Harvard Business Review

UN RAPPORT DES SERVICES ANALYTIQUES HARVARD BUSINESS REVIEW

Comment la mobilité change-t-elle l'entreprise ?

Les entreprises qui vont de l'avant utilisent les technologies mobiles dans leurs organisations pour donner aux employés, aux fournisseurs et aux clients l'accès aux données qui conviennent là où ils en ont besoin et quand ils en ont besoin.

AVEC LE BOOM des smartphones et des tablettes, nous sommes au cœur de l'évolution technologique entre Mobile 1.0 et Mobile 2.0.

L'apogée de l'explosion du Mobile 1.0 a eu lieu à la fin 2008, lorsque les ventes d'ordinateurs portables ont dépassé pour la première fois les ventes d'ordinateurs de bureau. Depuis longtemps, les entreprises équipaient ceux qu'elles nommaient les « guerriers de la route » avec des ordinateurs portables (les cadres commerciaux, le personnel d'assistance sur le terrain et les cadres en déplacement) pour leur donner accès aux inventaires, documents et autres bases de données. De simples antennes sans fil, suivies par le Wi-Fi intégré, associées à un logiciel de réseau privé virtuel, ont permis à chacun de se connecter n'importe où et à n'importe quel moment, presque aussi facilement que dans un bureau.

Plus tard, les entreprises se sont rendu compte qu'en équipant davantage d'employés avec des ordinateurs portables plutôt qu'avec des ordinateurs de bureau, même les traditionnels employés de bureau pouvaient améliorer leur productivité. Les employés pouvaient collaborer dans les salles de réunion, les bureaux de leurs partenaires et de leurs fournisseurs et même depuis les aéroports, où leur travail les amenait.

L'histoire est sur le point de se reproduire. Vers 2015, d'après les prévisions du bureau d'étude Forrester Research, [1] les ventes de tablettes dépasseront les ventes d'ordinateurs portables. Si Mobile 1.0 se basait sur l'évolutivité de l'accès aux données de l'entreprise sur des dispositifs mobiles, Mobile 2.0 est centré sur l'innovation et la transformation. « Tout ce qui compte, ce sont les données sans fil », déclare Jeff Kagan, analyste indépendant des technologies de l'industrie et spécialiste des technologies mobiles. « Nous ne sommes qu'au tout début de cette nouvelle manière de penser les nouveaux dispositifs. Lorsque ces nouveaux dispositifs ont vu le jour, on les considérait comme sympa, ludiques. Mais ils sont devenus un moyen de travailler et de communiquer. »

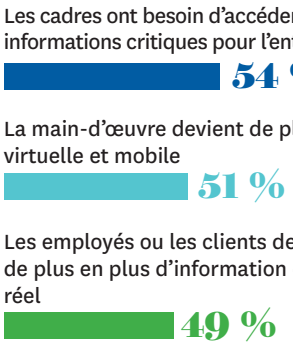
Cette évolution ne s'applique pas uniquement à la mobilité ; elle concerne aussi les dispositifs mobiles et leur capacité à travailler de concert avec les systèmes basés en entreprise. L'industrie informatique est en train de créer une nouvelle infrastructure tout en puissance dont les conséquences seront spectaculaires. Dans cette infrastructure, les dispositifs portables ont une puissance suffisante pour utiliser de nombreuses applications et traiter une quantité substantielle de données hors ligne, tout en tablant sur la connectivité sans fil pour accéder à de grandes quantités de données en utilisant les applications robustes de l'entreprise où qu'elles soient.

D'après les résultats d'une étude en ligne effectuée par les services de recherche d'IDG en février 2012, trois facteurs accélèrent la demande d'accès mobile aux applications de l'entreprise : la demande des cadres, l'accroissement de la mobilité des effectifs et la demande des clients d'une information et d'une action en temps réel. Diagramme 1

Diagramme 1

Qu'est-ce qui stimule l'investissement mobile ?

QUELLE EST L'IMPORTANCE DES TENDANCES SUIVANTES EN TANT QUE MOTEURS DE L'INVESTISSEMENT DANS LA TECHNOLOGIE ET LES SERVICES MOBILES POUR VOTRE ORGANISATION ?



n = 140

Source : services de recherche d'IDG, 2012

© 2012 Harvard Business Publishing. Tous droits réservés.

Ces facteurs repoussent les limites de l'informatique, pas seulement en termes de lieux où l'informatique peut être utilisée, mais aussi en termes de ce qu'elle est capable de faire. En fait, l'avènement de l'infonuagerie a profondément modifié ces barrières avec l'arrivée de nouvelles applications, une meilleure flexibilité et une plus grande efficacité. Même les entreprises qui résistent au concept de nuage public ou privé offrent l'accès mobile à leurs applications.

Les départements spécifiques récoltent déjà les fruits de cette expansion. D'après l'étude d'IDG, plus de la moitié des personnes interrogées ont déployé des applications mobiles spécifiques à leur secteur d'activité et la moitié ont déployé des applications mobiles pour des départements spécifiques tels que les services des finances, des ressources humaines, des ventes, ou de terrain. De plus, près de la moitié ont déployé des panneaux de contrôle, des systèmes d'analyse et des alertes d'indicateurs de performance clés sur les dispositifs mobiles. Diagramme 2

Toutefois, les avantages des dispositifs d'accès mobile aux applications des entreprises dépassent les rapports entre les employés et les clients. Cette même étude d'IDG a découvert que 40 pour cent des entreprises donnent à leurs clients la possibilité d'accéder à des informations exploitables avec des dispositifs mobiles. Tout le monde sait que les banques et les caisses d'épargne permettent de consulter les dernières mises à jour de compte et les statuts de transactions. L'accès d'entreprise à entreprise est aussi en plein essor.

De plus, l'interaction entre les dispositifs mobiles au moyen des sites de réseaux sociaux offre aux clients de nouvelles manières de communiquer et présente pour les entreprises de nouvelles opportunités de vente et de marketing. Le support de ce type d'interaction entre les clients et les entreprises permet d'améliorer le contact avec les clients à un coût inférieur au coût de l'interaction humaine.

L'impact de la mobilité a atteint tous les domaines d'activité ; aucun secteur n'est épargné par ses effets. « La mobilité change notre manière de faire les choses », a déclaré Daryl Schoolar, analyste en chef des problèmes d'infrastructure chez Ovum Research. « Cette tendance est stimulée par le plus grand nombre de dispositifs et leur meilleure qualité, qui permet de fournir une informatique instantanée et pratique. » Essentiellement, les entreprises utilisent les technologies mobiles, pas seulement pour limiter le temps nécessaire aux processus commerciaux, mais aussi pour offrir aux employés des informations à jour, précises et hautement disponibles, afin d'aider les employés, les partenaires et les clients à prendre de meilleures décisions.

En effet, l'impact de l'accès aux applications de l'entreprise grâce aux dispositifs mobiles est perçu comme un changement radical par un grand nombre d'entreprises. D'après l'étude d'IDG, la majorité des cadres supérieurs de la technologie le voient comme une transformation ou un coup stratégique. Diagramme 3

Voici comment la mobilité change ses services fonctionnels clés.

FINANCE. La *raison d'être* de tout service financier réside dans les activités d'approbation, de vérification, de contrôle et d'audits qui ne peuvent pas être confiées aux ordinateurs et qui doivent se produire en temps opportun. La technologie mobile permet aux employés des services financiers de remplir rapidement leurs obligations. Ainsi, qu'il s'agisse de l'approbation d'un bon de commande ou d'une question de conformité réglementaire, la communication par la technologie mobile permet à l'entreprise d'aller de l'avant. Permettre une telle réactivité est particulièrement important pendant les périodes spécifiques sensibles aux délais, par exemple les fermetures d'exercice en fin de trimestre ou pendant les cycles budgétaires. Plus les résultats sont rapportés rapidement, plus ils peuvent être précis et plus les décisions que prennent les cadres sur ces bases sont fiables. Ce qui est avantageux pour les départements financiers comme pour les directeurs d'entreprise.

VENTES. Ce type d'accès à une information précise et à jour profite également aux cadres commerciaux. Les cadres commerciaux peuvent télécharger (en aval et en amont) des informations la journée et sont donc en mesure de fournir des inventaires, des commandes et des informations de livraison en temps réel aux clients et à toute la chaîne logistique.

De plus, en utilisant une tablette ou un smartphone plutôt qu'un ordinateur portable, les cadres commerciaux éliminent une barrière physique entre eux et leurs clients qui sinon, serait un frein au contact. En fait, les commerciaux ont plus de facilité à passer une tablette à un client pour démontrer la caractéristique principale d'un produit ou examiner une nomenclature. La facilité d'interaction avec une tablette confère au processus de vente un air de transparence.

RESSOURCES HUMAINES. Comme pour le secteur financier, une partie importante des responsabilités des ressources humaines est liée aux approbations et aux flux de travail : demandes de congé, embauche, demandes d'entretien. Il est de plus en plus important de faire rapidement une offre au bon candidat, avant qu'il ne soit embauché par une autre entreprise. La technologie mobile aide à obtenir ces fonctions, mais ses applications ont un potentiel bien plus important.

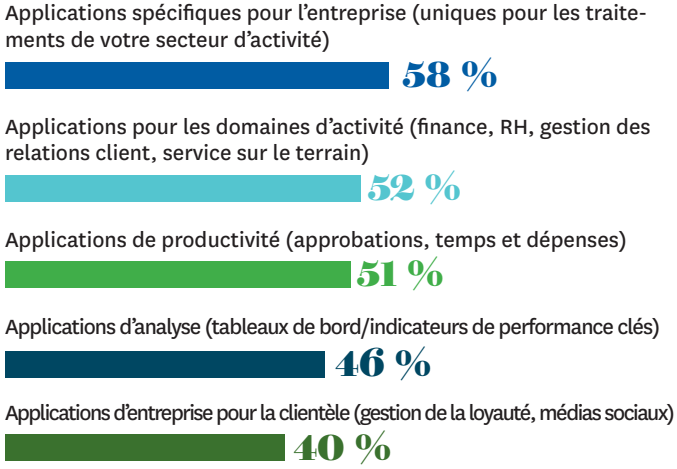
Donner aux employés l'accès aux informations sur leurs salaires et leurs avantages sociaux réduit le besoin d'intervention humaine de la part des RH, tout en permettant aux employés de consulter ces informations de chez eux ou lorsqu'ils sont en déplacement. En effet, les dispositifs mobiles sont en train de modifier de manière radicale les dispositions de voyage et leurs modifications : changer d'hôtel, organiser une location de voiture ou réserver un billet d'avion pendant les déplacements est source d'une formidable flexibilité.

En même temps, les technologies mobiles, particulièrement les tablettes, offrent d'excellentes opportunités d'apprentissage et de formation. Une étude et un rapport réalisés récemment par IDG Global Solutions sur l'utilisation des dispositifs mobiles par plus de 20 000 professionnels de

Diagramme 2

Applications mobiles déjà déployées

PARMI LES TYPES D'APPLICATIONS MOBILES SUIVANTS, QUELS SONT CEUX QUE VOTRE ENTREPRISE UTILISE ?



n = 140 répondants qui ont pris part au processus d'achat pour la technologie et les services mobiles

Source : services de recherche d'IDG, 2012

> En combinant le contexte et les analyses en temps réel, la mobilité va vraiment transformer notre manière de faire des affaires.

l'informatique, directeurs d'entreprise et clients indiquent que plus de la moitié d'entre eux ont regardé des vidéos à caractère professionnel sur leur dispositif mobile. Il est intéressant de constater qu'un plus grand nombre d'entre eux a accédé à ce contenu hors des heures de travail (68 pour cent) et pendant le week-end (57 pour cent), plutôt que pendant les heures ouvrables (40 pour cent).

Les technologies mobiles sont utiles aux services des ressources humaines lors du processus d'entretien d'embauche et elles leur permettent d'accéder rapidement aux sites de réseaux sociaux comme LinkedIn et Facebook pour identifier les employés potentiels. De plus, les applications mobiles de ressources humaines permettent de gérer les talents en assurant l'accès aux profils des employés et aux rapports d'indicateurs de performance clés.

OPÉRATIONS. À l'heure de la globalisation, les chaînes logistiques se mondialisent et les responsables de production doivent se tenir informés des problèmes importants associés aux inventaires et à la logistique. Avec la technologie mobile, les partenaires fabricants peuvent notifier les cadres par alerte, même après les heures ouvrables, afin de savoir ce qu'ils doivent faire. Cela permet d'optimiser les activités de la chaîne pour que la communication ne soit pas retardée si elle doit avoir lieu pendant la nuit ou pendant le week-end.

La technologie mobile est devenue indispensable dans de nombreux secteurs d'activité. « Les entreprises pharmaceutiques utilisent la technologie mobile pour modifier la manière dont elles partagent les données, prennent les commandes et font le suivi des inventaires », déclare Maribel Lopez, analyste en chef chez Lopez Research. « Les toutes dernières informations concernant les médicaments et les questions de conformité peuvent être publiées sur les tablettes. Les commerciaux peuvent se renseigner sur la disponibilité des stocks, procéder aux ventes et enregistrer la distribution des échantillons de médicaments sur un terminal mobile. »

Le résultat est une rentrée plus rapide des créances, une meilleure conformité réglementaire et une collecte de données plus précise. Mais il existe bien plus de possibilités opérationnelles potentielles en combinant les informations d'inventaire et les données client. Imaginez un détaillant avec des stocks excédentaires dans un endroit précis. Le détaillant peut, de son entrepôt et dans un rayon spécifique, à l'aide d'une tablette, envoyer un coupon valide à un instant et dans un endroit donnés à ses clients pour leur offrir des remises sur cette marchandise dans les 24 prochaines heures.

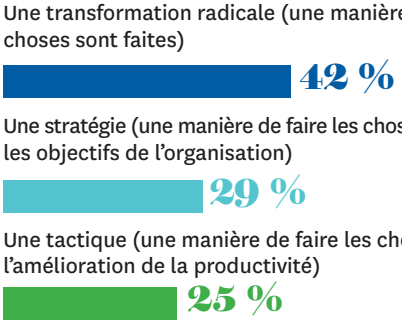
SERVICE. Un autre point d'intégration stratégique est l'unification de la communication mobile, qui incorpore des fonctions telles que la possibilité de connaître la disponibilité (présence) des employés et de les contacter où qu'ils soient, en utilisant différentes méthodes (message textuel, appel téléphonique ou email).

Considérez la situation d'une entreprise qui vend un équipement extrêmement complexe et qui reçoit un coup de téléphone d'un client paniqué qui a besoin d'une assistance urgente. La possibilité de contacter sur le terrain un technicien formé dans ce domaine, qui a accès aux plans techniques détaillés et autres antécédents, peut aider à résoudre ce problème en temps réel. Non seulement ce service permet de réduire les temps morts pour le client et les coûts liés à l'assistance, mais il renforce aussi le lien entre le client et le fournisseur.

Diagramme 3

Perception de la technologie mobile par les services informatiques

PARMI CE QUI SUIT, QU'EST-CE QUI DÉCRIT LE MIEUX LA PERCEPTION DES CADRES INFORMATIQUES DE LA TECHNOLOGIE MOBILE DANS VOTRE ORGANISATION ?



Source : services de recherche d'IDG, 2012

Que se passera-t-il ensuite ?

Il est presque impossible de mesurer la manière dont les technologies mobiles continueront d'affecter l'entreprise. Considérez la tendance croissante des employés à apporter leurs propres dispositifs et les effets de cette pratique sur les budgets informatiques et les dépenses d'investissement. Considérez l'habileté des fabricants, comme les entreprises de biens de consommation par exemple, qui étaient traditionnellement séparés des consommateurs finaux en raison de leurs méthodes de distribution : ils peuvent désormais offrir leurs coupons aux clients dans les points de vente.

Et ce n'est que le début. Les services des ventes, des relations humaines, des finances, ainsi que le secteur de l'entretien ne sont que quelques zones fonctionnelles sur le point d'être transformées par les technologies mobiles. Presque tous les secteurs de l'entreprise peuvent en profiter en intégrant les technologies mobiles à leurs processus et leurs flux de travail.

« Ce qui m'enthousiasme le plus à propos de la mobilité, c'est la capacité d'incorporer du contexte, comme l'emplacement, l'heure de la journée ou les données de sondage dans nos processus commerciaux », remarque Mme Lopez. « En combinant le contexte et les analyses en temps réel, la mobilité va vraiment transformer notre manière de faire des affaires. »

NOTE [1] http://www.mobilemarketingwatch.com/tablets-to-surpass-laptop-sales-in-2015-one-third-of-us-consumers-will-own-one-12356/

Sponsorisé par

Perspective du sponsor

SANJAY J. POONEN

PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL, GLOBAL SOLUTIONS

SAP

L'enthousiasme pour la technologie mobile au travail n'a jamais été aussi important. Cette tendance a vu le jour il y a déjà plusieurs années, lorsque des consommateurs motivés ont apporté leurs dispositifs mobiles au travail. Aujourd'hui, c'est l'entreprise qui bénéficie d'un rythme d'innovation mobile plus rapide que jamais.

Le temps est loin où il fallait craindre les risques de sécurité et où les départements informatiques essayaient d'empêcher les entreprises d'adopter les applications mobiles d'entreprise ou de limiter les investissements aux emails et aux calendriers. Aujourd'hui, plus de 70 pour cent des cadres informatiques disent que la mobilité est une vraie transformation stratégique.

Pour récolter les plus grands avantages de la mobilité, les organisations doivent aller plus loin que la recherche d'une meilleure productivité. Nos clients utilisent la technologie SAP, pas uniquement pour aider les employés à faire davantage pendant leurs temps morts, mais aussi pour transformer réellement les processus, les expériences et les transactions qui sont au cœur de leurs entreprises. Ces applications permettent d'améliorer l'engagement des clients et elles créent une boucle de commentaires en retour qui permet de prendre de meilleures décisions en moins de temps. Par exemple, Boston Scientific, un fabricant de dispositifs médicaux, donne à ses commerciaux des données sur les produits renforcées par des vidéos et des graphiques. Il leur est donc possible de donner aux médecins une compréhension plus juste et plus approfondie de la manière dont les produits peuvent les aider à sauver des vies.

C'est dans ces secteurs discrets que les signes de transformation les plus flagrants apparaissent. Les services des ventes, des ressources humaines, des opérations et des finances font partie des organisations internes qui utilisent les dispositifs mobiles pour prendre de meilleures décisions et rendre leurs clients, employés, fournisseurs et partenaires plus heureux.

Les applications mobiles de SAP alimentent ces transformations pour de nombreuses organisations importantes. Forts de nos nombreuses années d'expérience dans la rationalisation des processus de nos entreprises partenaires, nous avons misé sur notre leadership dans le domaine des technologies mobiles pour créer plusieurs dizaines d'applications mobiles qui changent les entreprises pour le mieux.

Prenons par exemple SAP Manager Insight : cette application, qui permet aux responsables de découvrir plus facilement les talents individuels, les attributs et les fiches personnelles de tous les employés sur un dispositif mobile, améliore l'efficacité des réunions stratégiques et facilite le placement rapide des bons candidats dans les bons rôles. Ainsi, les cadres du service financier peuvent utiliser SAP EPM sans fil, tout en visitant les sites d'emploi, afin d'obtenir des informations cruciales en temps réel, à propos des questions pouvant influencer les pertes et profits.

Pour SAP, l'enthousiasme et l'élan autour de la technologie mobile ont atteint un paroxysme et cela est dû à l'engouement de nos clients à utiliser nos applications mobiles pour transformer l'efficacité de leurs processus commerciaux.

Nous vous invitons à en apprendre davantage sur l'offre d'applications SAP mobiles et notre écosystème de partenaires en visitant notre site internet www.sap.com/france/mobilite. Vous comprendrez bientôt pourquoi le leadership des applications SAP mobiles est un stimulant essentiel dans la transformation et l'innovation mobile dans de nombreuses entreprises différentes.

Cordialement,

Sanjay J. Poonen
Président et directeur général,
Global Solutions, SAP

À PROPOS DE SAP

En tant que principal prestataire mondial de logiciels d'application commerciale, SAP offre des produits et des services qui peuvent accélérer l'innovation commerciale chez 183 000 clients dans plus de 120 pays.