



**Bblog** | au plus près  
de votre business

---

# **Flotte mobile :** un levier de productivité et de performance

Le mobile est en passe de devenir le premier device pour les entreprises, bien avant l'ordinateur. En effet, les nouveaux usages et les innovations en la matière ont fait de lui la pierre angulaire de la collaboration en entreprise.

La gestion de sa flotte est aujourd'hui un enjeu majeur pour les SI.

Quel OS ? Quel forfait ? ou quelle solution de gestion ?  
Comment optimiser son budget ?  
Tout savoir pour mieux choisir...

## SOMMAIRE

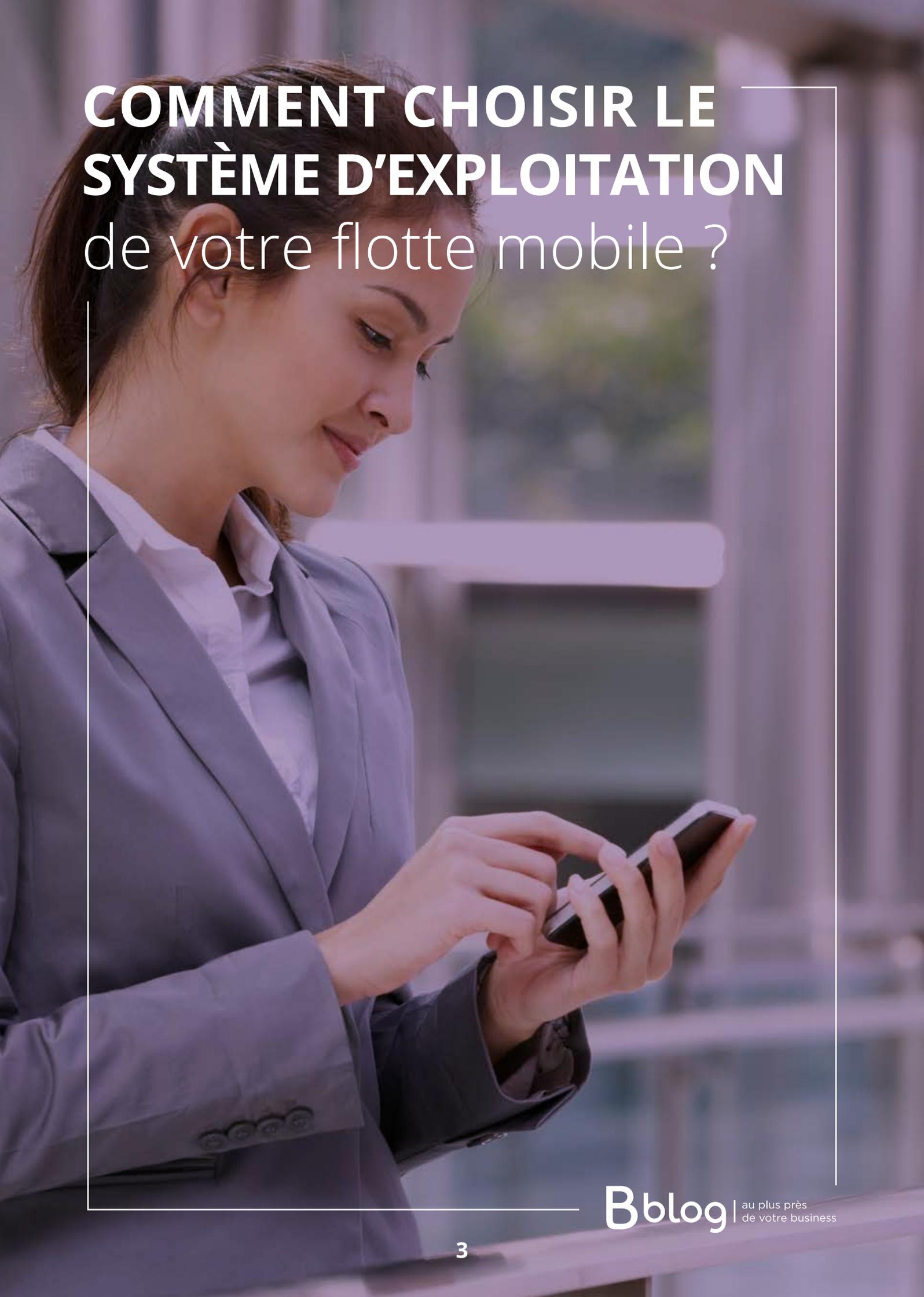
3 - Comment choisir le système d'exploitation de votre flotte mobile ?

8 - Pourquoi passer à une offre entreprise ?

13 - Gestion et sécurité de la flotte : les critères pour choisir la bonne solution

20 - Remplacement de flotte mobiles : comment alléger sa facture ?

# COMMENT CHOISIR LE SYSTÈME D'EXPLOITATION de votre flotte mobile ?



---

# COMMENT CHOISIR LE SYSTÈME D'EXPLOITATION de votre flotte mobile ?

---



**APOSTOLOS TEKNETZIS**  
Bouygues Telecom Entreprises

---

Ergonomie, budget, compatibilité, image... que faut-il étudier avant de faire son choix ? Réponse avec notre expert.

Pour Apostolos Teknetzis, en charge de la sélection de la gamme Mobiles et de l'analyse marché et ventes chez Bouygues Telecom Entreprises, pour bien choisir, il faut d'abord comprendre le marché en lui-même.



Aujourd'hui deux systèmes d'exploitation règnent sur le monde smartphone : Android, qui représente environ 80% et iOS pour les 20% restants. Les autres systèmes d'exploitation n'ont pas résisté à la pression de ces deux géants. //

Mais face à la dualité de l'offre, il faut être en mesure d'appliquer des critères de choix objectifs.

---

## COMMENT CHOISIR LE SYSTÈME D'EXPLOITATION de votre flotte mobile ?

---

### Le prix

Le système d'exploitation Google est ouvert et gratuit.  
Dès lors, il gagne le combat sur le prix.



De plus Android donne vraiment le choix car plusieurs versions du système coexistent simultanément et répondent à tous les segments du marché de l'entrée au haut de gamme avec de nombreuses marques et de nombreux modèles. //

Avec iOS en revanche, il n'existe qu'une marque (Apple) et un produit, l'iPhone dont les différentes versions affichent toutes un prix élevé.

Mais limiter son choix aux seules considérations financières serait sans doute hasardeux. Chaque OS possède ses qualités propres et force de reconnaître qu'en matière d'ergonomie, de simplicité de l'interface et d'appropriation intuitive des fonctionnalités, iOS est particulièrement convaincant, surtout pour des populations peu technophiles.

### L'expérience utilisateur

Parmi les atouts majeurs associés à iOS, il y a, en effet, l'ergonomie de l'interface.

---

## COMMENT CHOISIR LE SYSTÈME D'EXPLOITATION de votre flotte mobile ?

---

//

iOS est plus intuitif, plus simple d'utilisation et la version unique du système qui s'applique à tous les modèles d'iPhone en circulation est une réponse à la fragmentation des versions d'Android, //

continue Apostolos Teknetsis.

Avec iOS, la flotte est homogénéisée et sa gestion via une solution MDM (Mobile Device Management) est plus aisée. Par ailleurs, le DEP (Device Enrollment Programm), développé par Apple, qui permet d'enrôler rapidement et automatiquement tout nouveau smartphone dans la flotte, offre un confort incontestable au gestionnaire de flotte.

### La sécurité

Côté protection des données, l'implémentation de la biométrie depuis l'iPhone 5S pour Apple a constitué un argument phare en matière de sécurité, de même que la possibilité de verrouiller un smartphone à distance.

De plus, la diversité des versions disponibles sur Android, la gestion des mises à jour, la compatibilité des applications peuvent poser problème. Pour Apostolos Teknetsis,

//

l'ouverture d'Android peut constituer une menace sur le plan de la sécurité. Ainsi certains acteurs comme les Banques et Assurances, proscrivent d'emblée son usage. //

Mais Android a comblé son retard en la matière et les protections biométriques se généralisent peu à peu.

---

## COMMENT CHOISIR LE SYSTÈME D'EXPLOITATION de votre flotte mobile ?

---

### La compatibilité des applications métier

En revanche, sur le volet applicatif, Google Play Store, la parfaite intégration de tous les outils Google Google Drive, Google Talk, Agenda, permettent à Android d'offrir une expérience collaborative particulièrement large à ses utilisateurs. Plus ouvert, il réduit également les difficultés de développement d'applications métiers spécifiques.

### L'image

Quand certaines entreprises optent pour une flotte mobile 100 % iOS, le coût d'acquisition des smartphones reste parfois rédhibitoire.



Pour maîtriser le budget, ces entreprises attribuent alors des modèles d'iPhone plus ou moins performants en fonction des positions des collaborateurs dans l'organigramme, // indique l'observateur qui note qu'au smartphone, se rattache une dimension très statutaire dans l'entreprise.



C'est un aspect qu'il ne faut pas négliger dans une optique RH, // précise Apostolos Teknetsis.

Alors, selon votre secteur, votre métier, les outils collaboratifs à votre disposition, prenez le temps d'étudier la meilleure solution. Pour le faire, votre opérateur peut vous aiguiller dans votre choix.

# POURQUOI

# passer à une offre entreprise ?



---

## POURQUOI passer à une offre entreprise ?

---

Au-delà de 3 à 4 forfaits, on peut déjà parler de « flotte mobile ». Dès lors, les besoins en termes de gestion, de suivi, et de pilotage deviennent spécifiques et les offres réservées au grand public ne sont plus adaptées.

Franck Liogier, Chef de Produit Offres Mobiles pour Bouygues Telecom Entreprises, lève le voile sur les bénéfices incontournables de ces offres dédiées.

Certains chefs d'entreprises hésitent parfois, lorsqu'il est question de choisir entre des forfaits grand public et des forfaits entreprises pour leurs flottes de mobile. Souvent moins chères et apparemment plus flexibles, les offres grand public peuvent sembler séduisantes... Et pourtant !

---

## POURQUOI passer à une offre entreprise ?

---



### **FRANCK LIOGIER**

Responsable marketing clients  
mobiles (BtoC) - Bouygues Telecom



La principale erreur, confie Franck Liogier, serait de comparer les offres sur le seul critère du prix, car c'est bien la notion de qualité de services qui doit présider au choix. //

Pour cet expert, le verdict est sans appel : au-delà de trois à quatre lignes mobiles, les offres grand public ne répondent plus aux besoins des entreprises... //

## Gestion de flottes : des besoins spécifiques...

Se focaliser uniquement sur le prix des abonnements, c'est négliger les impératifs de gestion qui affectent les entreprises, dès lors que plusieurs mobiles sont mis à la disposition des collaborateurs.

---

## POURQUOI passer à une offre entreprise ?

---

“

Les problématiques de gestion de flotte mobile se posent très rapidement, explique Franck Liogier et les espaces Gestionnaire des offres réservées aux entreprises, intègrent tous ces besoins spécifiques.”

Et ils sont nombreux ! Le premier d'entre eux, c'est la nécessité pour le chef d'entreprise de gérer les consommations de tous les utilisateurs en disposant d'une visibilité globale de tous les abonnements au sein d'une interface centralisée.

“

Il ne faut pas non plus négliger l'importance croissante de problématiques RH, ajoute l'observateur. Les dirigeants doivent pouvoir gérer les entrées et sorties de nouveaux collaborateurs, définir des politiques spécifiques en fonction des usages, comme le Roaming par exemple.”

Dans le cas d'un maillage multi-site de l'entreprise, les espaces gestionnaires réservés aux clients entreprises, permettent d'affecter les facturations à différentes entités. Une fonctionnalité totalement impensable dans le cadre d'une offre grand public...

## Des services adaptés...

Gérer les profils des différents utilisateurs, octroyer des privilèges à des collaborateurs susceptibles de se déplacer à l'étranger, mettre en place des alertes en cas de surconsommation, ou encore faire évoluer les profils depuis une interface centralisée, autant d'avantages réservés aux offres Entreprises.



Ces interfaces d'administration et de gestion des flottes fonctionnent très simplement avec un système très intuitif de cases à cocher, continue le spécialiste. Telle est la valeur ajoutée que les opérateurs peuvent apporter aux clients professionnels, et ce, sans même avoir à intégrer des solutions spécifiques sur leur système d'information. //

Au-delà de la gestion pure et simple de la flotte mobile, il faut savoir que les offres réservées aux entreprises permettent de réaliser d'importantes économies d'échelle grâce au tarifs dégressifs.



Les clients « entreprises » bénéficient par ailleurs d'un accompagnement spécifique, d'un suivi personnalisé et d'un engagement de résolution plus rapide des problèmes éventuels, déclare Franck Liogier. Ils sont par ailleurs prioritaires en cas de congestion des réseaux mobiles par rapports aux clients particuliers. //

# GESTION ET SÉCURITÉ DE FLOTTE MOBILE :

les critères pour choisir  
la bonne solution



---

# GESTION ET SÉCURITÉ DE FLOTTE MOBILE : les critères pour choisir la bonne solution

---

Offrir aux collaborateurs un environnement de travail mobile sécurisé, prêt à l'usage et autorisant un usage personnel, c'est le défi qu'un gestionnaire de flotte doit relever quotidiennement. Pour y parvenir, une solution de Gestion de la Mobilité d'Entreprise (EMM)\* s'impose. Deux experts confrontent leurs points de vue sur les critères de choix...



**EAMONN O'MAHONY**

Responsable du Service  
Après-Vente pour IBM  
MaaS360 en Europe

---



**MÉLISSA DECOMBLE**

Chef de Produit Partenariats et  
Services Responsable d'offres EMM  
Bouygues Telecom Entreprises

---

\*EMM : Enterprise Mobility Management / gestion de la mobilité d'entreprise

---

## GESTION ET SÉCURITÉ DE FLOTTE MOBILE :

les critères pour choisir la bonne solution

---

### ① Pourquoi une entreprise doit-elle se doter d'une solution de Gestion de la Mobilité d'Entreprise ? À quelles problématiques une telle solution répond-elle ?

**Eamonn O'MAHONY** : Il n'y a, a priori, pas d'obligation à se doter d'une solution EMM. Par contre il y a des avantages intéressants qu'il faut évaluer quand un client choisit une solution EMM. Je pense notamment à des problèmes de sécurité qui exigent une réponse immédiate comme des virus ou des malwares repérés sur les terminaux, susceptibles d'infecter le système d'information de l'entreprise. Il peut s'agir également d'assurer le déploiement des applications qui ont besoin de sécurité.

Ainsi, pour protéger l'accès au SI et éviter la fuite de données, il faudra organiser la protection des applications et des terminaux sur lesquels elles sont installées. L'EMM est également une réponse aux exigences de conformité à certaines normes ou certifications dans le secteur de l'industrie ou de la santé par exemple.

**MÉLISSA DECOMBLE** : La principale problématique, c'est la grande diversité des systèmes d'exploitation mobiles et la grande variété d'applications installées sur les terminaux. Par ailleurs, avec le BYOD, il faut impérativement délimiter les usages personnels et professionnels. Enfin dans une optique de sécurité et d'efficacité, il faut uniformiser les configurations et paramétrages de sécurité. Options de localisation, de verrouillage à distance, ou encore gestion des usages à l'international (roaming) sont autant de défis que les entreprises doivent relever au quotidien sur des flottes protéiformes.

---

## GESTION ET SÉCURITÉ DE FLOTTE MOBILE :

les critères pour choisir la bonne solution

---

### ② À partir de quelle taille une flotte doit-elle être gérée par le biais d'une solution d'EMM ?

**E.O.M.** : Puisque l'utilisation d'un système MDM ou EMM pour gérer un seul terminal n'est pas vraiment justifiée, je dirais que ce serait approprié à partir de 2 terminaux. Nous avons donc chez IBM MaaS360 des clients gérant entre 2 et 200.000 terminaux.

Notre système SaaS donc sous service cloud, hébergé, sécurisé et dynamique, délivre un service avec des mises à jour fréquentes et sans besoin d'intervention d'administrateur sur la partie hébergée.

Dans tous les cas, et c'est ainsi que nous raisonnons pour IBM MaaS360, l'infrastructure cloud doit répondre aux besoins d'élasticité et de sécurité des utilisateurs.

**M.D.** : Nous constatons chez Bouygues Telecom Entreprises, que la taille moyenne des plus petites flottes se situe autour de 20 terminaux mais nous avons aussi des clients avec 5 licences seulement. Mais, la taille de l'entreprise et de sa flotte mobile compte moins que ses usages.

Lorsque les collaborateurs sont dispersés sur un vaste territoire, la prise en main à distance pour appliquer des mises à jour ou des paramétrages est indispensable et cela vaut y compris pour des flottes de très petite taille !

---

## GESTION ET SÉCURITÉ DE FLOTTE MOBILE :

les critères pour choisir la bonne solution

---

### 3 Quels sont à vos yeux les principaux critères à étudier pour choisir une solution d'EMM ?

**E.O.M.** : Premièrement, la solution doit être compatible avec les systèmes d'exploitation des mobiles de la flotte que vous avez déjà ou bien que vous pensez acquérir. Cette flotte peut aborder des terminaux strictement d'entreprise ou bien aussi des terminaux personnels des employés en approche BYOD. La facilité de déploiement est un deuxième critère capital. Il faut ensuite vérifier si la solution EMM est facile d'apprentissage et d'utilisation. L'ergonomie de la console d'administration est déterminante car plus de facilité d'usage c'est aussi moins d'heures de formation, et moins de frustration chez les utilisateurs.

D'autre part, la sécurisation du cloud est fondamentale. Le prestataire gère-t-il seul la sécurité, fait-il appel à des partenaires et dans quels pays, autant de problématiques à observer attentivement ? Enfin, il faut se renseigner sur les possibilités pour l'accompagnement technique avant-vente et après-vente, et réfléchir sur les besoins des administrateurs.

**M.D.** : L'expérience des utilisateurs est l'élément principal car, sur le plan des fonctionnalités, les leaders de l'EMM proposent des solutions qui se ressemblent beaucoup. C'est sur la qualité des interfaces, la simplicité d'utilisation, la rapidité d'accès à la console d'administration que se fait la différence. Toutefois, il convient de s'assurer de l'évolutivité de la solution car les flottes mobiles changent en permanence, de même que les usages. Si bien que l'EMM doit proposer une architecture modulable et offrir des briques fonctionnelles qui pourront être agrégées à la demande. Enfin, les notions d'accompagnement, de proximité, de support pour répondre à toutes les petites problématiques du quotidien, sont déterminantes.

---

## GESTION ET SÉCURITÉ DE FLOTTE MOBILE :

les critères pour choisir la bonne solution

---

### 4 Comment travailler avec l'opérateur pour identifier les EMM les mieux adaptés et comment les évaluer ?

**E.O.M.** : Les opérateurs téléphoniques sélectionnent des solutions ou possèdent parfois leur propre solution d'EMM. L'entreprise doit choisir la meilleure association entre l'opérateur et la solution. Bouygues Telecom Entreprises et IBM entretiennent une relation très étroite, c'est un vrai partenariat qui cherche à répondre le mieux possible aux attentes des clients en termes de technologie et de paramétrages. Nous nous appuyons sur des équipes techniques étoffées, des personnes qualifiées, expérimentées, qui connaissent le produit en détail.

**M.D.** : En tant qu'opérateur, nous cherchons à identifier les meilleures solutions pour nos clients. En amont, nous les aidons à définir leurs besoins en fonction de leur parc mobile, de leur architecture ou des systèmes d'exploitation utilisés. Après avoir analysé leurs usages, nous effectuons des recommandations afin de les accompagner dans une logique de déploiement opérationnel. Dans certains cas, les entreprises font le choix de nous confier les tests et le choix de la solution et nous délèguent l'administration. Cela leur permet de se recentrer pleinement sur le cœur de leur activité tout en s'appuyant sur un interlocuteur unique.

---

## GESTION ET SÉCURITÉ DE FLOTTE MOBILE :

les critères pour choisir la bonne solution

---

### EMM : Définir un plan d'action ?

Pour Eamonn O'MAHONY, Responsable du Service Après-Vente pour IBM MaaS360 en Europe, une fois la solution EMM choisie, il convient d'entrer en action au plus vite !



Il faut d'abord prendre quelques mesures de paramétrage comme la mise en place des comptes utilisateurs, la création des politiques de sécurité avec les paramètres souhaités. Il faut ensuite tester l'enregistrement des terminaux puis observer le comportement des utilisateurs et prendre des mesures sur les terminaux. Ensuite, il faut tirer les enseignements des observations avant d'effectuer un déploiement en masse qui passe notamment par une formation pour les administrateurs et les utilisateurs.

On peut également faire des « workshops » entre l'équipe de direction, les administrateurs système et le chef de projet EMM, afin d'assurer que le projet soit cohérent. Il semble par ailleurs pertinent de composer une liste réduite de personnes qui seront en quelque sorte les ambassadeurs du projet et de la technologie.

Ces personnes formeront une équipe d'évaluation pour un déploiement complet. Ces ateliers et cette équipe pilote, sont des étapes facultatives mais comme tout projet qui impacte la productivité des utilisateurs, il faut les prendre en compte, communiquer, réfléchir, et s'adapter... //

# REEMPLACEMENT DE FLOTTES MOBILES : comment alléger sa facture ?

---

# REMPLACEMENT DE FLOTTES MOBILES :

## comment alléger sa facture ?

---

Obsolescence programmée, évolution technologique, nouveaux usages, le cycle de renouvellement des flottes mobiles en entreprise s'accélère. Pour rationaliser le coût de ce remplacement, des solutions existent. Parmi elles, le recyclage... Explications

Certains spécialistes du reconditionnement proposent, en effet, un service de recyclage des flottes avec sécurisation des données. La reprise de ces flottes connaît un fort essor. Car outre l'avantage financier, les entreprises sont libérées des contraintes liées au renouvellement des portables et à la sécurité de leurs données.

Ce recyclage s'inscrit par ailleurs dans une démarche éco-responsable et environnementale. Car aujourd'hui 100 millions de portables dorment dans les tiroirs. Et le taux de recyclage des mobiles avoisine seulement les 10% en France.

Des économies pouvant aller jusqu'à 30% sur le budget achat de mobiles.

Responsable Pricing Terminaux au sein de Bouygues Telecom Entreprise, Cyril Malbert confirme :



Grâce à l'évolution rapide des technologies, la valeur résiduelle des smartphones avoisine désormais 50 % du prix d'achat après 12 mois et une dégressivité moindre qui permet de décliner des offres de reprise sur nos forfaits. //

---

## REEMPLACEMENT DE FLOTTES MOBILES : comment alléger sa facture ?

---



**CYRIL MALBERT**  
Bouygues Telecom Entreprises

En partenariat avec la société Recommerce Solutions, l'opérateur propose ainsi la reprise des flottes contre l'achat de modèles neufs.



Avec à la clé des économies de 15% à 30% sur le budget achat des mobiles. //

Les entreprises bénéficient par ailleurs de garanties concernant la sécurité des données.



Recommerce Solutions dispose de certifications qui garantissent la suppression et la non réutilisation des données, // confirme Cyril Malbert.

Les prestataires comme Recommerce offrent une gamme complète de services jusqu'au reconditionnement et à la revente des produits.



Nous avons initié notre activité pour les particuliers et nous développons désormais le marché B to B en partenariat avec les opérateurs mobiles, //

précise Guillaume Brochu, responsable du compte Bouygues Telecom Entreprises au sein de Recommerce Solutions.

---

Actualités,  
décryptages,  
avis d'experts

Découvrez

**Bblog** | au plus près  
de votre business

