



UNE ANNÉE DÉTERMINANTE :
L'ÉTAT DE LA MOBILITÉ
RAPPORT 2021

COMPRENDRE L'IMPACT DE LA MOBILITÉ D'ENTREPRISE ET
COMMENT LES ORGANISATIONS PEUVENT SE POSITIONNER À
L'AVANT-GARDE DE LA RÉVOLUTION MOBILE APRÈS LA PANDÉMIE

LES ENTREPRISES DISPOSENT-ELLES DE LA TECHNOLOGIE MOBILE NÉCESSAIRE POUR RÉUSSIR ?



Dans le monde entier, les technologies connectées mobiles et Internet font de plus en plus partie intégrante de notre mode de vie et de nos activités commerciales. Pour les entreprises, cela représente à la fois un défi et un débouché.

Le défi consiste à répondre à l'évolution des attentes des clients, à s'adapter à un climat socio-économique de plus en plus instable et à préparer l'avenir avec les technologies et l'expérience client adéquates. Le débouché revient aux précurseurs, qui considèrent la mobilité comme un facilitateur et non comme un obstacle.

Ce n'est pas facile. Les pièges potentiels guettent à chaque décision stratégique. Mais les retombées sont importantes. Selon une récente étude, les entreprises qui fournissent à leur personnel des outils de vente mobiles voient en moyenne leurs ventes augmenter de 77 %, et les détaillants qui offrent à leurs clients des systèmes de points de vente mobiles augmentent leurs ventes de 92 %¹. Avec la bonne stratégie et la bonne combinaison de technologies, en contact direct avec les clients et dans les coulisses, l'investissement dans les technologies mobiles donne aux entreprises un avantage concurrentiel.

C'est pourquoi SOTI, spécialiste en solutions mobiles pour les entreprises, a mené cette étude sur l'état de la mobilité en 2021. Elle repose sur des entretiens et des questionnaires auprès de 1 400 chefs d'entreprise de 8 pays, répartis sur 3 continents, pour déterminer comment les entreprises utilisent la technologie mobile en 2021.

Le résultat est un éclairage unique sur la façon dont les entreprises utilisent actuellement la technologie mobile, afin d'améliorer l'expérience client et d'accélérer les flux de travail commerciaux essentiels. Elle révèle la façon dont les entreprises innovent aujourd'hui, les investissements mobiles qu'elles prévoient pour l'avenir et la manière dont elles envisagent d'utiliser la technologie mobile pour préparer leurs opérations aux éventuelles crises à venir.

Nous espérons que vous trouverez ce rapport utile et instructif.

Shash Anand, Vice-président de la stratégie produit, SOTI

1. <https://insights.samsung.com/2019/10/25/in-store-mobility-delivers-roi-by-improving-associate-performance>

SOMMAIRE

INTRODUCTION	2
MÉTHODOLOGIE ET EXEMPLE	4
L'ÉTAT DE LA MOBILITÉ EN 2021	5
INVESTISSEMENT DANS LES TECHNOLOGIES MOBILES EN 2021	6
PLANIFICATION D'UN MARCHÉ POST-PANDÉMIE	7-8
L'IMPRIMANTE COMME INDICATEUR	9
PERSPECTIVES D'AVENIR	10
PROCHAINES ÉTAPES	11
À PROPOS DE SOTI	12





MÉTHODOLOGIE ET EXEMPLE

1 400 entretiens ont été menés selon une méthodologie en ligne par Arlington Research, auprès de décideurs informatiques (cadres dirigeants, cadres supérieurs, directeurs et responsables) travaillant dans n'importe quelle structure verticale au sein d'entreprises comptant 50 employés ou plus à l'international dans 8 pays. Tous les participants étaient âgés de 18 ans et plus entre le 22 juillet 2021 et le 4 août 2021.

Les 1 400 entretiens ont été répartis sur huit marchés comme suit : États-Unis (300 participants), Canada (130), Mexique (150), Royaume-Uni (300), Allemagne (170), Suède (100), France (150) et Australie (100).

PRINCIPAUX CONSTATS



79 % admettent que les cadres dirigeants de leur organisation sont bien plus conscients de l'importance de la technologie mobile aujourd'hui qu'avant le début de la pandémie de COVID-19.



67 % ont déclaré que la technologie mobile dans laquelle leur organisation avait investi avait généré un retour sur investissement positif.



64 % ont changé la façon dont le personnel est formé ou incité contractuellement à travailler avec la technologie mobile.



57 % des entreprises ont investi dans la technologie mobile ou la sécurité mobile au cours de l'année écoulée.



L'ÉTAT DE LA MOBILITÉ EN 2021

La pandémie a convaincu les entreprises d'investir encore plus massivement dans les technologies mobiles qu'en 2020 et cette tendance semble se poursuivre. **La GSMA prévoit que les opérateurs de téléphonie mobile investiront 900 milliards USD dans le monde entre 2020 et 2025 pour moderniser leurs services afin de répondre à la demande croissante de connexions et de technologies mobiles.**²

La question pour les entreprises est de savoir comment rentabiliser au mieux les sommes qu'elles investissent dans la technologie mobile. Compte tenu des niveaux élevés d'investissement dans de nombreux secteurs, l'adoption des nouvelles technologies ne suffit pas à elle seule. Pour maximiser leurs retombées et bénéficier d'un avantage concurrentiel optimal, les entreprises ont besoin de la combinaison adéquate de technologies mobiles et de la bonne stratégie d'intégration.

Le rapport SOTI sur l'état de la mobilité dresse un bilan mitigé, confirmant l'impression que les entreprises investissent massivement dans la technologie mobile, mais révélant également d'éventuelles carences dans cet investissement.

Il apparaît clairement qu'un grand nombre d'entreprises investissent dans la technologie mobile et dans les capacités de leur personnel à utiliser cette technologie. Mais la première impression ne dit pas tout. Tout ne s'est pas fait sans heurts.

Interrogés sur la qualité de l'intégration de la technologie mobile dans leurs opérations, **76 % des participants sont convaincus que leur organisation peut faire davantage pour améliorer sa capacité à être agile et à s'adapter à de nouveaux scénarios.** Par ailleurs, **56 % des répondants ont souligné que le portefeuille d'appareils mobiles de leur organisation s'est étoffé, mais qu'ils le trouvent difficile à gérer.** Parallèlement, **45 % des personnes interrogées ont déclaré que leur organisation n'utilisait pas la technologie mobile pour s'adapter aux défis du marché post-pandémie.** En outre, **seulement 44 % des participants ont déclaré que la technologie était complètement intégrée.** Les autres ont indiqué qu'elle était partiellement ou pas du tout intégrée.

2. <https://www.gsma.com/mobileeconomy>



« DEPUIS DEUX ANS, NOUS CONSTATONS UN INVESTISSEMENT MASSIF DANS LA TECHNOLOGIE MOBILE ET L'ÉVALUATION DE SOLUTIONS QUI AUTORISENT LA MISE EN PLACE DE SYSTÈMES INTÉGRÉS MOBILES », PRÉCISE SHASH ANAND, VICE-PRÉSIDENT EN CHARGE DE LA STRATÉGIE PRODUIT CHEZ SOTI. « MAIS CES RÉSULTATS INDIQUENT QU'IL EST ENCORE POSSIBLE DE RÉALISER D'IMPORTANTES GAINS D'EFFICACITÉ ET DE COÛTS EN INTÉGRANT MIEUX CES TECHNOLOGIES DANS LES FLUX DE TRAVAIL EXISTANTS ET NOUVELLEMENT CONÇUS, DANS LES PRATIQUES ÉTABLIES ET ÉMERGENTES DES EMPLOYÉS AINSI QUE DANS L'EXPÉRIENCE CLIENT GLOBALE. »

SHASH ANAND

VICE-PRÉSIDENT DE LA STRATÉGIE PRODUIT, SOTI





INVESTISSEMENT DANS LES TECHNOLOGIES MOBILES EN 2021 : SAISIR L'OCCASION OU SIMPLEMENT SURVIVRE ?

La pandémie a représenté un énorme défi pour de nombreuses entreprises. Une enquête de Deloitte³ menée en juin 2020 a révélé que, face au COVID-19, 90 % des employeurs considèrent qu'il est urgent de proposer à leurs employés une organisation du travail à distance et flexible. Soudain, la technologie mobile est devenue essentielle pour permettre la continuité des activités et le contact humain, mais virtuellement et dans le respect de la distanciation sociale.

Il en a résulté un investissement massif dans les technologies et les plateformes mobiles. La nouvelle révolution mobile avait commencé. Mais ces organisations ont-elles investi sur le long terme ou juste assez pour traverser la crise ? Les entreprises ont-elles continué à bénéficier de bons retours sur ces investissements à long terme, même celles qui ont utilisé la technologie mobile pour résister à la crise ?

Le rapport a notamment conclu que :

- **31 %⁴ ne pensaient pas que l'investissement dans la technologie mobile au cours de l'année écoulée puisse générer un retour sur investissement positif. Seuls 38 % étaient tout à fait d'accord avec l'affirmation selon laquelle leur entreprise se préparait à la prochaine urgence.**

Cela indique clairement que, pour certaines entreprises, les investissements réalisés au cours de l'année écoulée se sont concentrés sur les défis spécifiques du confinement et de la distanciation sociale imposée par le gouvernement en 2020.

Le défi pour ces entreprises consiste à intégrer davantage la technologie mobile dans leurs flux de travail de base. Le potentiel de leur technologie leur permettra ainsi d'accroître la flexibilité et l'intelligence dans l'ensemble de l'entreprise.

Les moyens d'action dont ils disposent pour y parvenir et pour atteindre leurs objectifs en tirant parti de leurs investissements dans la technologie mobile sont révélés par leurs réponses concernant leurs aspirations et leurs objectifs pour le proche avenir :

- **68 % s'accordent à dire que leur entreprise doit améliorer son intelligence économique pour faire face aux nouveaux problèmes imprévus.**
- **67 % pensent avoir besoin de meilleurs outils pour diagnostiquer les anomalies avant qu'elles deviennent des problèmes.**
- **43 % souhaitent améliorer leur capacité à surveiller l'analyse des données.**

Chacune de ces ambitions peut être réalisée dès aujourd'hui avec la stratégie, la plateforme de technologie mobile et les appareils adéquats. Dans de nombreux cas, les participants qui ont répondu ainsi pourraient utiliser leurs appareils et leurs systèmes mobiles existants, accompagnés de solutions spécifiques à leurs tâches, pour atteindre ces objectifs.

Enfin, **plus de 45 % déclarent que leur organisation ne tire pas correctement parti de la technologie mobile pour s'adapter aux défis du marché post-pandémie.** « Il est clair que de nombreuses entreprises savent que leur technologie mobile recèle encore un grand potentiel », souligne Shash Anand. « Elles ont simplement besoin d'accéder au savoir-faire et à la technologie nécessaires pour exploiter ce potentiel ».

3. <https://www2.deloitte.com/global/en/pages/risk/cyber-strategic-risk/articles/covid-19-managing-supply-chain-risk-and-disruption.html>

4. 22 % des participants ont déclaré que la technologie mobile avait généré un retour sur investissement neutre. 8 % ont indiqué que le retour sur investissement avait été négatif, mais qu'ils s'attendaient à un retour sur investissement positif dans les années à venir, tandis que 1 % ont déclaré que le retour sur investissement avait été négatif et que le retour sur investissement futur était incertain. Ces chiffres ont été cumulés pour obtenir la statistique de 31 % dans le rapport.



PLANIFICATION D'UN MARCHÉ POST-PANDÉMIE

La pandémie, le confinement et les changements subséquents de comportement des consommateurs ont accéléré la transformation numérique des entreprises en leur faisant gagner jusqu'à six ans.⁵

Les organisations sont confrontées à la perspective d'un marché post-pandémie plus fluide, plus numérique, plus dynamique et marqué par un accroissement des exigences des consommateurs. Une récente étude a révélé que 63 % des consommateurs affirment désormais qu'un excellent service client est la raison pour laquelle ils choisissent une marque, tandis que 45 % déclarent qu'après seulement deux mauvaises expériences, ils ne feront plus jamais d'achats auprès d'une marque.⁶

Pour prospérer sur ce marché hyperconnecté, accéléré et de plus en plus exigeant, les entreprises doivent devenir plus intelligentes et plus agiles. La technologie mobile joue un rôle essentiel dans ce cadre.

Les entreprises peuvent utiliser la technologie mobile pour bénéficier d'un avantage concurrentiel sur le marché post-pandémie en :

- **Garantissant la disponibilité grâce à l'intelligence mobile** : les entreprises dépendant de plus en plus de la technologie mobile, une compréhension des ressources mobiles basée sur les données est essentielle.
- **Déployant des solutions avancées de dépannage** : les techniciens doivent disposer des outils spécifiques nécessaires pour résoudre à distance des problèmes complexes.
- **Appliquant une gestion mobile à l'échelle du réseau** : via le développement de la résilience et de configurations flexibles et définies par des politiques pour tous les appareils et via leur mise en œuvre à l'échelle du réseau.

5. <https://www.cnn.com/2020/12/22/coronavirus-sped-up-digital-transformation-by-6-years-twilio-ceo-says.html>

6. <https://www.gladly.com/reports/2021-customer-expectations-report>



QUELS SERONT LES BESOINS DES ENTREPRISES APRÈS LA PANDÉMIE SELON LEURS DIRIGEANTS ?

69%

AMÉLIORATION DE L'ANALYSE DES DONNÉES, DU DÉPANNAGE ET DE LA RÉOLUTION DES PROBLÈMES.

68%

AMÉLIORATION DE L'INTELLIGENCE ÉCONOMIQUE POUR POUVOIR FAIRE FACE À DE NOUVEAUX PROBLÈMES IMPRÉVUS.

67%

AMÉLIORATION DES OUTILS PERMETTANT DE DIAGNOSTIQUER LES ANOMALIES AVANT QU'ELLES DEVIENNENT DES PROBLÈMES.

67%

AMÉLIORATION DE LA SÉCURITÉ ET DE L'AUTHEMIFICATION DES UTILISATEURS SUR TOUS LES APPAREILS MOBILES.

56%

AMÉLIORATION DES MOYENS DE GESTION DE LEUR PORTEFEUILLE ÉLARGI D'APPAREILS MOBILES.



Grâce au travail distribué et hybride, ainsi qu'à la montée en puissance du commerce mobile, la technologie mobile est plus que jamais essentielle dans l'ère post-pandémie émergente. Il en résulte un besoin accru d'intégration et de gestion de divers facteurs de forme, systèmes d'exploitation, anciens systèmes d'exploitation et dernières versions des technologies. Sans aucun doute, cette révolution de la mobilité amène les entreprises à se développer rapidement dans tous les domaines. Les entreprises sont ainsi contraintes de s'adapter et de déployer des évolutions technologiques à un rythme toujours plus rapide.

Pour garantir une disponibilité et une productivité maximales, ainsi que la meilleure expérience utilisateur possible, les entreprises doivent pouvoir consulter en temps réel les données sur l'utilisation de la batterie (et sa durée de vie prévue), l'utilisation des applications, la couverture réseau et plus encore.

Avec ces informations, elles peuvent identifier les anomalies avant qu'elles deviennent des problèmes. Elles peuvent également optimiser l'expérience d'utilisation des employés en les transférant vers un réseau offrant une meilleure couverture dans les endroits où ils utilisent le plus souvent leurs appareils professionnels.

L'étude de SOTI indique que ces questions sont au cœur des préoccupations des dirigeants tournés vers l'avenir. En effet, 80 % des participants déclarent que les employés sont plus impliqués lorsqu'ils disposent de la technologie adéquate, tandis que près de 70 % affirment que leur organisation a besoin de meilleurs outils pour diagnostiquer les problèmes mobiles. 45 % des chefs d'entreprise disent craindre que leur entreprise ne se soit pas adaptée au marché post-pandémie (soit 10 % de plus que ceux qui affirment que leur entreprise est préparée). Heureusement, s'ils sont suffisamment agiles, les décideurs peuvent apporter les changements nécessaires et intégrer les outils adéquats pour conduire leur entreprise dans cette révolution mobile.



L'IMPRIMANTE COMME INDICATEUR

Pour avoir une idée des défis de la gestion des dispositifs IoT sur le réseau du futur, nous pouvons examiner les défis de la gestion des imprimantes aujourd'hui. Les imprimantes fixes et mobiles sont, en réalité, des ordinateurs en réseau sans surveillance.

Leurs systèmes d'exploitation sont suffisamment flexibles pour permettre à des intrus de les personnaliser pour de nombreuses activités non prévues et non autorisées. Vu qu'elles ne sont pas attribuées à un utilisateur spécifique, elles peuvent souvent être oubliées lors de la diffusion de correctifs ou de mises à jour.

Heureusement, le marché propose des systèmes capables d'automatiser l'administration des imprimantes, de simplifier considérablement le dépannage à distance et de configurer les certificats Wi-Fi pour gérer la sécurité de chaque appareil. Les mêmes applications et solutions sont souvent utilisées pour gérer les appareils mobiles. Ces mêmes solutions et compétences s'appliqueront également aux dispositifs IoT lorsqu'ils seront mis en œuvre.



PERSPECTIVES D'AVENIR

D'ici 2030, le monde comptera 25 milliards de dispositifs Internet des objets (IoT), contre 9 milliards aujourd'hui.⁷ Dans l'espace professionnel, ces dispositifs IoT peuvent tout englober, des capteurs sur les machines et les composants essentiels dans les usines à la signalisation intelligente dans les dispositifs de vente au détail, jusqu'aux vêtements intelligents connectés qui permettent aux autres personnes de voir et d'interagir avec ce que le porteur voit.

La plupart de ces dispositifs seront connectés à des réseaux mobiles, en particulier des réseaux 5G, et fonctionneront avec des systèmes d'exploitation mobiles. Leur gestion nécessitera les mêmes compétences, technologies et systèmes que ceux dans lesquels les entreprises investissent aujourd'hui pour gérer leurs appareils mobiles. Investir dans la gestion intelligente des appareils de l'ensemble du portefeuille est un investissement pour l'avenir du réseau étendu et diversifié.

Dans un avenir immédiat, le rythme récent des changements semble devoir se poursuivre. Au cours des 12 prochains mois, 71 % des organisations envisagent d'augmenter leurs dépenses en appareils, systèmes et/ou sécurité de technologie mobile, et 56 % en technologie permettant d'améliorer l'intégration des appareils et des systèmes et/ou de remplacer les anciens systèmes.

7. <https://www.statista.com/statistics/1183457/iot-connected-devices-worldwide>



PROCHAINES ÉTAPES

Au cours d'une année déterminante pour le secteur, les entreprises ont considérablement investi dans les technologies et les plateformes mobiles. L'impact a été clair pour tout le monde. Cet investissement a accéléré le rythme de l'activité, permis aux entreprises de s'adapter aux défis de la pandémie et aidé les clients à accéder aux biens et aux services dont ils ont besoin, malgré les perturbations auxquelles chaque organisation a été confrontée.

Il est à présent temps de passer à la prochaine étape. Avec les technologies et le savoir-faire adéquats, les entreprises peuvent s'appuyer sur leurs investissements en technologies mobiles pour étendre leurs capacités dans des domaines tels que l'analyse des données, l'analyse prédictive, l'intelligence économique, l'expérience client et plus encore.

Plus intéressant encore, elles peuvent intégrer ces fonctions entre elles et à leurs systèmes centraux pour créer un écosystème technologique flexible, évolutif et intelligent à l'échelle de l'entreprise. Cela leur donne un avantage nécessaire aujourd'hui, en leur permettant de répondre en temps réel aux demandes changeantes du marché. Elles disposent également de l'agilité nécessaire pour répondre aux crises futures.

SOTI est un acteur de premier plan mondial en technologie mobile pour les entreprises. Nos experts peuvent travailler avec vous pour aider votre entreprise à obtenir un retour sur investissement maximal dans le domaine de la technologie mobile. Ensemble, nous pouvons aider votre entreprise à passer à la prochaine phase de la révolution mobile.

À PROPOS DE SOTI

SOTI est un leader reconnu dans la création de solutions innovantes qui réduisent le coût et la complexité de la mobilité essentielle aux entreprises et de l'IoT. Des milliers d'entreprises dans le monde entier dépendent de nous pour sécuriser, gérer et soutenir leurs opérations mobiles.

Nos deux décennies de succès ont permis d'établir des partenariats solides avec les principaux fournisseurs de plateformes mobiles et fabricants d'appareils. Ces relations nous donnent un aperçu anticipé inégalé des nouvelles technologies et des tendances du secteur.

Innovateur reconnu, SOTI a une vision claire, une détermination sans faille et un engagement en matière de R et D qui ont fait de nous le leader du marché en matière de fourniture de nouvelles solutions de mobilité professionnelle. SOTI aide les entreprises à découvrir les possibilités infinies de la mobilité.



COMMENT SOTI PEUT AIDER LES ENTREPRISES

SOTI utilise son savoir-faire, sa technologie et ses capacités de données pour aider les principales entreprises du monde entier à obtenir de meilleurs taux de conversion, de meilleurs résultats pour leurs clients et des recettes plus élevées. Exemples de moyens par lesquels SOTI peut vous aider :

- **Intégration** : Sécurisez et gérez tous les appareils et systèmes d'exploitation (OS) mobiles et IoT, même lorsque vous travaillez avec les appareils des employés dans le cadre de votre stratégie BYOD.
- **Sécurité** : Verrouillez vos appareils gérés à tout moment et en tout lieu pour maintenir la sécurité et la conformité, et protéger les données sensibles.
- **Personnalisation** : SOTI travaille avec vous pour développer et mettre en œuvre une solution de gestion de bout en bout afin de répondre à tous vos besoins de mobilité essentiels.
- **Facilité de déploiement** : Utilisez les importantes capacités d'adhésion de SOTI MobiControl pour déployer rapidement des appareils, du contenu et des applications.
- **Suivi des actifs** : Vos employés sont constamment en mouvement, tout comme leurs appareils mobiles. La visibilité sur l'emplacement de ces actifs et sur leurs activités peut améliorer vos opérations.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Pour en savoir plus sur SOTI ONE Platform, [cliquez ici](#).

Pour découvrir comment SOTI peut vous aider avec vos investissements mobiles, contactez-nous dès aujourd'hui à l'adresse sales@soti.net.

SOTI est un innovateur et leader reconnu du secteur qui a pour objectif de simplifier la mobilité et les solutions IoT des entreprises en rendant ces technologies plus intelligentes, plus rapides et plus fiables. SOTI aide les entreprises du monde entier à découvrir les possibilités infinies de la mobilité.

soti.fr