le concept fonctionne. La participation des responsables ainsi que des employés est essentielle : les utilisateurs doivent s'adapter au changement pour éviter tout échec du processus.

Avant de commencer, il est important de déterminer avec précision la manière dont vos applications mobiles s'adapteront aux activités de votre entreprise. Lors du développement de votre plan de mobilité, posez-vous les questions suivantes :

- L'activité que vous souhaitez rendre mobile est-elle essentielle pour votre entreprise ?
- Avez-vous besoin d'un accès en temps réel ?
- La mobilité tire-t-elle une valeur réelle de l'augmentation du chiffre d'affaires, de la satisfaction client ou d'un autre aspect ?
- Où se trouveront les employés lors de leur accès aux informations ? Est-il possible de déterminer ces emplacements ?
- Les employés disposeront-ils en permanence d'un accès cellulaire ou Wi-Fi®, même en cas de transit ?
- Quels types de tâches devront-ils effectuer ? Devront-ils simplement répondre à des messages courts ou réaliser des tâches plus complexes ?
- L'utilisateur devra-t-il trouver et accéder à de nouveaux emplacements ?

Au moment de définir les aspects de votre entreprise que vous souhaitez rendre mobiles en priorité, identifiez les « points essentiels » synonymes d'importants bénéfices. Cela peut comprendre les applications pour lesquelles une économie de temps se traduira par de formidables gains en matière de satisfaction client, de réduction des coûts ou d'efficacité. Il peut également s'agir de domaines dont les données clés sont externes à l'entreprise ou auxquels les employés sur le terrain n'ont pas accès. Un exemple courant concerne les vendeurs mobiles souhaitant vérifier les stocks ou consulter l'état des commandes au cours d'une visite chez un client.

## PROFILS DE MOBILITÉ

Un environnement mobile performant est planifié à l'avance et ne répond pas simplement aux demandes individuelles. L'une des étapes les plus importantes d'un plan de mobilité consiste à définir les différentes catégories d'employés de votre entreprise afin de déterminer leurs priorités et les solutions mobiles adaptées à leurs besoins. Voici quelques exemples :

PROFIL	PRIORITÉS	SOLUTIONS MOBILES	EMPLACEMENTS
A besoin d'informations précises	Mise à disposition des dernières informations concernant l'entreprise et le secteur	Veille économique et informations précises de type Push	Aéroports, déplacements domicile-travail, bureau et en dehors du bureau
	Réaction immédiate aux opportunités ou aux problèmes ponctuels	Systèmes de communication, alertes et notifications globaux et fiables	
	Réduction de la charge et les délais administratifs	Automatisation du flux de travail	
A besoin de réagir rapidement	Réactivité maximale et planification efficace en vue de répondre aux demandes en déplacement	Système automatisé adapté aux applications d'alerte/de réponse et aux systèmes de connaissances	Campus, domicile, déplacements
	Réduction de la charge administrative et du temps requis pour mettre à jour les systèmes de l'entreprise	Automatisation du flux de travail et accès aux systèmes de suivi	
	Mise à disposition des dernières informations concernant l'entreprise et le secteur	Informations de type Push sur des domaines pertinents	
A besoin d'informations concernant l'entreprise	Prise de décisions pertinentes au bon moment	Accès aux systèmes de connaissances	Déplacements, véhicule, domicile, bureau et en dehors du bureau
	Réduction de la charge administrative et du temps requis pour mettre à jour les systèmes de l'entreprise ; mise à profit des temps d'arrêt	Automatisation du flux de travail	
	Mise à disposition des dernières informations concernant les produits et l'entreprise	Informations de type Push sur des domaines pertinents	
A besoin de saisir et de réagir à des informations	Flexibilité et rapidité de saisie d'informations	Formulaires structurés et systèmes de saisie mobiles	Sites industriels et commerciaux, domicile et bureau
	Clients et les partenaires informés en continu	Accès aux systèmes de connaissances	
	Réduction de la charge et des délais administratifs ; mise à profit des temps d'arrêt	Automatisation du flux de travail	
A besoin d'être alerté et informé	Réaction aux situations ou aux crises	Systèmes de communication, alertes et notifications globaux et fiables	Installations publiques et en extérieur,
	Accès aux informations pour une prise de décisions sur site	Accès au système de connaissances de l'entreprise	
	Réduction de la charge et des délais administratifs ; mise à profit des temps d'arrêt	Automatisation du flux de travail	
	Déplacement rapide et facile pour une meilleure coordination avec les membres de l'équipe	GPS et services de localisation	

Dans le monde mobile, il n'existe pas de profil unique : si votre entreprise présente plusieurs des profils ci-dessus, vous ne pourrez pas adapter votre plan de mobilité en fonction d'un seul d'entre eux. Chaque profil d'employé possède un ensemble de besoins spécifiques en termes d'applications. La compréhension de ces besoins précis est essentielle pour réussir la mise en œuvre de votre stratégie.

## CHOIX DES APPLICATIONS

De nombreuses personnes sont habituées à utiliser des e-mails, des navigateurs Web et des programmes de gestion des informations personnelles (PIM) sur des appareils mobiles, mais un plan de mobilité performant doit dépasser ce cadre de base.

Les applications mobiles d'entreprise peuvent être utilisées pour un nombre de tâches illimité, notamment :

- Automatisation des équipes sur site
- Administration des systèmes distants
- Automatisation de la force de vente
- Bases de données d'entreprise tierces
- Télémétrie et surveillance à distance
- Gestion des stocks et de la chaîne d'approvisionnement
- Gestion de la flotte

### CRÉER OU ACHETER

Après avoir défini quelles applications rendre mobiles, une entreprise doit choisir entre « créer ou acheter ». Le service informatique peut-il créer l'application mobile nécessaire en interne ou est-ce plus économique d'engager un développeur externe ? Est-il possible d'utiliser une solution prête à l'emploi plus économique ou une application personnalisée est-elle nécessaire ?

### GARANTIR LA SÉCURITÉ

Assurer l'intégrité, la confidentialité et l'authenticité de vos données d'entreprise est une composante essentielle de tout plan de mobilité. Si vos données risquent d'être compromises, vous devez redéfinir votre solution et votre stratégie mobiles. Il est impératif que votre entreprise choisisse une solution mobile sécurisée et capable de protéger vos données via un schéma de cryptage basé sur des standards, aussi bien au bureau qu'en déplacement.

### ARCHITECTURE DE MOBILITÉ

De quel type d'infrastructure votre entreprise a-t-elle besoin pour réussir la mise en œuvre de votre plan de mobilité ? De quels types d'applications et d'accès aux données vos employés ont-ils besoin ? Dans quelle manière les besoins des équipes individuelles seront-ils différents ? Comment pouvez-vous être sûr que les données de votre entreprise sont en sécurité au sein de cet environnement mobile ? Les réponses à ces questions dépendent du profil de votre entreprise. Vous ne savez pas par où commencer ? Accédez aux offres de solution BlackBerry® conçues pour rendre votre entreprise plus performante avec une solution mobile s'exécutant rapidement et plus efficacement. Découvrez les offres actuelles à l'adresse suivante : [www.blackberry.com/go/offers](http://www.blackberry.com/go/offers)

Si vous souhaitez bénéficier de plus de conseils, Research In Motion (RIM) possède une équipe de consultants de services professionnels pouvant vous proposer leur savoir-faire et vous aider à optimiser le déploiement de votre technologie mobile à l'aide de la solution BlackBerry® Enterprise Solution.

## AVANTAGES DE LA SOLUTION BLACKBERRY

La solution BlackBerry Enterprise est une plate-forme complète, conçue pour répondre aux besoins de mobilité des applications et systèmes de votre entreprise. Découvrez les opportunités applicables à votre entreprise.

La solution BlackBerry Enterprise prend en charge des plates-formes de messagerie, des systèmes principaux et des applications provenant d'un grand nombre de fournisseurs. Vous pouvez choisir les appareils mobiles répondant le mieux à vos besoins, qu'il s'agisse des smartphones BlackBerry® primés ou d'appareils compatibles BlackBerry. Vous bénéficierez également d'une flexibilité maximale : vous pourrez accéder à de nombreuses technologies de réseau mobile, à des terminaux, des serveurs de messagerie et des systèmes d'entreprise via le serveur BlackBerry® Enterprise Server.

### FACILE À DÉPLOYER, FACILE À GÉRER

Grâce à la solution BlackBerry Enterprise, les entreprises peuvent profiter de fonctionnalités de déploiement et de gestion simplifiant leur administration.

- **Fonctionnalités d'administration basées sur les rôles et les groupes** – Aident à réduire les risques liés à la sécurité et au fonctionnement, ainsi que les frais administratifs en attribuant des autorisations par rôle et en créant des groupes d'utilisateurs administratifs.
- **Application des stratégies informatiques mobiles par liaison radio** – Fournit une méthode rapide et économique pour la prise en charge des utilisateurs et la gestion des stratégies d'entreprise à distance, afin que les utilisateurs puissent disposer de leurs terminaux en permanence et que les services informatiques puissent effectuer des modifications sans avoir à récupérer les terminaux.
- **Suivi des statistiques clés des terminaux** – Surveille facilement les applications tierces chargées, les stratégies informatiques appliquées, les modèles des terminaux, les codes PIN (Personal Identification Number), les versions logicielles et les numéros de série.
- **BlackBerry® Web Desktop Manager** – Application basée sur le Web conçue pour réduire le coût total de possession pour BlackBerry Enterprise Solution en diminuant le nombre de composants logiciels BlackBerry installés sur les stations de travail des utilisateurs finaux et en permettant aux utilisateurs de smartphones BlackBerry d'installer des logiciels et de gérer leurs terminaux à l'aide de n'importe quel ordinateur disposant d'un navigateur.
- **BlackBerry® Monitoring Service** – Aide les entreprises à conserver de hauts niveaux de disponibilité et de performances dans leur infrastructure BlackBerry Enterprise Solution en fournissant aux administrateurs des fonctionnalités de surveillance, d'alerte, de dépannage et de création de rapports améliorées, ainsi qu'en activant l'identification et la résolution proactive des problèmes.

## AVANTAGES DE LA SOLUTION BLACKBERRY

### COÛT TOTAL DE POSSESSION LE PLUS FAIBLE DES SOLUTIONS MOBILES D'ENTREPRISE

La solution BlackBerry Enterprise permet aux entreprises de maintenir leurs employés connectés aux informations et avec les personnes appropriées, tout en bénéficiant d'un coût total de possession global faible.

- **Coûts de terminaux inférieurs** — Les smartphones BlackBerry peuvent être achetés à des prix compétitifs ou inférieurs et à des taux d'abonnement compétitifs par rapport à d'autres offres d'appareils.
- **Bande passante moins importante** — Une utilisation efficace de la bande passante et un temps de communication sur des réseaux mobiles peut se traduire par une réduction des coûts pour les entreprises.
- **Exploitation des investissements existants** — Des protocoles basés sur des standards et des outils de développement garantissent l'activation mobile de la plupart des applications, des infrastructures ou des systèmes d'entreprise, sans avoir besoin de les redévelopper ou de les remplacer. La solution BlackBerry Enterprise est devenue bien plus qu'un outil de communication essentiel pour les cadres, il s'agit d'un vecteur de changement pour tous les employés.

## SÉCURITÉ

La solution BlackBerry Enterprise a été créée dans l'optique d'assurer la sécurité des données d'entreprise.

- **Algorithme AES (Advanced Encryption Standard) de bout en bout ou cryptage Triple DES (Triple Data Encryption Standard)** – Garantit la confidentialité et l'intégrité des informations situées derrière le pare-feu et transmises de manière mobile vers les terminaux mobiles sur le terrain.
- **Commandes et application de la stratégie informatique mobile par liaison radio** – Aident à définir et à appliquer de manière mobile les paramètres de sécurité sur les terminaux, et à imposer un verrouillage ou à effacer des données des terminaux en cas de perte ou de vol.
- **Pack de prise en charge S/MIME (Secure Multipurpose Internet Mail Extensions) et PGP (Pretty Good Privacy) en option** – Signature mobile et messages de cryptage entre expéditeurs et destinataires, fonctions conçues pour garantir la confidentialité et éviter toute répudiation.
- **Lecteur BlackBerry® Smart Card Reader** – Permet de créer un environnement sécurisé et authentifié à deux facteurs afin d'autoriser l'accès au smartphone BlackBerry et aux applications PKI (Public Key Infrastructure).
- **Technologie de cryptage validée FIPS (Federal Information Processing Standard) 140-2** – La solution BlackBerry Enterprise respecte des standards de cryptage de l'armée et du gouvernement américains.

La solution BlackBerry est aujourd'hui utilisée aussi bien par des grandes entreprises multinationales que des gouvernements ou encore des petites et moyennes entreprises, et ce n'est pas surprenant. Elle offre l'infrastructure, la sécurité et les fonctionnalités pour fournir aux responsables de secteurs d'activité un accès mobiles à toute une variété d'informations d'entreprise essentielles – e-mail, données et voix de l'organisateur, analytiques d'entreprise, gestion des relations client (CRM) et autres applications d'entreprise. La solution mobile BlackBerry est idéale pour garantir la connexion et la collaboration des entreprises.

## POUR BIEN DÉMARRER

Grâce à une connaissance réputée mondialement des technologies mobiles et une expérience approfondie des entreprises, le groupe de services professionnels RIM permet de transformer un investissement en mobilité en un vecteur stratégique clé.

Faites appel à ce groupe afin de réduire le temps et les coûts de développement de votre entreprise tout en optimisant le rendement du capital investi pour les solutions mobiles, en vous concentrant sur trois domaines clés :

- **Services d'architecture** – Aident les entreprises à concevoir et élaborer la plate-forme mobile répondant à leurs besoins, tout en optimisant l'infrastructure et le personnel requis pour faire avancer l'activité.
- **Services d'applications** – Aident les entreprises à concevoir et mettre en œuvre des applications BlackBerry afin de tirer le meilleur parti de leur plate-forme mobile.
- **Services commerciaux** – Aident les entreprises à développer et mettre en œuvre une stratégie de mobilité les assistant à tous les niveaux de leur engagement, afin de faire de la mobilité un avantage commercial majeur.

## BIEN PLUS QU'UNE MESSAGERIE

En dépassant le simple cadre de la messagerie lors du déploiement de votre solution BlackBerry, vous souhaitez être en mesure de vous adapter rapidement, facilement et efficacement au changement. L'équipe de services professionnels RIM peut aider votre entreprise à créer :

- De meilleures pratiques en termes de mobilité et de vérification des processus d'entreprise
- Des applications d'entreprise et de messagerie mobiles
- Des révisions d'applications
- Des programmes de gestion des performances
- Une évaluation des processus et de la gestion du changement
- Une structure de mobilité officielle
- Des stratégies d'utilisation
- Une intégration coordonnée
- Un accès facilité et précis aux données

Grâce à une approche structurée, l'équipe de services professionnels RIM peut vous assister au cours d'un processus de détection visant à orienter votre stratégie de mobilité vers les domaines présentant le plus fort impact pour votre entreprise, notamment l'analyse de vos systèmes de collaboration et de messagerie, le serveur BlackBerry Enterprise Server, les bases de données d'applications et d'autres composants BlackBerry. Cette équipe utilise en outre les meilleures pratiques de gestion du changement afin de faciliter la transition. Pour en savoir plus sur les services professionnels RIM, rendez-vous sur le site suivant :

[www.blackberry.com/go/professionalservices](http://www.blackberry.com/go/professionalservices)

## OFFRES PROMOTIONNELLES

Démarrez avec des offres promotionnelles conçues pour évaluer simplement une solution BlackBerry avant d'investir. Fournissez un confort d'utilisation et une mobilité accrue à vos utilisateurs en un minimum d'efforts.

Plus d'infos sur [www.blackberry.com/go/offers](http://www.blackberry.com/go/offers)

Le présent document, ainsi que tous les documents inclus en référence ci-dessus ou mis à disposition par hyperlien sont fournis ou mis à disposition « EN L'ÉTAT » et « TEL QUEL » sans condition ni garantie en tout genre de la part de Research In Motion Limited et de ses filiales (« RIM »). RIM décline toute responsabilité en cas d'erreur ou d'oubli typographique, technique ou autre inexactitude contenu dans ce document et ne peut en aucun cas être tenu pour responsable pour tout type de dommage associé à ce document ou à son utilisation, des performances ou non performances de tout logiciel, matériel, service ou de toute référence à des sources d'informations, du matériel, des logiciels, des produits ou des services tiers, y compris les composants et les contenus tels que les contenus protégés par copyright et/ou par des sites Web tiers (regroupés sous le nom de « Produits et services tiers »). Lorsque vous vous abonnez à des produits et services tiers vous acceptez : 1. qu'il tient de votre seule responsabilité de (a) vous assurer que votre opérateur prend en charge l'ensemble des fonctionnalités des produits ou services tiers ; (b) d'identifier et d'acquiescer toutes les licences nécessaires avant d'installer ou d'utiliser ces produits ou services tiers et de vous conformer aux conditions énoncées par ces licences ; 2. que RIM rejette toute déclaration, garantie et responsabilité de quelque nature que ce soit relative aux produits ou services tiers.

Certaines fonctionnalités mentionnées dans le présent document requièrent une version minimale des logiciels BlackBerry Enterprise Server ou BlackBerry Desktop, du logiciel du terminal BlackBerry ou des autres logiciels de RIM ou de BlackBerry. Vérifiez auprès de votre fournisseur de services la disponibilité, les accords d'itinérance, les plans de service et les fonctionnalités de nos produits.

Les limitations et exclusions mentionnées dans le présent document s'appliquent indépendamment de la nature de la cause d'action et en aucun cas un responsable, employé, agent, distributeur, fournisseur ou entrepreneur indépendant de RIM ne peut être tenu pour responsable de tout dommage lié à l'utilisation de ce document.

© 2008 Research In Motion Limited. Tous droits réservés. BlackBerry®, RIM®, Research In Motion®, SureType® ainsi que les marques commerciales, noms et logos associés, sont la propriété de Research In Motion Limited et sont déposés et/ou utilisés aux États-Unis, au Canada et dans d'autres pays du monde. Wi-Fi® est une marque commerciale de Wi-Fi Alliance. Toutes les autres marques commerciales appartiennent à leurs propriétaires respectifs.