

# simpliCity

MOBILITY <sup>2014</sup>

LES TECHNOLOGIES MOBILES  
MODIFIENT NOTRE MANIÈRE DE  
TRAVAILLER, DE COMMUNIQUER  
ET DE VIVRE.

QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE POUR LE  
CFO, L'IT MANAGER, LE HR MANAGER, ...?

“ TOUT LE MONDE  
CONSTRUIT DES APPS  
– MÊME VOUS ET MOI ”

Les dernières tendances

## **SUR LA VOIE DU WALHALLA MOBILE**

TOUT SUR LE NOUVEAU TRAVAIL

**BYOD : COMMENT GÉRER  
CE PHÉNOMÈNE ?**

**POURQUOI PASSER AUX  
ENTERPRISE APP STORES ?**

**REALDOLMEN**

## THE MOBILE ENTERPRISE

La base technologique de votre stratégie mobile

### 6 Sur la voie du Walhalla mobile

Les entreprises doivent arrêter les bons choix pour exploiter pleinement les technologies mobiles. **David Steppe et Kevin Dockx** nous expliquent les éléments à prendre en compte.

**9 Haute connectivité et haute disponibilité** sans solliciter le réseau d'entreprise  
**Conny Van den Steen, Division Manager Cloud Solutions**, explique comment adapter votre centre de données à l'ère mobile.

**10 Approche standardisée** prenant en compte l'expérience utilisateur  
+

**Le développement d'applications mobiles** est de plus en plus populaire.  
**Kevin Dockx** donne quelques explications à ce propos.

## THE MOBILE BUSINESS

L'impact du travail mobile sur l'organisation interne

### 12 Travailler autrement

Le travail mobile exige une autre organisation, comme nous l'explique **Elke Jeurissen de la Coalition pour le Nouveau Travail**.

### 14 "Nous n'avons pas besoin de nouvelles lois, mais de bon sens !"

**Erik Valgaeren du cabinet d'avocats Stibbe** examine les conséquences juridiques des stratégies mobiles.

### 16 Le travail mobile, source d'économies

Le CFO doit également tenir compte de la popularité de la mobilité. **David Steppe** nous explique pourquoi.

### 18 Votre bureau mobile

Les travailleurs mobiles ont besoin du matériel adéquat. Ce thème n'a plus de secret pour **An Lenders, Division Manager High Performance Workplace**.

### 20 Des Apps dans le panier

Un nombre sans cesse croissant d'entreprises adoptent les « entreprise appstores » afin de gérer les logiciels pour les terminaux mobiles. **Kevin Dockx** nous explique pourquoi.

## THE MOBILE CUSTOMER

L'impact du travail mobile sur les relations avec le client

### 22 "L'informatique joue un rôle déterminant dans le budget marketing"

L'ère mobile ouvre de nouvelles possibilités de communication avec votre client, mais selon **Thomas Verschueren, Corporate Marketing & Communications Manager**, cela suppose une solide préparation.

### 24 Efficience à tous les niveaux

Pour communiquer avec votre client, vous devez apprendre à mieux le connaître. **Wim Geukens, CRM Division Manager**, et **Dimitri Maesfranckx, Division Manager Business Insights**, expliquent comment le CRM et les Big Data peuvent vous y aider.





“Notre mobilité accrue crée de nouvelles possibilités, de nouvelles manières de travailler, mais également de nouveaux défis.”

**De nouvelles technologies innovantes nous ont affranchis de nos bureaux physiques pour l'exercice de nos activités.** En termes d'appareils, nous n'avons que l'embaras du choix : des smartphones compacts aux puissants ordinateurs portables, en passant par les différents types de tablettes. Sur ces appareils, nous pouvons utiliser des apps à la fois conviviales et aux graphismes plaisants. Enfin, nous pouvons être connectés à tous nos collègues, clients, experts, etc., à toute heure et en tout lieu grâce à des réseaux sans fil haut débit.

Notre mobilité accrue crée de nouvelles possibilités, de nouvelles manières de travailler, mais également de nouveaux défis. Les employés de bureau sont de moins en moins nombreux à être physiquement présents au sein des entreprises. Il est en effet tout à fait possible de se réunir à 9h00 pour peu que l'on utilise les systèmes de vidéoconférence. Mais quand se termine la journée de travail ? Qui est le propriétaire des appareils effectivement utilisés ? Dans la mesure où l'information est désormais disponible partout et à tout moment, comment permettre à vos collaborateurs d'y accéder et d'empêcher le reste du monde d'en faire de même ?

Nous nous employons à apporter une réponse à ces questions et à bien d'autres encore dans cette édition de *Simplicity Magazine*. Dans un premier temps, nous examinons les principales tendances découlant de l'utilisation croissante des technologies mobiles et leurs conséquences présentes et futures.

Intitulée *The Mobile Enterprise*, la partie suivante passe en revue les choix technologiques que les entreprises doivent opérer pour exploiter pleinement ces tendances. Comment adapter son centre de données ? Comment construire des apps mobiles adaptées à l'infrastructure informatique de son entreprise ?

Le chapitre *Mobile Business* s'intéresse aux conséquences qu'ont les technologies sur l'organisation interne. Qu'est-ce qui change pour le HR Manager ? Quels éléments le CFO doit-il prendre en compte ? Y a-t-il également des aspects juridiques à surveiller ?

Enfin, dans *The Mobile Customer*, nous analysons les effets de la mobilité sur les relations avec le client. Aujourd'hui, la communication est de plus en plus bilatérale, parce qu'elle se déroule, entre autres, sur les réseaux sociaux. Les entreprises peuvent ainsi en savoir nettement plus sur leurs clients. Mais comment exploiter au mieux ces informations ?

Il n'est pas possible pour le moment de prévoir toutes les conséquences de la révolution mobile. Selon certains experts, elle ne vient en fait que commencer... Mais il y a fort à parier que nous travaillerons tous d'une tout autre manière dans quelques années. Raison suffisante s'il en est pour approfondir la question.

Bonne lecture.

Marc De Keersmaecker, General Manager de RealDolmen

# “Tout le monde construit des apps – même vous et moi”

Il est étonnant de constater l'ampleur des conséquences qu'ont certain nombre d'innovations technologiques - terminaux mobiles, apps et réseaux sans fil améliorés - qu'on peut à peine qualifier de révolutionnaires. Une fois affranchi de nos bureaux, nous allons travailler autrement, nous aurons une autre relation avec l'informatique, nous communiquerons différemment et, partant, nous vivrons différemment. Et cette liste n'est pas exhaustive !

4

Il suffit de se pencher sur le concept de mobilité pour constater qu'il est difficile de le définir. Selon **David Steppe, Division Manager Workplace Solutions**, il s'agit d'« un bric-à-brac de technologies et de manières de transmettre quelque chose de A à B ou de le mettre à disposition, en vue d'améliorer l'efficacité, la productivité et la rentabilité de l'entreprise. »

Selon son collègue, **Kevin Dockx, Mobile Solution Architect**, il se résume en finale à notre manière de gérer les contenus : « C'est une étape logique dans une évolution historique. Tout a commencé par les peintures rupestres, puis ce fut au tour des tablettes d'argile, du parchemin, du papier, des machines à écrire, des premiers ordinateurs, etc. L'homme s'est toujours attaché à transmettre son message plus efficacement.

“L'homme s'est toujours attaché à transmettre son message plus efficacement. Nous voulons pouvoir travailler, communiquer et faire concurrence toujours plus vite.”

Nous voulons accélérer sans cesse nos rythmes de travail, de communications, de concurrence... En fait, ce n'est pas la technologie qui nourrit l'innovation, mais plutôt ce qu'en fait l'homme. La technologie n'a qu'un rôle accessoire, de soutien. »

## TOUT AU CONTENU ?

Au final, tout gravite autour du contenu. Et comme les technologies mobiles peuvent assurer une diffusion plus rapide et à plus grande échelle du contenu, son impact ne fait qu'augmenter. « Celui qui détient le contenu, détient le pouvoir », estime

Steppe. « Pour les entreprises, cette évolution signifie qu'elles doivent redéfinir leurs priorités. Peu importe où se trouve votre serveur, sa capacité ou sa vitesse. Nous devons nous concentrer sur des outils destinés à créer, collecter et corriger le contenu. Inspirons-nous du monde des jeux où de tels outils existent depuis longtemps. Le propriétaire d'une PlayStation doit régulièrement passer à la caisse pour acheter de nouveaux jeux. C'est en effet le contenu qui est lucratif. »

Il constate aussi une évolution semblable dans le monde de l'informatique plus traditionnel. « Apple propose son système d'exploitation gratuitement. Microsoft devra donc lui emboîter le pas. Des programmes, et a fortiori les apps, sont aussi de plus en plus fréquemment gratuits. Comment, dans ce cas, les entreprises peuvent-elles encore générer des revenus ? À partir de contenus uniques et précieux. La prochaine étape ? Des appareils gratuits ! C'est presque le cas dans le secteur de la téléphonie : les GSM



sont déjà souvent gratuits ou ne coûtent qu'un euro symbolique. Ils ne sont bien évidemment pas réellement gratuits, mais leur prix est compris dans celui du service. »

Et n'oublions pas que le contenu comprend aussi le comportement du consommateur : ses préférences, ses antécédents. « En fait, nous sommes tous – parfois sans en avoir conscience – en train de créer, de construire ou d'améliorer des apps. Nos comportements en ligne, le contenu que nous produisons ou partageons, chaque interaction et chaque commentaire sont collectés et monnayés. Ce que nous ne payons pas en euros, nous le payons en vie privée, en cédant des informations. Il y a toujours un prix à payer. »

## NOUVEAUX GADGETS

De nombreux appareils technologiques sont déjà commercialisés depuis un certain temps. Ils sont régulièrement rejoints par de nouveaux gadgets, comme les lunettes

Google. « Si l'on en parle aujourd'hui avec une certaine condescendance, elles sont appelées, selon moi, à faire partie de notre vie à l'avenir », indique Steppe. « Pour le moment, les attentes sont toutefois trop importantes. Beaucoup d'eau aura encore coulé sous les ponts avant de trouver les bons avantages et la bonne utilisation. Il se peut même qu'elles deviennent un accessoire de niche, par exemple dans les soins de santé. Nous n'avons pas encore compris où elles peuvent apporter une véritable valeur ajoutée. »

Des adaptations apportées à des appareils existants pourront aussi être à l'origine de grands changements. « Les possibilités avec les capteurs, les smartphones et les tablettes sont encore incalculables », souligne

Dockx. « Des compagnies d'assurance pourraient par exemple contrôler votre comportement sur la route. Dès lors que leurs clients acceptent de partager ces informations, les compagnies pourront calculer plus précisément leurs risques et leurs primes. Avec, en récompense, une réduction de prix pour ceux qui se prêteront au jeu. C'est une belle illustration de l'utilisabilité accrue de l'informatique. Le but ultime est que la technologie disparaisse à l'arrière-plan. La technologie ne peut pas faire obstacle à l'expérience utilisateur, comme c'est encore trop fréquemment le cas. »

“Ce que nous ne payons pas en euros, nous le payons en vie privée, en cédant des informations. Il y a toujours un prix à payer!”

## THE MOBILE ENTERPRISE

Cette partie se penche sur les choix technologiques que les entreprises ou organisations doivent opérer pour surfer pleinement sur ces nouvelles tendances. Comment y adapter votre centre de données ? Comment développer des apps mobiles adaptées à l'infrastructure informatique de votre entreprise ?

# Sur la voie du Walhalla mobile

6

Le travail mobile s'accompagne d'un grand nombre de nouvelles possibilités qui ne se traduisent toutefois pas toutes dans les faits. Les entreprises doivent opérer les bons choix technologiques pour en profiter pleinement. Quels sont les éléments à prendre en compte ? Quels sont les défis, voire les menaces qui se profilent ?

Qui dit mobilité, dit apps. « Les apps sont de petits programmes efficaces dotés d'une fonctionnalité limitée et d'une interface qui leur est propre », nous apprend **Kevin Dockx, Mobile Solution Architect**. « Les applications consolident un ensemble plus grand de fonctions. On constate de plus en plus souvent que des apps remplacent de « véritables » applications, également au sein des entreprises. Nous y sommes habitués sur notre tablette ou

smartphone, et trouvons tout à fait normal de les utiliser au travail. Cependant, les conséquences à long terme n'apparaissent pas encore clairement. En effet, les apps peuvent déboucher sur une certaine fragmentation. Il se peut qu'une tendance à la consolidation se manifeste sous peu, avec une polarisation sur le contenu et l'utilisabilité. Un retour de balancier en quelque sorte. » ➔

**KEVIN DOCKX,**  
Mobile Solution Architect

**DAVID STEPPE,**  
Division Manager Workplace Solutions





## Des technologies mobiles sauveuses de vies

De nombreuses entreprises estiment que le travail mobile est plus efficace et, partant, augmente la productivité. Pour d'autres entreprises, il est crucial que les collaborateurs aient accès sur site à toutes les informations et tous les canaux de communication. Dans l'industrie, la chimie et les ports ou dans les entreprises qui ont des collaborateurs itinérants dépêchés chez des clients pour réparer ou entretenir des installations, l'on utilise souvent des « rugged devices » (autrement dit des appareils robustes résistant aux chocs et qui satisfont aux exigences des secteurs spécifiques) avec Windows Mobile. Aujourd'hui, il y a moyen d'y faire tourner une version mobile de Rimses, le logiciel destiné au secteur de l'entretien professionnel développé par RealDolmen en interne.

« Au cours du dernier salon Bemis Maintenance, Rimses a encore été applaudi pour la solution de sécurité intégrée à la version mobile », indique **Martin Smit, Business Development Manager Rimses**. « Le logiciel prévoit par exemple des « permis de travail » qui visent à éviter toutes sortes de risques (chutes, coupures, explosions, contamination, etc.). Par ailleurs, il existe aussi des check-lists avec des actions à effectuer pour exécuter une certaine tâche. Il s'agit tantôt de couper l'alimentation électrique, tantôt de porter votre casque, etc. Ces actions sont toutes reprises dans la version mobile du logiciel de Rimses. Ce faisant, la sécurité fait partie intégrante du travail. »

Par ailleurs, la version mobile d'une telle application est extrêmement pratique. « Vous pouvez par exemple compléter immédiatement les indices des compteurs dans l'app », indique Smit. « Cette approche est beaucoup plus rapide et précise que la consignation sur site, suivie de la retranscription ultérieure au bureau. Grâce au scanner intégré, il est aussi possible d'introduire directement certains éléments. Aujourd'hui, une partie de ces actions sont encore effectuées sur papier, ce qui s'accompagne de travaux administratifs et de risques d'erreurs supplémentaires. »

## ➔ LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE EST LA PLUS GRANDE PRÉOCCUPATION

Depuis l'avènement des technologies mobiles, de quoi les entreprises ont-elles le plus besoin ? **David Steppe, Division Manager Workplace Solutions**, énumère les principaux domaines : « Storage, Business Intelligence et Security. Tout le monde s'interroge sur le niveau de sécurité qui entoure ses données. »

Ces trois domaines sont étroitement imbriqués dans les grands défis, voire les menaces, auxquels les entreprises sont confrontées sur la voie du Walhalla mobile. « Il va de soi que le respect de la vie privée est la plus grande préoccupation », estime Steppe. « Une grande partie des communications empruntent les réseaux sociaux où l'on partage souvent des informations à caractère personnel. Certaines apps utilisent en outre des données géographiques, ce qui est aussi une violation de la vie privée. »

8

« Un autre problème réside dans la perte de qualité », complète Dockx. « Le volume d'informations est tel qu'il est avant tout difficile à gérer. Par ailleurs, il faut pouvoir facilement et rapidement séparer le bon grain de l'ivraie. Plus les informations sont nombreuses, plus c'est confus... »

« Ajoutons-y encore la question de l'objectivité », poursuit Steppe. « L'on observe de plus en plus souvent que les personnes les plus influentes – ce qui correspond souvent, mais pas toujours, à celles qui ont le plus de suiveurs sur les réseaux sociaux – se voient aussi attribuer le plus d'autorité. C'est la porte ouverte à toutes sortes de manipulations ; celui qui a de nombreux adeptes peut ainsi, en deux temps trois mouvements, dénigrer quelqu'un. »

### NOUS NE POUVONS PLUS ATTENDRE !

Celui qui veut armer son entreprise pour l'ère mobile, ferait bien de respecter un

certain nombre de principes. Avant tout, l'utilisabilité doit être la priorité absolue. « Aujourd'hui, l'on s'attend à une disponibilité immédiate de l'information », souligne Dockx. « Dans ce cadre, on se comporte souvent de manière très impulsive. La vitesse est devenue – déraisonnablement – décisive : plus personne n'accepte d'attendre quinze à vingt secondes. Aujourd'hui, l'on ne prend plus la peine de consulter calmement les résultats de recherche. Celui qui n'est pas en tête, n'existe pas. Vous devez veiller à rester en tête de liste. »

« Les entreprises doivent aussi investir suffisamment dans un solide système de gestion du contenu », poursuit Steppe. « Pour le moment, si tant est que quelque chose soit prévu, il s'agit généralement de systèmes séparés de communication interne et externe, mais, à terme, il se peut que les deux convergent. Par ailleurs, un tel système ne peut pas seulement servir à enregistrer et à gérer des informations, car il faut aussi veiller à ce qu'elles soient partagées, à ce qu'elles prennent vie. »

Enfin, les deux experts soulignent l'importance de bonnes stratégies. « Nous entrons ainsi dans le domaine des RH », indique Steppe. « À qui appartient le terminal, les applications, l'information ? Le phénomène du BYOD est en partie de nature technique, mais relève en grande partie de la compétence des RH. Dans ce contexte, il est souvent nécessaire de recourir à la gestion des attentes : vous évitez en effet pas mal de problèmes si les collaborateurs savent ce qu'on attend d'eux et ce à quoi ils peuvent s'attendre. »

“La vitesse est devenue – déraisonnablement – décisive : plus personne n'accepte d'attendre quinze à vingt secondes.”



“Plus les informations sont nombreuses, plus c'est confus...”





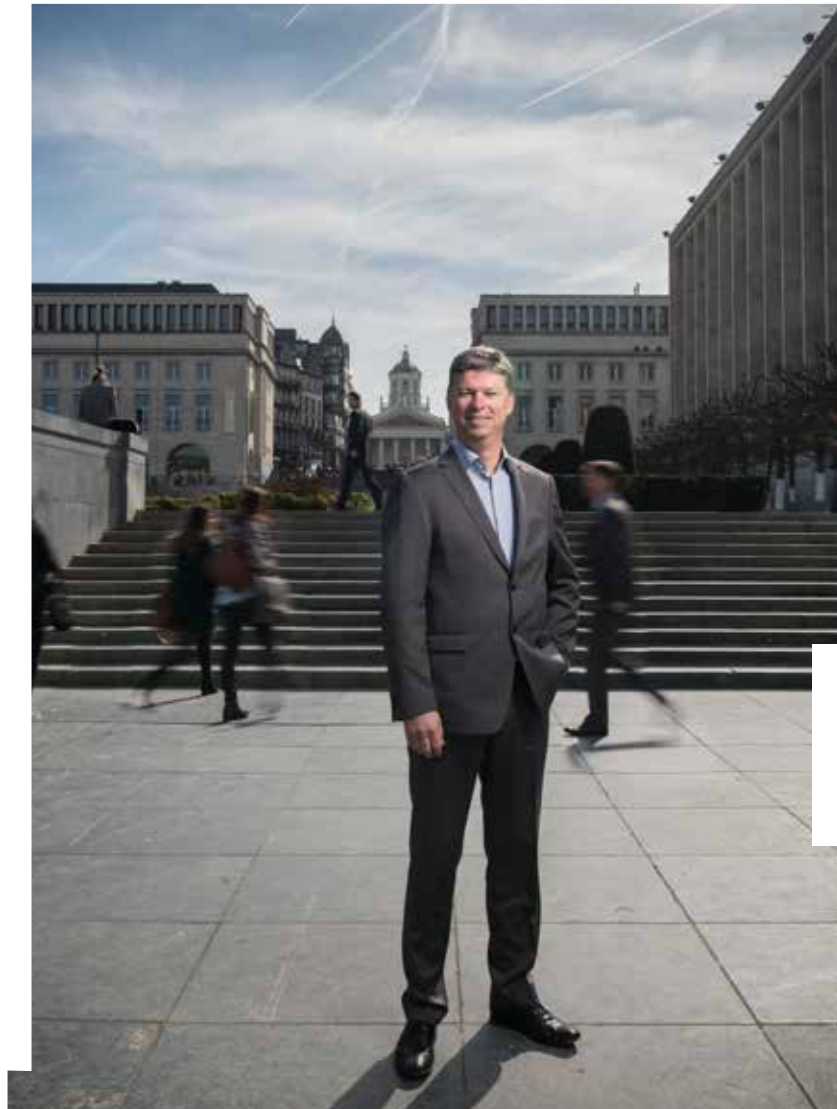
# Haute connectivité et haute disponibilité sans solliciter le réseau d'entreprise

**CONNY VAN DEN STEEN,**  
Division Manager Cloud Solutions

Les entreprises qui offrent à leurs clients ou à leurs collaborateurs des applications mobiles ne le font souvent plus à partir de leur propre réseau. **Conny Van den Steen, Division Manager Cloud Solutions** : « En proposant l'application dématérialisée dans le nuage, vous pouvez protéger votre environnement d'entreprise interne de vos activités mobiles externes. »

Le nuage offre de nombreux avantages en matière d'évolutivité, de disponibilité et de sécurisation, qui sont difficiles à mettre en œuvre à partir d'une infrastructure informatique propre. En travaillant ainsi, on peut mieux conserver un contrôle sur des utilisateurs finaux mobiles parfois inconnus. « Par conséquent, le rôle du nuage ne cesse de gagner en importance dans le cadre du travail mobile », constate Van den Steen. « Si vous voulez d'ailleurs développer une application dans le nuage, vous trouverez chez nous une plate-forme prête à l'emploi. Vous pouvez immédiatement vous mettre au travail, ce qui accélère considérablement la vitesse de commercialisation de l'application. Grâce au nuage, l'on rapproche les applications mobiles de l'utilisateur universel. »

Une entreprise qui souhaite une disponibilité internationale de son application, peut le faire sans le moindre problème via le nuage. Conny Van den Steen: « Grâce au nuage, le client final universel peut accéder à toute heure, en tout lieu et de n'importe quel appareil aux applications et aux données. Une raison de plus de la montée en puissance du nuage », conclut-il.



# Approche standardisée prenant en compte l'expérience utilisateur

10

RealDolmen aide les entreprises à imaginer une architecture adaptée aux applications mobiles. « L'approche sous-jacente a toutefois changé », constate **Kevin Dockx, Mobile Solution Architect**. « Ces applications doivent désormais généralement tourner sur différents appareils, chaque cas de figure exigeant une approche solide, orientée service et basée sur des standards. Il est ainsi possible de créer des applications pour chaque appareil de sorte que les clients puissent utiliser les mêmes services indépendamment du terminal. Un avantage pour les utilisateurs, car ils n'ont pas besoin d'appareil d'un fabricant spécifique pour utiliser une application, et un avantage pour l'entreprise, parce que les services sont réutilisés. »

L'on observe aussi une évolution semblable des applications mobiles dans le domaine de la sécurisation. « De nombreuses applications spécifiques à certains fournisseurs ne fonctionnent pas sur tous les appareils en raison du cryptage de l'information. Cependant, avec OAuth2, nous disposons désormais d'un standard qui attribue des autorisations et fonctionne sur tout appareil », indique encore Dockx.

La construction d'application-client proprement dite se base, en résumé, sur trois possibilités : la construction avec HTML5/JavaScript, la construction *native* ou une combinaison des deux. Kevin Dockx: « Au sein de RealDolmen, nous avons des experts pour chacune de ces possibilités. Nous examinons au préalable avec le client quel est l'objectif de son application et à quoi ressemble l'environnement existant. En fonction de cela, nous mobilisons les bonnes personnes autour du projet ».

« Nous constatons également que les entreprises sont moins réticentes à placer leurs données dans le nuage. À raison, car le nuage est parfaitement sûr. Une autre tendance est l'avènement des applications d'entreprise mobiles, alors que la demande portait principalement par le passé sur les applications grand public. Les entreprises ont compris au final qu'une application doit pouvoir tourner sur différents appareils, un peu à l'instar de la tendance BYOD, et que l'expérience utilisateur joue un rôle important », conclut Dockx.





“Une tendance est l’avènement des applications d’entreprise mobiles, alors que la demande portait principalement par le passé sur les applications de grande consommation.”



**KEVIN DOCKX,**  
Mobile Solution Architect

## THE MOBILE BUSINESS

Ce chapitre se penche sur les conséquences des technologies mobiles sur l'organisation interne. Quels sont les changements pour le HR Manager ? Quels sont les éléments à prendre en considération par le CFO ? Faut-il également surveiller certains aspects juridiques ?

# Travailler autrement

Le travail mobile est une libération, comme si on pouvait enfin vraiment s'affranchir de l'arbitraire de la pointeuse... C'est une des évolutions qui ont permis l'avènement du « Nouveau Travail » (également connu sous le nom « New World of Work »).

12

Photo: Studio Dann



**ELKE JEURISSEN,**  
Coalition pour le Nouveau Travail

Nous pouvons désormais nous acquitter d'une grande partie de nos tâches de notre domicile, en déplacement, voire dans la salle d'attente du médecin. Cette évolution influe sur la manière d'organiser les entreprises. « Ce sont désormais surtout les résultats qui sont en ligne de mire et non plus les heures réalisées », souligne Elke Jeurissen de la « Coalition pour le Nouveau Travail », un groupe d'entreprises qui encourage un travail affranchi du temps et de l'espace. « Fort heureusement, il n'est plus si important d'être présent au travail tous les jours ouvrables de 9 à 17 heures. La réalisation de vos objectifs est dorénavant nettement plus importante, de même que l'exploitation optimale de vos possibilités. »

### LE MANAGER DEVIENT COACH

Le glissement de la priorité du « présentisme » vers les résultats exige une autre organisation du travail. « Les collaborateurs ont ainsi davantage d'autonomie pour effectuer leur travail », explique Jeurissen. « Leurs objectifs ne sont en outre pas imposés arbitrairement « d'en haut », mais sont le fruit d'une concertation. Dans ce type d'organisation, les managers ne sont plus seulement des dirigeants. Leur nouveau

rôle s'apparente en effet à celui de coach : une personne qui dispense un encadrement personnalisé aux collaborateurs et qui optimise leurs activités. La collaboration devient ainsi plus importante. »

Les technologies mobiles assurent-elles la percée décisive du Nouveau Travail ? Les avis divergent à ce propos. Selon Jeurissen, elles sont importantes, car elles facilitent la nouvelle manière de travailler : « Étant donné que l'information est désormais accessible à toute heure et en tout lieu, nous pouvons travailler partout et toujours, à notre meilleure convenance. Le marché propose également des ressources nouvelles et établies pour mieux collaborer comme Yammer et SharePoint, qui facilitent effectivement le Nouveau Travail. Il arrive parfois que certaines petites améliorations soient bien utiles : par exemple, la possibilité d'indiquer que vous êtes joignable, en réunion ou non connecté à l'internet. Vous serez ainsi moins dérangé et pourrez effectuer votre travail plus efficacement. »

### ET VOICI LA « GÉNÉRATION Y »

S'il est vrai que cette libération physique du bureau sera peut-être idéalisée par



de nombreux employés de bureau, il n'en reste pas moins qu'elle présente aussi d'éventuels désavantages. Ce travail indépendant du temps et de l'espace n'augmente-t-il pas le risque que nous travaillions effectivement *partout* et *toujours* ? « Il va de soi que nous devons définir des balises à ne pas dépasser », consent Jeurissen. « L'on attend en effet du gestionnaire des RH qu'il propose une vision claire du Nouveau Travail. Il importe qu'elle ne soit pas seulement en phase avec le recrutement des collaborateurs de la Génération Y. Il convient aussi de tenir compte des désirs et des préoccupations des travailleurs plus âgés. La possibilité d'un travail flexible figure en très bonne place dans la liste des priorités de tous les intéressés. En effet, il favorise le bien-être des travailleurs : établir soi-même son agenda et l'organisation de son travail est une bonne manière de prévenir le burnout. »

“La flexibilité du travail figure en bonne place dans la liste des priorités de tous les acteurs.”

Pour le moment, de nombreuses entreprises et organisations en sont encore à *expérimenter* le Nouveau Travail. Avant qu'il ne soit d'actualité pour toute entreprise, il faudra encore lever de très nombreuses barrières. « Il faudra par exemple changer pas mal de choses dans la législation », constate Jeurissen. « Notre coalition aide à préparer des propositions de loi sur un cadre de travail flexible, le remboursement des ressources nécessaires pour le travail à domicile (ordinateur portable, internet haut débit, etc.), une adaptation des statuts (l'harmonisation des employés et des travailleurs à domicile) et la législation fiscale (entre autres, la suppression de la taxe sur les appareils). Par ailleurs, les entreprises n'ont pas encore toutes adopté la bonne mentalité pour le Nouveau Travail. Tout le monde n'est pas encore convaincu que le travail à domicile est aussi productif, voire plus productif, que le travail au bureau, avec des collègues qui sont aussi toujours au bureau. Il reste encore pas mal de travail sur ce plan. »

### LA COALITION POUR LE NOUVEAU TRAVAIL

La Coalition pour le Nouveau Travail ou Communauté NWOW (New World of Work) est un groupement de huit organisations des secteurs privé et public. Ce groupe entend accélérer l'introduction du Nouveau Travail en Belgique à travers le partage des expériences, la suppression des barrières et la stimulation d'employeurs et de travailleurs engagés. Toutes les entreprises ou organisations qui le souhaitent peuvent devenir gratuitement Ambassadeurs de la Coalition. Elles tireront des enseignements d'autres acteurs et seront invitées à des événements organisés ou soutenus par la Coalition.

Pour en savoir plus :  
[www.mieux-travailler.be](http://www.mieux-travailler.be)

# “Nous n’avons pas besoin de nouvelles lois, mais de bon sens !”

14

Le législateur ne parvient que difficilement à suivre le rythme de l'évolution de la technologie. « Par conséquent, nous nous basons encore sur le Code civil existant pour résoudre les problèmes juridiques concernant les nouvelles technologies », constate **Erik Valgaeren, avocat du cabinet Stibbe**. « Cela ne doit d'ailleurs pas être nécessairement une source de problème. Pour les juristes et les avocats, il convient de faire preuve de créativité avec les règles actuelles ». Des entreprises peuvent également contribuer à affiner l'analyse.

Une institution financière qui autorise ses clients à effectuer ses opérations bancaires en mode mobile via une application dématérialisée utilise des technologies modernes pour simplifier les processus de paiement du consommateur. Il va presque de soi qu'un cadre légal doit s'appliquer à ce *mobile banking*. « Ce n'est pas parce que quelque chose est possible sur le plan technique, que tout est en ordre sur le plan juridique. La technologie autorise bien des réalisations, mais la législation doit veiller, à raison, à protéger certains intérêts », confie Valgaeren.

Il semble en effet y avoir suffisamment de matières à discussion : qui est responsable des données de l'utilisateur ? Quelle pro-

tection faut-il prévoir ? Convient-il de sensibiliser l'utilisateur ? Peut-on librement utiliser les données ? Qu'en est-il de la gestion des utilisateurs ? Des licences sont-elles nécessaires pour l'utilisateur du logiciel ? Qu'en est-il de l'accès aux centres de données et de la sécurité des systèmes utilisés ? Et ainsi de suite.

« Tout dépend du secteur d'activité de l'entreprise », indique Valgaeren. « Il va de soi que le secteur bancaire est soumis à des règles strictes. La nature des données constitue un deuxième facteur déterminant, un troisième facteur étant le lieu où les données sont conservées. Quand vous utilisez une solution en nuage avec des centres de données uniquement

européens, les règles sont moins strictes que dans le cas d'un nuage qui utilise des centres de données dans le monde entier. »

## LA PROBLÉMATIQUE CONCERNE AUSSI LES ROUAGES INTERNES DE L'ENTREPRISE

Toutes les entreprises seraient bien inspirées d'examiner le volet juridique lors de l'introduction de nouvelles technologies. Il est par exemple important d'élaborer une politique équilibrée pour ce qui du phénomène Bring Your Own Device (BYOD). Le droit du travail comprend des droits et devoirs explicites en matière de mise à disposition d'instruments de travail par l'employeur et de leur utilisation par le





**ERIK VALGAEREN,**  
Avocat chez Stibbe



travailleur. L'employeur peut, par exemple, contrôler si le travailleur s'est acquitté de ses tâches et a utilisé ces instruments. Dans le cadre du BYOD, la stricte séparation entre la vie professionnelle et la vie privée s'estompe, et les règles sont un peu mises sous pression.

Les *policies* internes aident les entreprises à créer un cadre juridique et pratique explicite tant pour l'employeur que pour l'employé. « Dans ce cadre, je conseillerais en tant que juriste de faire participer les départements IT et HR à l'élaboration d'une telle politique. »

De nouveaux accords doivent peut-être aussi être passés avec les fournisseurs

de logiciels. Selon les mentions en petits caractères des licences, les logiciels mis en œuvre pour réaliser des objectifs de l'entreprise ne peuvent pas nécessairement être installés sur un appareil privé ni être utilisés à des fins privées. Il est toujours possible de négocier un élargissement du champ d'application de la licence contractuelle avec le fournisseur ou l'intégrateur. »

« Il est évident qu'il faut créer de nouveaux équilibres et un nouveau cadre de gestion pour l'utilisation de nouvelles technologies ou des tendances telles que le BYOD ou la mobilité. Cependant, il n'est pas nécessaire pour autant de faire passer de nouvelles lois à cet effet. Il y a

déjà moyen d'arriver très loin en combinant le régime légal actuel, une touche de créativité et avant tout beaucoup de bon sens », conclut Valgaeren.

#### **ERIK VALGAEREN**

Erik Valgaeren est partenaire du cabinet d'avocats bruxellois Stibbe. Ce cabinet est spécialisé en matière de jurisprudence liée à l'utilisation de l'informatique, d'internet, du commerce électronique et de la communication numérique, mais aussi à la gestion de la protection de la vie privée et de la propriété intellectuelle. Valgaeren est membre des barreaux de Bruxelles et de New York (depuis 1992), et professeur à la Haute-école Thomas More de Malines.



“Les travailleurs à domicile utilisent leur électricité, boivent leur café et ne consomment pas de carburant.”





# “Le travail mobile, source d'économies”

Parallèlement aux avantages pour les travailleurs, les environnements de travail flexibles représentent aussi des avantages en termes de finances et d'image de marque pour les entreprises qui les adoptent. Force est de constater que les travailleurs à domicile permettent de réaliser d'importantes économies. En effet, il n'est plus nécessaire de disposer de bureaux onéreux, les factures d'énergie et d'eau sont nettement inférieures, ainsi que la consommation en carburant et... les frais médicaux.

« Selon différentes études, l'introduction d'une stratégie de mobilité permet de diminuer le nombre de postes de travail en moyenne de vingt pour cent », explique David Steppe, **David Steppe, Division Manager Workplace Solutions**. En d'autres termes, les entreprises peuvent ainsi réduire les frais liés aux biens immobiliers, les coûts facilitaires, y compris la gestion des postes de travail. Les travailleurs à domicile utilisent leur électricité, boivent leur café et consomment moins de carburant. « D'autres économies peuvent être réalisées grâce à la baisse des coûts d'impression et à la gestion plus simple des impressions », ajoute Steppe.

## **DU « BRING YOUR OWN DEVICE » AU « CHOOSE YOUR OWN DEVICE »**

Les collaborateurs mobiles travaillent plus vite et plus efficacement, et génèrent ainsi des économies. « Pour répondre à un courriel, ils ne doivent plus commencer par démarrer leur ordinateur portable, puisqu'ils peuvent également utiliser leur téléphone mobile », explique Steppe. « Lors du choix d'une stratégie Bring Your Own Device (BYOD), les entreprises peuvent

exploiter les ressources que les collaborateurs ont acquises eux-mêmes. Cette évolution augmente par exemple la satisfaction dans les rangs des collaborateurs. »

« De jeunes collaborateurs talentueux ont adopté certaines habitudes et entendent utiliser leurs propres appareils à des fins professionnelles », indique David Steppe. « Dans ce domaine, nous constatons un glissement de la tendance Bring Your Own Device à celle du Choose Your Own Device. Dans ce contexte, l'employeur achète des terminaux pour ses collaborateurs et leur laisse ensuite le choix. Les entreprises peuvent ainsi mieux gérer l'utilisation et mieux expliquer les limitations. Cette approche présente aussi des avantages considérables sur le plan de la sécurité. »

## **C'EN EST FINI DES EMBOUTEILLAGES !**

En matière d'assurances, la facture dépendra de certaines décisions gouvernementales. On peut par exemple se demander qui supportera les coûts d'un éventuel péage urbain. « Ces coûts diminuent pour les



**DAVID STEPPE,**  
Division Manager Workplace Solutions

travailleurs à domicile », indique encore Steppe. « Les frais d'entretien des voitures de société et le risque d'accident sont aussi nettement inférieurs. Cerise sur le gâteau, les heures perdues dans les embouteillages sont converties en heures productives. »

Par ailleurs, l'absentéisme pour raisons médicales diminue aussi chez les collaborateurs qui ont la chance de travailler à domicile. « Les frais qui y sont liés sont, certes, difficiles à calculer, mais il faut reconnaître que cette évolution a également un grand impact en la matière », conclut Steppe.

# Votre bureau mobile

Les nouvelles technologies ont-elles enfanté le « Nouveau Travail » (voir l'article "Travailler autrement", page 12) ou est-ce l'inverse ? Quoi qu'il en soit, les ressources nécessaires doivent être disponibles pour pouvoir travailler en s'affranchissant du temps et de l'espace. RealDolmen les a regroupées en un seul concept : le High Performance Workplace.



**AN LENDERS,**  
Division Manager High Performance Workplace

Le bureau n'est plus... Dans de nombreuses entreprises ou organisations, les employés de bureau n'ont plus d'espace attribué. Ils choisissent désormais un site qui leur plaît, se connectent au réseau de l'entreprise et ont accès à tous les documents et systèmes nécessaires. Pour téléphoner, ils utilisent un « softphone » branché sur l'ordinateur portable et un casque. « Faut-il encore prévoir un bureau et un téléphone séparés pour chaque collaborateur alors qu'ils ne sont parfois pas utilisés pendant des jours en raison des déplacements ou du travail à domicile de l'intéressé ? », s'interroge **An Lenders, Division Manager High Performance Workplace**. « Un ordinateur portable, une connexion internet haut débit – tant pour le bureau que pour le domicile – et un logiciel adapté assurent nettement plus de flexibilité. »

## RÉUNION VIRTUELLE

L'équipement technologique de l'employé de bureau numérique doit être en phase avec les dernières tendances en matière de travail, estime Lenders: « Il va de soi que le Nouveau Travail ne se cantonne pas au travail à domicile. L'une des évolutions les plus intéressantes réside dans une collaboration accrue par rapport au passé, souvent



## LE CLIENT TÉMOIGNE

### En route avec l'iPad

**Niko, le leader du marché belge des interrupteurs et des prises,** a très rapidement compris les avantages de l'utilisation de tablettes pour ses représentants. La plupart utilisaient encore un ordinateur portable avec une liaison VPN. Ils perdaient ainsi un temps précieux, parce qu'ils devaient redémarrer leur PC à chaque visite de client. Rapide et compact, l'iPad s'est imposé comme la solution idéale pour pallier cette perte de temps.

La configuration de l'iPad pour l'utilisation d'applications d'entreprise dépassait toutefois l'expertise informatique interne de Niko. Miranda D'Hooghe, gestionnaire de projets de l'application CRM Siebel chez Niko: « Nous nous aventurons en terrain inconnu en demandant une application Siebel pour iPad. RealDolmen nous semblait la mieux placée pour nous mettre sur la bonne voie. »

#### PRIORITÉ À LA CONVIVIALITÉ

La convivialité était d'emblée une priorité. RealDolmen a dès lors veillé

à ce que la connexion entre les iPad et la base de données centrale s'opère rapidement et facilement. Ensuite, l'on a veillé au cours du développement à ce que le nombre d'actions nécessaires à la saisie et à la consultation des données soit limité à un minimum.

Après une visite à un client, le représentant peut rapidement mettre à jour les informations relatives à ce dernier, et synchroniser son iPad à Siebel. Les représentants disposent désormais des informations clients à toute heure et en tout lieu.



entre des départements qui n'entraient que rarement en contact auparavant. Cela crée également de nouveaux défis sur le plan technologique. Comment faire collaborer des personnes qui ne sont pas physiquement présentes ou pas tout à fait ? Fort heureusement, il existe SharePoint qui permet de rassembler et d'intégrer de nombreux processus d'entreprise. Il devient dès lors possible d'établir une connexion vers les logiciels de CRM ou de BI. Par ailleurs, les communications intégrées et la vidéoconférence revêtent aussi une importance de plus en plus grande. »

On observe souvent que l'intensité de la collaboration est proportionnelle à la complexité des organisations. Par conséquent, une bonne communication interne est absolument nécessaire. « Les problèmes sont généralement résolus avec un intranet », confie Lenders. « Cependant, en raison de la popularité des médias sociaux, il convient aussi de prévoir un outil de communication qui permette aux collègues de s'envoyer rapidement des messages comme via Facebook et Twitter. Ce mode de travail est familier surtout pour les plus jeunes qui recourent moins rapidement au

téléphone pour demander ou transmettre une information. »

#### EN AUTONOME

Parallèlement, une évolution diamétralement opposée est en cours : on attend de plus en plus fréquemment des collaborateurs qu'ils puissent travailler en autonome. « Il s'agit principalement de tâches administratives comme la planification des vacances ou l'installation de leurs logiciels (*voir également « Des apps dans le panier », ndlr*). Tout cela est rendu possible grâce à un portail : un lieu unique qui donne accès à toutes les applications (de communication) et les informations dont vous avez besoin. Par ailleurs, vous pouvez aussi travailler avec des listes de tâches automatisées : une fois qu'une tâche est terminée, vous découvrez automatiquement quelle est la prochaine étape. »

Le High Performance Workplace présente des avantages non seulement pour l'utilisateur, mais également pour la direction. « Aujourd'hui, il importe avant tout de mesurer le plus d'éléments possible »,

constate Lenders. « Les objectifs sont définis en termes de KPI, par exemple pour répertorier l'efficacité des processus. C'est surtout le cas au niveau de l'équipe. Il est ainsi possible de définir des KPI relatifs aux finances (quel budget a été utilisé ?), aux temps d'exécution, à la qualité (combien d'adaptations ont été nécessaires pour fournir ce qui était demandé ou résoudre des problèmes ?), etc. Cette information peut également être obtenue rapidement et simplement via le portail. »

“Faut-il encore prévoir un bureau et un téléphone séparés pour chaque collaborateur alors qu'ils ne sont parfois pas utilisés pendant des jours en raison des déplacements ou du travail à domicile de l'intéressé ?”

# Des apps dans le panier

À l'instar du charpentier qui ne peut se passer de son marteau, les employés de bureau ne peuvent accomplir correctement leurs tâches sans le bon matériel. Afin d'équiper leur personnel des bons logiciels, les entreprises sont de plus en plus nombreuses à adopter des « app stores ». Nous ne sommes toutefois plus dans les boutiques d'Apple, de Google ou de Microsoft, mais dans une « entreprise app store ».

20



Compte tenu des nombreux utilisateurs d'iPhone, d'iPad ou d'appareils Android, le concept d'*app store* est entré dans les mœurs. C'est désormais aussi le cas dans les entreprises qui peuvent ainsi mieux maîtriser la distribution interne des logiciels. Les collaborateurs peuvent se connecter à une telle *entreprise app store* et y télécharger les applications nécessaires.

« Elle est différente des app stores d'Apple, de Google et de Microsoft », confie **Kevin Dockx, Mobile Solution Architect**. « Les *entreprise app stores* doivent être aussi conviviales que les autres app stores pour les utilisateurs, mais elles vont encore plus

loin. L'accès à certaines applications est ainsi lié à la fonction de l'utilisateur. Par ailleurs, une app store d'une entreprise propose non seulement des applications mobiles, mais aussi des applications « à part entière » pour l'ordinateur de bureau ou portable. De cette manière, la gestion de la distribution des logiciels au sein de l'entreprise est nettement plus facile pour le département informatique. »

## TOUJOURS ACTUALISÉE

Les *entreprise app stores* ne visent pas seulement à faciliter la vie du département informatique. Tous les collaborateurs

peuvent en tirer parti. « Il est ainsi possible d'envoyer des notifications automatiques de mises à jour logicielles à un utilisateur », explique Dockx. « C'est surtout important pour les applications propres, qui n'ont pas toujours un distributeur de mises à jour automatique. Un autre avantage de l'*entreprise app store* réside dans le fait qu'on peut mesurer de manière détaillée l'utilisation des apps. Vous obtenez ainsi une image précise et vous pouvez, le cas échéant, adapter rapidement l'offre. »



## LE CLIENT TÉMOIGNE

### Lingerie « dématérialisée »

**Van de Velde, le fabricant belge de lingerie de luxe**, a numérisé les livres de ses collections qui sont désormais consultables sur iPad. « Les livres en papier glacé étaient lourds et onéreux... Nos représentants sont donc plus que ravis de disposer de cette version numérisée », indique Sofie Guldemont, Coordinatrice du Service IT chez Van de Velde. « Cependant, nous devons trouver un moyen de réduire au maximum la charge de

gestion de cette nouvelle technologie. Ce fut également un véritable défi que d'initier nos quatre-vingts représentants à toutes les possibilités de l'iPad, eux qui n'avaient pour ainsi dire aucune expérience avec des tablettes. »

Sur les conseils de RealDolmen, Van de Velde a opté pour XenMobile MDM de Citrix pour gérer facilement les iPad et les déployer rapidement. « XenMobile MDM est totalement

hébergé dans le nuage », indique Guldemont. « Il peut ainsi être utilisé partout dans le monde, tandis que nous pouvons gérer tous les iPad à partir d'un seul site central. Cet investissement a déjà été récupéré après un an et demi et les iPad sont encore utilisés à d'autres fins. Un excellent choix ! »

## THE MOBILE CUSTOMER

Les nouvelles technologies modifient aussi la manière dont les entreprises communiquent avec leurs clients. Aujourd'hui, la communication devient de plus en plus réciproque, entre autres parce qu'elle intervient sur les réseaux sociaux. Les entreprises en apprennent ainsi bien plus sur leurs clients. Quiconque utilisera ensuite cette information intelligemment pourra en tirer parti.

# “L'informatique joue un rôle déterminant dans le budget marketing”

22

Le succès d'une entreprise dépend de sa proximité avec le client. C'est ce qui ressort de différentes études menées par IBM et le bureau d'analyse Forrester. À première vue, les réseaux sociaux semblent être le moyen idéal pour atteindre cet objectif. Jamais, semble-t-il, il n'a été aussi facile d'impliquer ses clients en ligne.

« Mais les apparences sont trompeuses », indique **Thomas Verschueren, Corporate Marketing & Communications Manager chez RealDolmen**, « car il n'est pas facile de canaliser et de mener à bonne fin ces interactions. Par ailleurs, il est pratiquement impossible de mesurer les revenus générés sur la base des réseaux sociaux. » Les départements marketing reçoivent plus de données à traiter et doivent en outre gérer un nombre sans cesse croissant de canaux comme Facebook, LinkedIn, Twitter ou Pinterest. Ce fractionnement induit, parallèlement à l'immobilité inhérente à de grandes quantités d'informations, une communication plus compliquée avec le client. Le risque est grand que le contact

prenne un tour impersonnel, peu utile et improductif. « Tant que les entreprises décocheront leurs flèches « marketing » sur, disons, des hommes de 25 à 40 ans, au lieu de me cibler personnellement, le champ d'améliorations possibles demeurera vaste », indique Verschueren.

### COMMENÇONS PAR ÉCOUTER LES CLIENTS ET OPTIMISONS ENSUITE...

La difficulté qu'il y a à identifier ses clients d'une manière cohérente, à travers différents canaux, explique pourquoi ils ne se voient pas proposer une expérience client *unifiée*, alors même qu'ils s'y attendent.

Si l'on y ajoute l'échec du rassemblement des informations engrangées, on obtient des clients insatisfaits. Verschueren: « Les budgets marketing ne sont pas utilisés avec suffisamment d'efficacité, et c'est un euphémisme... Vous devez écouter attentivement les clients de manière à pouvoir optimiser leur recrutement et leur fidélisation. Dans ce contexte, l'informatique est absolument nécessaire. »

### CUSTOMER ENGAGEMENT MANAGEMENT (CEM)

« Une approche de type gestion de la mobilisation du client - Customer Engagement Management - est la meilleure solution

**THOMAS VERSCHUEREN,**

Corporate Marketing &amp; Communications Manager chez RealDolmen.

pour y arriver », souligne Verschueren. La CEM combine le parcours du client – *le customer journey* – à des ressources qui améliorent et intègrent les moments de contact. Un grand nombre de ceux-ci sont établis par la technologie (il suffit de penser aux applications mobiles, à votre site web, à la page Facebook, aux newsletters par e-mail, aux codes QR, sésames de votre canal YouTube, etc.) et les clients nourrissent de grandes attentes en matière de services avec un faible seuil de tolérance pour les erreurs numériques. Il convient donc que des départements Marketing et Informatique soient parfaitement en phase.

**CRM SOCIAL ET  
AUTOMATISATION DU  
MARKETING**

Une approche CEM optimale exploite les possibilités de chaque moment de contact afin de mieux écouter et appréhender vos clients. Dans ce cadre, une base de connaissances qui répertorie le comportement individuel et les préférences de vos clients constitue un puissant outil pour soutenir la gestion de votre entreprise. Une telle mémoire institutionnelle assure une mobilisation plus pertinente, qui permet à son tour de mieux appréhender le comportement et les préférences.

« Si votre entreprise recrute des clients principalement par le biais des canaux en ligne ou si vous envisagez de recourir à l'un de ces canaux, vous devez très certainement approfondir les éléments de base du CEM : CRM social, automatisation du marketing, optimisation du canal en ligne et, le cas échéant, les big data », conclut Thomas Verschueren.

“En ayant tout à portée de main et en utilisant le dynamisme ambiant, on galvaudera nettement moins d’opportunités de vente.”

## Big data mobiles

Pour l’un des objectifs majeurs du CRM – appréhender le client –, les projets de big data sont de plus en plus utiles, parce que la quantité de données continue à afficher une croissance exponentielle, et surtout parce que les informations client proviennent d’un nombre croissant de sources d’information. C’est ainsi que les informations entrantes en mode mobile ne cessent d’augmenter, constate **Dimitri Maesfranckx**, **Division Manager Business Insights**. « Le nombre d’utilisateurs des médias sociaux via des appareils mobiles continue d’augmenter et *l’Internet of things* – qui embrasse toutes sortes d’appareils, des voitures aux lave-linge – crée une nouvelle génération d’appareils qui génère un flux supplémentaire de nouvelles données clients. S’il est vrai qu’elles ne sont pas toutes aussi intéressantes, il n’en reste pas moins qu’il convient de pouvoir intégrer, traiter et analyser les données pertinentes dans votre système CRM. » Les big data mobiles et leur utilisation concrète n’en sont encore qu’à leurs premiers balbutiements, mais deviendront à n’en pas douter une importante source d’information pour mieux comprendre votre client.



**DIMITRI MAESFRANCKX**,  
Division Manager Business Insights





# Efficiences à tous les niveaux



« Si vous pouvez utiliser votre logiciel CRM sur vos terminaux nomades, vous pourrez travailler plus efficacement et exploiter de nombreuses opportunités que seraient sinon perdues. Vous devez tenir compte de la spécificité de chaque appareil mobile », prévient **Wim Geukens, CRM Division Manager.**

« Tout commence par l'expérience ou le senti des clients », explique Geukens. « Lors d'un entretien avec un client, un grand ordinateur portable crée une barrière, une certaine distance et, partant, un sentiment impersonnel. En revanche, une tablette permet de regarder l'écran à deux et d'y effectuer ensemble des actions. »

Dans ce cadre, chaque appareil a ses spécificités, ses avantages et ses inconvénients. « Faire des affaires en mode nomade ne se limite donc pas uniquement au choix d'un seul appareil », poursuit Geukens. « Cette activité est devenue *multi-device*, en d'autres termes, il convient de choisir le dispositif le mieux adapté à chaque circonstance. »

Dans ce contexte, la règle générale est la suivante : si vous pouvez intégrer toutes les possibilités des appareils mobiles dans votre

logiciel CRM, vous devenez nettement plus efficace. « Ce n'est pas une tâche aisée », souligne Geukens, « car avec des appareils mobiles, vous devez offrir le plus d'informations de la manière la plus intuitive possible avec un espace limité. Vous ne pouvez, par exemple, pas prévoir de combinaisons de touches Alt+tab sur votre tablette : par conséquent, le changement d'applications exige une autre logique. » Comme un nombre sans cesse plus important de PC de bureau sont équipés d'écran tactile, la situation s'est toutefois un peu simplifiée.

L'objectif final est et reste de faire des affaires plus efficacement. C'est effectivement possible avec les appareils mobiles. « Il suffit d'observer le Salon de l'Auto », épingle Geukens. « Avec leur tablette, les vendeurs peuvent montrer la configuration produit souhaitée, trouver le concessionnaire le plus proche, voire apposer directement une signature au bas d'un contrat. Cet exemple illustre parfaitement comment raccourcir les cycles de vente : en ayant tout à portée de main et en utilisant le dynamisme ambiant, on galvaudera nettement moins d'opportunités de vente. »

## LE CLIENT TÉMOIGNE

### Travailler à domicile grâce au cloud !

**Syntra Flandre entend cultiver davantage le sens de l'initiative à l'aide de formations et d'autres initiatives.** Il va de soi que cette entreprise s'intéresse de près aux évolutions en matière d'organisation du travail et qu'elle entend les exploiter pleinement. « Il y a peu de temps encore, les obstacles étaient encore trop nombreux pour permettre la mise en place de postes de travail flexibles ou de télétravail », estime Kris Christiaens, chef de projet ITC. « Aujourd'hui, les possibilités sont nettement plus nombreuses, surtout

grâce aux dernières évolutions de la technologie dématérialisée dans le cloud. »

Les collaborateurs de Syntra Flandre peuvent travailler à domicile depuis peu de temps. RealDolmen a équipé chaque collaborateur d'un ordinateur portable sous Windows 7, et a centralisé tous les serveurs de fichier dans le RealDolmen Cloud DataCenter. Afin de mettre en place des connexions sécurisées, Syntra Flandre a activé la fonction VPN standard de Windows 7. Les collaborateurs

peuvent désormais accéder à leurs données en tout lieu. En parallèle, Syntra Flandre a planché sur une authentification structurée des utilisateurs, de sorte que le passage aux systèmes en nuage ne s'accompagne pas d'une interminable succession de mots de passe et de noms d'utilisateur. Avec Windows VPN, le service de courtage en identité Windows Azure Access Control Service et les Active Directory Federation Services, les collaborateurs de Syntra Flandre ne devront s'identifier qu'une seule fois.



EDITEUR RESPONSABLE :

Thomas Verschueren  
Corporate Marketing &  
Communications Manager  
Vaucampslaan 42  
1654 Huizingen

Le contenu de ce magazine est protégé par des droits d'auteur. Si vous désirez copier des articles pour votre propre usage ou pour des finalités commerciales, merci de contacter RealDolmen via l'adresse [thomas.verschueren@realdolmen.com](mailto:thomas.verschueren@realdolmen.com).

SimpliCiTy Magazine est une publication gratuite et ne peut pas être vendue.





## We make ICT work for your business

Chaque jour, [#RealDolmen](#) développe des [#solutions innovantes](#) pour des [#défis passionnants](#) axés sur le business de nos clients.

Comme nul autre, nous nous engageons à leur simplifier cette matière complexe qu'est l'ICT.

Voulez-vous savoir comment [#RealDolmen](#) peut vous y aider ? [#osezdemander](#)



Surfez sur [www.realdolmen.com](http://www.realdolmen.com)  
ou scannez ce [#QRcode](#).  
Et suivez-nous sur nos  
[#blogs](#), ou via [#Twitter](#)  
et [#Facebook](#).



**REALDOLMEN**