

MOBILITÉ Les entreprises ont du mal à faire face à la recrudescence des outils nomades

Les bonnes pratiques pour centraliser la gestion des smartphones

Le smartphone, avec sa connexion internet mobile et son accessibilité poussée, concernerait 12 % des personnes équipées de mobiles professionnels. C'est ce qu'indique le rapport daté de mai 2010 de l'Association française des opérateurs mobiles (Afom). En 2009, le parc français global de ce type de téléphones a plus que doublé, selon l'Idate. Cinq systèmes d'exploitation se partagent le marché : iOS (iPhone), Symbian (Nokia), RIM OS (BlackBerry), Windows Mobile (Microsoft) et Android (Google).

A cette tendance majeure, s'ajoutent deux autres phénomènes : l'invasion des mobiles personnels utilisés à des fins professionnelles et la généralisation des boutiques d'applications en ligne. Ces ingrédients réunis compliquent la gestion de la mobilité par les entreprises. Heureusement, il existe des logiciels de gestion dits d'EMM (Enterprise Mobility Management) pour rendre conforme les terminaux avec la politique de l'entreprise, assurer la sécurité des données qu'ils contiennent ainsi que celle des informations échangées avec le système d'information.

Tout commence par une bonne cartographie du parc de mobiles déjà en place

« Une stratégie de mobilité globale doit être gérée de façon centralisée par le département des technologies de l'information (IT). Cependant, nous recommandons vivement d'impliquer d'autres métiers dans la définition de cette stratégie, notamment la sécurité, les fonctions opérationnelles, mais aussi le département juridique », explique Andrew Borg, analyste chez Aberdeen Group. Dans son étude intitulée « Enterprise Mobility Management : Optimizing the Full Mobile Lifecycle », il rappelle quelques bonnes pratiques pour appliquer cette démarche sans risque et à moindre coût.

Dans la pratique, tout commence par une bonne cartographie du parc de



Face à l'explosion du parc français, les opérateurs se lancent dans l'administration externalisée.

mobiles déjà en place afin de repérer ceux qui sont conformes à la politique IT de l'entreprise et ceux qui ne le sont pas encore. Ensuite, une des bases de l'EMM est la gestion à distance des mobiles. Il s'agit donc de s'équiper d'outils pour pousser, via le réseau mobile (Over the Air, ou OTA) les mises à jour, les applications, les règles de sécurité, etc. à tous les mobiles, quel que soit leur système d'exploitation, tout cela généralement depuis une plate-forme unique.

En plus des solutions traditionnelles hébergées et gérées par les entreprises elles-mêmes, depuis la mi-2010, les opérateurs de téléphonie mobile pro-

posent des services de gestion de leurs flottes mobiles en mode SaaS (Software as a Service).

Personnaliser les solutions métier

Autre point abordé par le rapport d'Aberdeen Group, le domaine applicatif. Là, les entreprises doivent faire preuve de créativité en personnalisant leurs propres solutions métier. Car, en plus de la gestion des terminaux, leur usage au quotidien fait partie intégrante d'une stratégie complète de mobilité. Les applications métier personnalisées, en automatisant certains processus et en accélérant les échanges avec le système d'information et les collaborateurs, dopent la compétitivité.

Les outils de collaboration, qui ont déjà révolutionné le monde du PC, sont en train de s'adapter aux environnements mobiles. La société d'études recommande donc de standardiser la production et la diffusion d'applications telles que la messagerie instantanée, les wikis mobiles et le microblogging. Enfin, ces pratiques et usages doivent s'appuyer sur un support législatif complet apportant des réponses claires sur les conditions d'usages des terminaux, sans oublier de prendre en considération les cas de perte ou de vol de smartphones et donc de données potentiellement sensibles. ■ EDDYE DIBAR

! À SAVOIR

Deux modes de gestion

Solutions pour une gestion interne

- Sybase.
- Good Technology.
- Mobiquant.
- Ibelem.

Gestion externalisée

- OBS (pour BlackBerry uniquement).
- Bouygues Telecom Entreprise (outil basé sur le logiciel Faveod).