

Les applications métiers, accélérateur de votre business

Livre blanc | octobre 2018



Comment transformer vos processus métiers
grâce aux applications mobiles ?

**Business
Services**



Préface

Maîtriser les données est votre nouveau défi.
Les applications mobiles peuvent vous aider
à le relever.
Ce livre blanc vous dit comment.



Jean-Luc Vallejo

Directeur marketing
Digital workspace Orange Business Services



Aucune entreprise ne peut aujourd'hui faire l'impasse d'une transformation en profondeur pour s'adapter à une nouvelle donne digitale. Transformation : derrière ce terme si galvaudé, on trouve avant tout la dématérialisation des processus métiers de l'entreprise, avec au cœur, le traitement de la donnée.

La donnée constitue la nouvelle richesse des entreprises puisqu'elle permet de mieux comprendre les attentes des clients mais aussi d'innover et d'améliorer le fonctionnement interne des organisations. Maîtriser ces données devient un prérequis pour rester compétitif.

Dans le même temps, les salariés sont de plus en plus mobiles. 76 % des salariés sont nomades dans les MGE (Moyennes et Grandes Entreprises) et 51 % dans les PME*. L'autre enjeu pour l'entreprise est donc d'équiper ses collaborateurs avec le bon terminal mobile, à la fois connecté à un réseau performant, mais aussi protégé contre la perte et le vol des données et intégrant des applications adaptées aux métiers de chacun.

Le marché mondial des applications mobiles en entreprise, déjà estimé à 101 milliards de dollars en 2018, devrait atteindre 140 milliards de dollars en 2023**. L'application mobile devient un outil indispensable pour s'assurer que les données soient créées, collectées, puis transmises et partagées, et ce rapidement et en toute sécurité.

Ce livre blanc illustre par des exemples et témoignages combien il est facile et rapide d'adapter vos processus métiers aux enjeux de compétitivité de votre marché.

À vous, de démarrer ce processus. À nous, de vous accompagner pour le réussir.

Parlons de votre projet, rendez-vous sur le site :

digitalworkspace.orange-business.com. ■

*Source : Observatoire Novascope Business (France) publié par le cabinet d'études ENOV en avril 2018.

**Source : Global Mobile Enterprise Business Applications Revenue Forecast 2018-2023 27/07/2018



Sommaire

01. Applications mobiles : quels enjeux pour votre entreprise ?

- 1. Un tremplin vers la digitalisation de vos processus métiers p. 8
- 2. Un atout pour développer la performance de votre entreprise p. 12
- Ce qu'il faut retenir p. 13

02. Quelles applications mobiles pour vos métiers ?

- 1. Vous êtes une Direction Technique p. 16
- 2. Vous êtes une Direction Commerciale / Marketing p. 20
- 3. Vous êtes une Direction Générale / RH / Financière p. 24
- 4. Vous êtes une Collectivité locale ou un Organisme public p. 28
- Ce qu'il faut retenir p. 31

03. Quelles méthodes pour réussir votre projet ?

- 1. 3 étapes à ne pas manquer p. 34
- 2. Parole d'expert : impliquer le DSI dans votre projet p. 36
- 3. 3 bonnes pratiques pour réussir p. 40
- Ce qu'il faut retenir p. 43

Conclusion

- 1. Bienvenue dans l'ère du « mobile first » p. 46
- 2. Lancez-vous ! Orange vous accompagne dans votre projet p. 48



01.

Applications mobiles : quels enjeux pour votre entreprise ?

Parce que la mobilité est déjà en route, il est nécessaire d'adapter les processus métiers : les applications mobiles offrent une réponse aux entreprises en quête de plus de performance.

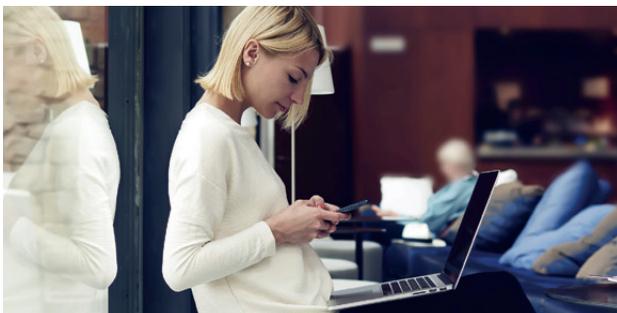
Un tremplin vers la digitalisation de vos processus métiers

Conçues pour améliorer votre efficacité et celle de vos collaborateurs, les applications métiers accélèrent la digitalisation de la plupart des processus.

L'application métier face au virage de la mobilité

Le monde du travail connaît un véritable bouleversement avec l'émergence du télétravail et du travail nomade. Plus d'un salarié sur deux dans une PME est déjà nomade, et plus des trois quarts dans les moyennes et grandes entreprises*. Ces nouvelles façons de travailler engendrent naturellement pour les entreprises des besoins en mobilité et en continuité.

Les entreprises ont bien compris l'intérêt de proposer des applications à valeur ajoutée à leurs salariés, pour répondre à ce besoin de mobilité et accroître la productivité des équipes. Pour preuve : selon une étude Ovum 2017, 40 % des entreprises dans le monde ont déjà démarré un projet d'application. Les États-Unis et la Grande-Bretagne sont les marchés les plus matures avec 50 % des entreprises qui utilisent déjà des outils de collaboration.



Des gains en productivité à la clé

L'association d'une application métier et d'un périphérique mobile s'inscrit parfaitement dans cette stratégie avec de véritables gains de productivité à la clé, a fortiori si elle est associée à une digitalisation plus globale (signature électronique, gestion électronique des documents, etc.). La société d'assurance Polyexpert a récemment déployé une application métier sur les iPad de ses experts. Son objectif : réduire le délai de traitement des dossiers et en améliorer la qualité en évitant les opérations de saisie a posteriori. Chez Polyexpert,

tout se fait à présent de manière numérique, depuis la tablette, et en liaison directe avec le back-office de l'entreprise. Le gain de productivité est immédiat, aussi bien pour l'expert que pour l'assuré. ■

40% des entreprises ont déjà démarré un projet d'application collaborative.**

**Source : Ovum Workspace Services Survey, 2017

*Baromètre Novascope Business - Vague de Décembre 2017 - Présentation du 3 Avril 2018 03/04/2018 - Enov Research

Les salariés nomades



Source : Observatoire Novascope Business (France) publié par le cabinet d'études ENOV - avril 2018.

Le marché mondial des applications mobiles professionnelles



Source : Global Mobile Enterprise Business Applications Revenue Forecast 2018-2023 27/07/2018

Un atout pour développer la performance de votre entreprise

L'extension du BYOD (Bring Your Own Device) et des outils nomades a donné naissance à une nouvelle génération d'applications développées pour répondre aux spécificités de chaque métier ou entreprise. Cette approche B2E (Business to Employee) est l'occasion de repenser la chaîne de valeur.

Des applications pour chaque métier

Dans les ressources humaines, des applications mobiles permettent de simplifier la gestion des notes de frais. Avec l'application Expensya, chaque employé scanne et enregistre les justificatifs avec l'appareil photo de son smartphone. Le traitement est totalement automatisé, ce qui facilite ensuite la gestion de comptes analytiques, la récupération de la TVA ou encore la ventilation par projet. Le gain de temps est immédiat.

Autre exemple, dans le retail, avec des solutions comme izOrder : grâce à une telle application, un représentant peut accéder à toutes ses références produits, à l'historique de chacun de ses clients et lancer une commande en quelques clics sur sa tablette.

Ces applications métiers permettent avant tout de libérer les énergies au sein de l'entreprise pour se concentrer sur les aspects offrant une plus grande valeur ajoutée.



Une vision transversale

Le concept d'interaction entre métiers et applications est un autre aspect indispensable à la réflexion. Les applications mobiles se mettent au service des métiers et des objectifs de l'entreprise en agissant de façon complémentaire. Dans le domaine du service à la personne, une application de planification et d'horodatage comme Mobile et Badge par exemple va améliorer la productivité en permettant

une meilleure organisation interne. En parallèle, une application comme eSafeMe-Pro va renforcer la sécurité des employés grâce à un meilleur suivi des opérations terrain et à un système d'alerte déclenchée en cas d'accident d'un travailleur isolé.

De par leur potentiel et leur complémentarité, les applications métiers sont un nouvel eldorado pour les éditeurs comme pour les entreprises et les utilisateurs finaux.

Toutefois, l'intégration d'une application « sur étagère » ou sur mesure doit être réfléchie en amont et intégrée à la stratégie globale de l'entreprise. L'occasion d'une réflexion en profondeur métier par métier, pour en améliorer l'excellence opérationnelle tout en favorisant les interactions entre eux. ■

Ce qu'il faut retenir

1. Les nouvelles façons de travailler engendrent des besoins croissants en mobilité
2. L'association application métier/terminal mobile génère des gains de productivité
3. La nouvelle génération d'applications s'adapte aux spécificités de chaque métier
4. Le déploiement d'une application doit être intégrée à la stratégie globale de l'entreprise



02.

Quelles applications métiers ?

À l'heure de la mobilité et du tout digital, les applications mobiles offrent une opportunité pour automatiser les processus métiers de l'entreprise, limiter les tâches chronophages et répétitives et rendre les équipes plus efficaces.

En fonction des besoins propres à chaque métier, une application mobile pourra permettre à une direction commerciale d'être plus efficace, à une direction technique d'optimiser ses interventions terrain et à une direction financière de réduire ses coûts.

Direction technique, commerciale, générale, financière, RH ou collectivité locale : nous avons sélectionné pour vous des applications correspondant aux besoins de chaque direction métier.

Vous êtes

une Direction Technique ou en charge d'une équipe opérationnelle

TÉMOIGNAGE **Port de la Cotinière**

Application Kizéo Forms



« Toutes les informations sur les pêches quotidiennes sont mutualisées entre les différents bateaux qui ont l'application Kizéo Forms. L'utilisation de l'application est très simple et très rapide. Nos acheteurs disposent d'une information précise sur les prochaines ventes de poissons. »

Bruno Discontigny,
directeur adjoint
du Port de la Cotinière.

L'entreprise Port de la Cotinière choisit Kizéo Forms pour ses pêcheurs en mer.

Le défi

Sur l'île d'Oléron, Bruno Discontigny, Directeur adjoint du Port de la Cotinière souhaitait mieux informer ses acheteurs sur le nombre et la variété de poissons pêchés chaque jour.

La réponse

En quelques secondes depuis leur tablette, les marins-pêcheurs lancent l'application mobile Kizeo Forms et indiquent aux acheteurs, en France et à l'étranger, les quantités de poissons pêchés avant la vente à terre.

Le bénéfice

Les acheteurs obtiennent l'information avant l'arrivée des bateaux au port, ils peuvent ainsi anticiper leurs commandes et leurs dépenses. Le Port de la Cotinière modernise son image en proposant à ses clients des outils digitaux innovants. ■



Retrouvez ce témoignage en vidéo sur le site digitalworkspace.orange-business.com

L'ENJEU

Optimiser vos interventions

Sous l'impulsion des terminaux mobiles, de la 4G et du Cloud, la transformation digitale offre aux équipes opérationnelles l'opportunité d'améliorer la gestion de leurs tournées.

L'enjeu : limiter le nombre de ré-interventions, éviter les erreurs et libérer du temps aux équipes terrain et techniciens de maintenance.

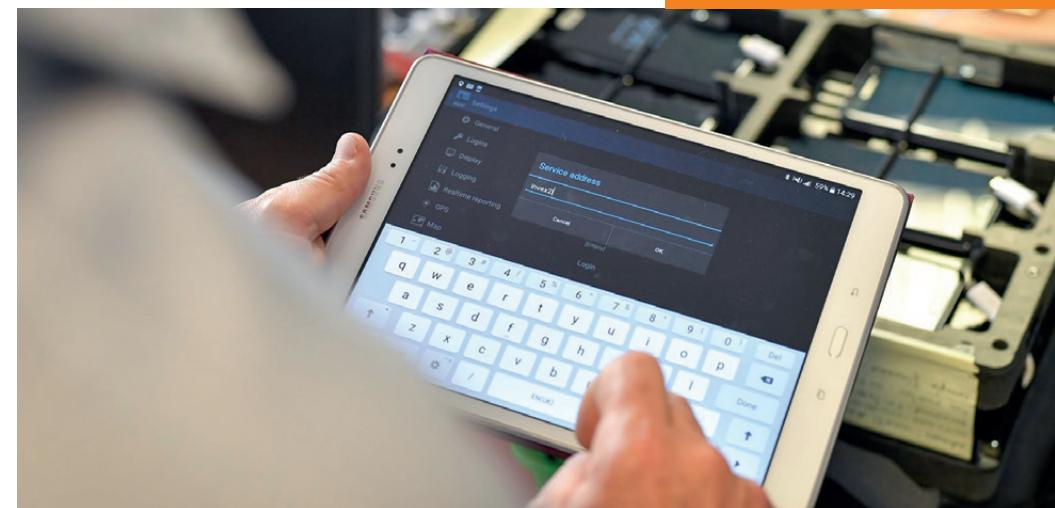
Grâce à des applications mobiles dédiées, les techniciens opérationnels évitent les absences du client le jour du rendez-vous, limitent les erreurs en automatisant les reportings et gagnent du temps en accédant à leur planning d'intervention et aux documentations utiles depuis leur smartphone ou leur tablette. ■

36%

des PME

sont équipées en
tablettes en 2018

Source : Observatoire Novascope
Business (France) publié par le
cabinet d'études ENOV – avril 2018



La réponse : des applications dédiées pour les intervenants terrain



Les applications métiers aident les entreprises à réussir la digitalisation de l'environnement de travail des techniciens d'intervention. Découvrez une sélection d'applications adaptées à leurs besoins.

 Synchroteam

**Planifiez
l'activité de vos
techniciens de
maintenance**

3 fonctions clés de l'application :

1. Gestion du planning d'interventions
2. Géolocalisation et calcul des trajets
3. Saisie des rapports d'intervention et partage en temps réel

Le bénéfice :

70 % de réduction du temps de travail administratif*

 apizee

**Proposez
une solution de
visio assistance
et d'expertise
visuelle**

3 fonctions clés de l'application :

1. Visio-conférence entre les techniciens et le centre d'expertise ou les clients et leur centre support
2. Prise de photo/vidéo à distance avec annotation sur le support en temps réel, géolocalisation des médias
3. Enregistrement et stockage des discussions

Le bénéfice :

Améliorez les taux de résolution dès la première intervention

 KizeoForms

**Créez des
formulaires
personnalisés**

3 fonctions clés de l'application :

1. Création de formulaires en ligne
2. Mise en page automatique avec photos et vidéos
3. Archivage et analyse de vos données

Le bénéfice :

10 à 20 % d'augmentation de la productivité*

 Icheck

**Managez
votre activité
d'hébergement**

(hôtellerie, plein-air,
tourisme, établissements
de santé)

3 fonctions clés de l'application :

1. Pilotez et analysez l'activité de maintenance et propreté
2. Organisez les plannings et les tâches au quotidien
3. Informez le client en temps réel quand sa chambre est disponible

Le bénéfice :

Améliorez la qualité de service et diminuez les délais de checking



**Mobile et Badge :
suivez en temps
réel les tournées
de vos intervenants**

(services à la personne,
soins à domicile)

3 fonctions clés de l'application :

1. Pointage avec l'horodatage sans contact
2. Planning d'intervention en temps réel
3. Accès aux données utiles pendant les interventions

Le bénéfice :

Vos tournées optimisées

 BulldozAIR

**Pilotez
efficacement
vos projets
de construction**

3 fonctions clés de l'application :

1. Gestion optimale des tâches
2. Saisie et partage en ligne des rapports, photos et plans
3. Reporting rapide et automatisé

Le bénéfice :

Une gestion de chantier plus efficace

*Source : éditeurs

Vous êtes une Direction Commerciale ou Marketing

TÉMOIGNAGE

Entreprise Solmur - Application Nomalys



« Le commercial en déplacement chez un client retrouve en un clic sur son mobile ou sa tablette toutes les informations dont il a besoin. »

Pierre Martin,
DSI chez SOLMUR

Nomalys, l'accès en temps réel aux données de l'entreprise depuis un mobile ou une tablette

Le défi

Spécialiste des équipements pour les sols et murs des habitations, l'entreprise Solmur s'adresse aux professionnels du bâtiment. L'entreprise souhaitait rendre plus efficace le travail de ses équipes commerciales en mobilité.

La réponse

La direction a choisi d'équiper sa force de vente avec la solution Nomalys, une application qui permet de retrouver à tout moment les informations dont les commerciaux ont besoin

pour gérer chaque étape de leur relation (fiche client, stock de produits...).

Le bénéfice

Ergonomique et simple à utiliser, l'application Nomalys a permis aux commerciaux de gagner en efficacité, avec une approche ludique de l'information. Grâce à cette solution, Solmur projette d'élargir son portefeuille clients de 10 à 20 %. ■



Retrouvez ce témoignage en vidéo sur le site digitalworkspace.orange-business.com

L'ENJEU

Améliorer votre efficacité commerciale

La digitalisation des entreprises commence souvent par les fonctions commerciales, soumises à la pression de la concurrence et à la nécessité de s'adapter en permanence pour répondre aux attentes des clients.

Le développement des terminaux mobiles et des solutions logicielles et collaboratives créent une opportunité pour améliorer les processus métiers des commerciaux.

L'enjeu : améliorer les interactions avec le client, de la prise de contact à la phase de collaboration, en passant par le contrat, le suivi de la relation et la facturation.

À la clé : des équipes commerciales plus réactives, voire proactives, pour répondre aux besoins de leurs clients. ■

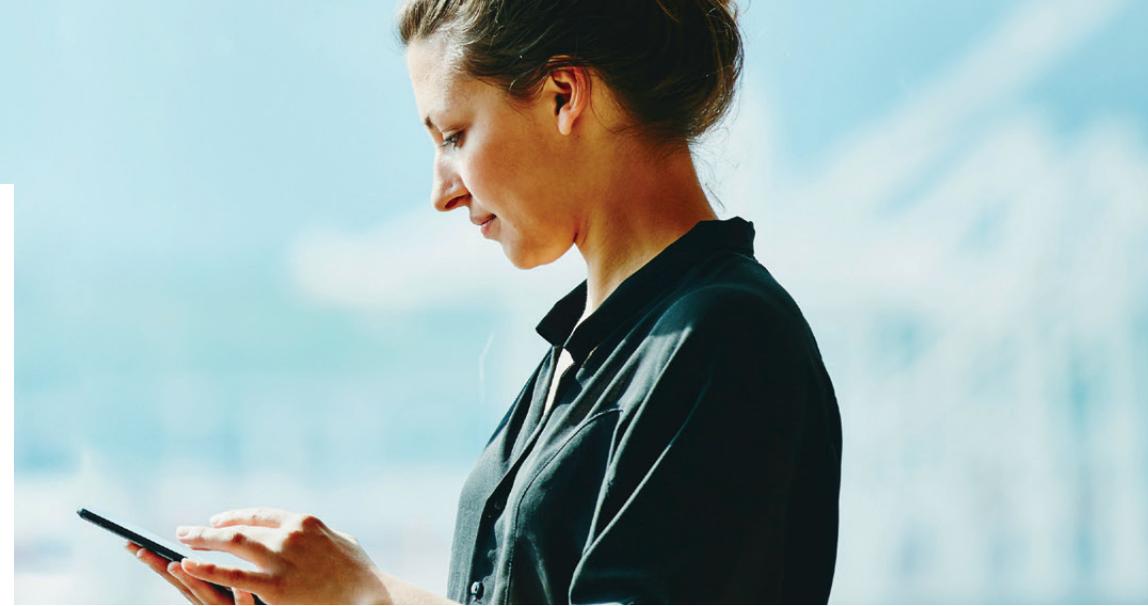
Les applications mobiles sont jugées être les meilleurs outils pour augmenter la productivité des employés*.

Source : Global Mobile Enterprise Business Applications Revenue Forecast 2018-2023 27/07/2018



La réponse : des applications dédiées

Gestion de la prospection, organisation des rendez-vous, création de visites virtuelles, saisie de bons de commandes et de factures... Voici quelques exemples d'applications mobiles adaptées aux besoins des commerciaux.



Gérez vos rendez-vous en ligne

3 fonctions clé de l'application :

1. Prise de rendez-vous en ligne avec fonction de rappel automatique par mails/sms
2. Assistance par chat, rappel gratuit
3. Paiement en ligne

Le bénéfice :

75 % du temps administratif économisé*



Améliorez l'efficacité de votre cycle de vente en B2B

3 fonctions clés de l'application :

1. Gestion de la prospection
2. Suivi des contrats clients
3. Identification des décideurs clés

Le bénéfice :

Des actions commerciales plus ciblées

no|crm.io

Organisez la prospection commerciale

3 fonctions clés de l'application :

1. Gestion du fichier de prospection
2. Scan des cartes de visite
3. Alertes rendez-vous clients

Le bénéfice :

Des prospections plus efficaces



izOrder

Optimisez vos prises de commandes clients

3 fonctions clés de l'application :

1. Accès à l'historique des commandes et aux stocks des produits
2. Saisie des commandes et comptes-rendus de visites
3. Envoi des devis et commandes, signature dématérialisée

Le bénéfice :

Une meilleure gestion des commandes au service de la satisfaction client



Dématérialisez vos états des lieux

3 fonctions clés de l'application :

1. États des lieux avec inventaires d'immobilier
2. Synthèse des charges et des travaux de rénovation
3. Envoi d'un rapport PDF avec signature électronique sécurisée

Le bénéfice :

50 % de temps gagné pour vos états des lieux*



the-VR-agency.com

Créez des visites virtuelles avec un casque VR

3 fonctions clés de l'application :

1. Des visites virtuelles pour le tourisme, l'immobilier et l'évènementiel
2. Création rapide de vos visites virtuelles
3. Immersion complète dans un lieu

Le bénéfice :

Des visites rapides en totale immersion

*Source : éditeurs

Vous êtes

une Direction Générale / RH / Financière

TÉMOIGNAGE

Entreprise Corak - Application Expensya



« L'application Expensya pour digitaliser les notes de frais nous a fait économiser beaucoup de temps ! Sa mise en place était donc évidente pour nous »

Jonathan Collignon,
Directeur commercial,
Corak

Expensya, la gestion simplifiée de vos notes de frais.

Le défi

Corak, une société d'équipement et de sécurisation des points de vente, souhaitait faire gagner du temps à ses équipes dans la gestion de leurs notes de frais.

La réponse

L'application Expensya a permis de digitaliser les notes de frais des personnes itinérantes. D'un simple geste, la note de frais est prise en photo, le logiciel reconnaît tous les caractères et identifie même la catégorie de dépense associée (restauration, transport...).

Le bénéfice

Aussitôt la dépense faite, elle est enregistrée en temps réel via l'application Expensya et transférée au siège. Une économie de temps précieuse pour les équipes sur le terrain comme pour celles de la comptabilité. L'application permet en outre des gains financiers avec l'automatisation de la récupération de la TVA. ■



Retrouvez ce témoignage en vidéo sur le site digitalworkspace.orange-business.com

L'ENJEU

Améliorer vos processus métiers

La digitalisation des métiers offre aux directions générales, financières et RH une opportunité pour moderniser leurs processus métiers grâce à la dématérialisation. En 2017, 15 % des moyennes et grandes entreprises envisageaient de mettre en place une application mobile à destination du grand public et 19 % lui préféraient une application à destination de leurs collaborateurs internes*.

L'enjeu pour elles : gagner du temps et de l'efficacité, simplifier le quotidien des collaborateurs et les fidéliser tout en réalisant des économies. ■



15%
des MGE

prévoient la mise en place d'une application mobile grand public.

19%
des MGE

optent pour une application destinée à leurs collaborateurs internes*.

*Source : Observatoire Novascope Business (France) publié par le cabinet d'études ENOV - avril 2018.

La réponse : des applications dédiées

Gestion dématérialisée des documents, gestion simplifiée des notes de frais, protection des salariés isolés... Découvrez notre sélection d'applications mobiles adaptées aux métiers des directions générales, financières et RH.

 KizeoForms

**Créez des
formulaires
personnalisés**

3 fonctions clés de l'application :

1. Création de formulaires en ligne
2. Mise en page automatique avec photos et vidéos
3. Archivage et analyse de vos données

Le bénéfice :

10 à 20 % d'augmentation de la productivité*



**Open Bee :
dématérialisez
vos documents**

3 fonctions clés de l'application :

1. Gestion dématérialisée des documents
2. Factures et bulletins de paie digitalisés
3. Partage en toute simplicité depuis un mobile

Le bénéfice :

+10 à 20 % de productivité pour les commerciaux*

 antsroute

**Optimisez
vos tournées**

3 fonctions clés de l'application :

1. Calcul des trajets pour définir le trajet optimal
2. Réordonnancement en temps réel des interventions
3. Prise en compte des véhicules gaz et électriques

Le bénéfice :

Réduisez jusqu'à 35 % le coût d'usage de votre flotte de véhicules

 Expensya

**Gérez vos
notes de frais**

3 fonctions clés de l'application :

1. Saisie des notes de frais en mobilité
2. Reconnaissance des dépenses et factures
3. Gestion de comptes analytiques et de la TVA

Le bénéfice :

Un gain de temps et d'efficacité dans la saisie des notes de frais



**eSafeMe PRO :
Protégez vos
travailleurs isolés**
agents de sécurité,
agents de maintenance,
livreurs, techniciens

3 fonctions clés de l'application :

1. Détection de chutes
2. Lancement d'alertes automatiques
3. Géolocalisation en temps réel

Le bénéfice :

La protection garantie du travailleur isolé

*Source : éditeurs

Vous êtes une Collectivité ou un Organisme public

La digitalisation concerne également les collectivités locales et les organismes qui souhaitent simplifier leurs métiers, améliorer leurs process et faciliter leurs rapports avec les élus, les citoyens ou les usagers. Découvrez des exemples d'applications mobiles particulièrement adaptées à ces enjeux.

L'ENJEU

Simplifier et digitaliser vos métiers

Dans un contexte de restriction budgétaire et de contrainte réglementaire, le digital offre aux collectivités l'opportunité de simplifier les services au public et gagner en efficacité.

L'enjeu pour elles : utiliser les atouts du digital pour améliorer la relation avec les citoyens et libérer du temps aux agents, tout en maîtrisant leurs dépenses.



TÉMOIGNAGE

Ville de Tinquex - Application Agendize

Prendre rendez-vous pour renouveler un passeport devient un jeu d'enfant !

Le défi

Dans la mairie de Tinquex (commune de 10 000 habitants près de Reims), les prises de rendez-vous pour les demandes de passeports et cartes d'identité étaient jusqu'à présent gérées avec un agenda papier ou directement en mairie. Autant de contraintes horaires et de lieu pour le citoyen. Le maire de la commune souhaitait proposer des e-services et plus de modernité.

La réponse

Orange Business Services a proposé l'application Agendize, qui facilite les prises de rendez-vous en ligne pour le citoyen avec la possibilité de replanifier facilement et de recevoir des rappels.

Le bénéfice

La mairie a offert un service innovant aux citoyens et libéré du temps à ses agents municipaux. Aujourd'hui utilisé pour les passeports et les cartes d'identité, le service va être étendu à d'autres actes administratifs. ■



« Avec l'application Agendize, les citoyens prennent désormais rendez-vous en ligne pour renouveler leur passeport ou leur carte d'identité. Depuis la mise en place de cette solution, nous avons moins d'appels en mairie et moins de personnes qui viennent sur place. Les rendez-vous sont visibles immédiatement et les rappels permettent de limiter les rendez-vous manqués. C'est beaucoup plus moderne ! »

Agnieszka Philippon,
adjointe administrative,
Ville de Tinquex



Retrouvez ce témoignage en vidéo sur le site
digitalworkspace.orange-business.com

La réponse : des applications dédiées

La mise en place d'applications mobiles adaptées aux besoins des collectivités et des organismes publics constitue l'un des moyens d'atteindre ces objectifs. Découvrez quelques exemples d'applications adaptées au service public.



Open Bee :
Digitalisez les relations avec les élus et les établissements de santé

Fonctions clés de l'application :

1. Pour les établissements de santé : création de formulaires d'études patients dans un environnement agréé « données de santé », partage d'information patients en toute sécurité
2. Pour les élus : annotation, signature tactile et parapheur électronique intégré pour la conservation des documents officiels

Le bénéfice :

Fluidifiez et sécurisez le partage des informations entre pairs



Bunddl : suivez la traçabilité de vos colis sensibles

3 fonctions clés de l'application :

1. Tracking des colis sensibles pour les hôpitaux (transport de sang, organes, médicaments...)
2. Information sur les tournées et mise à jour en temps réel
3. Capture photo comme preuve d'enlèvement ou en cas d'anomalie

Le bénéfice :

Le suivi fiable de vos colis sensibles et plis spéciaux



Gérez vos rendez-vous en ligne

3 fonctions clés de l'application :

1. Prise de rendez-vous en ligne pour tout renouvellement de passeport, carte d'identité, urbanisme, petite enfance...
2. Assistance par chat, rappel gratuit
3. Paiement en ligne

Le bénéfice :

75 % du temps administratif économisé*



Digitalisez vos convocations

3 fonctions clés de l'application :

1. Gestion et envoi de convocations aux élus
2. Traçabilité complète et calcul du Quorum
3. Convocations horodatées, authentifiées, signature électronique

Le bénéfice :

Un gain de temps et d'efficacité dans l'envoi des convocations aux élus



Mobile et Badge :
suivez en temps réel les tournées de vos intervenants (services à la personne, soins à domicile)

3 fonctions clés de l'application :

1. Pointage avec l'horodatage sans contact
2. Planning d'intervention en temps réel
3. Accès aux données utiles pendant les interventions

Le bénéfice :

Vos tournées optimisées

*Source : éditeurs

Ce qu'il faut retenir

Les applications mobiles sont pertinentes dès lors qu'elles répondent aux besoins de chaque corps de métier :

- Améliorer la relation client pour les **commerciaux**
- Optimiser les interventions des **techniciens opérationnels**
- Protéger les travailleurs nomades, améliorer la collaboration pour les **RH**
- Dématérialiser et optimiser les coûts pour les **directions générales et financières**
- Moderniser les services pour les **agents publics et les élus**



03.

Quelle méthode ?

Toutes les entreprises ne sont pas au même stade de leur digitalisation. La mise en place d'applications métiers passe par une réflexion personnalisée qui doit tenir compte de la maturité de l'entreprise dans sa transformation digitale.

Certaines entreprises font le choix de démarrer leur projet en équipant leurs commerciaux à l'aide de mobiles ou tablettes embarquant des applications adaptées à leurs besoins. D'autres fournissent à leurs employés des outils de collaboration accessibles pour favoriser leurs échanges en mobilité. À chaque entreprise son projet. À chaque métier son type d'application mobile.

La valeur ajoutée d'Orange Business Services est de vous accompagner sur toute la chaîne de valeur de votre projet : choix des terminaux, management et sécurité des devices, supports aux utilisateurs et aux administrateurs... pour atteindre vos objectifs de performance.

3 étapes à ne pas manquer

La réussite de votre projet passe par 3 étapes indispensables décrites ci-contre.

1. « Conception »



Identifier, tester et valider la solution globale adaptée à vos besoins.

Savez-vous quels mobiles sont les plus adaptés aux besoins quotidiens de vos collaborateurs ? Avez-vous connaissance des applications mobiles qui pourraient optimiser vos processus, réduire vos coûts, vous faire gagner du temps, dématérialiser vos services ou augmenter la productivité de vos équipes ? C'est en s'efforçant de répondre à ces questions en amont que vous pourrez mettre en route votre projet dans les meilleures

conditions. Cette première étape vise à attribuer le bon smartphone ou la bonne tablette à chaque collaborateur en fonction de ses besoins puis de lui installer les applications indispensables à son métier. Les experts d'Orange Business Services sont là pour vous aider à identifier, tester et valider la solution globale adaptée à vos métiers, en fonction de la maturité de votre entreprise, de votre problématique de départ et de vos objectifs.

2. « Déploiement »

Déployer, sécuriser et accompagner le changement sont les 3 composantes clés pour garantir le succès de ce déploiement.

Une fois choisie, testée et validée, votre solution doit être déployée dans les meilleures conditions opérationnelles et de sécurité pour garantir son succès et son appropriation. Votre nouvelle flotte

de terminaux équipés d'applications mobiles doit pouvoir s'intégrer à votre système d'information en respectant la politique de sécurité de l'entreprise. Les experts d'Orange Business Services vous



accompagnent à chaque étape du déploiement de votre solution, en tenant compte de votre infrastructure SI, de votre organisation interne et du paramètre clé de la sécurité.

3. « Formation et support »

Former et assister les utilisateurs dans la prise en main de ces nouvelles applications.

Sans appropriation par les équipes internes, aucun projet de digitalisation ne peut être un succès. Il en va de même pour le déploiement d'applications sur mobiles et tablettes. Il est fondamental de former et assister les utilisateurs dans la prise en main de

ces nouvelles applications. Cette troisième étape repose sur un accompagnement tout au long du projet, une maintenance et une assistance quotidienne aux utilisateurs, essentielles pour faire adhérer les salariés à votre projet.



Cette adhésion n'est possible que s'ils perçoivent les améliorations et les gains dans l'exercice quotidien de leur métier. Orange Business Services forme vos managers et vos utilisateurs et vous propose une assistance dédiée. ■

Impliquer la DSI dans votre projet

Par David Buis, responsable du programme Mobile Business Apps chez Orange Business Services



« En développant le programme Mobile Business Apps chez Orange Business Services tout au long de ces dernières années, j'ai pu observer les bonnes pratiques et les erreurs souvent commises par les entreprises dans la mise en place de leur projet. Trop souvent, la Direction du Système d'Information est consultée après l'étape de validation de la solution. Or, les problématiques de sécurité, de déploiement et de cohérence avec le système d'information historique doivent se poser en amont. »

La DSI doit être impliquée très tôt

« Lors de tout projet de déploiement d'applications et encore plus en Fast IT avec des applications SaaS (Software as a Service ou logiciel en tant que service), il est fondamental de s'assurer que l'application ne va pas mettre en péril la sécurité des données de l'entreprise. Pour cela, la direction métier et la DSI doivent avancer ensemble en mode projet. La direction métier valide l'adéquation entre les fonctionnalités de l'application et les besoins des métiers. De son côté, la DSI s'assure de sécuriser les terminaux validés, les accès au réseau, le déploiement de l'application jusqu'à l'infogérance, en fonction de son organisation. Au-delà, ces applications doivent idéalement s'inscrire dans la logique d'urbanisation et d'accès aux données, ce qui permettra demain aux métiers de mieux les exploiter pour décider et réagir, et pas uniquement de les collecter.

Un projet d'application « sur étagère » (ou prête à l'emploi) se déploie en mode agile

L'avantage d'une application « sur étagère » par rapport à une solution sur mesure réside dans sa simplicité de déploiement et dans la maîtrise de son budget. Le mode opératoire idéal dans ce cadre est de tester l'application à petite échelle, en mode agile, pour ensuite la généraliser si le test s'avère concluant, ou réorienter voire stopper le projet rapidement et à moindre coût si cela s'avère nécessaire. Or, si ce mode itératif, en cycle court et plein de bon sens, trouve beaucoup d'échos dans les PME,

on le retrouve moins qu'on ne pourrait l'imaginer dans les grosses structures, habituées à un fonctionnement en « tunnel » avec un déploiement de bout en bout et un cahier des charges précis. Ce fonctionnement agile permet de palier le risque d'un développement long et fastidieux avec au final, au mieux des délais et des enveloppes budgétaires non respectés, au pire, une inadéquation avec les besoins métiers. Déployer des solutions « sur étagère » dans la plupart des cas permet à l'entreprise de conserver ses ressources clés sur le projet sur mesure indispensable : cycle court, satisfaction des équipes terrain et augmentation de la performance d'un côté, fiabilisation des projets spécifiques de l'autre.

Les directions métiers et la DSI doivent avancer ensemble en mode projet

Pour réussir leur projet de mobilité, les entreprises ont donc tout intérêt à fonctionner en mode agile, réconciliant et responsabilisant métiers et DSI, en sélectionnant une poignée d'utilisateurs garants du fonctionnement terrain (penser expérience utilisateur est la seule façon de transformer véritablement un processus métier), en accord avec les enjeux de sécurité, avant de déployer la solution à plus grande échelle. Pour les DSI, accompagner (plutôt que tenter d'arrêter la vague), est bien plus efficace pour combattre le Shadow IT*. C'est aussi la garantie de maîtriser ses ressources et ses coûts tout en garantissant la réussite du déploiement en quelques semaines. » ■

*Parfois Rogue IT : terme fréquemment utilisé pour désigner des systèmes d'information et de communication réalisés et mis en œuvre au sein d'organisations sans approbation de la direction des systèmes d'information.

Les 6 questions que doivent se poser les DSI pour un projet de mobilité :

- 1. Comment accompagner les utilisateurs**
avec des applications efficaces et intuitives pour
s'affranchir du Shadow IT ?
- 2. Comment garantir l'expérience utilisateur**
pour espérer faire évoluer une culture et des processus
métiers, attirer et fidéliser les talents ?
- 3. Comment organiser un support**
opérationnel du poste de travail mobile pour les équipes
nomades ?
- 4. Comment collecter, transporter et exploiter**
les données fournies par l'application dans mon système
d'information ?
- 5. Sur quel équipement et quel système
d'exploitation** implémenter cette solution métier ?
- 6. Quel outil d'EMM** (Enterprise Mobility Management)
utiliser pour intégrer et déployer l'application sur les
terminaux existants ou nouveaux ?

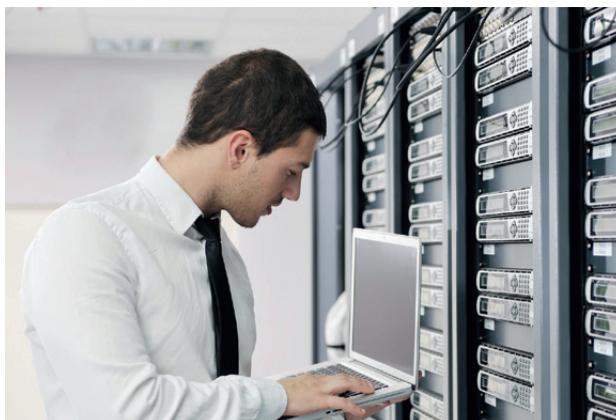


3 bonnes pratiques pour réussir

Les bonnes pratiques des autres vous guident dans la réussite de votre propre projet. Plusieurs experts nous ont aidés à identifier 3 bonnes pratiques pour ne rien laisser au hasard et sécuriser votre déploiement d'applications.

1. Bien choisir l'éditeur de l'application

Qui est derrière l'application que vous souhaitez implémenter à grande échelle dans votre entreprise ? Plusieurs critères sont à prendre en compte : ergonomie de l'application, qualité de l'expérience utilisateur, temps de réponse, pérennité financière de l'entreprise, capacité à délivrer un support en France... autant de critères clés à valider avant de déployer votre application « sur étagère »*.



* Dans le cadre de son programme Mobile Business Apps, Orange Business Services, sélectionne parmi les quelque 3500 éditeurs d'applications en France, un noyau dur de partenaires sélectionnés sur la base de 170 critères de qualification.



2. Intégrer l'application dans le projet global de transformation digitale de l'entreprise

Un projet d'application ne doit pas être déployé de manière isolée mais au contraire s'inscrire dans la cohérence de la politique de transformation digitale de l'entreprise, en prenant en compte plusieurs critères et en répondant à diverses questions :

- **Le choix du réseau** : quel fournisseur me garantit le meilleur transit de l'information ?
- **Le choix du terminal** : tablette ou smartphone ? iOS ou Android ? Standard ou adapté à un écosystème particulier ? Et quels accessoires pour faciliter les gestes du quotidien ?
- **L'outil d'Enterprise Mobility Management (EMM)** : l'application et le terminal peuvent-ils s'y intégrer ?
- **La sécurité du poste de travail** : est-elle garantie ?
- **Le choix du type d'application** : sur mesure, « sur étagère » ou « sur étagère intégrée » dans le SI ? Mon fournisseur est-il capable de me proposer ces différentes options ou risque-t-il d'être partisan ?

3. Ne pas négliger le support

Enfin, vous ne devez pas négliger l'étape finale qui conditionnera l'appropriation de votre application par les utilisateurs. Votre fournisseur doit être en mesure de vous accompagner et de vous proposer une maintenance et une assistance opérationnelle. ■

Les avantages d'une solution SaaS



1

Gain de temps

3

Ergonomie mobile

5

Déploiements fréquents et fiables

6

Économie de ressources

7

Optimisation des investissements



2

Facilité de test



4

Mode hors-connexion

Ce qu'il faut retenir

Trois bonnes pratiques pour réussir votre projet d'application :

1. S'appuyer sur un tiers de confiance pour éviter les mauvaises surprises
2. Intégrer l'application dans le projet global de transformation digitale de l'entreprise
3. Ne pas négliger le support



Conclusion

Bienvenue dans l'ère du « mobile first »

Nous sommes entrés dans l'ère du « mobile first ». La question n'est plus de savoir s'il faut mener un projet de mobilité mais plutôt comment le mener avec succès pour rester compétitifs.



Le mouvement est en marche

L'étude Ovum Workspace Services Survey de 2017 met en avant la tendance des entreprises à développer de plus en plus d'applications de workspace. Néanmoins, le niveau de maturité globale des entreprises sur ce sujet reste très hétérogène. Les applications développées sont la plupart du temps destinées à un certain profil d'utilisateurs et ne sont **utilisées activement que par 10 à 30 % des salariés**. En tête des applications plébiscitées : le courrier électronique, la messagerie instantanée et le partage de documents.

De nombreux challenges restent à relever

Les entreprises doivent élargir l'usage de ces applications et répondre à d'autres besoins métiers pour stimuler l'engagement des employés. Cela passe par un accompagnement à chaque étape : du choix des terminaux mobiles au déploiement d'applications, à la formation des utilisateurs. **Les entreprises qui réussiront à tirer leur épingle du jeu sont celles qui auront fait les bons choix d'investissement**. On note déjà une tendance forte des entreprises à investir dans les technologies avancées telles que **l'intelligence artificielle, la réalité virtuelle, l'internet des objets et l'analyse de données** pour améliorer leurs applications professionnelles (étude Ovum 2017).

Le défi de demain : savoir exploiter les données

L'un des défis majeurs de demain sera de savoir collecter, analyser et exploiter le plus efficacement et le plus rapidement possible les informations indispensables pour améliorer l'expérience client et l'efficacité des collaborateurs.

Ce livre blanc vous a donné les clés pour réussir votre projet de mobilité en mettant entre les mains de vos équipes les bonnes applications. **N'attendez pas plus longtemps pour saisir cette opportunité et lancer la transformation de vos métiers ! ■**



Marché mondial des applications mobiles

101 milliards de dollars en 2018*

140 milliards de dollars en 2023*

*Source : Global Mobile Enterprise Business Applications Revenue Forecast 2018-2023 27/07/2018

Lancez-vous ! Orange vous accompagne dans votre projet

**Orange, partenaire de confiance
dans la transformation digitale
de votre entreprise**

De par son expertise dans **le Cloud, la Cybersécurité, le Big Data, la connectivité et le conseil**, Orange Business Services est légitime pour accompagner les entreprises dans leur projet de mobilité. Nous avons déjà acquis une solide expérience dans la conduite de projets aux côtés de nombreuses entreprises dans des domaines très divers comme la grande distribution, le service public, les transports, les collectivités locales... À ce titre, nous sommes partenaires de la transformation digitale de nos clients.

En complément de ce livre blanc, vous pourrez retrouver sur le site digitalworkspace.orange-business.com de nombreux autres témoignages clients en vidéo et des démonstrations des applications métiers proposées par Orange Business Services et ses partenaires éditeurs.

Crédits : Réalisation, Severine Ghys, agence Webrédacteurs
Création et impression, Groupe Burlat Rodez, 10/2018, ISO 14001



Discutons de votre projet !
Retrouvez-nous sur le site dédié à la mobilité :
digitalworkspace.orange-business.com

**Business
Services**

