

MOBILITÉ

Il n'y a pas que BlackBerry pour les pros...

Longtemps plébiscités par les entreprises, les smartphones du canadien ne sont plus l'option privilégiée.

JULIEN BONNET

BlackBerry, espèce mobile en voie de disparition ? À l'heure de la démocratisation des smartphones et des tablettes, les entreprises sont de plus en plus nombreuses à se détourner des appareils de la marque canadienne. En 2010, un smartphone sur trois utilisé dans le monde dans la sphère professionnelle était un BlackBerry, selon le cabinet IDC. Trois ans plus tard, ce ratio est passé à un sur dix. À l'origine de ce désamour, la banalisation de certains services, qui faisaient autrefois le succès de la marque. « Il y a quelques années, BlackBerry disposait d'une réelle avance technologique en permettant d'accéder à ses e-mails à une époque où il n'y avait pas encore de réseau 3G », explique Axel Droin, consultant pour le cabinet de conseil en stratégie digitale Eleven. Plus généralement, et notamment face aux iPhones, « BlackBerry a perdu en termes d'attractivité pour le client final, souligne-t-il. Or, aujourd'hui, l'avis de l'utilisateur est déterminant dans les choix des outils adoptés en entreprise. » À toute société qui se demanderait s'il n'est pas temps de quitter BlackBerry, voici trois options pour guider la mise en place d'une stratégie mobile adéquate.

NE PAS SE FERMER AU BYOD

- Fournir une solution sécurisée aux salariés pour leur permettre d'utiliser leur outil personnel à des fins professionnelles.
- Les outils de gestion de flotte mobile permettent aux services informatiques de paramétrer un grand nombre d'appareils différents.
- La mise en place d'une nouvelle stratégie mobile est l'occasion de sensibiliser les salariés à la cybersécurité.
- Les nouvelles offres professionnelles de Samsung, d'Apple et de Microsoft rivalisent avec celle de BlackBerry.

1 S'INSCRIRE MALGRÉ TOUT DANS LA CONTINUITÉ

Et si la meilleure solution alternative à BlackBerry était... BlackBerry lui-même ? Avec une offre repensée de smartphones tactiles - convenant davantage aux usages actuels - et offrant un environnement sécurisé, les appareils du fabricant canadien peuvent tout à fait s'inscrire dans une stratégie mobile de changement dans la continuité. Récemment, Airbus et PSA Peugeot Citroën ont ainsi renouvelé leur confiance au canadien en choisissant des appareils équipés de son nouveau système d'exploitation BB10. Pour les grands groupes amenés à gérer une flotte mobile importante, les solutions BlackBerry restent séduisantes. Surtout que les outils d'administration des plus récentes versions de BlackBerry Enterprise Server (BES) permettent aux services informatiques de gérer des parcs mobiles hétérogènes, composés d'appareils tournant aussi bien sous Android que sous iOS. La prochaine mise à jour de ce service proposera la prise en charge de téléphones sous Windows Phone. En s'ouvrant aux appareils d'autres marques, BlackBerry offre une réponse pertinente pour s'adapter à la vague du « bring your own device » (Byod) - soit l'utilisation de son appareil personnel dans un cadre professionnel - qui risquait de le submerger.

2 LAISSER LE CHOIX AUX COLLABORATEURS

Le Byod s'est imposé aux entreprises. Les salariés sont ainsi de plus en plus nombreux à utiliser leur téléphone personnel à des fins professionnelles. « La solution n'est pas de restreindre les accès aux services professionnels, car les utilisateurs trouvent toujours une parade, indique Axel Droin. Si une entreprise interdit, par exemple, de consulter ses e-mails pros sur son téléphone, les salariés seront tentés de rediriger leur boîte de réception vers leur adresse Gmail, ce qui n'est pas sans poser de problèmes en termes de sécurité. » Selon lui, la mise en place d'une nouvelle stratégie mobile est justement l'occasion pour l'entreprise de resécuriser ses infrastructures et de sensibiliser ses employés sur les précautions à prendre dans l'utilisation des données professionnelles.

Pour Laurent Geray, le responsable de l'innovation au sein de Volvo-IT, filiale informatique du groupe de transport commercial, la mise en place d'une stratégie Byod depuis 2010 a aussi permis de redéfinir les besoins des salariés dans le cadre de l'utilisation d'un téléphone professionnel. « On est passé d'un élément statutaire, réservé aux cadres et pour une utilisation limitée, à un outil de travail répondant à des besoins identifiés et donc plus efficace », explique-t-il. Pour assurer la sécurité des données de l'entreprise et la protection de son réseau, Volvo a adapté sa charte d'utilisation du matériel informatique fixe aux usages mobiles et peut ainsi, en cas de perte ou de vol du matériel, supprimer à distance les données relatives à l'entreprise. Pour contrôler sa flotte mobile et gérer les applications accessibles via les smartphones personnels, Volvo-IT a développé sa propre plate-forme de « mobile device management » (MDM). Mais le développement d'un tel outil représente un investisse-



Samsung a présenté, lors du World mobile congress, sa solution Knox qui permet de protéger sur mobile des environnements professionnels.

ment important et les entreprises choisissent la plupart du temps une solution de marché adaptée à leurs besoins. Depuis 2013, la plate-forme Google apps for business permet aussi aux gestionnaires de flottes mobiles de gérer à distance l'accès aux données depuis les terminaux personnels des collaborateurs tournant sous Android.

3 CHANGER L'INTÉGRALITÉ DE SA FLOTTE

Pour les entreprises qui souhaiteraient conserver une flotte mobile, ou la proposer en complément d'une stratégie Byod, les fabricants de terminaux avancent des solutions. Apple a ajouté à ses dernières versions d'iOS des applications à usage professionnel comme la prise en charge de la visioconférence, une boîte mail adaptée, un service de réponse automatique par SMS, le filtrage des appels et des options pour configurer la gestion des appareils mobiles. Au Mobile word congress, qui vient d'avoir lieu à Barcelone, Samsung a présenté une nouvelle version de sa solution Knox, son service de protection des environnements professionnels sur mobile. Une réponse du coréen face aux craintes autour

du système d'exploitation Android, souvent pointé du doigt pour ses failles de sécurité. Pour l'ensemble des appareils sous Android, plusieurs prestataires se sont positionnées afin d'aider les entreprises à déployer puis à gérer des appareils mobiles fonctionnant avec ce système d'exploitation. «Les smartphones et tablettes qui tournent sous Android sont des produits grand public et ils n'ont pas été conçus pour intégrer les systèmes d'information des entreprises», souligne Cédric Ravalec, le fondateur de Genymobile. Sa solution, Genydeploy, permet à la division des services informatiques (DSI) de pré-paramétrer des terminaux en incluant des applications spécifiques. Omniprésent sur la plupart des parcs d'ordinateurs des entreprises, Microsoft affûte aussi ses armes. La mise à jour de Windows Phone 8, attendu dans les prochains mois, intégrera des fonctionnalités résolument tournées vers un public professionnel: le support technique passera de dix-huit à trente-six mois, prise en charge des accès VPN ou gestion de certificats pour l'authentification des utilisateurs. Le géant américain mise aussi sur la convergence entre les OS PC et mobiles et sur une plus grande compatibilité avec les applications du pack Office. ■