

Construisez les processus métier

En vue de gérer les liens entre le processus métier mobile et le système d'information, trois types de connexions peuvent être mises en œuvre :

- **Une synchronisation fixe** du terminal avec le système d'information de manière régulière, chaque soir par exemple, via un port ou une borne USB installée sur une implantation de l'entreprise.
- **Des connexions distantes ponctuelles**, par le biais du réseau d'un opérateur mobile, visant à récupérer des données pour réaliser une tâche précise. "Cela peut être l'édition d'un bon de commande par un commercial nomade. Une fonction qui doit faire appel à la gestion des stocks voire au système de fabrication", précise Pierre Ligier, responsable de la ligne d'affaires Mobilité & Nomadisme chez Niji.
- **Des connexions mobiles permanentes** au système d'information. "Un cas que l'on privilégiera en environnement de connexion haut débit, Wi-fi par exemple", commente Stéphane Marrocq, responsable technique et associé chez Itelios.

Comment arbitrer entre ces différentes options ? "Citons le cas de techniciens de maintenance qui interviennent en sous sol, en dehors de la couverture des réseaux mobiles, et qui ont besoin d'accéder à une base de données technique dont le volume est incompatible avec un terminal mobile", indique Bernard Marchand, directeur d'activité système d'information chez Devoteam Consulting.



*Stéphane Marrocq,
responsable
technique et
associé chez Itelios*

"La réponse à cette problématique peut passer par l'envoi d'un mail de demande, ensuite pris en charge par un responsable d'exploitation qui accèdera à la base depuis un poste fixe de l'entreprise pour lancer une commande de pièces pour la réparation."

Quant aux liaisons logicielles avec le système d'information, elles sont assurées par des connecteurs mobiles. Tous les grands éditeurs de bases de données et de progiciel de gestion intégré fournissent de telles interfaces. Dans le cas de processus mobiles faisant appel à plusieurs applications de l'entreprise, un serveur d'intégration peut être nécessaire pour orchestrer les différents flux de requêtes et de données nécessaires à son exécution.

"Pour assurer cette intégration applicative, une infrastructure de Web Services peut être pertinente. Microsoft propose une solution intéressante dans cette optique", commente Stéphane Marrocq. Et Pierre Ligier chez Niji d'ajouter : "beaucoup d'acteurs de la mobilité vont dans ce sens. Blackberry a par exemple sorti un environnement de développement graphique pour générer des Web Services pour sa plate-forme. Dans tous les cas, il faut bien vérifier que le terminal possède les bibliothèques applicatives adéquates pour gérer ces flux logiciels."

Préparer la mise en production

L'un des enjeux décisifs du passage en production d'un projet mobile réside dans la prise en compte des questions de sécurité. Le lancement de terminaux mobiles représentant une extension du système d'information à l'extérieur de l'entreprise, il s'agit en premier lieu de sécuriser les connexions réalisées depuis les appareils vers les applications serveur.

"Nous recommandons d'activer un réseau privé virtuel ou des requêtes cryptées en HTTPS", note Stéphane Marroccq, responsable technique et associé chez Itelios. Et Pierre Ligier, responsable de la ligne d'affaires Mobilité & Nomadisme chez Niji, de compléter : "Le terminal devra dans ce cas embarquer un stack de sécurité, et des paramétrages devront être réalisés côté système d'information pour ouvrir ces accès."

En cas de vol ou de perte de l'assistant personnel ou tout autre portable, il est important également de prévoir une procédure, notamment si les données manipulées sont confidentielles. "Les informations présentes sur le terminal peuvent être chiffrées. Et, en cas de perte ou de vol, on peut prévoir de bloquer l'appareil, de le reformater et de le réinitialiser", détaille Bernard Marchand, directeur d'activité système d'information chez Devoteam Consulting.

La sécurité de l'appareil passe également par la gestion des mises à jour de sécurité. "Des éditeurs proposent des solutions permettant de gérer la mise à niveau à distance de terminaux mobiles", note Pierre Ligier. Parmi ces acteurs figurent notamment Symantec ou Telelogos. Ces solutions seront aisément prises en main par les équipes d'exploitation habituées à ce type de procédure.

Enfin, la réussite du passage en production sera conditionnée par l'adhésion des utilisateurs. Un élément qui peut être difficile à obtenir dans le cas de déploiement à grande échelle. "Des techniciens de maintenance par exemple peuvent voir arriver les technologies mobiles d'un mauvais œil", constate Pierre Ligier. "Ils peuvent avoir le sentiment que ce nouvel outil va être utilisé pour les fliquer, alors qu'il contribue à aider l'entreprise à optimiser les parcours d'interventions."

L'accompagnement du changement passe par la sensibilisation des utilisateurs. Dans cet optique, le nouveau système doit être présenté comme valorisant pour le client interne. Au cas par cas, d'autres avantages peuvent être mis en avant, par exemple le fait que l'appareil permet éventuellement à l'utilisateur ne plus repasser par l'entreprise le soir.