

CARNET D'EXPERT

LES SECRETS POUR BIEN GÉRER UN PROJET DE MOBILITÉ

Ils sont en première ligne. Les experts Samsung accompagnent jour après jour les grandes entreprises dans leur périple vers la mobilité. Leur mission ? Comprendre les besoins, trouver les solutions et montrer la voie pour faire de chaque défi une opportunité de transformation bénéfique pour le business. Après avoir sillonné la France, mené à bien des centaines de projets et avoir été confrontés à une multitude de situations, ils ouvrent aujourd'hui leurs carnets de voyage et livrent tous leurs secrets pour éviter les pièges.

Chaque entreprise est unique. Sa taille, son secteur d'activité, ses contraintes réglementaires, sa maturité technologique, ses ambitions commerciales, ses équipes, sa localisation ou encore son ancienneté sont autant d'éléments qui la caractérisent et constituent son identité propre. En matière de technologie informatique, cette diversité n'est pas sans conséquence. Car s'il n'existe pas deux sociétés identiques, une même problématique

peut réclamer des réponses bien différentes. C'est ce défi que les équipes Samsung Solutions Mobilité tentent de relever au quotidien. Alors que la mobilité devient la norme chez les professionnels, toutes les organisations cherchent à étendre leur système d'information au-delà des murs de l'entreprise et à rendre leurs données et applications accessibles de n'importe où, n'importe quand. Mais aucune ne peut le

faire de la même façon. « Notre équipe est au plus près des clients, explique Kevin Bambara, responsable technique de compte chez Samsung. Notre mission est d'identifier précisément les difficultés auxquelles ils peuvent être confrontés et d'adapter les solutions matérielles et logicielles en fonction de leurs besoins propres ». Préparation, analyse et anticipation sont donc les maîtres-mots. ...

NOTRE MISSION EST D'IDENTIFIER PRÉCISÉMENT LES DIFFICULTÉS DE NOS CLIENTS ET D'ADAPTER LES SOLUTIONS MATÉRIELLES ET LOGICIELLES EN FONCTION DE LEURS BESOINS PROPRES ”

Kevin Bambara, responsable technique de compte chez Samsung

PRENDRE LE TEMPS D'ALLER VITE

La technologie est un moyen et non une fin. Avant de penser solution, la première étape est donc de définir le besoin fonctionnel. Et pour cela, les échanges avec le métier seront clés afin de comprendre les attentes de chacun, mais aussi le niveau d'accompagnement qui sera nécessaire par la suite. Exemple avec une entreprise industrielle de plus de 10 000 collaborateurs. Ces derniers souhaitaient pouvoir accéder à leur messagerie ainsi qu'à l'intranet de l'entreprise sur leurs terminaux mobiles, tout en conservant une séparation claire des données professionnelles et personnelles.

Mais pour faciliter la conduite du changement, il était important que ceux-ci n'aient aucune manipulation à réaliser sur l'appareil. « *Nous avons pris deux ans pour bien cerner les contours du projet et proposer les solutions capables de satisfaire les exigences, explique Kevin Bambara. Cela représente évidemment beaucoup de temps mais ce choix s'est avéré payant.* » Ces 24 mois d'échange et de préparation ont permis de déployer en un an une solution dont le seul déploiement peut habituellement réclamer jusqu'à trois ans de travail.

OBSTACLE OU OPPORTUNITÉ ?

La technologie est un accélérateur et non un frein. Qu'il s'agisse de consulter son agenda professionnel sur son téléphone, de recevoir et envoyer des mails depuis sa tablette ou d'imprimer un document à distance, la mobilité est un moyen pour les collaborateurs de gagner en productivité. Les contraintes techniques, bien que réelles et indissociables du projet, ne doivent donc pas être un obstacle à la mise en place d'un meilleur environnement de travail. « *Un de nos clients avait besoin de suivre et maintenir le contact avec les collaborateurs en déplacement sur le terrain, raconte Kevin Bambara. Mais ces derniers étaient équipés de features phones obsolètes qui ne permettaient pas de leur envoyer des instructions et de recevoir des retours de leur part. Le matériel était devenu une entrave au business.* »

La décision a donc été prise de faire de cette entrave une opportunité et de remplacer le parc obsolète par une nouvelle flotte de *smartphones*, à la fois plus à même de servir les équipes en déplacement, mais également plus en phase avec les contraintes de gestion et de sécurité du personnel IT. « *Grâce aux technologies disponibles aujourd'hui, comme les solutions MDM, il est tout à fait possible de concilier les attentes métier et les exigences IT* », affirme le responsable technique. ●●●

4 ÉTAPES

POUR RÉUSSIR SON PROJET

- Recueillir les besoins fonctionnels
- Définir les solutions techniques adaptées
- Identifier les bons interlocuteurs
- Tester, déployer et maintenir

4 CONTRAINTES

TECHNIQUES POUR INTÉGRER LE SI

- Sécurité des données
- Intégration avec le *legacy*
- Architecture réseau
- Hétérogénéité des terminaux

...
**UN BESOIN MÉTIER,
UN PROJET IT**

La collaboration entre toutes les divisions de l'entreprise est primordiale à la réussite du projet. Mais réussir à limiter le nombre de décideurs sera un exercice tout aussi crucial pour tenir les délais. Tout d'abord, plus l'équipe en charge du projet sera nombreuse, plus cela augmentera le risque de prises de décisions contradictoires et de pertes d'informations. Ensuite, si le métier peut être à l'origine du projet, sa mise en œuvre doit rester entre les mains de la DSI, qui dispose d'une vision globale sur le système d'information.

« Nous sommes intervenus dans une entreprise où un projet de mobilité avait été mené par l'équipe métier concernée, se souvient Kevin Bambara. Cette dernière avait géré pendant un an le développement d'une application mobile à destination des commerciaux. Une fois achevée, le logiciel fonctionnait mais le niveau de sécurité n'était pas conforme aux exigences réglementaires du secteur et l'application ne pouvait communiquer avec les autres systèmes déjà en place ». Sécurité des données et intégration avec l'existant, deux composantes majeures d'un projet de mobilité qui avaient été ignorées et qui ont obligé l'entreprise à reprendre son projet de zéro, accumulant ainsi un retard de deux ans.

**4 CONSEILS
POUR TENIR LES DÉLAIS**

- Limiter le nombre de décideurs
- Maintenir un pilotage IT
- Suivre le projet de bout en bout
- S'entourer d'experts

**Y A-T-IL UN EXPERT
DANS L'AVION ?**

Si les étapes de préparation ont bien été respectées, la phase de déploiement ne devrait pas réserver de mauvaises surprises. Toutefois, chaque système d'information ayant ses spécificités, il est toujours possible qu'un imprévu survienne. C'est pourquoi il est important que le projet soit suivi du début à la fin par une personne qui non seulement s'assure qu'à chaque passage de relais, toutes les informations aient bien été partagées, mais dispose également des connaissances techniques nécessaires pour rectifier le tir en cas d'incident. « Il ya quelques mois, nous avons aidé un client à réaliser un projet pilote, raconte l'expert Samsung. Nous avons ensuite passé la main à leur partenaire habituel pour la mise en production. Mais celui-ci, peu habitué aux projets mobiles, a déployé la configuration de test à l'identique pour l'ensemble des collaborateurs ».

Résultat, tous les terminaux ont été associés à l'unique compte Android utilisé

pour le pilote, au lieu d'être rattachés aux différents comptes utilisateurs. Une situation qui plaçait l'entreprise en infraction vis-à-vis des conditions d'utilisation de la plateforme et engageait donc sa responsabilité juridique.

Autre situation, certaines organisations, notamment dans le secteur public, préfèrent confier la mise en œuvre du projet à leurs propres équipes. Dans ce cas, un accompagnement sur mesure peut néanmoins s'avérer utile pour pallier certaines difficultés sur des points techniques précis ou se tenir informé des mises à jour récentes d'une solution. « Pour les clients qui souhaitent capitaliser sur leurs ressources internes, nous nous positionnons en assistant à maîtrise d'ouvrage, indique Kevin Bambara. Nous fournissons tout le support et les informations dont l'équipe a besoin sur les équipements et logiciels Samsung afin qu'elle puisse mener à bien son projet. » À chaque besoin, sa solution.

**4 PRÉCEPTES
POUR FAIRE FACE À L'IMPRÉVU**

- Connaître l'historique du projet
- Partager toutes les informations
- Disposer d'un expert technique
- Se rapprocher du fournisseur

**GRÂCE AUX TECHNOLOGIES
ACTUELLES, COMME LES
SOLUTIONS MDM, IL EST TOUT
À FAIT POSSIBLE DE
CONCILIER LES ATTENTES
MÉTIER ET LES EXIGENCES IT ”**

Kevin Bambara, responsable technique de compte chez Samsung

Chaque projet de mobilité est différent. Mais tous ont un point commun : quel que soit le chemin pris et les solutions mises en œuvre, il est indispensable d'être accompagné par les bons interlocuteurs pour mener à bien sa transformation.

Les équipes Samsung sont à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

N'hésitez pas à nous contacter !