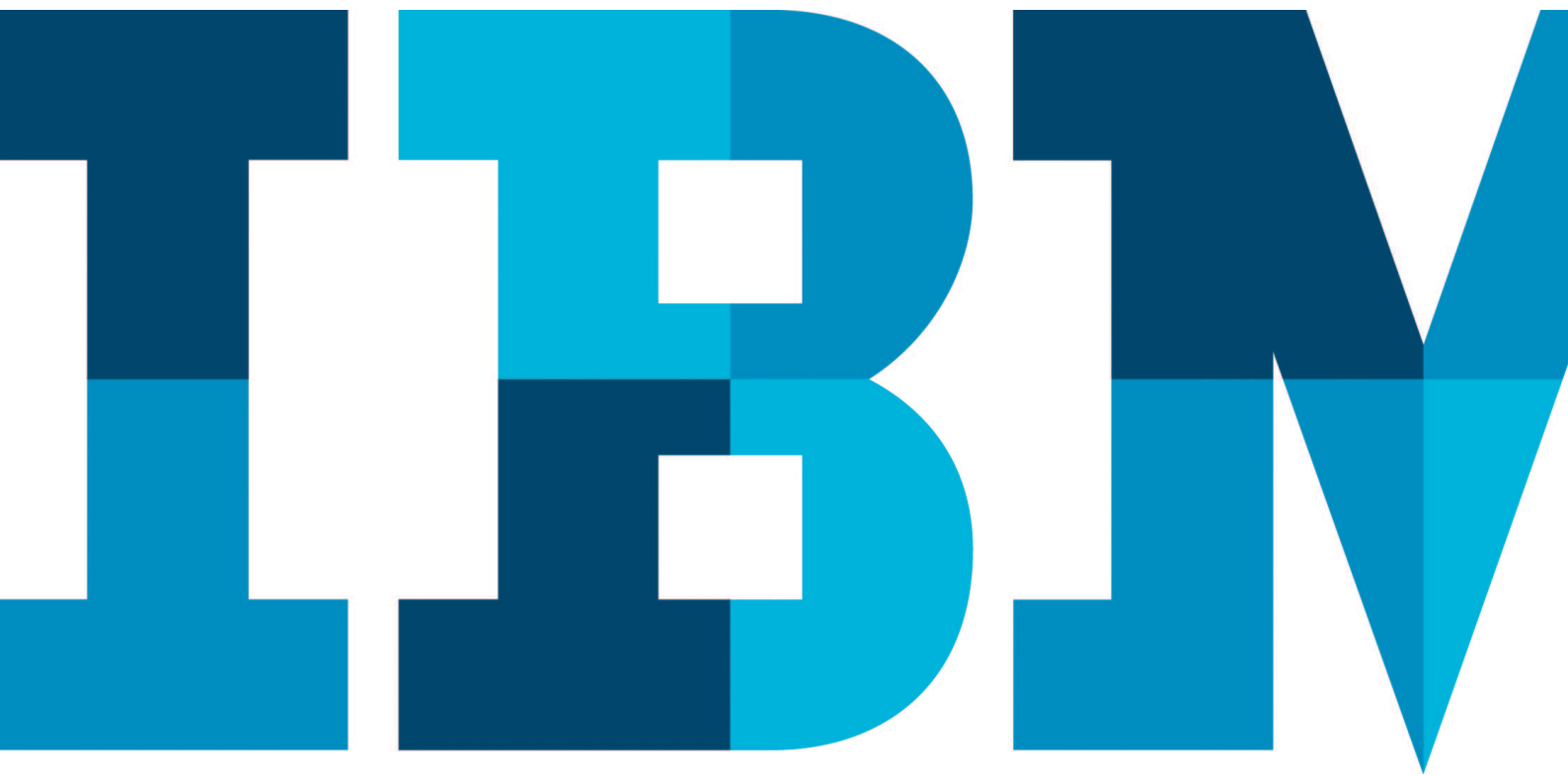


L'espace de travail flexible : exploiter la valeur du BYOD



Sommaire

- 2 Récapitulatif
- 2 Derrière l'élan du BYOD « bring your own device »
- 3 Adopter le BYOD dans toute l'entreprise
- 4 Support technique aux utilisateurs finaux pour le modèle BYOD
- 4 Des solutions adaptées à votre stratégie
- 4 Transition vers la mobilité : les leçons apprises
- 6 Conclusion
- 6 Pour plus d'informations

Récapitulatif

Les ventes de smartphones et de tablettes telles que l'iPad d'Apple augmentent, les analystes estimant à plus d'un milliard le nombre de smartphones actuellement en cours d'utilisation.¹ Si les progrès de la technologie grand public ne sont pas nouveaux, ce qui a changé cependant, c'est la poussée pour exploiter les smartphones et les tablettes dans le cadre des relations commerciales. La consomérisation de l'informatique conduisant à l'ère du BYOD, les employés s'attendent à un espace de travail flexible, avec un accès rapide aux applications et aux informations de pratiquement partout et sur tout type de terminal.

Cette nouvelle mentalité de « l'accès partout et à tout moment » a des répercussions importantes sur le département informatique qui doit trouver un équilibre entre la promesse d'une plus grande productivité, la satisfaction des employés et les problèmes de sécurité associés. Si certaines entreprises mettent des smartphones et des tablettes à la disposition de leurs employés, la majorité des employés amènent leurs propres mobiles au travail à des fins professionnelles, souvent sans l'accord explicite de l'entreprise. Cet article montre comment les entreprises peuvent tirer de la valeur métier du BYOD tout en offrant une infrastructure informatique sécurisée et des niveaux de service constants.

Derrière l'élan du BYOD

Un récent rapport du Gartner conclut que « l'augmentation des programmes BYOD est pour l'entreprise le changement le plus radical lié à l'économie de l'informatique utilisateur depuis que les PC ont envahi les espaces de travail. »² De nombreuses raisons expliquent la vitesse surprenante et l'importance de cette tendance. Par exemple :

- Un grand nombre de ces smartphones et tablettes, ainsi que le nombre croissant d'applications mobiles professionnelles sont dotés de fonctionnalités puissantes. Ces fonctionnalités sont de beaucoup supérieures à celles des terminaux standard fournis par le service informatique, ce qui les rend d'autant plus attrayantes.
- Les terminaux mobiles grand public sont désormais des attributs omniprésents de la vie quotidienne en raison des améliorations de la technologie (par exemple, petite taille, instantanéité, connectivité internet sans fil, etc.) et présentent par conséquent un niveau de confort totalement absent des terminaux mis à disposition par les entreprises. En fait, il s'agit probablement d'un changement autant culturel que technologique.
- Les entreprises exigent de leurs employés qu'ils en fassent plus avec moins de moyens. L'employé actuel est de plus en plus autonome et au fait de la technologie. Les employés s'orientent donc vers tout ce qui peut leur permettre de « faire plus avec moins » et, la plupart du temps, le PC de bureau ne fait pas partie des outils envisagés.
- De nombreuses entreprises mettent des terminaux mobiles à la disposition de certains services, par exemple le département des ventes. Bien que les exigences en matière de mobilité augmentent, la plupart des entreprises ne développent pas de programmes d'achat de terminaux en raison de pressions sur les coûts. Afin de fournir, pour un coût réduit, des services mobiles à une population toujours plus importante d'utilisateurs, elles s'orientent plutôt sur le modèle dans lequel l'employé achète et utilise son propre terminal (BYOD).

Adopter le BYOD dans toute l'entreprise

Il peut être tentant d'interdire l'utilisation des terminaux personnels dans l'entreprise, du fait du support supplémentaire impliqué et des complexités liées à la sécurité, mais des politiques internes trop strictes risquent d'être tout bonnement impossibles à appliquer. Les utilisateurs de smartphones et de tablettes de l'entreprise risquent de faire échouer la politique interne, ce qui peut exposer l'entreprise à davantage de risques. Par exemple, les utilisateurs peuvent transférer des messages électroniques, des documents et des présentations de l'entreprise vers des services grand public tels que Google Mail ou Dropbox pour pouvoir y accéder depuis leurs smartphones et leurs tablettes, créant ainsi une sorte « d'infrastructure fantôme » que les entreprises ne peuvent guère contrôler et qui augmente le risque de fuites de données. De plus, ne pas adopter la pratique BYOD peut aussi entraîner une baisse de la satisfaction des clients et empêcher d'attirer ou de conserver de hautes compétences.

« Les directeurs informatiques doivent réaliser que, même s'ils ne permettent pas aux employés d'utiliser leurs propres mobiles, ceux-ci vont trouver des moyens de contourner l'interdiction et le BYOD va d'une façon ou d'une autre s'infiltrer dans l'entreprise. Les départements informatiques devront trouver le juste équilibre entre donner aux employés la souplesse d'utiliser leur propre mobile dans l'entreprise et les risques de sécurité et les coûts potentiels liés à l'adoption du BYOD. » IDC, « Addressing security issues and concerns of BYOD Initiatives, » juin 2012.³

Comment faire pour adopter les terminaux personnels sans avoir à gérer les problèmes de gouvernance, de sécurité, d'intégration et de support ? En adoptant une approche méthodique, plutôt que réactive. Quelques-unes des questions clés auxquelles vous devez réfléchir sont énoncées ci-après :

- Support des terminaux mobiles – Quels terminaux mobiles allez-vous prendre en charge ? Quel travail doit être accompli et où ? Si la prise en charge d'un grand nombre de terminaux mobiles va probablement contribuer à augmenter la satisfaction utilisateur, cette prise en charge risque également d'augmenter les coûts, la complexité et le temps de déploiement. Par exemple, développer, déployer et sécuriser des applications mobiles pour plusieurs plates-formes (par exemple, Apple iOS, Google Android, RIM BlackBerry, Windows® Phone, etc.)
- Culture et politique internes – Votre entreprise dispose-t-elle d'une politique liée à l'utilisation de terminaux personnels ? Est-elle volontaire ? Quelles données internes sont accessibles ? Quelle est la teneur de la politique de sécurité ? Disposerez-vous d'une politique de remboursement des dépenses mobiles ? (Par exemple, terminal, données vocales, messagerie) De quelle nature est la culture d'entreprise vis-à-vis des employés utilisant des mobiles et est-elle en accord avec la stratégie de votre entreprise ? Devez-vous séparer les données professionnelles et personnelles sur les terminaux mobiles ? Avez-vous mis en place une stratégie pour la gestion des terminaux perdus ou volés et le départ des employés ?
- Technologie de l'information – De quelles solutions avez-vous besoin pour mettre en oeuvre votre stratégie ? Comment assurez-vous la gestion et la sécurisation des terminaux mobiles ? Quelle est votre stratégie pour les applications mobiles ? Comment allez-vous prendre en charge un vaste éventail de terminaux mobiles ? Comment vous assurez-vous de la conformité avec la politique interne ?

Support technique des utilisateurs pour le modèle BYOD

Etant donné la diversité des Smartphones et des plateformes nécessitant un support technique, le service d'assistance peut rapidement être débordé. Support en libre-service et automatisation peuvent vous aider à répondre à ces préoccupations. Les capacités spécifiques peuvent inclure :

- Documentation en ligne à jour mentionnant le terminal, les plateformes, les services fournis et les responsabilités des employés
- La possibilité d'activer un nouveau terminal en ligne sans interaction administrative
- Utilisation intense des médias sociaux au sein de l'entreprise pour tirer parti de la « sagesse des foules ». C'est un point essentiel car de nouveaux terminaux et systèmes d'exploitation sont mis chaque semaine sur le marché
- La possibilité d'effectuer des tâches courantes en ligne, comme la réinitialisation du terminal et l'effacement de son contenu

Des solutions adaptées à votre stratégie

Une fois votre stratégie BYOD soigneusement élaborée, il vous reste à explorer les solutions informatiques capables de la concrétiser. Voici quelques-uns des domaines clés à prendre en compte :

- **Sécurité** : Comment allez-vous assurer la gestion et la sécurisation des terminaux et des données mobiles ? Devez-vous séparer les données professionnelles et personnelles ? Comment supprimez-vous les données d'entreprise si l'employé quitte l'entreprise ou change de fonctions ? Comment vérifiez-vous la posture de sécurité du terminal avant de l'autoriser à se connecter au réseau de l'entreprise ? (Par ex. si ce terminal est débridé ou « rooté » ?)

- **Applications** : Quelles applications les utilisateurs vont-ils utiliser ? Sont-elles prêtes à l'emploi ? Sont-elles de type Web, natif, hybride ou virtuel ? Sont-elles conformes à mes exigences en matière de sécurité ? Dois-je créer des applications personnalisées ? Devez-vous explorer des plateformes de type Mobile Enterprise Application Platforms (MEAP) ? Comment allez-vous déployer et gérer les applications ? Avez-vous besoin d'un magasin d'applications d'entreprise pour gérer et distribuer des applications ? Devez-vous interdire les applications auxquelles les utilisateurs peuvent accéder sur leurs terminaux mobiles ? Certaines applications doivent-elles s'exécuter sur le terminal ? Existe-t-il des applications qui ne peuvent pas s'exécuter sur le terminal ? Comment allez-vous mettre à jour les applications ?
- **Réseau** : Comment les utilisateurs vont-ils connecter leurs terminaux au réseau d'entreprise via le Wi-Fi et les réseaux cellulaires ? Si les employés se connectent au réseau Wi-Fi interne, la couverture et la capacité de celui-ci sont-elles suffisantes ? Si des employés se connectent hors site une ou plusieurs solutions de réseau privé virtuel sont-elles nécessaires ? Comment allez-vous gérer l'accroissement de complexité et de trafic réseau que ces dispositifs pourraient générer ?
- **Prise en charge** : Comment allez-vous assurer la prise en charge des divers terminaux ? Allez-vous automatiser les tâches courantes comme l'enregistrement du terminal pour réduire les frais d'administration ? Comment allez-vous former les employés à une utilisation efficace des terminaux mobiles ?

Transition vers la mobilité : les leçons apprises

Plus de la moitié des employés d'IBM® sont mobiles. La société avait besoin d'étendre son programme de mobilité d'entreprise – lancé en 2004 avec un seul type de périphérique fourni par l'entreprise – pour l'adapter à toute une gamme de nouvelles plateformes mobiles apportées au bureau. En 2009, IBM a entrepris une campagne dynamique pour la prise en charge des différents aspects de la mobilité dans l'entreprise, en particulier les smartphones et les tablettes.

Au cours des trois dernières années, IBM a mené à bien un projet pilote relatif à l'accès mobile avec différents terminaux et systèmes d'exploitation, ajoutant de nouveaux terminaux

(tels que des tablettes) à mesure que ceux-ci étaient mis sur le marché. Les logiciels collaboratifs d'IBM sont devenus une partie intégrante de la solution. En 2011, le déploiement en production à grande échelle était en cours, la mobilité étant considérée comme un service d'infrastructure majeur et plus de 100 000 utilisateurs de smartphones et de tablettes ayant accès au réseau interne d'IBM. Aujourd'hui, le programme couvre 120 000 utilisateurs mobiles – dont 80 000 terminaux personnels – et poursuit son expansion.

Quelques-unes des leçons essentielles tirées sont énoncées ci-après :

- Les employés sont en faveur des Smartphones et tablettes personnels (détenus et financés par l'utilisateur).
 - Les employés veulent faire appel à un seul Smartphone pour une utilisation personnelle et professionnelle. La plupart des utilisateurs ne veulent pas avoir à utiliser deux Smartphones, l'un pour le travail et l'autre pour la vie personnelle.
 - La majorité des employés étaient satisfaits des terminaux et plateformes qu'IBM avait choisi de prendre en charge (par exemple, Android 2.2+, iPhone 3GS+, BlackBerry, etc.). Toutefois, d'autres terminaux et plateformes plébiscités par les employés n'ont pas pu être pris en charge pour des raisons de sécurité.
 - Généralement, les employés ont bien compris la nécessité d'appliquer des politiques de sécurité au niveau des terminaux. Cependant, cet aspect a constitué un véritable obstacle pour certains utilisateurs. Ce qui déplaît particulièrement aux clients est le mot de passe alphanumérique à huit caractères permettant de débloquer le terminal. Les employés veulent de meilleures techniques d'authentification et la possibilité d'être invités à entrer un mot de passe pour accéder aux données professionnelles.
 - Pour des raisons de sécurité, il est nécessaire de disposer de solutions de conteneurisation pour séparer données professionnelles et données personnelles et il doit être possible de gérer toutes les données professionnelles dans un seul conteneur. Cette approche évite de sécuriser chaque application individuellement.
 - L'effacement à distance du contenu d'un terminal entier n'est pas apprécié par les employés. Les employés ont apprécié les améliorations apportées à Lotus Traveler, consistant en l'effacement à distance des données d'entreprise uniquement (comme les emails).
 - Les solutions Cloud basées sur un navigateur comme le mode ultraléger d'IBM Lotus iNotes offrent souplesse, réduction des dépendances des terminaux et résolution des problèmes liés à la sécurité des données statiques.
- Etant donné la multiplicité des Smartphones et tablettes disponibles, nous devons guider les employés afin qu'ils puissent choisir de façon informée les terminaux les plus adaptés à leurs besoins.
 - L'exploitation du proxy SSL (secure sockets layer) sans client de Lotus Mobile Connect a constitué la meilleure expérience pour les utilisateurs finaux sur l'iOS d'Apple et l'Android de Google. Cependant, l'utilisation d'une solution cliente VPN distincte s'est avérée nécessaire pour assurer un accès général au réseau de l'entreprise.
 - Les employés étaient réceptifs aux options de support en libre-service, incluant l'intégration et les diagnostics automatisés.

Chronologie mobile IBM

2004 - 2007 : Le smartphone BlackBerry est l'unique option, avec un accès limité pour les employés.

2008 : Démonstration de faisabilité limitée pour Windows Mobile exploitant IBM Lotus Traveler

2009 : Lancement du pilote et inclusion de Nokia et de l'iOS d'Apple ; adoption du modèle de terminaux personnels avec un accès étendu via Lotus Traveler

2010 : Phase pilote terminée et début du déploiement en production. Prise en charge de plateformes étendue à l'iPad d'Apple et à l'Android de Google.

2011 : Déploiements en production à grande échelle afin de faire face à l'utilisation accrue du terminal mobile en tant que principal périphérique informatique (en remplacement des ordinateurs portables), avec des clients mobiles natifs pour Sametime Instant Messaging, IBM Connections et Symphony Viewers sur Apple iOS et Android en complément des applications mobiles développées en interne et déployées via un magasin d'applications interne.

2012 : Lancement de l'initiative IBM Mobile Enterprise. Logiciels, matériels et services IBM lancés pour aider les clients à transformer leur entreprise grâce à des solutions mobiles pour les applications « front-office » et « back-office ».

Conclusion

Loin de diminuer, l'élan BYOD continue de s'accroître à mesure que les employés exigent un espace de travail flexible qui leur permette d'accéder aux outils dont ils ont besoin partout et depuis tout terminal. Les entreprises avancées recherchent des moyens pour mettre en oeuvre avec succès un environnement mobile flexible supportant les choix des employés, permettant de sécuriser l'accès aux données et aux applications de l'entreprise et autorisant les terminaux personnels à co-exister au sein de l'infrastructure avec les terminaux sans fil fournis par l'entreprise ou réservés à des usages spécifiques. Une telle transformation est déjà en cours chez IBM.

Outre notre propre transformation en entreprise mobile bien documentée, IBM fournit des solutions de mobilité à des centaines de clients depuis plus de 15 ans. Les professionnels d'IBM ont développé des solutions robustes pour garantir un haut niveau de sécurité au niveau mondial et répondre aux besoins en applications et en support, permettant ainsi à nos services de s'élargir à d'autres plateformes et périphériques mobiles. Soutenu par un riche écosystème de partenaires commerciaux, IBM peut vous aider à déterminer vos besoins de mobilité, à évaluer votre environnement actuel et à concevoir une stratégie pour la gestion des terminaux mobiles.

Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur les services IBM Mobile Enterprise Services dédiés à la mobilité gérée, contactez votre représentant IBM ou un partenaire commercial IBM ou visitez le site :

ibm.com/services/mobility



Compagnie IBM France

17, avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex
France

Adresse de la page d'accueil IBM : ibm.com/fr

IBM, le logo IBM, ibm.com, iNotes, Lotus, Sametime et Symphony sont des marques d'International Business Machines Corporation aux États-Unis et/ou dans certains autres pays. Si ces marques ou d'autres termes relatifs aux marques IBM apparaissent accompagnés d'un symbole de marque (® ou ™) lors de leur première occurrence dans le présent document, ce symbole indique qu'il s'agit de marques déposées aux États-Unis ou reconnues par la législation générale comme étant la propriété d'IBM au moment de la publication de ce document. Ces marques peuvent également être déposées ou reconnues par la législation générale dans d'autres pays.

- ¹ Strategy Analytics, « Global Smartphone Installed Base Forecast by Operating System for 88 Countries: 2007 to 2017. » Octobre 2012.
- ² Gartner, « BYOD: New Opportunities, New Challenges, » Août 2012. Doc n° G00238131
- ³ IDC, « Addressing Security Issues and Concerns of BYOD Initiatives. » Juin 2012. Doc n°AE53U

Une liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web « Copyright and trademark information » à l'adresse ibm.com/legal/copytrade.shtml

Windows est une marque de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans certains autres pays.

Les autres noms de société, de produit et de service peuvent appartenir à des tiers.

Les références aux produits et services d'IBM n'impliquent pas qu'ils soient distribués dans tous les pays dans lesquels IBM exerce son activité.

Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout produit, logiciel ou service fonctionnellement équivalent peut être utilisé.

Les informations contenues dans cette publication ne sont fournies qu'à titre indicatif et sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Veuillez prendre contact avec votre revendeur IBM local pour obtenir les dernières informations sur les produits et services IBM.

IBM ne donne aucun avis juridique, comptable ou financier, et ne garantit pas que ses produits ou services sont conformes aux lois applicables. Les utilisateurs sont seuls responsables du respect des lois et réglementations de sécurité en vigueur, en particulier les lois et réglementations nationales.

© Copyright IBM Corporation 2014



Veillez recycler