

Compte-rendu de la Table Ronde
« Les solutions mobiles : prêt-à-porter ou sur-mesure ? »
Conférence / débat de l'AFUTT « Les solutions mobiles d'entreprises »
du 31 mai 2007 au Palais des Congrès de Paris

Animation :

Jean-Luc Koch, Directeur *Devoteam Consulting* (Société de conseil indépendante en réseaux et télécoms)

Participants :

- **Arnaud Affergan**, Responsable Solutions mobiles *Rayonnance* (Editeur/intégrateur de solutions mobiles d'entreprises sur PDA & Tablet PC)
- **Caroline Noublanche**, Présidente *Prylos* (Editeur du logiciel Y-Apps, applications métiers sur téléphone portable et Blackberry)
- **Yves Clisson**, PDG *Telelogos* (Editeur de progiciels de synchronisation et d'administration des terminaux distants)
- **François Girodolle**, Directeur Marketing *Netsize* (Fournisseur de services à valeur ajoutée pour les entreprises souhaitant déployer des applications mobiles)

Introduction par Jean-Luc Koch

Aujourd'hui, la quasi-totalité des entreprises est équipée de terminaux mobiles, principalement des téléphones mobiles et des PC portables (avec un taux de pénétration en entreprise > 90% et taux d'équipement des salariés > 50% - enquête décembre 2006).

Les décisions de renouvellement ou d'extensions de parc sont souvent motivées par l'intégration des dernières connectivités sans fil à ces terminaux (3G, WiFi, HSPDA, GPS...).

Si le WiFi et le GSM/GPRS demeurent les modes d'accès data mobile privilégiés par les professionnels (respectivement 42% et 32% des accès), les évolutions montrent que le GPRS sera graduellement remplacé par la 3G (UMTS/HSDPA et EDGE, qui représentent actuellement 31% des modes d'accès), offrant un confort d'utilisation grâce à un débit plus important, une couverture suffisante et une facilité d'accès (30% des PC portables fournis par les entreprises sont équipés de fonctionnalités 3G).

Une des grandes tendances qui s'est confirmée cette année est la progression de la substitution du fixe par le mobile. Néanmoins, aucune entreprise n'envisage une substitution totale de sa flotte fixe.

Ces derniers temps on constate par ailleurs que le marché grand public déteint sur le marché entreprise, avec la multiplication des offres multiplay (ou « boxes ») et de convergence. Ce marché est tiré par les offres des opérateurs mobiles, qui sont considérés par 62% des professionnels comme les acteurs légitimes pour proposer ces nouvelles offres.

La multiplication des boxes, équipées en série de la fonction WiFi, a eu pour effet de développer un nouveau marché : celui des téléphones bi-mode, qui permettent de téléphoner à tarif réduit depuis son mobile en faisant transiter les communications voix sur le réseau IP.

On ne peut évoquer les applications mobiles en entreprise sans soulever le problème de la sécurité. L'enquête annuelle sur les usages de la mobilité en entreprise, menée par Devoteam Consulting en décembre dernier, a révélé que si la sécurité demeurait un des principaux freins à l'adoption de solutions mobiles, ce frein continuait de s'estomper : 60% des entreprises interrogées considèrent le niveau de sécurité de leurs solutions mobiles satisfaisant.

Il est désormais établi et vérifié que les entreprises ont un besoin croissant de solutions mobiles : aujourd'hui, les utilisateurs considèrent comme normal le fait de pouvoir accéder à leur SI à tout moment en situation de mobilité, comme ils le feraient depuis leur PC de bureau.

L'offre de solutions existantes, disponibles et commercialisables est aujourd'hui mature ; pour s'y retrouver dans cette pléthore d'offres, il convient de proposer un outil de référence aux prescripteurs et utilisateurs de solutions mobiles.

Dans ce but, un annuaire recensant les principaux acteurs de la mobilité en entreprise est né il y a 3 ans sous l'impulsion de Bouygues Télécom, en collaboration avec l'AFUTT (Association Française des Utilisateurs de Télécommunications) et le cabinet de conseil Devoteam Consulting. L'objectif était de permettre aux entreprises de disposer d'un outil pour monter un projet mobile efficace à moindre coût en choisissant les solutions les mieux adaptées à leurs besoins et problématiques métier.

Jusqu'alors édité annuellement en version papier, cet annuaire a pris cette année la forme d'un portail Internet : www.lessolutionsmobiles.com

1. Applications mobiles : le défi de l'intégration

Aujourd'hui, l'intégration relève-t-elle davantage du sur-mesure ou du « prêt-à-porter » ? On constate chez une majorité d'acteurs une tendance à la standardisation des solutions mobiles. Ainsi, des applications mobiles que l'on pourrait qualifier de « prêt-à-porter » se généralisent chez les éditeurs.

Le rôle des intégrateurs sera d'adapter ces solutions existantes afin de les faire correspondre aux besoins du client. On pourra ainsi atteindre le « sur mesure » grâce à quelques retouches des solutions standardisées.

Caroline Noublanche explique ainsi que Prylos déploie des solutions que l'on pourrait qualifier de « prêt-à-porter » : son logiciel Y-Apps est un produit unique, décliné en 4 solutions métiers identiques à 98%. Les 2% restants sont définis en fonction des besoins du client (cinématique des écrans...). Pour Prylos, le temps de déploiement d'un projet de mobilité va varier essentiellement en fonction de la longueur du processus de décision de l'entreprise cliente.

2. Stratégies : écosystème ou intégration verticale ?

En ce qui concerne la mise en œuvre d'un projet de mobilité en entreprise, on peut envisager deux modes de fonctionnement : la mise en place d'un écosystème ou l'intégration verticale.

Ce choix va essentiellement dépendre de la complexité du projet à mettre en œuvre.

Ainsi, pour Caroline Noublanche, l'acteur clé est l'opérateur de téléphonie mobile car c'est lui qui va accompagner le déploiement. L'intégrateur va également jouer un rôle important, en travaillant sur le système d'information de l'entreprise.

Selon Yves Clisson, l'écosystème de base est composé du client, de l'intégrateur et des constructeurs de terminaux. Mais l'écosystème à mettre en place va dépendre du logiciel mis en œuvre ; ainsi, pour un applicatif de synchronisation, la réussite du projet reposera avant tout sur une collaboration entre éditeurs et SSII.

François Girodolle avance que chez Netsize, le fonctionnement en écosystème est le maître mot. Pour les solutions de mobilité dites de « prêt-à-porter », les opérateurs réseaux sont les acteurs clés de cet écosystème. Mais plus on va vers des solutions « sur-mesure » qui requièrent un panel d'options technologiques en adéquation avec les besoins du client, plus l'écosystème va se complexifier et inclure des intégrateurs, des éditeurs...

Arnaud Affergan considère que l'intégrateur est le chef d'orchestre du déploiement ; garant de la bonne conduite du projet, il va assurer la coordination d'une multitude d'acteurs : des constructeurs de terminaux, des opérateurs ou des fournisseurs de services à valeur ajoutée, des SSII, des éditeurs...

3. Tour d'horizon des applications qui marchent

Selon nos intervenants, deux conditions vont déterminer le succès d'une application mobile :

- la standardisation
- l'interopérabilité

Ainsi, d'après Yves Clisson, on assiste à une standardisation aux niveau des terminaux : administration, provisioning, surveillance, inventaire... ce qui n'est pas encore le cas des applicatifs ; en effet, l'intégration implique l'utilisation d'une variété de technologies, de plateformes, etc.

Caroline Noublanche estime, elle, que les applicatifs mobiles sont déjà plus ou moins standardisés. Aujourd'hui, la quasi-totalité des intégrateurs, qui sont les interlocuteurs privilégiés des acteurs de taille moyenne souhaitant déployer un projet mobile, déploie une solution standard ; désormais, la customisation ne s'effectue qu'au niveau de l'implémentation.

Un autre facteur-clé de succès est l'interopérabilité des applications. Ainsi, François Girodolle explique qu'il existe sur le marché deux standards :

- le SMS, porté par la technologie GSM, a l'avantage d'être interopérable.
- l'IP, qui est porté par le WiFi et le WiMax

Une des principales problématiques de la mobilité est la zone de couverture proposée par l'opérateur. Celle-ci va en effet déterminer la zone de service offerte par l'entreprise utilisatrice. D'où l'intérêt de bénéficier d'un guichet unique si le projet prend place dans plusieurs pays, afin de gérer les relations avec 3 ou 4 opérateurs différents.

De son côté, Arnaud Affergan explique que Rayonnance a choisi la plateforme Microsoft Windows Mobile car elle offre l'avantage d'être compatible avec 80% des applications métier, ainsi qu'avec un large choix de terminaux.

Mais Caroline Noublanche objecte qu'il faut se méfier de ces statistiques de compatibilité ; en effet, seul 3% du parc de terminaux mobiles (tous types de terminaux et de population (B2B/B2C) confondus) ont des systèmes d'exploitation ouverts, ce qui relativise l'intérêt d'une compatibilité avec l'OS Microsoft.

C'est pourquoi la société Prylos a choisi la technologie JAVA, afin de s'affranchir des OS. Cela peut s'avérer d'autant plus utile qu'un projet s'étalant dans la durée ne s'effectuera pas forcément du début à la fin avec les mêmes terminaux.

4. Comment faciliter l'adoption de ces technologies par les entreprises ?

Selon Arnaud Affergan, les facteurs de succès d'une adoption des technologies mobiles par les entreprises tiennent en trois points :

- Mettre en place une méthodologie de transmission des bases de données pour les projets d'ERP
- Travailler de concert avec les différents acteurs du projet
- S'adapter au système d'information du client

Pour Yves Clisson, les technologies mobiles seront d'autant plus facilement adoptées grâce à une offre middleware standardisée qui s'intègre au SI du client, car chaque situation est un cas particulier qui nécessite une implémentation différente.

Jean-Luc Koch conclut sur le fait que les solutions mobiles semblent encore à l'ère du « sur-mesure » sur la partie applicative, tandis que nous sommes en plein dans celle du « prêt-à-porter » au niveau des terminaux. En revanche, il faudra encore patienter quelques années avant d'assister à une commodisation de l'ensemble.