

GO ON
STEP BY STEP



Hermann Graf, Directeur Générale
T&N Telekom & Netzwerk AG

La mobilité exige un processus continu d'amélioration

«Aujourd'hui déjà, l'Office virtuel est une réalité!»

La mise en oeuvre ciblée de technologies mobiles est susceptible de créer des avantages de compétitivité, avant tout dans le secteur de la qualité et des coûts. Dans ce contexte, l'accélération des processus et l'amélioration de la qualité de l'information figurent au premier plan.



Qu'est-ce qui va changer ou a déjà changé?

Favorisée par un standard de formation élevé, par des mondes du travail flexibles, de même que par des infrastructures économiques et technologiques, la mobilité est devenue une des valeurs les plus importantes et une notion fondamentale du monde du travail actuel.

Des pionniers – venant avant tout des professions libérales – ont déjà testé, pratiqué les possibilités du monde moderne du travail et les ont ainsi déjà élevées au rang de normalité. La flexibilité dans le monde entrepreneurial est synonyme d'une nouvelle manière de penser dans

l'économie et constitue dès lors la base de l'indépendance des sites de travail. Si tout devient toujours plus virtuel, quelle est l'importance de cette évolution sur les prestations de services de l'entreprise?

Tendances des années à venir pour les solutions Mobile Business – Consolidation des médias

Il existe, aujourd'hui déjà, des plateformes sur lesquelles toutes voies de communication telles que raccordement fixe, portable, fax, E-mail et même le Contact center se rejoignent. L'infrastructure est l'objet de consolidation, les



GO ON STEP BY STEP

processus commerciaux sont automatisés. Les collaborateurs peuvent accéder de partout à toutes les applications. Ainsi, l'employeur est en mesure d'offrir une prestation encore meilleure à ses clients et de réaliser une valeur ajoutée grâce à la suppression au niveau du Frontoffice virtuel.

Consolidation des numéros de téléphone

Grâce au principe One Number pour le portable, le Home Office et le bureau, les collaborateurs sont ainsi atteignables sous un seul numéro. L'objectif réside dans des interfaces „Utilisateurs“ conviviaux: l'utilisateur final ne doit pas travailler en recourant à différentes technologies, mais a toujours affaire à la même.

Virtualisation de la place de travail

Les Call Centers se laissent exploiter virtuellement, les agents travaillent depuis la maison. Il est possible, de cette manière, de minimiser des frais d'infrastructure élevés. Néanmoins, les collaborateurs disposent exactement des mêmes outils qu'au bureau. Cela augmente la motivation des employés et se répercute sur l'amabilité au téléphone. De longs trajets pour se rendre au travail sont supprimés. Les agents sont employés là où cela en vaut la peine sur le plan financier.

L'utilisateur en tant que facteur essentiel de solutions Mobile Business

En règle générale, l'utilisateur a aujourd'hui déjà des revendications claires et précises quant aux exigences de ses outils de communication. Dans ce contexte, la faculté d'accès mobile, la mise en évidence simple des propres

données de contact des clients et des fournisseurs, et ceci le plus volontiers pour tous les médias, constituent les éléments les plus importants. Dans la plupart des cas, jusqu'à ce jour, les possibilités techniques faisaient défaut ou la solution n'était tout simplement pas avantageuse sur le plan financier.

La réalisation

Lors de la planification, les utilisateurs doivent être intégrés au projet. Les collaborateurs, qui travaillent quotidiennement avec les techniques et les applications, peuvent attirer l'attention sur des besoins importants: une représentation et une optimisation exactes du flux de travail sont alors possibles. Une solution se dégage ainsi, solution qui tient compte d'une forme d'organisation existante, mais s'oriente toutefois selon les objectifs du processus continu d'amélioration.

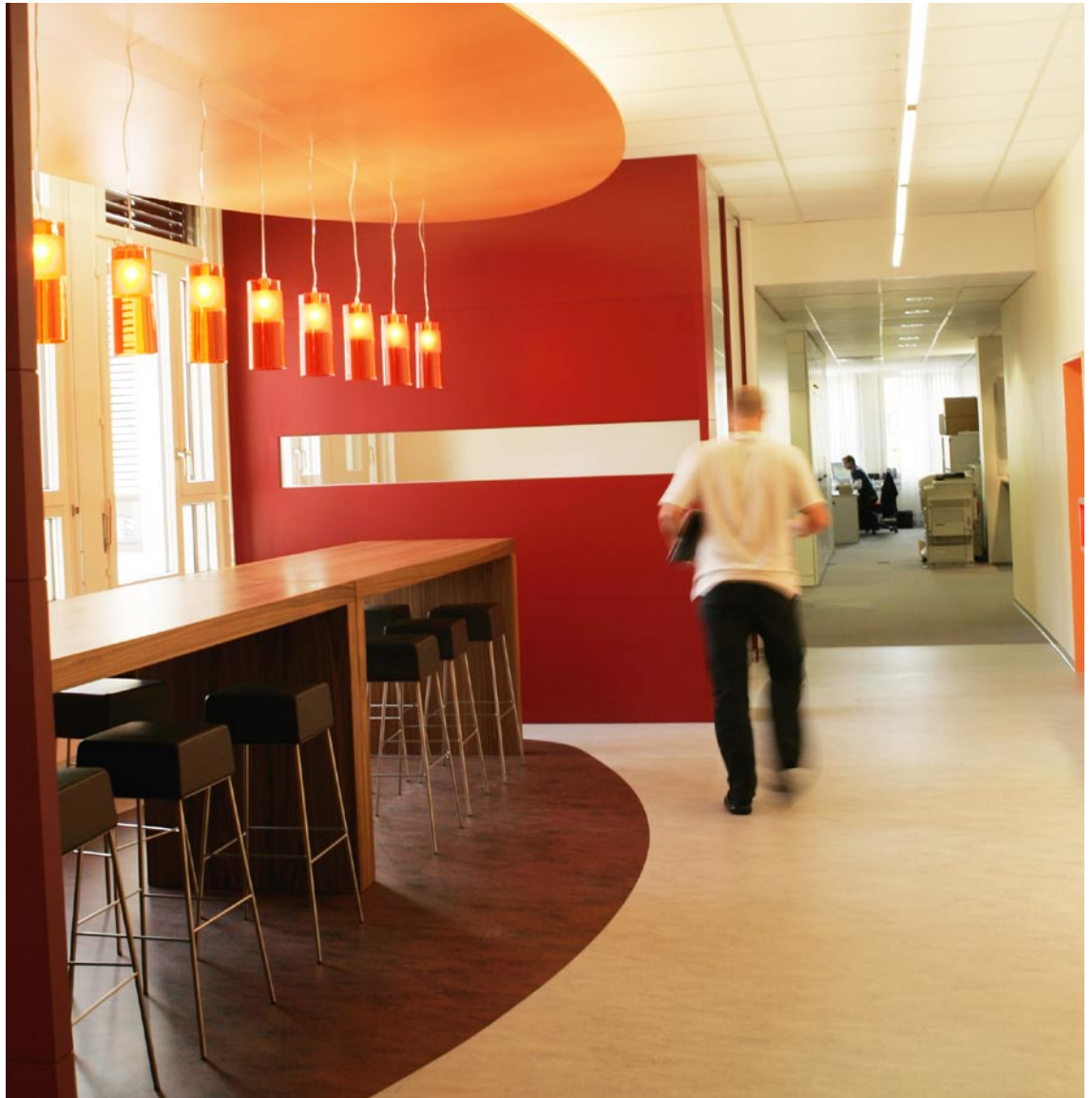
Un autre point important réside dans la formation des utilisateurs: ils doivent comprendre comment les optimisations de processus élaborées en commun sont réalisées sur les plans techniques et organisationnels. Ces points figurent toujours au centre des aspects sécuritaires (sécurité des données, intégrité des données et disponibilité). Grâce à l'automatisation de diverses activités, par exemple par l'intégration d'outils de Risk Management, les collaborateurs acquièrent plus de compétence. Les stages de formation et la visualisation des opérations augmentent significativement la motivation des collaborateurs. Cette procédure améliore clairement la productivité des collaborateurs, en effet le plaisir est grand lorsque les nouveaux outils sont maîtrisés.

Grâce à des solutions Mobile Business, des PME et des grandes entreprises sont en mesure de s'engager de manière encore plus ciblée en faveur des besoins des clients

Optimisation de processus internes et potentiel d'économie

Grâce aux solutions Mobile Business, les collaborateurs sont atteignables de manière ciblée et peuvent ainsi agir plus rapidement et travailler plus efficacement. Les temps de réaction raccourcis améliorent durablement la satisfaction des clients. Les entreprises sont en mesure de faire l'économie de coûts d'infrastructure, de mobiliser de manière plus optimale les collaborateurs et de réagir à des pointes momentanées avec la mise en oeuvre de collaborateurs virtuels supplémentaires.

- Le regroupement de la téléphonie mobile GSM et de la téléphonie IP permet d'obtenir des avantages notables également dans le domaine des coûts
- Etant donné que les appels se déroulent par l'intermédiaire du réseau fixe ou de la téléphonie IP – même lorsque le collaborateur téléphone avec son portable ou au Home Office – les décomptes laborieux de frais de téléphone disparaissent
- Le numéro de l'Office pouvant être commandé avec le portable, c'est toujours le même numéro d'appel d'entreprise qui est indiqué chez l'appelé



Le concept de sécurité, les défis de la mise en réseau

La mobilité implique que le concept de sécurité tienne compte de tous les appareils tels que laptops, appareils téléphoniques, portables, etc., en tant que points d'accès dans le réseau de l'entreprise. Ce n'est que si tous les appareils sont associés qu'il est possible de définir un règlement de sécurité sans faille et de réduire le risque à un minimum. Cela demande des connaissances professionnelles et du temps. Dans tous les cas, cela vaut la peine de consacrer le temps nécessaire et de s'adjoindre les spécialistes appropriés.

Qu'est-ce qui distingue une bonne solution Mobile Business – le management

Un bon Device Management offre un support pour un grand choix de plateformes mobiles. Le Device Management est une solution flexible, rentable et efficace au niveau des coûts dans le cadre du management des appareils, par exemple par l'intermédiaire du réseau de communication mobile. Elle implique que les collaborateurs mobiles restent en liaison, que les données soient intégralement protégées et que les coûts de l'administration TI soient minimisés.

Grâce à une solution Device Management, les administrateurs TI peuvent gérer le cycle mobile de solutions, de la première mise à disposition des appareils et de la configuration desdits appareils et des directives de sécurité en passant par la mise en place et la configuration des applications, et la mise à jour permanente des logiciels d'appareils et l'application des directives. Des caractéristiques telles que la protection contre le vol et les pertes, les mises à jour par l'intermédiaire du réseau de communication mobile, les sécurisations automatiques des appareils, de même que la gestion des installations, veillent à la protection des investissements de l'entreprise et à l'optimisation concomitante de la mise à disposition et de la gestion permanente des appareils mobiles.



GO ON STEP BY STEP

Caractéristiques essentielles d'un système Device Management

- Support pour les plateformes d'appareils les plus importantes
Symbian, Windows Mobile, BREW, Blackberry, Palm OS et appareils Pocket PC
Appareils compatibles avec le standard OMA DRM, tels que la série E de Nokia, laptops Windows et PC
- Fonctions de protection exhaustives en cas de vol:
Blocage télécommandé Suppression des données E-Mail et agendas électroniques
Suppression de fichiers (sur des médias de stockage interchangeables et sur l'appareil)
Elimination de toutes les données de l'appareil, respectivement réinitialisation sur les réglages de base de l'appareil
- Répartition et gestion des applications
- Surveillance et gestion des réglages des appareils
- Gestion des installations en vue de l'enregistrement du nombre total d'appareils
- Prestations de support et de services dans l'optique d'une garantie d'utilisation optimale de la solution pour l'entreprise

Avantages essentiels d'un système Device Management

- Amélioration de la productivité des collaborateurs:
- Les appareils mobiles sont configurés automatiquement de manière correcte, correspondent aux directives de sécurité de l'entreprise, bénéficient des révisions actualisées d'importantes applications de logiciel et de données par l'intermédiaire du réseau de communication mobile et sont sécurisés de manière appropriée.
- Coûts TI en diminution:
Réduction de l'investissement en temps nécessaire pour la gestion du cycle de vie des appareils par l'intermédiaire du réseau de communication mobile
- Gestion du risque de l'entreprise:
Protection de valeurs patrimoniales importantes telles que données et autres informations confidentielles et données de communication, de même que protection en cas de perte, recherche vaine ou vol d'appareils
- Elimination simplifiée des problèmes:
Inventaire automatisé du matériel et des logiciels et outils automatisés en vue du reparamétrage des appareils en cas de pertes

Bilan

Les solutions Mobile Business prendront toujours plus d'importance; si des tâches sont initiées dans les secteurs de la sécurité et de la gestion, chaque entreprise, petite ou grande, sera bien inspirée de ne pas entreprendre la mise en oeuvre de la stratégie mobile seulement dans une année. <