

Performance

Accélérer la mobilité dans l'entreprise

avec les solutions Enterprise Mobility Management (EMM)



Business
Services

Édito

La mobilité joue un rôle clé dans la révolution digitale en cours. Technologies et services mobiles s'immiscent de plus en plus dans les entreprises et changent les pratiques des collaborateurs. Face à ces profondes mutations, les entreprises n'ont pas d'autre choix que de s'adapter, en **s'appropriant l'outil mobile pour le placer au cœur de leur transformation digitale.**

Les employés sont de plus en plus mobiles. Ils sont équipés de smartphones performants et préfèrent parfois utiliser leur propre mobile au travail plutôt que celui fourni par l'entreprise, réduisant ainsi la frontière entre les usages professionnels et personnels. Par ailleurs les managers s'approprient aussi ces nouveaux outils afin de déployer des applications métiers, développant ainsi la productivité et l'innovation dans la relation avec les clients.

Ce basculement vers la mobilité dans l'entreprise complexifie énormément le travail et l'organisation des DSI et des gestionnaires de flotte, confrontés à de nouveaux défis : **comment garantir la maîtrise et la sécurité de sa flotte mobile** quand les usages pro/perso

se confondent ? Comment gérer sa flotte mobile quand les équipements et systèmes d'exploitation se diversifient ? Entre **BYOD** (Bring Your Own Device), **CYOD** (Choose Your Own Device) ou **COPE** (Corporate Owned Personally Enabled), **quelles stratégies d'équipement** choisir pour ses collaborateurs ?

C'est pour répondre à ces enjeux qu'ont été développées les solutions de Management de la Mobilité en Entreprise, appelées **EMM (Enterprise Mobility Management)**.

En quoi l'EMM peut-il aider les entreprises à mettre en place une stratégie mobile efficace ? Comment implémenter efficacement ces solutions de gestion de la mobilité ? Quelles sont les bonnes pratiques et comment accompagner le changement dans ce type de projet ?...

Ce livre blanc apporte des éléments de réponses à toutes ces questions que se posent actuellement les **DSI**, les **gestionnaires de flotte** et les **responsables métiers**, soucieux de réussir à faire de l'outil mobile un levier de création de valeur pour l'entreprise.



Jean-Luc Vallejo,
Directeur Marketing Managed
Mobility Services et Digital
Workspace

En Bref

L'Enterprise Mobility Management (EMM) est une solution de gestion de la mobilité d'entreprise composée de trois briques fonctionnelles (MDM, MCM, MAM), génératrices d'efficacité et de valeur pour les DSI et les métiers.

L'EMM est le principal outil permettant de mettre en œuvre la stratégie mobile de l'entreprise.

La démarche associée à l'EMM implique une méthodologie dédiée et le respect d'un certain nombre de bonnes pratiques parmi lesquelles la définition de la stratégie mobile reste une étape cruciale et indispensable.

Le choix et l'implémentation d'une solution EMM véhiculent des challenges pour l'entreprise, notamment parce que l'instabilité et la fragmentation de l'univers mobile nécessitent une expertise pointue de la part des DSI.

Pour ces raisons, les entreprises peuvent avoir besoin de se faire accompagner concrètement par des experts de la mobilité.

Sommaire

1.

L'EMM, accélérateur de la mobilité en entreprise

5

- Mobile Device Management ou la gestion de flotte facilitée
- Mobile Application Management (MAM) et Mobile Content Management (MCM) ou la gestion facilitée des contenus et des applications pour les métiers

2.

Quelques bonnes pratiques à mettre en œuvre autour d'une démarche EMM

14

- La définition de la stratégie mobile
- Le choix du couple terminal mobile/solution EMM
- Intégrer la notion d'écosystème plutôt que celle d'outil à tout faire

3.

Les défis à relever autour du référencement et du déploiement EMM

21

- Le choix du fournisseur et de la solution
- Le déploiement
- Un nécessaire changement de paradigme sur la gouvernance du SI
- Maîtriser le Run, une problématique ardue pour l'entreprise

1. L'EMM, accélérateur de la mobilité en entreprise

À l'heure où la mobilité inonde l'entreprise de sa complexité, de ses problématiques et bien sûr de ses opportunités, l'EMM offre la possibilité, pour l'entreprise, d'améliorer le contrôle de ses flottes mobiles et d'offrir aux employés et aux métiers le cadre et les outils nécessaires à l'amélioration de leur productivité et à la transformation de leur activité.

L'EMM peut se résumer à la solution (ie l'ensemble des ressources, processus et technologies) qui permet de gérer l'environnement mobile de l'entreprise et son évolution.

Les finalités de l'EMM sont :

- D'aider la DSI à prendre le contrôle de la mobilité en unifiant la sécurité et la gestion de la flotte mobile.
- De permettre aux collaborateurs d'utiliser leurs terminaux et les contenus associés (applications notamment) de manière optimisée et sécurisée.
- D'anticiper les nouveaux outils et usages mobiles qui décupleront leur productivité.

L'EMM est ainsi la combinaison de plusieurs composants que sont :



Le Mobile Device Management
(MDM) pour la gestion des terminaux



Le Mobile Application Management
(MAM) pour la gestion des applications



Le Mobile Content Management
(MCM) pour la gestion des contenus
et des informations

Ces trois briques fonctionnelles offrent des opportunités différentes selon la population considérée (DSI, métiers, utilisateur final) mais participent toutes de la volonté à répondre aux problématiques mobiles de l'entreprise.



Mobile Device Management ou la gestion de flotte facilitée

Aujourd'hui, **il est le point de départ de l'EMM** pour une DSI qui doit pouvoir gérer et contrôler des flottes de terminaux éparses et hétérogènes.

Le MDM s'articule généralement autour de trois grandes fonctionnalités qui peuvent jouer un véritable effet de levier sur la réduction des coûts globaux de gestion de flotte :

L'inventaire IT de la flotte qui permet au gestionnaire de flotte, à partir de tableaux de bord, de consolider un inventaire détaillé de la flotte d'entreprise (volumes globaux de terminaux enrôlés, modèles, applications installées et releases, mises à jour, paramètres de configuration, versions logicielles, etc.).

Le déploiement des profils qui permet de déployer des configurations standardisées à distance pour offrir aux populations équipées un accès cohérent aux ressources et données d'entreprise (configuration de messagerie, profil Wi-Fi ou VPN...).

La sécurité qui permet au gestionnaire d'aligner la sécurité de la flotte mobile sur celle de l'IT fixe avec des capacités de détection, de contrôle (applications et appareils non conformes, gestion de mots de passe utilisateur, chiffrement de bases de données, effacement des données mobile, etc.) et d'administration à distance permettant, par exemple, de réagir efficacement en cas de vol ou perte avec le verrouillage et l'effacement du terminal.

Mobile Application Management (MAM) et Mobile Content Management (MCM) ou la gestion facilitée des contenus et des applications pour les métiers

Le travail n'est plus un lieu mais une activité.

Les entreprises les plus matures sur la mobilité ont déjà commencé à mettre en œuvre le concept d'espace de travail mobile ou digital (le digital/mobile workspace) qui permet d'offrir à l'utilisateur un environnement de travail complet accessible n'importe où et n'importe quand, quel que soit le périphérique utilisé.

Pour de telles entreprises, ces solutions permettent de faciliter la gestion applicative ainsi que celle des contenus.

Le MAM pour améliorer la productivité des employés

De la sécurisation à la livraison d'applications à l'utilisateur final dans un catalogue d'applications centralisé, le MAM permet de gérer le cycle de vie complet d'une application, qu'elle soit privée ou publique.

Il intègre ainsi un magasin d'application d'entreprise (qui peut aussi bien contenir des applications privées que des applications publiques ou des webapps) permettant de gérer les mécanismes de sécurisation et de mise à jour d'applications tout autant que les problématiques de containerisation.

Le MCM pour sécuriser la data professionnelle et gérer l'usage personnel

Avec une solution de MCM, l'employé peut accéder au contenu critique de l'entreprise et travailler en équipe en toute transparence sur n'importe quel réseau, quel que soit l'appareil mobile utilisé, et ce sans invites de sécurité incessantes.

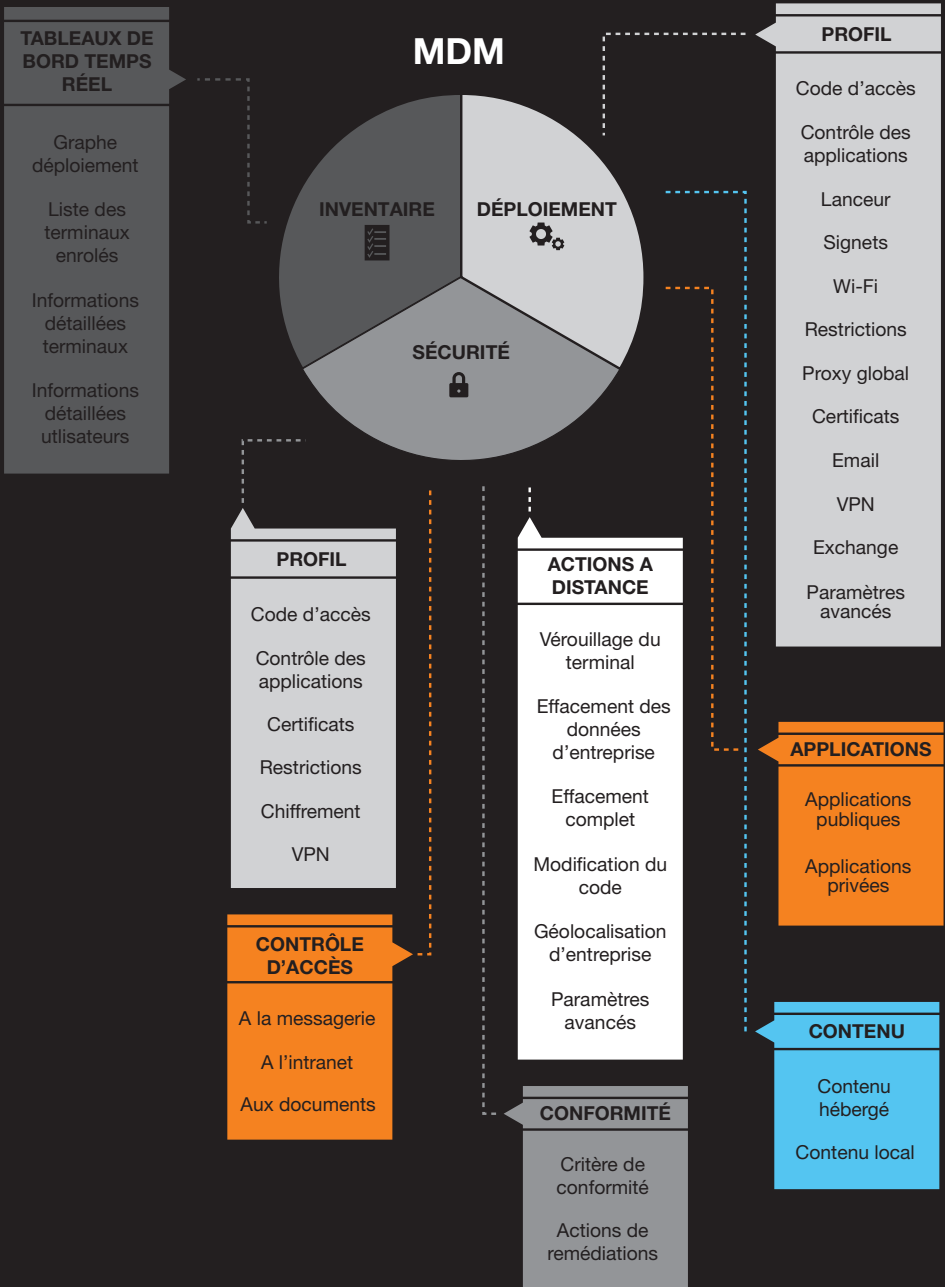
Cette solution protège le contenu sensible dans un conteneur d'entreprise et met à la disposition des employés une application centrale pour accéder aux documents récents, les distribuer et collaborer sur ceux-ci en toute sécurité depuis leurs terminaux mobiles : authentification, prévention de pertes de données (mise en place de restrictions utilisateurs), chiffrement et limitation du partage selon les profils.

La gestion pro/perso est aussi au menu puisqu'une solution MCM permet d'isoler, sur un terminal mobile, les composants et les contenus personnels auxquels l'entreprise ne peut accéder.

À retenir

L'Enterprise Mobility Management est une solution de gestion de la mobilité composée de trois briques principales que sont le Mobile Device Management, le Mobile Application Management et le Mobile Content Management. L'EMM permet de simplifier l'inventaire, la gestion et la sécurisation des flottes mobiles par la DSI et d'intégrer plus facilement la mobilité dans les processus de collaboration et de production de l'entreprise. Elle lui offre une mine d'avantages en permettant de réduire les coûts et les délais de déploiement de ses flottes et applications mobiles et d'en faciliter la sécurisation. En bref, la promesse d'améliorer la rentabilité et le coût global de gestion de la mobilité dans l'entreprise.

Entreprise Mobility Management



MAM

APPLICATIONS



PROFIL

Distribution (store privé)

Contrôle et suivi (inventaires, mise à jour et suppression à distance)

APPLICATIONS

Achat (intégration avec les app store public)

Développement (SDK+wrapping)

SÉCURITÉ

Sécurisation (listes noires /blanches, restrictions, Data Loss Protection)

MCM

CONTENU



PROFIL

Accès, distribution et collaboration via une application centrale disponible à distance

SÉCURITÉ

Authentification LDP
Chiffrement
Limitation du partage

CONTENU

Conteneurisation (séparation pro/perso)

Quelques exemples concrets d'accompagnement client par Orange Business Services



Gestion de flotte

Le client

Un acteur de référence du secteur bancaire, banque des particuliers, des entreprises et des fondations/associations.

L'enjeu

Orchestrer la migration d'une solution MDM A. vers une solution MDM de l'éditeur A. en mode SaaS, permettant notamment la gestion sécurisée de bout en bout d'une flotte multi-opérateurs de terminaux mobiles.

Le + Orange Business Services

Grâce à sa connaissance avancée des solutions A. (« premier partner » du fournisseur A.), Orange Business Services a pu accompagner avec succès le client dans la mise en production rapide et sécurisée de la nouvelle plateforme.



Sécurité

Le client

Un groupe bancaire français, réseau de banques privées et banques d'entreprises et de professionnels, coté au Premier Marché d'Euronext et faisant partie du CAC 40.

L'enjeu

Faire évoluer la plateforme M. vers une version plus récente et apporter un support et un accompagnement approfondis sur le projet.

Le + Orange Business Services

Grâce à sa connaissance et à sa maîtrise des technologies et solutions en place chez le client (Orange Business Services est « iron partner » de l'éditeur M.), Orange Business Services a pu déployer une solution M. sur mesure et assurer un support technique de niveau 2 et 3 au client.



Applications et sécurité

Le client

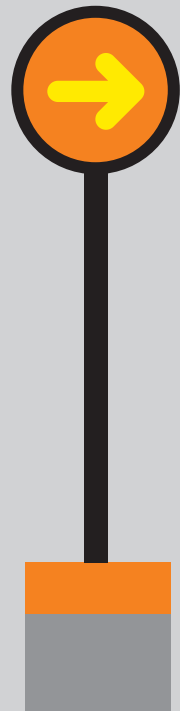
Un acteur de la logistique, spécialiste du dernier kilomètre et leader de la livraison à domicile.

L'enjeu

Faire évoluer la plateforme existante vers une version plus récente et fonctionnellement plus évoluée, en assurant une sécurisation de bout en bout de la solution.

Le + Orange Business Services

À travers un audit approfondi de la solution existante et des besoins du client combiné à son partenariat stratégique avec l'éditeur B. et à sa connaissance de l'écosystème mobile, Orange Business Services a accompagné le client dans la mise en production simple et rapide d'une solution déjà connue du client et reposant sur une offre tarifaire innovante.



2. Quelques bonnes pratiques à mettre en œuvre autour d'une démarche EMM

Si les bénéfices offerts par une solution de gestion de la mobilité sont désormais plus clairs, la démarche d'investissement dans une solution EMM doit faire l'objet d'une méthodologie dédiée et d'une réflexion approfondie.

La définition de la stratégie mobile



Jean-Baptiste PIKETTY
Sales Director - Digital
Mobility Management (D2M)

« Un de nos clients spécialiste de l'ingénierie industrielle nous a confié le cadrage de sa stratégie mobile : nous l'avons conseillé dans l'élaboration et la formalisation de son cahier des charges et nous l'avons guidé dans ses choix pour construire une solution EMM adaptée à ses besoins en capitalisant sur notre expertise et nos retours d'expérience en la matière. »



Le point de départ consiste pour l'entreprise à concevoir sa stratégie mobile. Elle peut être simple ou élaborée, ambitieuse ou minimaliste, mais elle se doit d'être claire.

Le risque de ne pas avoir de ligne directrice et de subir les aléas des utilisateurs et terminaux est aujourd'hui trop important en termes de sécurité et de gestion pour les entreprises. Par exemple, la stratégie de mobilité peut s'inspirer de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information de l'entreprise, afin d'assurer un minimum de cohérence.

Il est impératif à cette étape d'avoir une vision globale du projet mobile et de s'interroger sur ce qu'elle peut concrètement apporter aux « clients » de l'entreprise : DSI, directions métiers, utilisateur final. L'implication de représentants des fonctions et métiers ciblés par l'outil mobile est impérative afin de s'assurer de son adéquation avec les besoins.

Il s'agit de soulever un certain nombre de questions dont les réponses sont déterminantes dans le choix du fournisseur et de la solution EMM :

Quelles sont les populations de l'entreprise à équiper avec un terminal mobile ?
Et quelle va en être l'utilisation pour chaque population ?

Quels sont, pour chaque population identifiée, les processus de collaboration et de production qui peuvent être transformés grâce au mobile ?
Dans quel objectif ?

Quelles sont les conditions et les environnements dans lesquels les terminaux mobiles vont être utilisés ?

Quel est, pour chaque processus identifié, le niveau de criticité de la donnée collectée/traitée ?

Quel est, pour chaque processus identifié, le niveau de sécurité à appliquer à la donnée mobilisée ?

Quel est le niveau de synchronisation requis à la réalisation d'un processus donné ?

A photograph of two men in business attire (suits and ties) looking at a smartphone together. The man on the right is smiling and pointing at the screen. The man on the left is wearing glasses and looking intently at the phone. The background is softly blurred, suggesting an office or meeting environment.

À retenir

L'identification exhaustive et précise :

- Des populations à équiper.
- Des cas d'usages.
- Des conditions de réalisation des cas d'usages.

Fournit un premier niveau d'indications sur :

- Les spécifications matérielles de l'équipement mobile.
- Les OS mobiles à cibler plus particulièrement.
- Les composants réseaux et SI à assembler et articuler.
- Les protocoles de communication et de sécurité à utiliser.
- Les compétences humaines et les expertises à mobiliser.
- Le volet budgétaire global lié à la mobilité.

3

Questions à se poser impérativement

Quelle est la population visée et quels sont les cas d'usage ciblés ?

Identifier les populations ciblées et les cas d'usages mobiles associés permet par exemple d'anticiper la criticité des informations et les habitudes d'usages des utilisateurs. Autant d'éléments permettant de définir plus facilement la stratégie de fourniture des terminaux, les applications à exploiter et les éventuels contingements sur les terminaux.

Quel degré d'ouverture du SI : les terminaux devront-ils accéder à des serveurs sur le SI ?

Identifier précisément les accès requis au SI selon les catégories d'utilisateurs et leurs besoins permet de déterminer les lacunes éventuelles du système (chiffrement insuffisant, absence de VPN ou de gateway...) et donc de prévoir les briques techniques et fonctionnelles à interfacier avec le SI.

Quelles stratégies de sécurité mettre en place ? Certaines fonctions du terminal doivent-elles être inhibées ? L'accès aux données et leur diffusion doivent-ils être limités ?

La définition des droits, des fonctions éligibles, de l'accès aux données disponibles sur le terminal d'un utilisateur donné permet de déduire les stratégies de sécurité à mettre en œuvre selon les catégories d'utilisateurs et donne donc un premier niveau d'information sur le type de solution à même de supporter les contraintes de sécurisation.

Le choix du couple terminal mobile/solution EMM



Gregory GOLDBERG
Mobility Consultant
Digital Mobility
Management (D2M)

« Un de nos clients a dû changer l'ensemble de sa flotte mobile (plusieurs milliers de terminaux) car elle n'était pas compatible avec la politique de contrôle d'accès que la DSI souhaitait déployer via la solution EMM implémentée par ailleurs. Un coût de plusieurs dizaines de milliers d'euros pour le client et assurément un discrédit jeté sur la DSI. »

La définition de la stratégie mobile réalisée en amont permet de faire un premier arbitrage déterminant dans la mise en œuvre de cette stratégie : le choix des terminaux mobiles et de la solution de gestion de la mobilité associée. Entre les deux, peut apparaître aussi le choix de la solution de séparation pro/perso ou « conteneurisation » qui peut s'appuyer aussi bien sur l'OS du terminal que sur des applications fournies par la solution d'EMM.

Il existe de nombreuses solutions de gestion de flottes mobiles, la plupart compatibles avec plusieurs systèmes d'exploitation mobiles (OS mobile), mais toutes ont leurs spécificités propres et ne gèrent pas tous les OS mobiles de la même façon, certaines étant plus adaptées à un OS mobile et à un cas d'usage donnés.

L'ampleur de la prise en charge et des fonctionnalités spécifiques d'une solution peut donc grandement varier : pour un cas d'usage donné, une solution MDM peut être optimisée pour un OS mobile particulier, mais limiter les possibilités pour les autres.

Il est également important de pouvoir se projeter au moment de choisir une solution MDM et d'être confiant sur la capacité de la solution à accompagner l'évolution de la stratégie mobile et des besoins de l'entreprise, de manière à ne pas s'enfermer sur le choix des terminaux.

Retenir une solution EMM est ainsi un choix stratégique et non tactique.



À retenir

Toutes les solutions EMM n'offrent pas les mêmes possibilités selon le(s) OS mobile(s) utilisé(s).

Il est impératif de connaître les spécificités d'une solution par rapport à sa flotte mobile (ou la flotte mobile envisagée) et ses propres besoins avant de se décider.

Intégrer la notion d'écosystème plutôt que celle d'outil à tout faire



Stephane PEYCELON
Director - Digital Mobility
Management (D2M)

« Près de 50% des clients qui choisissent une solution EMM essaient de contrôler les usages roaming via cette solution, ce qui est étonnant car ce n'est pas forcément la solution la plus efficace selon les terminaux déployés dans l'entreprise. »

Il n'est pas rare de voir une DSI sélectionner une solution EMM en pensant que celle-ci va pouvoir répondre à l'ensemble de ses besoins, aussi spécifiques soient-ils, et s'apercevoir, à l'issue du déploiement, que la solution ne permet pas de répondre à une problématique majeure de l'entreprise.

L'erreur communément commise est de voir en la solution EMM un outil à tout faire alors que c'est dans un écosystème global de solutions qu'elle prend tout son sens. Le plus souvent, une solution EMM est interfacée et intégrée avec d'autres solutions permettant de traiter des besoins plus spécifiques (par exemple un module de Telecom Expense Management ou une solution dédiée de contrôle des flux data) ; la mobilité dans

l'entreprise doit être considérée d'un point de vue global et c'est donc un écosystème global de solutions qui va permettre à la DSI de répondre à ses différents enjeux et problématiques.

La qualité d'une solution EMM réside ainsi dans sa capacité à s'intégrer dans son écosystème et dans l'environnement de l'entreprise.

À retenir

Il ne faut pas penser outil répondant à différents besoins, mais écosystème global de solutions de gestion permettant de répondre à un ensemble de problématiques.

3. Les défis à relever autour du référencement et du déploiement EMM

Si les bonnes pratiques détaillées précédemment permettent de baliser la voie à emprunter dans la mise en œuvre opérationnelle des stratégies de mobilité, DSI et entreprises ont encore un certain nombre de challenges à affronter dans leur projet EMM.

Le choix du fournisseur et de la solution

Ce choix est crucial dans la mesure où c'est sur lui que repose la mise en œuvre de la stratégie mobile de l'entreprise, qui est une des fondations de la réussite de sa transformation digitale. Le choix d'un fournisseur pérenne sur un marché en consolidation va donc avoir un impact déterminant sur la stratégie de l'entreprise. Et souvent il relève du pari pour l'organisation qui n'a pas une connaissance fine du marché et de ses acteurs.

Egalement, le choix d'une solution EMM peut supposer l'intégration de briques fonctionnelles qui ne sont pas nativement issues de solutions EMM et donc nécessiter une connaissance avancée de ces dernières et de l'écosystème mobile, notamment des solutions de gestion spécifiques. Autant de raisons qui peuvent légitimer un accompagnement amont par des experts de l'EMM.

À retenir

Le choix de la solution de gestion de la mobilité engage la stratégie mobile de l'entreprise et suppose une connaissance approfondie de l'écosystème mobile.

Le déploiement

L'utilisateur étant aujourd'hui au cœur des préoccupations, il est devenu vital de capitaliser sur des Proofs of Concept (PoC) ainsi que sur des tests utilisateurs avant de passer à un déploiement à l'échelle :

- La construction et le développement d'un PoC doivent permettre de valider le concept même de la solution (le use-case implémenté est-il pertinent ? Les performances et la qualité de service sont-elles au rendez-vous ?) et de l'affiner ou de la réadapter si besoin.
- L'inclusion d'utilisateurs dans la démarche est cruciale pour s'assurer de l'adéquation de la solution proposée avec le besoin final de l'utilisateur (l'ergonomie proposée est-elle suffisamment simple et fluide.)

À retenir

La réalisation de tests à échelle réduite et l'inclusion d'utilisateurs dans la démarche de construction du projet permettent de valider la pertinence de la solution et sont donc impératifs avant d'envisager tout déploiement à l'échelle.



Un nécessaire changement de paradigme sur la gouvernance du SI

C'est peut-être là le défi principal que doivent affronter les DSI autour des projets mobilité : gérer le passage d'une logique de déploiement ou de « Build », propre à l'IT traditionnel, à une logique de « Run », prédominante dans l'IT mobile.

C'est un véritable changement de métier pour une DSI habituée au monde standardisé et maîtrisé de l'IT traditionnel et qui doit maintenant évoluer dans un monde hétérogène et mouvant, tout en en garantissant l'efficacité économique des systèmes.

Par rapport aux technologies et services mobiles, la gestion de l'IT traditionnel, dans le sens gestion des PC, est en effet porteuse de problématiques plutôt stables et homogènes dans le temps et offre ainsi plus de repères à la DSI.

IT « au sens PC » vs IT Mobile

Materiel et OS



IT « au sens PC »

Un catalogue restreint, maîtrisé par la DSI et plutôt stable dans le temps



IT Mobile

Segmentation par usages, univers fragmenté, maîtrisé par les constructeurs, temporalité courte

Déploiement



IT « au sens PC »

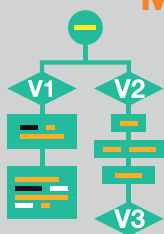
Long et complexe, avec une forte dimension logistique



IT Mobile

Rapide, simple et hautement automatisable

Maintien en conditions opérationnelles



IT « au sens PC »

Centré sur la définition de versionnings



IT Mobile

Un écosystème mouvant et versatile

Sécurité



IT « au sens PC »

Centrée sur la sécurité périmétrique (LAN)



IT Mobile

Centrée sur la donnée

Cette instabilité globale de l'écosystème mobile rend de fait la problématique du maintien en conditions opérationnelles (le « RUN ») beaucoup plus lourde et aléatoire que les DSI n'en avaient l'habitude avec la gestion de l'informatique traditionnel.

C'est particulièrement flagrant dans le domaine du support où la mobilité engendre un changement de logique pour la DSI qui doit désormais passer d'une logique de support incident statique à une logique d'assistance à l'usage (assister dans l'instant un opérationnel qui réalise un geste métier en situation de mobilité).

La sortie de Windows 10 en 2015 renforce d'autant plus ce mouvement puisqu'avec cette nouvelle version de Microsoft, c'est désormais le modèle de conception et de gestion mobile qui devient la référence pour la gestion du poste de travail.

À retenir

L'avènement du mobile dans l'entreprise représente un défi pour la DSI qui doit faire avec un monde plus hétérogène et mouvant que celui de l'IT traditionnel, historiquement plutôt standardisé, et dans lequel le maintien en conditions opérationnelles (RUN) s'avère souvent complexe.

Maitriser le RUN, une problématique ardue pour l'entreprise

Si la dimension RUN est si lourde et problématique à gérer pour les entreprises, cela résulte avant tout de l'évolution constante de l'écosystème mobile qui impose aux DSI d'avoir une connaissance fine et avancée de cet écosystème.

Cette connaissance suppose une montée en compétence ainsi qu'une expertise bien spécifique et qui doit être enrichie en continu du fait des évolutions rapides au sein de cet écosystème.

Parmi les sujets à maitriser, on peut citer : les OS mobiles, l'interconnexion des outils avec le SI, la sécurisation des flux réseaux, des données et des applications, les technologies et méthodologies de développement d'application, les

logiciels tiers... une connaissance particulièrement difficile à maitriser compte tenu de la fréquence des mises à jour. D'autant plus que si cette connaissance est un prérequis essentiel à la maitrise de la mobilité, elle n'en est pas pour autant une garantie de succès. En effet, la connaissance des bonnes pratiques et des standards de l'industrie, associée aux compétences et à l'expertise sur les sujets de la mobilité, constituent les facteurs clés de succès réels des projets de mobilité d'entreprise. Ce qui peut justifier le recours à un expert du sujet qui, au-delà de sa maitrise de l'écosystème EMM, a une connaissance avérée des best practices des verticales.

À retenir

Le maintien en conditions opérationnelles des solutions mobiles de l'entreprise suppose une montée en compétence et une expertise avancée. De plus, il est essentiel de connaître les évolutions des OS et des usages mobiles pour exploiter au mieux les avantages d'une solution EMM. Certaines entreprises peuvent difficilement maitriser tous ces aspects sur la seule base des compétences internes. Pour ces dernières, le recours à des experts de la gestion de la mobilité est une excellente opportunité pour « rester dans la course » et assurer à leur stratégie de mobilité un succès sur le long terme.

CONCLUSION

L'Enterprise Mobility Management peut se définir comme une solution de gestion de la mobilité dans l'entreprise.

Elle est composée de trois briques distinctes que sont le Mobile Device Management, le Mobile Application Management et le Mobile Content Management.

Une solution EMM est un véritable accélérateur de la mobilité et présente plusieurs avantages. En simplifiant l'inventaire, la gestion et la sécurisation de la flotte mobile par la DSI et en facilitant l'intégration de la mobilité dans les processus de collaboration/production, elle offre des gains concrets à l'entreprise : réduction des coûts et délais de déploiement, amélioration de la rentabilité et du coût global de la mobilité dans l'entreprise.

L'investissement dans une solution EMM requiert une approche maîtrisée et éclairée de la part de l'entreprise. Quelques bonnes pratiques peuvent d'ores et déjà être mises en œuvre à cet effet :



Définir la stratégie mobile de l'entreprise (ie identifier les populations et les cas d'usages associés, les conditions de réalisations des usages en mobilité...).



Opérer un arbitrage sur le couple terminal mobile/solution EMM en ayant connaissance des spécificités d'une solution donnée par rapport à sa flotte de terminaux mobiles et les besoins de l'entreprise.



Comprendre que l'EMM correspond avant tout à un écosystème de solutions de gestion plutôt qu'à un outil « couteau suisse ».



Privilégier les tests sur un périmètre restreint et intégrer au maximum les utilisateurs cibles dans la démarche avant tout déploiement à l'échelle afin de s'assurer de la pertinence de la solution proposée et de l'adhésion des utilisateurs.

Le respect de ces bonnes pratiques n'empêchera pas les entreprises de devoir relever un certain nombre de défis. Au premier rang desquels figure le changement de logique auquel doit faire face la DSI dans l'univers mobile : un monde plus hétérogène et mouvant que celui plus standardisé et maîtrisé de l'IT traditionnel. Un monde dans lequel le maintien en conditions opérationnelles est plus lourd et complexe à gérer du fait de l'instabilité globale de l'écosystème mobile et qui suppose une montée en compétence et une expertise des technologies mobiles que l'entreprise ne possède pas toujours en interne.

Autant d'éléments qui légitiment le recours à des experts en mobilité, à même d'accompagner et d'assister entreprises et DSI dans le choix, la mise en place et l'exploitation de solution de gestion de la mobilité.

À Savoir

Un concept relativement récent et appelé à se développer à court/moyen terme permettra à l'entreprise de construire une vision consolidée du poste de travail, et d'avoir une vue globale de l'équipement de l'utilisateur, quels que soient les équipements dont il dispose.

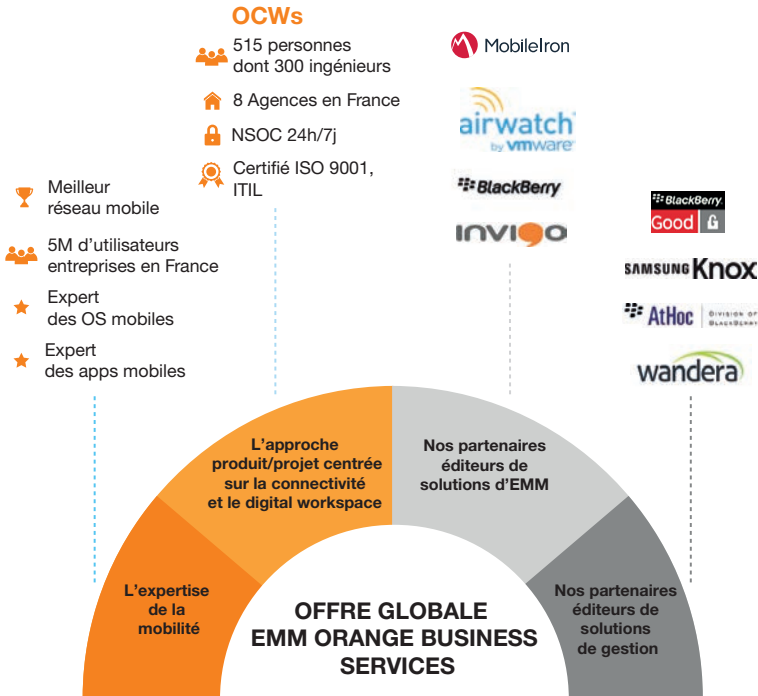
C'est le concept de l'Unified Endpoint Management (UEM). Cette approche est rendue possible par la capacité à gérer efficacement les postes de travail Windows 10 avec un outil EMM.

Le multi-équipement se généralisant en entreprise cela devrait générer une économie de coûts de par la mise en place d'une gestion unifiée et une sécurisation globale de l'équipement fixe et mobile des utilisateurs.

Orange Business Services, un positionnement unique (sur le marché de l'EMM) en France

Partenaire historique des entreprises, Orange Business Services vous assiste dans vos projets de mobilité.

Au-delà de la maîtrise des réseaux et des équipements mobiles, Orange est en mesure de vous accompagner sur toutes les étapes de votre stratégie mobile. Cet accompagnement va du conseil technique, au déploiement et au maintien en conditions opérationnelles de vos projets mobiles avec **Digital Mobility Management**, la pratique mobile d'**Orange Connectivity & Workspace Services (OCWs)**, en passant par des pôles d'expertise spécifiques sur des sujets au cœur de la mobilité – l'élaboration de la stratégie mobile avec **Orange Consulting**, le développement et la gestion du cycle de vie des applications avec **Orange Applications for Business**, la gestion des aspects de la sécurité mobile avec **Orange Cyberdefense**.



Orange Business Services propose en outre une offre EMM exhaustive, variée et globale qui couvre l'ensemble des besoins entreprises grâce à des partenariats avec les éditeurs leaders du marché (MobileIron, Airwatch VMWare, Blackberry, Invigo) et grâce la maîtrise des sujets liés à l'écosystème mobile (notamment des solutions de gestion complémentaires aux solutions EMM).

L'offre EMM d'Orange Business Services est également flexible : elle peut s'adapter à tous les business model clients (solution on-site, mode Solution as a Service, approche hybride). Orange Business Services, c'est aussi la garantie d'une relation client performante à la faveur d'un fort maillage territorial de ses équipes commerciales sur la France métropolitaine.

En savoir plus ?

Contactez votre commercial habituel
Orange Business Services





**Business
Services**

www.orange-business.com