

La nouvelle génération des travailleurs du savoir

William Gerhardt
Neeraj Kumar
Alex Lombardo

Accélération du bouleversement dans le domaine de la mobilité professionnelle



De plus, pour les fournisseurs de services, la mobilité professionnelle représente une occasion de générer de nouvelles recettes et d'approfondir les relations de leur entreprise avec ses clients.

Résumé

La révolution s'opérant dans le domaine de la mobilité transforme nos manières de vivre, d'apprendre, de jouer et, en particulier, de travailler. En effet, chaque dimension de nos vies professionnelles est amenée à changer : avec qui et à quel moment nous travaillons, où, comment et pourquoi nous travaillons. Chaque aspect sera touché.

Cette transition technologique décisive est stimulée par l'innovation et les grandes tendances clés mondiales, notamment les changements générationnels, l'urbanisation, la productivité multifactorielle et l'émergence d'une classe moyenne dans les pays en développement. Et ce phénomène continue d'évoluer rapidement. En résumé, la révolution mobile ne cesse de s'accélérer et l'avenir proche promet de passionnantes innovations qui entraîneront la création de nouveaux modèles commerciaux dans l'ensemble de la chaîne de valeur.

La mobilité professionnelle a pour véritable objectif de favoriser une productivité accrue, une expérience des clients plus intense et un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. La mobilité professionnelle offre une certaine liberté aux travailleurs du savoir, qui sont pressés par des demandes croissantes vis-à-vis de leur disponibilité et de leurs compétences; grâce à elle, ils peuvent prendre le contrôle de leur réussite professionnelle tout en protégeant leur vie personnelle. En effet, les travailleurs eux-mêmes ont en grande partie participé à l'initiative en faveur de la mobilité professionnelle. Il appartient désormais aux entreprises de favoriser cette technologie essentielle et de façonner leur manière de l'adopter, afin de bénéficier pleinement de tous ses avantages. De plus, pour les fournisseurs de services, la mobilité professionnelle représente une occasion de générer de nouvelles recettes et d'approfondir les relations de leur entreprise avec ses clients.

Afin d'obtenir une meilleure vue d'ensemble de ces dernières innovations dans le domaine de la mobilité professionnelle, CiscoMD Consulting Services (CCS) a réalisé un sondage complet en mars 2013. Avec ses 4 800 participants à travers huit pays, ce sondage représente l'une des études les plus importantes et les plus exhaustives concernant les besoins, les intérêts et les comportements des utilisateurs finaux de la mobilité professionnelle.

Ce sondage a mis en évidence plusieurs thèmes principaux, que nous détaillerons ultérieurement dans ce document. Ces indicateurs concernant les travailleurs mobiles ont des répercussions très importantes sur les entreprises et les fournisseurs de services :

À bien des égards, la productivité constitue la pierre angulaire de la révolution mobile des entreprises.

- 1. La transformation de la mobilité professionnelle est en bonne voie.** Et ce phénomène gagnera en puissance, car l'« ADN » des collaborateurs mobiles (leurs appareils, leurs réseaux et leurs applications) continue d'évoluer rapidement. Du fait que l'adoption de la mobilité professionnelle ne cesse de gagner du terrain, les services informatiques des entreprises devront proposer de nouveaux services afin d'exploiter pleinement les avantages de celle-ci.
- 2. La mobilité professionnelle présente un potentiel de développement important.** Tandis qu'une part importante des employés ne bénéficie pas de la mobilité professionnelle, bon nombre d'entre eux perçoivent ses avantages distinctifs. Par exemple, parmi ceux qui ne l'utilisent pas encore, environ 30 pour cent estiment qu'un appareil mobile professionnel leur permettrait de rester plus facilement en contact avec leurs responsables et leurs collègues. Plus de 20 pour cent considèrent qu'il les aiderait à accéder à des informations ponctuelles et spécialisées. Pour le personnel informatique des entreprises, le défi consiste à former ces collaborateurs non encore connectés afin qu'employeurs et employés puissent tous deux continuer à profiter des avantages de la mobilité professionnelle.
- 3. La demande relative aux offres de mobilité professionnelle nouvelle génération est en hausse.** Quarante-trois pour cent des utilisateurs en entreprise sont intéressés par des services de « postes de travail virtuels dans le nuage ». Les services de voix via Wi-Fi, la biorecognition et les solutions de double profil suscitent également un certain intérêt. Certes, ces services ne sont pas encore commercialisés, mais les équipes informatiques des entreprises devraient activement étudier la manière de les déployer dans l'avenir.
- 4. La productivité est un facteur clé de l'adoption.** À bien des égards, la productivité constitue la pierre angulaire de la révolution mobile des entreprises. Elle est créatrice de valeur et motive les directeurs informatiques à réaliser des investissements. Mais elle conduit également les employés à prendre l'initiative d'investir dans leurs propres appareils et applications. Parmi nos répondants, la productivité, telle que définie par des gains de temps, représente le principal moteur de l'utilisation de la technologie mobile sur le lieu de travail. S'ils souhaitent concrétiser les avantages issus de la productivité, les services informatiques des entreprises devront prendre les commandes de la conception et du soutien de la mobilité professionnelle afin de générer des gains de productivité.
- 5. La sécurité et la confidentialité restent des préoccupations essentielles.** Sur l'ensemble des utilisateurs salariés, plus de 60 pour cent sont mal à l'aise ou indécis vis-à-vis de l'installation par le personnel informatique d'un logiciel de sécurité sur leurs appareils personnels. Il est clair que le personnel informatique des entreprises devra informer les employés sur l'importance de protéger à la fois les ressources de l'entreprise et la confidentialité de leurs informations personnelles.
- 6. Le marché de la mobilité professionnelle est fragmenté, ce qui offre une excellente occasion de consolidation.** À l'heure actuelle, pour l'achat de leurs appareils et de leurs applications, les employés ont recours à diverses sources et bénéficient d'un large éventail de services d'assistance après-vente. Le marché des appareils destinés à la mobilité professionnelle est fragmenté de la même façon. Les tendances BYOD (« Bring Your Own Device »; « Apportez votre propre appareil ») et BYOA (« Bring Your Own Application »; « Apportez votre propre application ») ne cessent de progresser : il appartient donc aux services informatiques des entreprises de s'impliquer davantage en tant que partenaire et de jouer un rôle plus important en termes d'harmonisation.

Plus spécifiquement, les fournisseurs de services font face à certaines conséquences, impliquant des risques, mais offrant également de belles récompenses :

Les fournisseurs de services profitent d'un positionnement stratégique pour aider les directeurs informatiques à offrir de nouvelles solutions de mobilité professionnelle, accélérant ainsi leurs délais de commercialisation grâce à des offres gérées.

1. **Les fournisseurs de services doivent intensifier leurs efforts sur la mobilité professionnelle avant de s'avouer vaincus face à leurs concurrents fournisseurs d'appareils et de services OTT (« over-the-top »).** Apple, par exemple, tire parti de sa réputation positive auprès des consommateurs pour préparer son entrée sur le marché des technologies destinées aux entreprises. En effet, la tendance en faveur du BYOD est née lorsque les dirigeants ont amené leurs iPhone et iPad au sein de l'entreprise. Ce type de comportement a non seulement contraint les services informatiques à prendre officiellement en charge ces appareils, mais a également encouragé les employés à suivre ce mouvement et à favoriser son adoption. Les fournisseurs de services doivent relever ce nouveau défi.
2. **Ils doivent conduire la consomérisation de l'informatique au domaine de la mobilité professionnelle.** Les consommateurs commencent à utiliser des applications de mobilité basées sur le nuage, qui sont accessibles depuis différents appareils. Par exemple, certains services en ligne, tels que Dropbox, Carbonite, Evernote et Box, sont en train d'adapter leurs offres clients aux entreprises. La convergence de la nouvelle génération de services en nuage avec la mobilité professionnelle représente un changement décisif qui offrira des occasions uniques aux fournisseurs de services. Par exemple, ils pourront offrir des services de mobilité fournis en nuage à un coût moindre, réinventer la fourniture de services et répondre de manière inédite aux besoins informatiques des grandes entreprises et des petites et moyennes entreprises (PME).
3. **Émergence de nouveaux modèles commerciaux monnayables.** Notre recherche démontre l'intérêt des employés à l'égard des offres exclusives, telles que les postes de travail virtuels en tant que services et la collaboration omniprésente. Ceci illustre le souhait de bénéficier de services de mobilité qui offrent une véritable proposition de valeur différente. Même un service tel que le double profil, qui n'est pas encore accessible, suscite un intérêt chez 31 pour cent des utilisateurs. En résumé, les fournisseurs de services peuvent envisager de multiples offres de mobilité avancées et gérées, qui intriguent déjà les clients. Compte tenu de l'érosion continue des prix des services de voix et de données sur le segment des particuliers, ces modèles commerciaux offrent de nouvelles perspectives de croissance aux fournisseurs de services.
4. **Consolidation de la chaîne de valeur de la mobilité professionnelle.** Les fournisseurs de services bénéficient d'une formidable occasion de consolider le marché de la mobilité professionnelle et d'offrir une proposition de valeur complète et plus intégrée. Elle pourrait leur permettre non seulement d'accroître le revenu moyen par utilisateur des entreprises clientes de la mobilité professionnelle, mais également de fidéliser les clients et d'augmenter leur satisfaction. Actuellement, les fournisseurs de services proposent des appareils ainsi qu'une assistance par le biais d'un service après-vente, mais leur présence dans le domaine des applications de logiciels-services (SaaS) est limitée. Si les fournisseurs de services centralisaient tous les aspects relatifs aux appareils, aux applications et aux services gérés, ils se différencieraient fermement de leurs concurrents.

Il reste certains points sensibles que les directeurs informatiques, tout comme les fournisseurs de services, vont devoir comprendre et gérer pour maximiser la valeur commerciale issue de la mobilité. Les directeurs informatiques ne sont pas suffisamment informés sur ces tendances imminentes et, dans bon nombre d'entreprises, les solutions de mobilité professionnelle en place sont déjà obsolètes. Les fournisseurs de services profitent d'un positionnement stratégique pour aider les directeurs informatiques à offrir de nouvelles solutions de mobilité professionnelle, accélérant ainsi leurs délais de commercialisation grâce à des offres gérées. Mais ils doivent prendre des mesures pour garantir la disponibilité de ces solutions.

Si l'on va plus loin, alors qu'ils luttent encore quotidiennement pour atteindre l'équilibre entre leurs vies professionnelle et personnelle, les répondants constatent une augmentation croissante de l'importance de la technologie mobile.

La mobilité professionnelle : une transformation en continu

La révolution dans le domaine de la mobilité professionnelle est continue et évolue en permanence. Nous nous trouvons actuellement au milieu d'un processus composé de quatre phases (« Constitution », « Tension », « Normalisation » et « Production »). Chaque phase progresse grâce aux changements apportés à l'« ADN », puis nous entraîne ensuite vers la phase suivante.

L'importance de la mobilité professionnelle dans la phase « Tension » en cours est démontrée par les résultats suivants : 40 pour cent des répondants pensent que, privés de leurs appareils, ils ne pourraient pas travailler plus d'une heure sans que cela ait des répercussions sur leur travail. Et environ 50 pour cent des travailleurs bénéficiant de cette technologie mobile ont constaté des gains de productivité ces deux dernières années.

À mesure que les responsabilités professionnelles deviennent encore plus exigeantes et consommatrices de temps, les collaborateurs sont nombreux à craindre qu'elles empiètent sur leur vie personnelle et leur temps libre. Si l'on va plus loin, alors qu'ils luttent encore quotidiennement pour atteindre l'équilibre entre leurs vies professionnelle et personnelle, les répondants constatent une augmentation croissante de l'importance de la technologie mobile. Plus de 50 pour cent considèrent les appareils mobiles comme un moyen d'améliorer l'équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle.

Quant aux gains en termes de liberté et de mobilité, plus de 30 pour cent des répondants travaillent actuellement depuis leur domicile régulièrement. 30 autres pour cent espèrent travailler davantage depuis chez eux dans le futur.

Lorsqu'on jongle entre vie professionnelle et vie personnelle, un élément clé est le temps. Plus de 30 pour cent des répondants considèrent qu'ils travaillent plus; cependant, plus de 40 pour cent ont l'impression de mieux contrôler comment, quand et où ils travaillent.

Figure 1. Les changements au niveau de l'« ADN » et du lieu de travail conduisent à la troisième étape de l'évolution de la mobilité professionnelle

	Phase 1 Constitution	Phase 2 Tension	Phase 3 Normalisation	Phase 4 Production
Appareils	Ordinateurs portables	Téléphones intelligents	Tablettes	Interchangeables
Réseaux	2G	3G	Wi-Fi	Petites cellules
Applications	Courriel	Professionnelles /informatiques	BYOD	Double profil
Espace de travail	Productif	Mondial	Collaboratif	Flexible
NOUS SOMMES ICI				

Source : Cisco Consulting Services, 2013

Par ailleurs, les décisions de bon nombre d'employeurs sont limitées par les propres lacunes de ces derniers : ils ne reconnaissent pas les gains de productivité qui découleront d'investissements réalisés dans des applications professionnelles.

Cependant, les conséquences des innovations sur l'« ADN » sont inégales au sein du lieu de travail. Environ 40 pour cent des répondants prévoient d'utiliser un nombre plus important d'appareils, et non l'inverse. Ceci peut révéler un décalage en termes de sensibilisation : en dépit des tendances précédentes, l'innovation à venir devrait permettre de réduire le nombre d'appareils nécessaires. Et approximativement 30 pour cent payent leurs applications personnelles. Par ailleurs, les décisions de bon nombre d'employeurs sont limitées par les propres lacunes de ces derniers : ils ne reconnaissent pas les gains de productivité qui découleront d'investissements réalisés dans des applications professionnelles.

Quel accessoire permettra de tirer le maximum de ces applications mobiles professionnelles? La tablette (66 pour cent) l'emporte nettement face au téléphone intelligent (57 pour cent); elle est considérée comme l'appareil privilégié pour équilibrer les intérêts personnels et professionnels. De même, les employeurs sont plus enclins à investir dans des tablettes que dans des téléphones intelligents. Ce choix est susceptible de créer des complications lorsque les utilisateurs souhaiteront intégrer leur tablette professionnelle dans leur vie personnelle.

Un potentiel de développement

Selon notre sondage, les travailleurs non connectés ne manquent pas. Cependant, un pourcentage assez important d'entre eux aspire à être mieux connecté.

Parmi les répondants, 40 pour cent utilisent leurs appareils mobiles uniquement dans le cadre de leur vie personnelle. Cependant, au sein de ce groupe, 38 pour cent sont intéressés par le fait d'utiliser leurs appareils mobiles dans le cadre de leur travail.

Avec l'évolution constante de l'« ADN », nous pensons que ce chiffre va augmenter, car un nombre croissant de collaborateurs réaliseront les avantages évidents offerts par la mobilité professionnelle. En effet, un tiers des personnes qui n'utilisent actuellement aucun appareil mobile dans le cadre de leur travail pensent qu'elles en utiliseront un d'ici deux ans.

Lorsque nous avons demandé aux répondants d'identifier les arguments clés en faveur de la connexion des objets non connectés, les trois réponses principales étaient : rester en contact avec ses collègues et ses responsables (30 pour cent), accéder à des informations périodiques ou spécialisées (21 pour cent) et améliorer les expériences des clients (20 pour cent). Dans une question distincte, mais liée, près de la moitié (42 pour cent) des employés, qui n'utilisent actuellement aucun appareil mobile dans le cadre de leur travail, avaient l'impression que ces appareils leur permettraient de gagner plus d'une heure supplémentaire par semaine (un moteur clé de productivité). Pour un collaborateur gagnant 50 000 dollars américains par an, cela représente 1 250 dollars américains de plus par an, voire davantage.

Il est intéressant de constater que, parmi les collaborateurs qui n'utilisent aucun appareil mobile au travail, les défis majeurs cités étaient : ne pas recevoir d'appareil de la part de leur employeur (20 pour cent), ne pas bénéficier d'un plan de service en provenance de leur employeur (12 pour cent) et l'absence de politique officielle régissant l'utilisation des appareils fournis par leur employeur. Il est clair que les services informatiques des entreprises jouent en permanence un rôle dans la résolution de ces points sensibles.

Les travailleurs sont plus réceptifs à la valeur de la collaboration constante. Actuellement, 24 pour cent des répondants utilisent la collaboration mobile, tandis que 31 pour cent sont intéressés par l'adoption de cette technologie.

Demande croissante envers la mobilité nouvelle génération

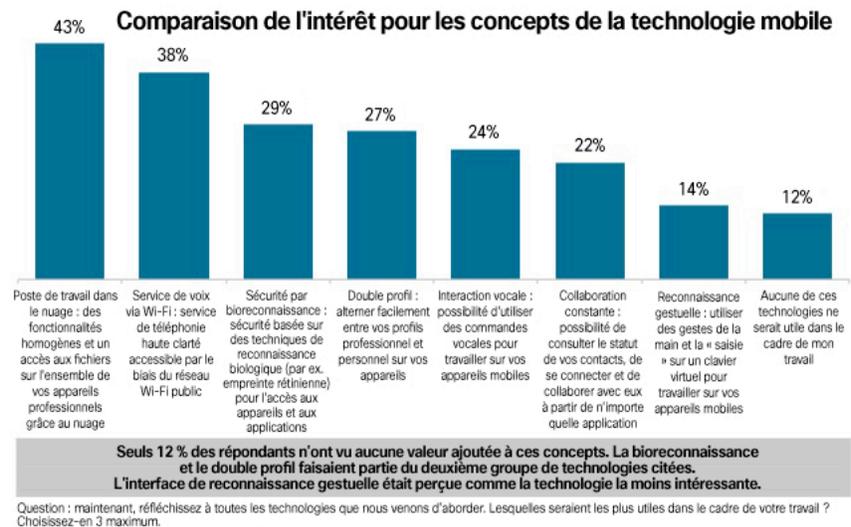
Alors que nous entrons dans les prochaines phases de la mobilité professionnelle, il est essentiel de déterminer quels concepts nouvelle génération susciteront l'intérêt des collaborateurs dans l'avenir. Voici quelques concepts qui ont éveillé l'attention des répondants :

- Le poste de travail virtuel, ou « **poste de travail virtuel dans le nuage** », est déjà utilisé par 28 pour cent des répondants, tandis que 31 pour cent d'entre eux n'utilisent pas cette technologie, mais sont néanmoins intéressés. Soixante et un pour cent ont cité « la possibilité d'accéder aux fichiers depuis n'importe lequel de mes appareils » comme un facteur de motivation évident. Pour 41 pour cent de ces personnes, ce serait plutôt le « stockage sécurisé de mes documents/informations sur le nuage » et 40 pour cent d'entre elles ont privilégié « la synchronisation en temps réel des appareils et des fichiers ».
- Les travailleurs sont plus réceptifs à la valeur de la **collaboration constante**. Actuellement, 24 pour cent des répondants utilisent la collaboration mobile, tandis que 31 pour cent sont intéressés par l'adoption de cette technologie. Certaines innovations imminentes en matière de mobilité pourraient encore stimuler davantage l'intérêt pour la collaboration constante. Elles incluent des appareils mobiles tactiles permettant de partager des informations (51 pour cent étaient intéressés), la recherche et la mise en relation avec des spécialistes d'un sujet (48 pour cent) et le partage sans fil de présentations via un tableau blanc virtuel (48 pour cent). De plus, les résultats démontrent un intérêt pour les progrès en matière de localisation/reconnaissance des lieux, telles que la navigation GPS et les cartes de sites en intérieur (53 pour cent), mais également un intérêt pour l'acquisition d'un appareil offrant des informations pertinentes relatives au lieu identifié (49 pour cent) et pour celle d'un appareil capable d'informer un utilisateur lorsqu'une personne importante pénètre sur un site (48 pour cent).
- **La VoIP mobile en tant que service**, un service basé sur la voix sur IP, constituait une autre innovation clé. Ce service est particulièrement pertinent pour les utilisateurs de tablettes et de téléphones intelligents qui ne disposent d'aucun programme de voix mobile. Vingt-sept pour cent des répondants seraient intéressés par ce type de service s'il est accessible via le Wi-Fi. En se projetant davantage, la perspective d'un réseau Wi-Fi presque omniprésent en intérieur, capable de couvrir une ville ou une communauté, augmente ce pourcentage à 39 pour cent.
- La progression du nombre d'appareils semble se poursuivre : ce phénomène est susceptible d'entraîner une complexité supplémentaire pour l'utilisateur en entreprise, voire de provoquer son agacement. Les améliorations réalisées sur la technologie de **double profil** permettent à un utilisateur de séparer ses profils professionnel et personnel et ce, sur le même appareil. En résumé, un téléphone intelligent ou une tablette peut contenir des applications professionnelles stratégiques ou des bases de données de travail, mais également des relations et des numéros de téléphone personnels. Posséder un appareil unique pour gérer ses vies professionnelle et personnelle est un concept attrayant pour de nombreux collaborateurs interrogés; seuls 18 pour cent utilisent cette fonctionnalité à l'heure actuelle, mais 31 pour cent qui ne l'utilisent pas encore sont « très » intéressés. En proposant progressivement la facturation distincte des frais professionnels et personnels, on obtient alors 38 pour cent de répondants intéressés.

La figure 2 présente les niveaux d'intérêt globaux à l'égard de ces concepts nouvelle génération.

En achetant des applications et des appareils susceptibles d'être utilisés dans le cadre de leur travail, les travailleurs du savoir prennent la situation en main.

Figure 2. Le poste de travail virtuel dans le nuage et les services de voix via Wi-Fi sont perçus comme les concepts testés les plus intéressants.



Source : Cisco Consulting Services, 2013

La productivité : un facteur clé de l'adoption

À bien des égards, la productivité constitue la pierre angulaire de la révolution mobile des entreprises. Elle est créatrice de valeur et motive les directeurs informatiques à réaliser des investissements. Mais elle conduit également les employés à prendre l'initiative d'investir dans leurs propres appareils et applications. Au même titre que n'importe quel directeur informatique, ils considèrent la productivité comme une question urgente. En effet, tout élément permettant des gains de productivité et stimulant les performances sera considéré comme une voie d'accès vers la liberté. Cette affirmation se vérifie notamment depuis la crise économique mondiale. Nombreux sont les travailleurs dont on ne cesse d'exiger des efforts supplémentaires tandis que le soutien dont ils disposent s'amenuise.

Par conséquent, il n'est pas surprenant qu'une grande partie des gains de productivité issus de la mobilité professionnelle provienne en premier lieu des travailleurs du savoir eux-mêmes. En achetant des applications et des appareils susceptibles d'être utilisés dans le cadre de leur travail, les travailleurs du savoir prennent la situation en main.

Parmi nos répondants, la productivité, telle que définie par des gains de temps, représente le principal moteur de l'utilisation de la technologie mobile sur le lieu de travail. Voici quelques conclusions plus spécifiques relatives à la productivité :

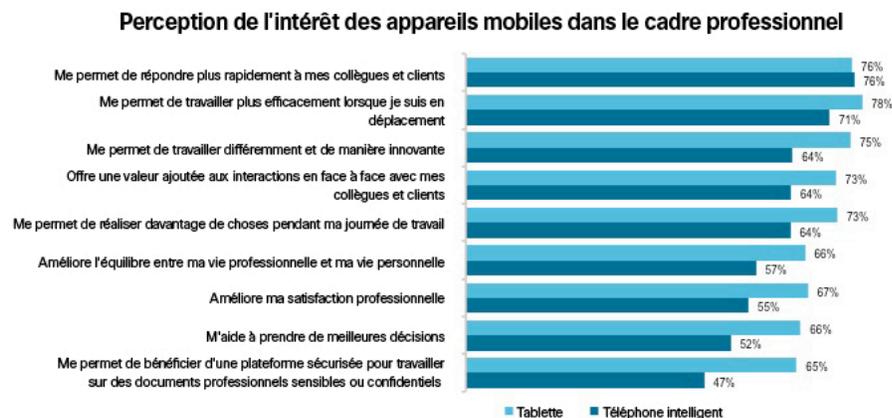
- La première motivation à utiliser un appareil mobile dans le cadre professionnel est qu'il permet de rester en contact avec ses collègues.
- Le premier motif de frustration à l'égard de l'utilisation d'un réseau Wi-Fi est l'impression de lenteur de la connexion et ses répercussions sur la productivité.
- Environ 50 pour cent des travailleurs bénéficiant de cette technologie mobile ont constaté des gains de productivité ces deux dernières années.
- Quarante pour cent des collaborateurs mobiles ne peuvent se séparer de leurs appareils mobiles plus d'une heure avant que cela n'ait des répercussions sur leur travail.

Certes, la révolution mobile gagne en puissance, mais elle continue d'être freinée par un élément prépondérant : la sécurité.

- Les résultats montrent également un intérêt pour de nouvelles interfaces génératrices de gains de temps, notamment les reconnaissances vocale et gestuelle ainsi que la biorecognition.

De manière significative, les résultats obtenus par la tablette sont plus élevés que ceux du téléphone intelligent dans plusieurs catégories. Ainsi, à une question du sondage demandant dans quelle mesure les appareils mobiles améliorent les performances des collaborateurs, la tablette obtient de meilleurs résultats que le téléphone intelligent (voir figure 3).

Figure 3. Les appareils mobiles dynamisent les performances, les tablettes l'emportent néanmoins sur les téléphones intelligents.



À l'exception de la réactivité, critère sur lequel le téléphone intelligent l'emporte, les répondants considèrent la tablette comme plus performante dans toutes les catégories, tout particulièrement lorsqu'il est question d'innovation, de satisfaction professionnelle, de prise de décision et de sécurité.

Question : vous avez déclaré utiliser un téléphone intelligent dans le cadre de votre travail. Indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non avec chacune de ces affirmations. Commencez chaque phrase par : « Utilisez un téléphone intelligent dans le cadre de mon travail... »

Source : Cisco Consulting Services, 2013

Émergence de préoccupations relatives à la sécurité et à la confidentialité

Certes, la révolution mobile gagne en puissance, mais elle continue d'être freinée par un élément prépondérant : la sécurité. En effet, l'évolution des comportements liés à la mobilité a généré de nouvelles difficultés à résoudre en matière de sécurité. Trente et un pour cent des répondants passent plus de temps en déplacement que sur leur lieu de travail et près de 60 pour cent préfèrent les communications en ligne aux communications classiques. Du point de vue du commerce, environ 30 pour cent des répondants utilisent les transactions numériques à des fins professionnelles, tandis que 30 autres pour cent effectuent leurs achats en ligne par le biais d'appareils mobiles.

Tous ces comportements sont susceptibles de compromettre certaines données clés de l'entreprise. Ainsi, 35 pour cent des répondants n'utiliseraient pas d'application de poste de travail virtuel dans le nuage pour des raisons de sécurité. Quatorze pour cent sont préoccupés par la sécurité du réseau Wi-Fi dans le cadre professionnel.

Cependant, les réponses des employés face aux solutions de sécurité actuelles des entreprises étaient mitigées. Trente pour cent sont mal à l'aise avec l'installation d'un logiciel de sécurité informatique sur leurs appareils personnels; un pourcentage équivalent est indécis sur ce type d'installation.

Néanmoins, 37 pour cent utiliseraient volontiers un logiciel de biorecognition, telle une couche de sécurité supplémentaire et efficace. Onze pour cent des répondants utilisent encore un appareil spécialisé, dans la plupart des cas pour des raisons de sécurité.

Une normalisation renforcée de l'approche en matière de fourniture et de gestion des applications et des appareils bénéficierait aux employés, mais également aux employeurs.

En ce qui concerne les questions de sécurité, le sondage montre, une fois encore, une nette préférence pour les tablettes. Lorsqu'on leur a demandé quel appareil leur « [me] permet de disposer d'une plateforme sécurisée pour travailler sur des documents sensibles et confidentiels de l'entreprise », 65 pour cent ont répondu les tablettes contre 47 pour cent en faveur des téléphones intelligents.

Globalement, ces résultats démontrent clairement le besoin croissant envers des solutions de sécurité mobile plus performantes afin de garantir que les facteurs encourageant la technologie de la mobilité professionnelle l'emportent sur les éléments qui la freinent. Les services informatiques devront être particulièrement proactifs dans leur gestion des nouvelles menaces liées à la sécurité, entraînées par les tendances BYOD et BYOA, notamment parce que les solutions externes (au-delà du pare-feu de l'entreprise) gagnent du terrain. Mais pour dissiper les craintes des employés en matière de confidentialité, les employeurs devront également former davantage ces derniers sur l'importance de télécharger les logiciels de sécurité des services informatiques sur leurs appareils personnels.

Un marché fragmenté

Qui paie les applications professionnelles? Où doit-on acheter les appareils? Et en cas d'incident, qui intervient pour le dépannage? En parallèle des préoccupations relatives à la sécurité, la fragmentation dans la fourniture et la gestion des applications et des appareils représente un frein majeur.

De nombreux utilisateurs en entreprise investissent eux-mêmes dans des applications professionnelles pour leur travail; ceux qui ne les utilisent pas montrent peu d'intérêt à l'égard de leur adoption dans le futur. Encourager les collaborateurs peu connectés à essayer certaines applications pertinentes constituerait une première étape importante, car nombreux seraient ceux à réaliser alors leur valeur et leurs avantages évidents. Selon notre sondage, tandis que plus de 36 pour cent des répondants ont déclaré que leurs sociétés payaient les applications professionnelles, plus de 30 pour cent ont déclaré les payer eux-mêmes; 10 pour cent ont déclaré partager les coûts avec l'entreprise. Parmi les personnes n'utilisant encore aucune application professionnelle, 57 pour cent ont déclaré ne pas être particulièrement intéressées par le fait d'en utiliser une dans le futur. Trente pour cent d'entre elles étaient quelque peu intéressées.

Généralement, les employés ne savent pas exactement à quel endroit ni à qui s'adresser pour les applications, citant plusieurs sources différentes, telles que l'assistance technique de l'entreprise (environ 35 pour cent), les magasins d'applications mobiles (34 pour cent), les fabricants des appareils (20 pour cent) et les recherches générales sur Internet (32 pour cent), comme leurs sources principales pour trouver des applications à des fins professionnelles.

Une fragmentation similaire investit l'assistance technique. Environ 55 pour cent des répondants se tournent vers l'assistance technique de leur entreprise, mais, là encore, les fabricants d'appareils, les recherches générales sur Internet et les collègues constituent également des sources d'aide de manière évidente.

Quant aux appareils, un pourcentage élevé des répondants a déclaré préférer les acheter dans des points de vente au détail physiques (30 pour cent auprès des magasins de biens de consommation électroniques, suivis de près par les boutiques de fournisseurs de services mobiles, de fabricants d'appareil et les grandes surfaces). Les sites Web ont obtenu un score très faible.

Une normalisation renforcée de l'approche en matière de fourniture et de gestion des applications et des appareils bénéficierait aux employés, mais également aux employeurs. Les entreprises qui souhaitent encourager les gains de productivité et l'amélioration des performances offerts par la technologie de la mobilité professionnelle devront revoir certaines de leurs stratégies.

Les directeurs informatiques doivent jouer un rôle moteur dans cette évolution, en garantissant l'accès à des solutions d'entreprise, en apaisant les craintes liées à la sécurité et en encourageant les employés moins connectés à adopter la technologie mobile.

Directeurs informatiques en entreprise : les arguments en faveur d'investissements en matière de mobilité professionnelle

Comme nous l'avons vu, les entreprises devront développer des stratégies homogènes et normalisées en matière de mobilité sur l'ensemble des services et des entités commerciales. Le téléphone portable est devenu l'appareil de prédilection des employés lorsqu'ils sont en déplacement. Mais ces derniers privilégient de plus en plus les appareils mobiles, en particulier les tablettes et ce, même sur leur lieu de travail. Cette tendance poussera les directeurs informatiques à adopter un rôle plus complet.

Certains directeurs informatiques avant-gardistes adopteront le BYOD en garantissant la mise à disposition des dernières solutions de sécurité. Du fait de l'évolution de leur stratégie globale, les directeurs informatiques basculeront le budget informatique consacré aux appareils sur les applications et la connectivité des données. Ils miseront sur l'avenir et stimuleront une nouvelle phase de productivité. Au cours de ce processus, ils encourageront la nouvelle génération de travailleurs du savoir, celle qui favorise l'innovation, les performances et un équilibre harmonieux entre vie professionnelle et vie personnelle.

Un point essentiel réside dans le fait que de nombreux collaborateurs mobiles prennent leurs propres initiatives (souvent poussés par le besoin d'équilibrer leurs vies professionnelle et personnelle) et les avantages qui en découlent concerneront l'ensemble des personnes, à tous les niveaux. En définitive, tous les directeurs informatiques recherchent à améliorer la productivité et les performances, sans parler du bien-être général de leurs collaborateurs.

En résumé, grâce à la mobilité professionnelle, les employés s'améliorent. Mais tandis que les collaborateurs sont eux-mêmes en mesure de favoriser l'évolution de la mobilité professionnelle, les directeurs informatiques doivent la catalyser, en garantissant l'accès à des solutions d'entreprise, en apaisant les craintes liées à la sécurité et en encourageant les employés moins connectés à adopter la technologie mobile. Après tout, le service informatique d'une entreprise reste l'endroit privilégié où se rendront bon nombre d'employés en cas de problèmes avec leurs appareils mobiles ou leurs applications professionnelles. Cependant, les directeurs informatiques doivent veiller à proposer les solutions adéquates.

S'ils ne sont pas proactifs, ils risqueront de prendre du retard en termes de compétitivité globale.

Fournisseurs de services : les arguments en faveur d'initiatives permettant d'accélérer la mobilité professionnelle

Les sujets qui comptent pour les directeurs informatiques doivent également compter pour les fournisseurs de services. Ces derniers doivent mettre l'accent sur la mise à disposition de solutions et d'un accès aux travailleurs du savoir et offrir une manière simplifiée d'accéder à, d'utiliser et de payer ces services. Les offres des fournisseurs de services qui réussiront dans la prochaine phase de la mobilité professionnelle seront inspirées par une combinaison de trois critères majeurs : qualité, fiabilité et fluidité d'utilisation. Voici quelques étapes initiales susceptibles d'intéresser les fournisseurs de services :

Les fournisseurs de services ont l'occasion d'offrir de nouveaux services professionnels et de monétiser/d'exploiter la part du budget de l'entreprise sur les trois dimensions de l'ADN.

1. Si elle est groupée de manière stratégique, une offre de gestion des appareils proposée par les fournisseurs de services, permettrait aux directeurs informatiques de consolider le canal de distribution actuel fragmenté, en améliorant également l'expérience de mobilité professionnelle des collaborateurs de façon économique. Étant donné l'éventuelle complexité supplémentaire découlant des solutions mobiles, les fournisseurs de services doivent impérativement simplifier l'expérience des utilisateurs à l'aide de services gérés et d'options hébergées. En fait, les fournisseurs de services peuvent proposer des services de gestion des appareils, indépendamment de l'opérateur qui fournit le service mobile; ceci peut représenter un atout pour les entreprises dont l'empreinte mémoire globale s'appuie sur différents fournisseurs de services mobiles.
2. De plus, les fournisseurs de services ont l'occasion d'offrir de nouveaux services professionnels et de monétiser/d'exploiter la part du budget de l'entreprise sur les trois dimensions de l'ADN :

Appareils

- Avec près de 40 pour cent des employés qui comptent utiliser un nombre croissant d'appareils dans le futur, les fournisseurs de services doivent activement rechercher des offres de gestion des appareils.
- Les fournisseurs de services mobiles doivent améliorer les canaux, aussi bien en ligne qu'hors ligne (vente au détail), destinés aux achats d'appareils et d'applications, ainsi que répondre aux questions générales relatives à l'assistance des employés.

Réseaux

- Développer des solutions pour l'employé visant à séparer l'usage personnel de l'usage professionnel de son appareil.
- Offrir des options de sécurité supplémentaires pour apaiser les craintes des directeurs informatiques (et des employés) relatives à la mobilité (comme nous l'avons vu, dans bon nombre de catégories, un pourcentage élevé des répondants a cité la sécurité comme un frein majeur).

Application

- Offrir des applications qui améliorent l'expérience mobile de base, notamment l'intégration d'un autocommutateur privé et les services VoIP via le réseau Wi-Fi. L'intégration d'offres de VoIP dans les systèmes de téléphonie existants dans l'entreprise peut susciter un intérêt supplémentaire.
- Offrir des applications qui améliorent la productivité des employés, notamment le poste de travail virtuel dans le nuage et des outils de collaboration plus performants. Envisager le développement d'un magasin d'applications afin d'aider les utilisateurs de l'entreprise à mieux aborder cette complexité.

Conclusion et appel à l'action

Il est essentiel, aussi bien pour les directeurs informatiques en entreprise que pour les fournisseurs de services, de faciliter la prochaine étape de la mobilité professionnelle. Tirer parti des bienfaits de la collaboration et de la mobilité peut s'avérer très avantageux. La clé est d'identifier des synergies entre ces deux domaines. Ceux qui parviennent à faire le lien entre ces domaines technologiques en s'appuyant sur des stratégies proactives en retireront d'importants bénéfices; à l'inverse, ceux qui n'oseront pas se lancer manqueront une occasion importante. Tandis que certaines initiatives individuelles des employés peuvent considérablement dynamiser cette évolution, ces travailleurs du savoir avant-gardistes auront besoin d'être soutenus et encouragés afin d'accélérer cette transition encore davantage.



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV Amsterdam,
The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

 Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: www.cisco.com/go/trademarks. Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)