

Applications mobiles

CRM et ERP

sources de productivité
ou effet de mode ?



Offert par :

DS-mob|eo
Solutions de mobilité

Sommaire

Avant-propos	3
Le nomadisme professionnel ce n'est que le début !	4
Quelles sont les attentes des collaborateurs ?	6
Quels sont les gains pour toute l'entreprise ?	7
Les 14 critères d'un projet de mobilité ?	8
DS-mobileo solutions de mobilité	9
DS-mobileo une suite logicielle composée de 3 parties	10

Avant-propos

Loin d'être un effet de mode, équiper son personnel itinérant de solutions de mobilité est une réelle préoccupation des moyennes et grandes entreprises.

Mais tout d'abord, qu'appelle-t-on « application mobile CRM et ERP » ?

Il s'agit de **suites logicielles adaptées aux terminaux mobiles** (smartphone, tablette, hybride, notebook, ordinateur portable, terminal spécifique, etc.) **s'intégrant au système d'information de l'entreprise CRM et ERP**. Ces logiciels doivent faciliter le travail quotidien du personnel nomade et le rendre plus autonome quels que soient les lieux où il se trouve (même hors de la couverture des réseaux opérateurs).

Composées d'outils de communication et d'organisation tels qu'une messagerie et un agenda, **ces solutions mobiles étendent**

sur le terrain les processus métiers de l'entreprise : accès aux informations clients (contacts, coordonnées, pièces administratives, situation financière, habitudes d'achats, etc.), consultation du catalogue et des stocks, saisie de devis et de commandes, suivi des tournées, saisie de rapports d'activités et d'interventions, notes de frais, etc.

Mais qu'en est-il vraiment de leur impact en entreprise et de leur effet dans la durée ? Peut-on en attendre l'effet bénéfique escompté sur l'optimisation des performances et l'amélioration de la qualité de service auprès des clients sur le terrain ? Et si oui, dans quelles conditions optimales ?

Découvrez les réponses à toutes ces questions dans ce document.

Bonne lecture à tous.

A propos de l'auteur

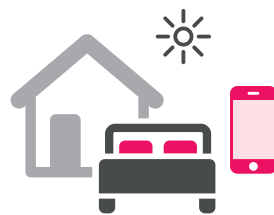


Christian Dhinaut (@CDhinaut)

Autodidacte et passionné des technologies digitales depuis plus de 15 ans, Christian a piloté la mise en place de nombreux projets d'applications collaboratives et mobiles au sein d'entreprises, avant de se focaliser sur la conception et la vente de logiciels B2B. Aujourd'hui, il évolue au sein de la Direction Stratégie Produits de l'éditeur de logiciels Divalto, où il est en charge du développement des offres collaboratives et mobiles.

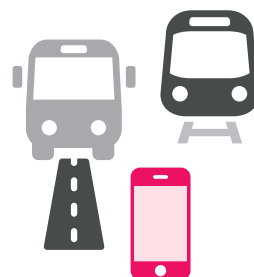
Le nomadisme professionnel ce n'est que le début !

Le travail nomade est un phénomène qui ne cesse de prendre de l'ampleur dans les entreprises ces dernières années. Il ne s'agit pas uniquement de télétravail à domicile et de travail sur site client, il concerne aussi **toutes les phases de travail en situation de mobilité** : lors de trajets, en entreprise mais hors de son bureau attitré, au domicile depuis le réveil jusqu'au coucher, voire même en période de repos, le week-end ou en congés, etc.



1. Domicile

Dès le réveil, coup d'œil sur le smartphone pour consulter emails et news de l'entreprise.



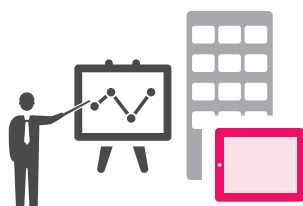
2. Trajet

Les longues minutes en transport en commun sont exploitées pour répondre aux messages les plus urgents et organiser sa journée.



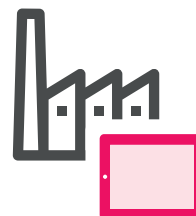
3. Bureau

Sur son poste de travail, pour réaliser les tâches qui demandent plus de temps et de concentration, souvent aux travers de progiciels de gestion.



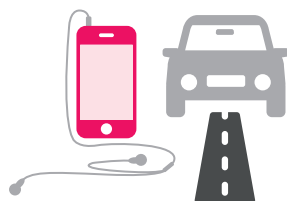
4. Réunion

Partager des informations, enregistrer les idées, rester connecté avec l'extérieur, la tablette est LE compagnon des réunions.



6. Rendez-vous clients

Face à ses clients, pour répondre à leurs attentes, saisir leurs demandes.



5. Déplacement

Rester connecté et joignable en voiture via un kit mains libres ou à l'arrêt sur smartphone.



8. Congés - vacances

Et même au repos, les nomades ne sont jamais tout à fait déconnectés du travail.



7. Domicile

Avant de se coucher, avec sa tablette, dernier regard sur les emails, les news, mais aussi l'actualité du monde.

- Le nomadisme professionnel en 8 étapes -

Applications mobiles CRM et ERP sources de productivité ou effet de mode ?

Le travail nomade ne concerne donc pas seulement une minorité de collaborateurs qui de par leur fonction sont souvent sur le terrain (commerciaux, consultants, techniciens, livreurs, etc.), mais aussi tous les autres qui œuvrent occasionnellement à distance de leur poste de travail fixe.

Ce phénomène sociétal a gagné les entreprises et s'est accéléré suite à plusieurs **(r)évolutions technologiques et numériques** : internet, les accès data haut débit non filaires (3G, 4G, Wifi), les équipements mobiles et tactiles (smartphones, tablettes et hybrides) et le SaaS (accès aux applications via le web et les apps).

Smartphone, tablette ou ordinateur portable ?



S'il s'agit d'accéder rapidement à l'information, notamment lors de trajets, et de saisir une quantité limitée de données, le **smartphone** est l'outil le plus pratique, se glissant facilement dans une poche et s'allumant en un instant.



Une **tablette** offrira quant à elle la meilleure possibilité de partage d'information avec un interlocuteur en face à face. Son écran relativement large et la possibilité de la poser à plat ou de la tenir d'une main, en font l'outil idéal pour présenter un catalogue produits ou des documents, ainsi que pour remplir de longs formulaires.



Lorsqu'il s'agira de saisir des rapports avec un gros volume de texte et d'illustrations, l'**ordinateur portable** avec son clavier intégré ou une **tablette hybride** avec son clavier physique détachable seront les outils les plus efficaces.

C'est pour cela que l'on parle de plus en plus de **multidevice**, les nomades ne se contentent plus d'avoir un seul équipement, ils utilisent le plus adapté en fonction de l'action à réaliser et des conditions d'utilisation. Pour assurer la continuité du travail, il est par conséquent indispensable que tous ces outils communiquent ensemble et centralisent l'information au cœur du système d'information de l'entreprise, qu'il soit interne, hébergé ou fourni en mode SaaS.

L'avis de notre expert Christian Dhinaut

“ Quoiqu'en disent les opérateurs, les " trous " sans réseau (Wifi, 3G, 4G) sont légions même dans les grandes villes, notamment dans les sous-sols ou dans certains bâtiments industriels. On peut aussi vouloir se connecter dans des zones où les personnes connectées sont fortement concentrées, comme par exemple lors de salons et expositions, ce qui occasionne un débit très lent et instable. C'est pourquoi, pour assurer son fonctionnement à tout moment, il est impératif que l'application mobile **puisse fonctionner en mode déconnecté** et **permettre une synchronisation** une fois le réseau retrouvé. ”

Quelles sont les attentes des collaborateurs ?

En premier lieu, sont attendus les **outils classiques de communication** présents sur tout poste de travail: messagerie électronique, carnet de contacts et agenda partagé. A cela s'ajoutent les **nouveaux outils de collaboration** : messagerie instantanée, web conférence, accès au portail

intranet et documentaire, espaces projets, enrichis des possibilités intrinsèques de ces nouveaux équipements mobiles : géolocalisation, saisie rapide de données, captures audio, photos et vidéos, réalisation de schéma au doigt, lecture de QR code, etc.

Au-delà de ces fonctionnalités essentielles du poste de travail, **les nomades expriment le besoin d'accéder aux données de leurs progiciels de gestion** (CRM, ERP, GMAO, etc.) et d'en utiliser les principaux outils :



Base clients
et prospects



Organisation des
tournées, rendez-vous
et géolocalisation



Compte-rendus
commerciaux



Suivi des
commandes et devis



Suivi des affaires
et opportunités



Catalogues,
tarifs et stocks



Documentations
commerciales
et techniques



Statistiques
et objectifs

Quels sont les gains pour toute l'entreprise ?

Au delà d'un intérêt multiple, on constate surtout que tout le monde " est gagnant ". C'est un **cercle vertueux**.

Pour le **collaborateur**, qui s'affranchit du transport de lourds dossiers et qui gagne en autonomie pour renseigner ses clients.

Pour le **personnel administratif**, qui n'a plus à ressaisir des rapports papier trop souvent sources d'erreurs et générant du retard dans le traitement.

Pour le **client**, qui obtient des réponses sur le champ sans attendre une confirmation ultérieure de son interlocuteur.

Pour le **manager**, qui peut suivre en temps réel l'avancement des tournées et réagir directement à une urgence.

Pour la **direction** et le pilotage de l'activité commerciale, car tous les collaborateurs disposent d'un seul et même référentiel et d'un même processus de vente informatisé.

Pour l'**entreprise entière**, puisque tous les collaborateurs, au bureau ou sur le terrain, disposent sur leurs outils informatiques des mêmes données mises à jour en temps réel, et dans les deux sens : le devis que vient de créer le commercial en déplacement, tout comme le stock que vient de mettre à jour le magasinier.

En plus des **gains de temps administratifs**, en découle un **gain de trésorerie immédiat** car plus vite sont remontées les commandes et plus vite elles seront expédiées et facturées.

Par ailleurs, une solution de mobilité offre des outils supplémentaires tels que des **données statistiques** sur le nombre et les durées des visites ou encore des **verrous sur la saisie de commandes** dès lors que le client n'est plus solvable.

En conclusion le retour sur investissement est garanti !

Les 14 critères d'un projet de mobilité



Les 7 critères de choix

Multiplateforme.

Mode déconnecté.

Synchronisation rapide et sécurisée.

Ergonomie tactile et intuitive.

Simplicité du contenu (le strict minimum utile).

Personnalisation par paramétrage simple.

Interfaçage complet au système d'information.



Les 7 critères de réussite

S'appuyer sur son système d'information en place.

Impliquer la direction et les managers directs.

Mettre en place un comité d'utilisateurs pilotes.

Prendre en compte la partie matérielle dès le démarrage.

Expérimenter les fonctionnalités standard.

Faire un bilan après 6 mois d'utilisation.

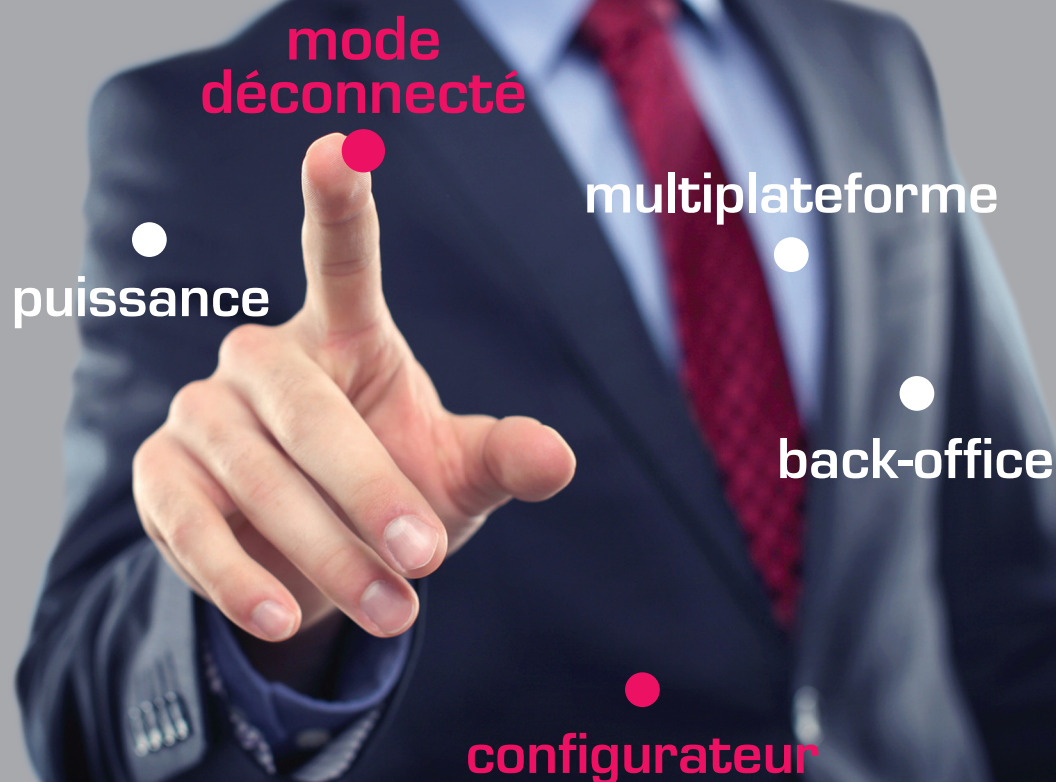
Optimiser les processus.

Ce qu'il faut retenir

L'entreprise se doit d'être agile pour rester dans le paysage économique, c'est-à-dire présente sur tous les fronts et surtout être réactive face aux clients. L'acquisition d'une solution de mobilité s'inscrit parfaitement dans cette démarche dès lors qu'une partie des collaborateurs est régulièrement hors de l'entreprise.

DS-mobileo

solutions de mobilité



DS-mobileo est une application mobile professionnelle pour commerciaux, techniciens et livreurs. Elle permet d'accéder en mode déconnecté à l'essentiel des données des progiciels de gestion (ERP, CRM et GMAO) sur portable, tablette et smartphone.

DS-mobileo s'adresse aux :



Commerciaux

(forces de vente nomades), pour accéder aux informations prospects et clients, prendre des commandes et devis, saisir l'activité et les actions terrain.



Techniciens

(services clients), pour transmettre aux techniciens des ordres de missions et compléter des rapports d'interventions fiabilisés et enrichis, saisir les feuilles de temps.



Livreurs

(collecte et distribution), pour simplifier le processus de livraison en centralisant les événements de collectes et distributions.

DS-mobileo une suite logicielle composée de 3 parties



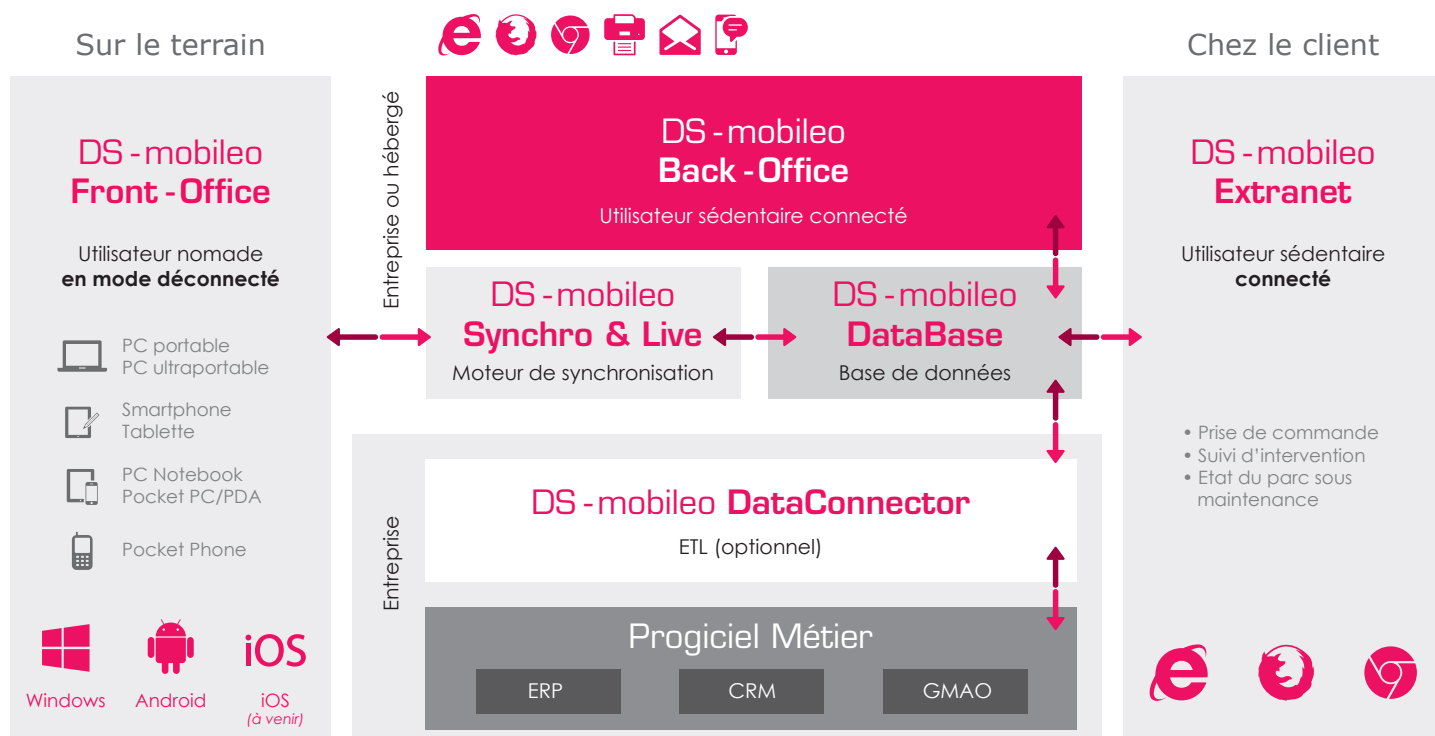
Un **front-office** pour le personnel itinérant, optimisé pour smartphone, tablette et portable.



Un **back-office** destiné à la direction et aux services administratifs, connecté aux données des progiciels de gestion en place (ERP, CRM et GMAO).



Un **site extranet** à destination des clients finaux, pour le suivi des dossiers, la soumission de demandes et la saisie de commandes.



- Schéma de fonctionnement de DS-mobileo -



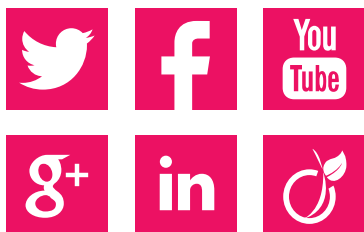
Vous souhaitez en savoir plus sur la mobilité CRM et ERP ?

Vous avez un projet ?

Contactez nos experts au **+33(0)3 88 64 50 60**
ou connectez-vous sur

www.divalto.com/solution/ds-mobileo

* DS-mobileo, une offre du groupe Divalto.



Divalto
Groupe | Solutions de gestion
Catalyseur de performance

Siège : 15 rue Icare - CS 70004 - Entzheim - 67836 Tanneries Cedex
Agence Paris : 6 boulevard Saint-Denis - 75010 Paris
Tél : 03 88 64 50 60 - info@divalto.com - www.divalto.com