

SAMSUNG

A woman with long dark hair is seen in profile, looking out of an oval airplane window. She is pointing her right index finger towards the bright sky outside. The interior of the plane is dimly lit, while the window provides a bright, clear view of the sky with some light clouds. The overall mood is one of optimism and forward-looking vision.

**➔ La prochaine
économie
mobile**

Rapport rédigé par THE : FUTURE : LABORATORY

Table des matières

3	Révolution mobile
5	Transformation des entreprises dans un monde connecté
6	Faire des vagues ou se faire renverser par les vagues
8	La mort de la technologie fermée
10	La fermeture ne peut être un vecteur de la prochaine économie mobile
11	L'occasion d'ouverture
12	Collaboration ouverte
14	Les outils du métier
15	Unification des appareils
16	Personnalisation ouverte
18	Expériences de la marque immersives
19	Libérez vos données. Libérez votre potentiel
20	Ouverture contrôlée
22	Connexions contrôlées
23	Équilibre travail/loisirs
24	Ouvert et sécurisé
26	Accès partout?
27	Un seul appareil. Une variété d'utilisations.
28	Sécurité intelligente
28	Conclusion

SAMSUNG



Révolution mobile



Seulement 10 ans après la venue des premiers téléphones intelligents grand public, les appareils mobiles sont devenus la norme en ce qui a trait à la façon dont les personnes, les sociétés, les gouvernements et les autres entreprises communiquent. En cette nouvelle ère du portable, un seul choix pourrait déterminer le succès ou l'échec de votre entreprise ou de votre carrière au cours des dix prochaines années :

Êtes-vous ouvert ou fermé?

La plupart des sociétés, des gouvernements et des entreprises sont encore très mal préparés au portrait qui se dresse à l'horizon en matière de technologie mobile. Dans un avenir beaucoup plus proche que vous ne le croyez, presque tous les habitants de la planète seront connectés les uns avec les autres. Les objets de tous les jours sont déjà connectés et forment déjà leur propre vaste Internet des Objets. Notre monde est devenu un écosystème en pleine expansion de personnes, de dispositifs et de systèmes qui seront bientôt suralimentés par un réseau 5G sans aucune latence. Si vous croyez que la technologie mobile a déjà tout changé, vous n'avez encore rien vu.

« Un seul choix pourrait déterminer le succès ou l'échec de votre entreprise ou de votre carrière dans la nouvelle décennie mobile à venir :

Êtes-vous ouvert ou fermé? »

Ceux qui ont tardé à se tourner vers la technologie mobile sont maintenant confrontés à une crise existentielle, alors que cette technologie est déjà en train d'atteindre de nouveaux sommets. Avons-nous tendance à nous isoler ou à collaborer? Sommes-nous susceptibles de réussir ou d'échouer? Les questions sont nombreuses et complexes, mais le moment est venu de choisir. L'échec ne signifie plus seulement de prendre du retard; cela peut aller jusqu'à mettre en péril votre carrière ou la survie de votre entreprise.

Le monde a besoin d'entreprises ouvertes et ceux qui s'accrochent à de vieux systèmes fermés, à de vieilles mentalités et à de vieilles façons de faire des affaires risquent de manquer les nombreuses occasions qu'offre l'ouverture. Un nouveau type de partenariat qui met de côté les mentalités corporatives fermées du passé, et qui les ouvre à la prochaine économie mobile est devenu une nécessité.

Afin de comprendre les moteurs et les implications de latechnologie mobile au cours de la prochaine décennie, Samsung a commandé une étude à The Future Laboratory, un groupe de réflexion basé à Londres. En plus de recueillir des idées, The Future Laboratory a mené des études quantitatives et qualitatives auprès de décideurs commerciaux et en TI de différentes entreprises aux États-Unis, au Royaume-Uni, en France et en Allemagne, allant des entreprises mondiales aux petites entreprises.

Transformation d'entreprise dans un monde connecté



L'étude a clairement démontré que la technologie mobile a déjà eu un impact sur la façon dont fonctionnent presque toutes les entreprises, des magasins de quartier modestes aux plus grandes entreprises mondiales. Huit dirigeants d'entreprises sur dix sont de l'avis que la technologie mobile permettra de créer des occasions d'affaires pour leur entreprise dans leur secteur.

Cependant, moins de quatre dirigeants sur dix citent le maintien d'un avantage concurrentiel, et un nombre encore moins élevé mentionne le développement de nouveaux produits et services comme des avantages clés que pourrait leur procurer la technologie mobile pour leur entreprise. Autre aspect encore plus préoccupant : seulement un quart des répondants mentionne l'exploration de nouveaux modèles d'affaires mobiles comme l'un des éléments que la technologie mobile est susceptible de leur permettre d'accomplir.

Pour transformer ces convictions en feuilles de route pour le succès des entreprises, les chefs d'entreprises doivent comprendre que les technologies mobiles et autres technologies connexes représentent beaucoup plus que leur simple survie dans un monde mobile de plus en plus bouleversé. Elles sont également les principaux moteurs de la transformation de l'entreprise qui leur permettront d'aller au-delà de l'amélioration progressive de la productivité et de la croissance de la puissance, tant aujourd'hui que dans les années à venir. Le changement fait maintenant partie de la réalité. Il est réel, considérable et là pour rester.

Faire des vagues ou se faire renverser par les vagues

L'ampleur de cette révolution mobile est supérieure à tout changement technologique antérieur. Elle permettra de créer de nouveaux modèles d'affaires, de nouveaux produits et de nouveaux services. Il favorisera des transactions et des échanges harmonieux partout dans le monde. La maîtrise de la technologie mobile sera le facteur déterminant entre le succès et l'échec.

« Tous les signes indiquent une énorme transformation », explique DJ Koh, président de Samsung Electronics. « Nous ne réagissons plus aux nouvelles technologies mobiles à mesure qu'elles apparaissent. Aujourd'hui, toutes les bonnes idées sont basées sur la technologie mobile. Notre tâche consiste à être prêts à saisir l'occasion. Chez Samsung, nous appelons cela la prochaine économie mobile, et nous reconnaissons que même si elle offre d'énormes possibilités, elle présente également un potentiel de risque et de perturbations graves. »

Dans la prochaine économie mobile, les travailleurs et les consommateurs compteront encore plus sur les appareils mobiles comme leur principal point d'interaction. De nouveaux dispositifs et de nouvelles façons de les utiliser accéléreront l'impact transformationnel des technologies mobiles et des technologies connexes sur les entreprises, ce qui augmentera la portée et l'ampleur des perturbations dans tous les secteurs.

L'utilisation sophistiquée des téléphones intelligents et des tablettes permet déjà d'améliorer le rendement et la productivité des employés. Selon une étude réalisée en 2017 par Sapio Research pour Synchronoss Enterprise¹, les entreprises qui mettent en œuvre des appareils et des applications avancées pour appuyer les processus d'affaires remarquent en moyenne une augmentation de 15 % de la productivité et de 29 % de la rentabilité par rapport à celles qui restreignent l'utilisation du mobile aux fonctions de base telles que le courrier électronique, les appels et la planification.

Dans un monde où 1,87 milliard de personnes², soit presque la moitié de la main-d'œuvre mondiale, utilise déjà des appareils mobiles pour faire des affaires, les PDG, les dirigeants principaux de l'information (DPI) et les autres dirigeants d'entreprise doivent composer avec les risques et les récompenses potentiels du passage à la technologie mobile. Ils doivent, avec un sentiment d'urgence, analyser les occasions de transformation que la technologie mobile offre dans tous les secteurs, de la vente au détail aux finances, en passant par la santé, la logistique, les services publics et beaucoup plus.

Cependant, la question la plus urgente consiste probablement à savoir ce que les entreprises risquent de perdre si elles ne parviennent pas à saisir cette occasion de transformation.

Qu'advient-il des entreprises qui s'accrochent à d'anciens systèmes de gestion du travail, à des systèmes fermés et à des solutions génériques? Qu'advient-il des entreprises qui ne parviennent pas à s'adapter dans un monde où le changement est aussi rapide qu'irréversible?

Selon l'étude effectuée par The Future Laboratory, ces entreprises risquent le même sort qu'un nombre croissant d'entreprises qui ont échoué dans leur capacité à faire face à des nouveaux venus perturbateurs et à des concurrents plus habiles.

Pour les PDG, les DPI et les directeurs informatiques qui choisissent de ne pas s'adapter, le message est clair : le fait de ne pas suivre le rythme du changement ou le refus de s'adapter à la prochaine économie mobile risque de vous rendre obsolète, vous et votre entreprise.

Et ce changement est déjà en cours. De nombreuses entreprises établies perdent leur place au classement de l'indice Standard & Poor (S&P) 500 à raison d'une toutes les deux semaines. À ce rythme, 75 % de ces entreprises seront remplacées à la fin des années 2020.³

La corrélation entre l'intégration à la technologie mobile avancée et la croissance est encore plus marquée. Une étude réalisée par Boston Consulting Group sur les sociétés les plus innovantes en 2018⁴ révèle que 42 % des principaux innovateurs du monde des affaires accordent la priorité aux produits et aux capacités mobiles. Ces sociétés se concentrent clairement sur l'analyse des données massives et adoptent et intègrent rapidement de nouvelles technologies telles que la réalité virtuelle et les systèmes ouverts en tant que catalyseurs d'innovations commerciales progressives.

42 % des principaux innovateurs du monde des affaires accordent la priorité aux produits et aux capacités mobiles

1 « The State of Enterprise Mobility », par Synchronoss, page 9: http://synchronoss.com/wp-content/uploads/The_State_of_Enterprise_Mobility_Whitepaper.pdf

2 Étude réalisée par StrategyAnalytics : <https://www.strategyanalytics.com/strategy-analytics/news/strategy-analytics-press-releases/strategy-analytics-press-release/2016/11/09/the-global-mobile-workforce-is-set-to-increase-to-1.87-billion-people-in-2022-accounting-for-42.5-of-the-global-workforce#WseYMPwvBI>

3 « Creative destruction whips through Corporate America », par Innosight, page 2: https://www.innosight.com/wp-content/uploads/2016/08/creative-destruction-whips-through-corporate-america_final2015.pdf

4 Tiré de l'étude « The Most Innovative Companies 2018 - Innovators Go All In on Digital », par BSG: <https://www.bcg.com/d/press/17january2018-most-innovative-companies-go-all-in-digital-181185>

**Pour les chefs
d'entreprise, la
prochaine économie
mobile n'offre que
deux options : faire
des vagues ou se
faire renverser par
les vagues**



SAMSUNG

La mort de la technologie « fermée »





« Les entreprises ont plus de chances de réussir en étant ouvertes que si elles s'en tiennent à utiliser des systèmes fermés, dans lesquels l'innovation est beaucoup plus lente »

David Shim
Vice-président principal, Solutions, services et alliances mondiales, Samsung Electronics

Au cours des deux dernières décennies, le modèle dominant pour la technologie et les écosystèmes a impliqué des dispositifs uniformes et des applications propriétaires. Ces systèmes fermés permettaient de créer des expériences clients faciles à utiliser et offraient des niveaux élevés de contrôle avec de faibles niveaux de différenciation : chaque utilisateur était traité à peu près de la même manière.

Cependant, cet univers est en train de disparaître rapidement. L'évolution de la technologie dans l'univers du mobile, de l'IdO, de la RA, de la RV, de l'infonuagique et les données massives signifie que le système « fermé » ne fonctionne plus. L'utilisateur d'aujourd'hui s'attend à ce que sa technologie soit connectée et qu'elle soit de plus en plus collaborative. Les systèmes que nous construisons et que nous utilisons doivent tenir compte de cette attente si les entreprises espèrent continuer à attirer et à développer les meilleurs talents. Les chefs d'entreprise et les directeurs informatiques C-suite ont le choix d'assister à la mort de leur technologie fermée ou, en revanche, de mettre à profit la puissance et le potentiel des plateformes et des systèmes mobiles ouverts, comme le système d'exploitation mobile ouvert Android, pour bâtir un avenir meilleur.

Ce changement signifie abandonner les jardins clos qui constituent l'ennemi de l'interopérabilité et du changement positif. Comme l'explique David Shim, vice-président principal, Solutions, services et alliances mondiales, Samsung Electronics : « Avec les systèmes ouverts, vous bénéficiez à la fois de la collaboration et de l'innovation. Les entreprises ont plus de chances de réussir en adoptant une technologie ouverte que de s'en tenir à des systèmes fermés, dans lesquels l'innovation est beaucoup plus lente ».

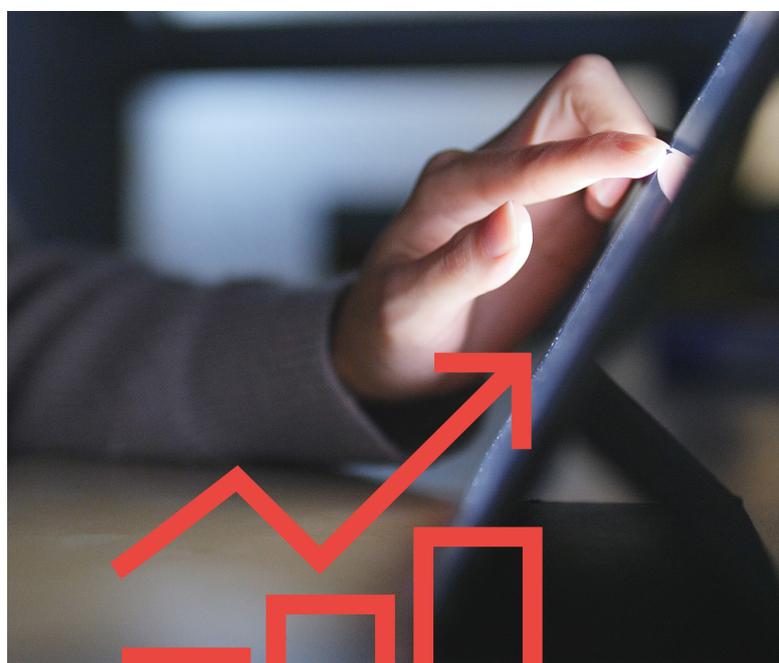
La fermeture ne peut être un vecteur de la prochaine économie mobile

Les sociétés, les gouvernements et autres entreprises sont réticents depuis longtemps à partager leurs informations, de sorte que la transition vers l'ouverture exigera un changement à la fois culturel, philosophique et technologique. Cependant, les enjeux sont élevés, et le choix est difficile : se débarrasser des systèmes fermés de plus en plus obsolètes qui empêchent votre personnel d'évoluer ou risquer de devenir complètement inutile.

Les chefs d'entreprise mondiaux reconnaissent déjà les avantages d'une approche ouverte de l'utilisation de la technologie mobile pour les entreprises. L'étude réalisée par Future Laboratory révèle que 83 % des chefs d'entreprise ont convenu que leurs entreprises devaient mettre l'accent sur l'augmentation de l'agilité et de l'ouverture afin de protéger et de pérenniser les activités dans le paysage commercial mondial en constante évolution.

En particulier, le consensus était le plus élevé parmi les entreprises de plus de 10 000 employés, où le besoin de systèmes ouverts agiles et personnalisables est essentiel pour assurer la fluidité des activités commerciales. De plus, 67 % des répondants croient que les entreprises qui utilisent des logiciels et des systèmes ouverts seront des chefs de file dans leur secteur, ce qui favorisera la croissance grâce à une collaboration plus fructueuse.

Comme l'explique Terry Halvorsen, DPI de Samsung et vice-président administratif d'IT Mobile : « Les entreprises intelligentes voient dans la transformation des systèmes ouverts et de la technologie mobile une occasion et non un fardeau. Il s'agit d'une occasion d'évoluer tout en réduisant les coûts de maintenance et de mises à jour des systèmes existants ».



83 %

des chefs d'entreprise conviennent que leurs entreprises devraient se concentrer sur la pérennité de leurs activités en augmentant l'ouverture et l'agilité

L'occasion d'ouverture



Une question urgente se pose à chaque entreprise alors que nous entrons dans la deuxième décennie mobile : à quoi ressemblera le succès dans la prochaine économie mobile ?

La réponse est simple. Les entreprises connaîtront du succès en saisissant l'occasion d'ouverture qui leur permettra de libérer le potentiel des plateformes mobiles ouvertes, tout en leur permettant de devenir des pionniers dans leurs secteurs respectifs.

Ces entreprises favoriseront la collaboration ouverte en établissant des relations étroites et de confiance avec les partenaires technologiques qui, en retour, les aideront à libérer le véritable potentiel de la technologie mobile.

Ils maîtriseront la personnalisation ouverte en tirant parti des connaissances, de la puissance de fabrication et de la R et D de leurs partenaires technologiques pour concevoir du matériel personnalisé et des solutions logicielles intuitives, parfaitement adaptées aux besoins de leurs entreprises et de leurs clients.

Les employés et les pigistes de demain qui seront de moins en moins prisonniers de leur bureau et des technologies périmées pour travailler sur la route et les entreprises qui saisissent l'occasion d'ouverture devront être en mesure de gérer les appareils mobiles et les logiciels à distance, sans toutefois négliger la sécurité.

Alors que l'activité mondiale poursuivra sa croissance dans la prochaine économie mobile, l'hyperconnectivité mobile ouverte, mais sécurisée sera un élément essentiel pour permettre aux entreprises de perturber, d'adapter, d'innover et de croître en toute confiance.

Les chapitres suivants décrivent les occasions et les principales considérations pour les entreprises prêtes à prospérer dans la décennie à venir. En outre, ils mettent en évidence les quatre piliers de la prochaine économie mobile : Collaboration ouverte, personnalisation ouverte, ouverture contrôlée et ouverture sécurisée.

SAMSUNG

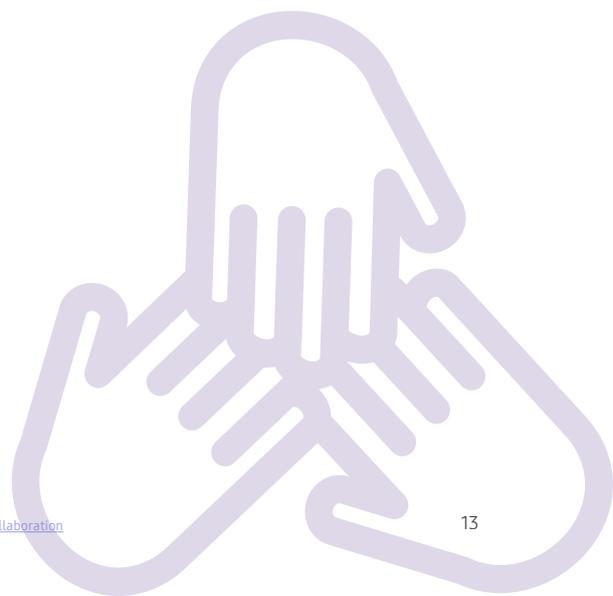
Collaboration ouverte



La collaboration ouverte est essentielle au succès des entreprises pour la prochaine décennie. Les entreprises doivent donner la priorité à la mise en place de partenariats technologiques collaboratifs pour faciliter la transition vers la prochaine économie mobile.

Au fur et à mesure que l'innovation continuera à progresser, elle créera des méthodes de travail de plus en plus ouvertes. Nos lieux de travail de l'avenir feront appel à une variété d'outils technologiques permettant de nouveaux types de collaboration. Ces outils, capables de s'adapter en temps réel à l'évolution des tendances et des circonstances, permettront également aux entreprises de développer des produits, des services et des modèles d'affaires afin de fournir de meilleures solutions aux clients de demain.

Comme l'indique Irene Greif, responsable du Collaborative User Experience Group chez IBM : « J'ai toujours été convaincue que la collaboration prend tout son sens lorsque vous créez quelque chose ensemble, dans la mesure où cela aide à établir un climat de confiance »⁵



Les outils du métier

Alignment Healthcare (AHC) a adopté un système mobile amélioré pour la surveillance à distance sophistiquée de la santé des patients à haut risque. En les équipant de tablettes, AHC est en mesure de faciliter les interventions médicales immédiates lorsque les patients en ont besoin.

Pendant ce temps, AHC saisit et surveille les données biométriques quotidiennes des patients dans leurs environnements normaux et permet aux professionnels de la santé de communiquer simplement et facilement avec eux au moyen d'appels vidéo, réduisant ainsi le besoin de visites hospitalières longues et coûteuses et d'éliminer les barrières entre le patient et le professionnel de la santé qui entravent les décisions optimales en matière de soins de santé.

L'étude réalisée par Future Laboratory démontre que 87 % des chefs d'entreprise d'aujourd'hui croient que les outils mobiles collaboratifs permettront d'optimiser la souplesse et la productivité essentielles pour répondre aux besoins des employés et des clients.

Les chefs d'entreprise intelligents fourniront à leurs employés des technologies mobiles intuitives et efficaces dont ils ont besoin pour s'adapter à leurs méthodes de travail de plus en plus souples et péripatéticiennes, et pour leur permettre d'effectuer des tâches essentielles, peu importe l'endroit où ils se trouvent.

La société suisse Scandit, qui fournit des solutions de numérisation de codes à barres mobiles de haute qualité pour les téléphones intelligents, les tablettes et les appareils vestimentaires, constitue un exemple de cette manière de faire. En effet, cette approche a permis de répondre à un certain nombre de problèmes de facilité d'utilisation sur le terrain pour les clients, notamment la société de logistique mondiale DHL, qui a contribué à améliorer les processus logistiques de bout en bout tout en réduisant les coûts.

L'étude de McKinsey & Company⁶ confirme que les entreprises fondées sur le commerce interentreprises les plus performantes au monde sont celles qui collaborent. Plus important encore, McKinsey rapporte que les entreprises ayant la meilleure compréhension de leurs clients sont celles qui utilisent la technologie mobile pour capturer des renseignements et des analyses clés sur le terrain, c'est-à-dire les entreprises qui font déjà la transition vers la prochaine économie mobile.



87%

**des chefs d'entreprise
d'aujourd'hui croient que les
outils mobiles collaboratifs
permettront de libérer la
souplesse et la productivité**

Unification des appareils

La collaboration interentreprises au moyen d'appareils mobiles améliorera la diffusion des renseignements commerciaux essentiels dans la prochaine économie mobile.

Maximiser la collaboration entre les personnes et les entreprises sera un élément clé de la prochaine économie mobile, tout particulièrement dans les secteurs tels que la sécurité et l'armée, où une communication instantanée, claire et sans ambiguïté est essentielle.

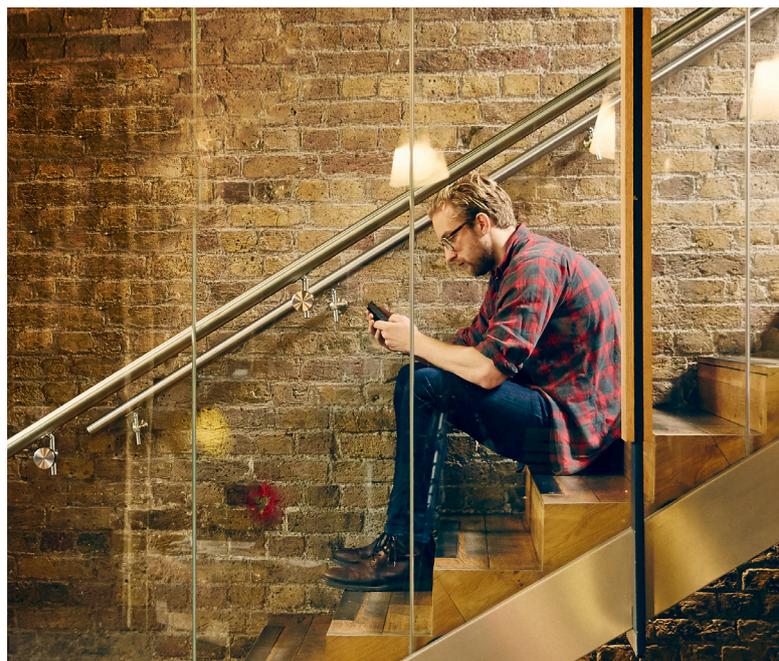
En effet, l'étude réalisée par The Future Laboratory sur la collaboration ouverte révèle que 86 % des dirigeants d'entreprise sont d'accord pour fournir aux employés des solutions pour améliorer la communication et l'accès à l'information sur le lieu de travail, les personnes les plus en accord étant celles qui travaillent dans les domaines de la finance, de la vente au détail et du gouvernement. Les communautés d'application de la loi, qui comptent sur le partage rapide d'informations hautement sensibles, commencent à comprendre les avantages de l'utilisation des appareils mobiles sur le terrain pour améliorer la circulation des données entre les salles de contrôle et les agents sur le terrain.

Avec plus de la moitié des 500 plus grandes entreprises publiques du monde qui travaillent déjà avec des entreprises en démarrage⁷, de plus en plus de grandes entreprises collaboreront avec des entreprises en démarrage et des PME pour créer des solutions collaboratives rentables. Cette initiative permettra d'assurer le développement et l'évolution continus des services mobiles pour suivre le rythme de l'environnement commercial et technologique en constante évolution.

Alors que les entreprises cherchent à améliorer leur position et mieux répondre aux besoins de leurs clients et du public dans la prochaine économie mobile, les appareils mobiles et les plateformes ouvertes agiront comme source d'inspiration à la collaboration ouverte, pour ainsi créer des partenariats pour stimuler l'innovation et la croissance.

86 % des dirigeants d'entreprise sont d'accord pour donner aux employés les solutions dont ils ont besoin pour améliorer la communication et l'accès à l'information

Comme le faisait remarquer Terry Halvorsen : « Aujourd'hui, aucune entreprise ne peut fournir toutes les solutions aux clients. Les entreprises qui apprennent à collaborer avec des partenaires de commerce interentreprises seront celles qui prospéreront. Nous avons remarqué ce phénomène dans la façon dont les principales entreprises du monde ont changé au cours des 20 dernières années. Les entreprises qui résistent à la collaboration ont échoué, tandis que celles qui l'adoptent sont maintenant en tête de peloton ».



SAMSUNG



Personnalisation ouverte



Alors qu'une nouvelle génération de chefs d'entreprise qui maîtrise la technologie numérique prend les rênes de la prochaine économie mobile, la demande en matière de solutions d'affaires mobiles personnalisées deviendra incontournable.

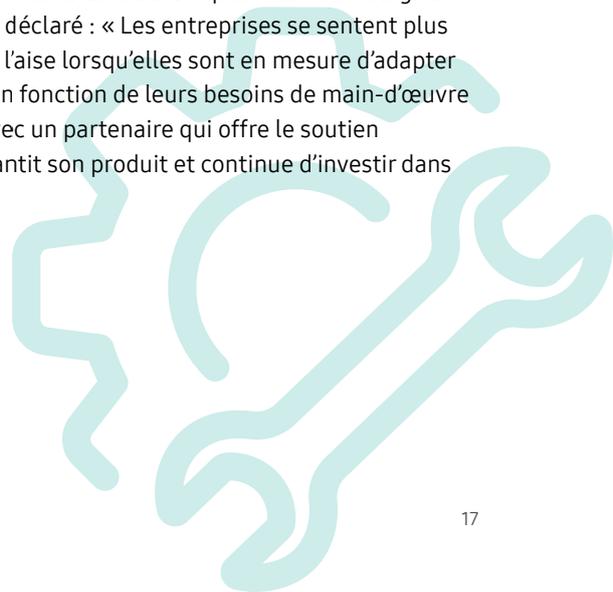
La personnalisation ouverte désigne la technologie mobile adaptée aux besoins individuels des entreprises. Alors que les consommateurs s'attendent depuis longtemps à ce que les entreprises offrent des expériences sur mesure, les technologies internes et de commerce interentreprises ont été mises de côté.

Il devient essentiel pour les entreprises d'intégrer des solutions personnalisées sur tous les appareils, depuis les téléphones intelligents et les tablettes jusqu'à la réalité virtuelle, la réalité augmentée et les appareils portables. Alors que ces personnes « issues du numérique » commencent à gérer des entreprises, c'est exactement ce à quoi elles s'attendent de ces appareils.

Les résultats de l'étude effectuée par Future Laboratory démontrent que les jeunes dirigeants dans la quarantaine sont plus susceptibles de convenir que les solutions disponibles sur le marché ne conviennent plus aux pratiques de travail de leur entreprise. Cet aspect est particulièrement préoccupant pour les entreprises qui emploient entre 3 000 et 10 000 employés, où la nécessité de systèmes internes sur mesure est essentielle à la rationalisation et au travail efficace d'un grand nombre d'employés.

Au fur et à mesure que les entreprises mondiales atteindront les années 2020, de plus en plus d'entreprises commenceront à rejeter les systèmes existants et les solutions uniques, préférant se tourner vers des partenaires de technologies mobiles et logicielles qui offrent des systèmes ouverts inspirants et personnalisables. Cette initiative permettra non seulement d'améliorer le travail des employés, mais également d'augmenter la satisfaction des clients de commerces interentreprises et de commerce électronique au détail.

Ross Rubin, analyste principal chez Reticle Research, une société de conseil axée sur l'impact des technologies grand public, a déclaré : « Les entreprises se sentent plus confiantes et à l'aise lorsqu'elles sont en mesure d'adapter des solutions en fonction de leurs besoins de main-d'œuvre ou d'affaires avec un partenaire qui offre le soutien approprié, garantit son produit et continue d'investir dans la R et D.



Expériences de la marque immersives



L'utilisation de la réalité virtuelle dans les entreprises dépassera bientôt celle des loisirs, avec des dépenses atteignant 9,2 milliards de dollars américains d'ici 2021

Dans le secteur de la vente au détail, les appareils vestimentaires personnalisés sont de plus en plus essentiels pour les employés et les utilisateurs finaux. ABI Research prévoit que les expéditions d'appareils vestimentaires atteindront plus de 118 millions en 2022, passant d'un peu plus de 38 millions en 2017.⁸

Le personnel du commerce de détail utilise déjà des lunettes intelligentes appuyées par des applications personnalisées telles que GoInStore, une application vidéo qui permet aux acheteurs en ligne de voir les produits en magasin, en temps réel, pendant que le personnel se déplace à l'intérieur du magasin. En retour, le client profite d'une expérience mémorable en plus d'avoir un accès à un niveau supérieur de service à la clientèle.

Le constructeur automobile haut de gamme Jaguar Land Rover a utilisé la technologie RV personnalisée pour créer de grandes expériences de marque à des points d'engagement clés, conçus pour plaire à sa clientèle plus jeune et technophile. Son programme de RV personnalisé et immersif permet aux clients potentiels de découvrir de nouveaux modèles avant leur lancement, ce qui permet d'accroître l'intérêt qui peut être converti en ventes.

La RV mobile est appelée à devenir une plateforme importante pour les entreprises en matière de formation, de simulation de produits, de thérapie médicale et d'autres applications. Selon une étude de Tractica, l'utilisation de la RV dans les affaires dépassera bientôt celle des loisirs, avec des dépenses atteignant 9,2 milliards de dollars américains d'ici 2021.⁹

Une grande société pharmaceutique a distribué des comprimés personnalisés à des patients nécessitant des soins médicaux complexes. Les dispositifs ont offert aux patients un accès mobile à des renseignements et à des instructions interactives relatives à leurs médicaments, pour ainsi améliorer la conformité et réduisant le besoin de consultations coûteuses en temps et en argent.

Personnalisées en fonction des besoins spécifiques de la marque, ces tablettes sont conçues pour être sécurisées, tandis que le SGC (système de gestion de contenu) intégré et accessible à distance est mis à jour de manière transparente avec les nouveaux renseignements du patient dès qu'elles sont disponibles. « Il s'agit de la solution parfaite pour cette entreprise, ainsi que des interactions favorables et perspicaces pour les patients », explique David Shim.

⁸ Extrait du rapport « Staff Wearables : Closing the Retail IoT Loop », par ABI Research: <https://www.abiresearch.com/press/enterprise-wearables-forecasted-reach-118-million/>
⁹ Tractica research, février 2017 : <https://www.tractica.com/newsroom/press-releases/the-enterprise-and-industrial-virtual-reality-market-will-grow-to-9-2-billion-by-2021/>

Libérez vos données. Libérez votre potentiel

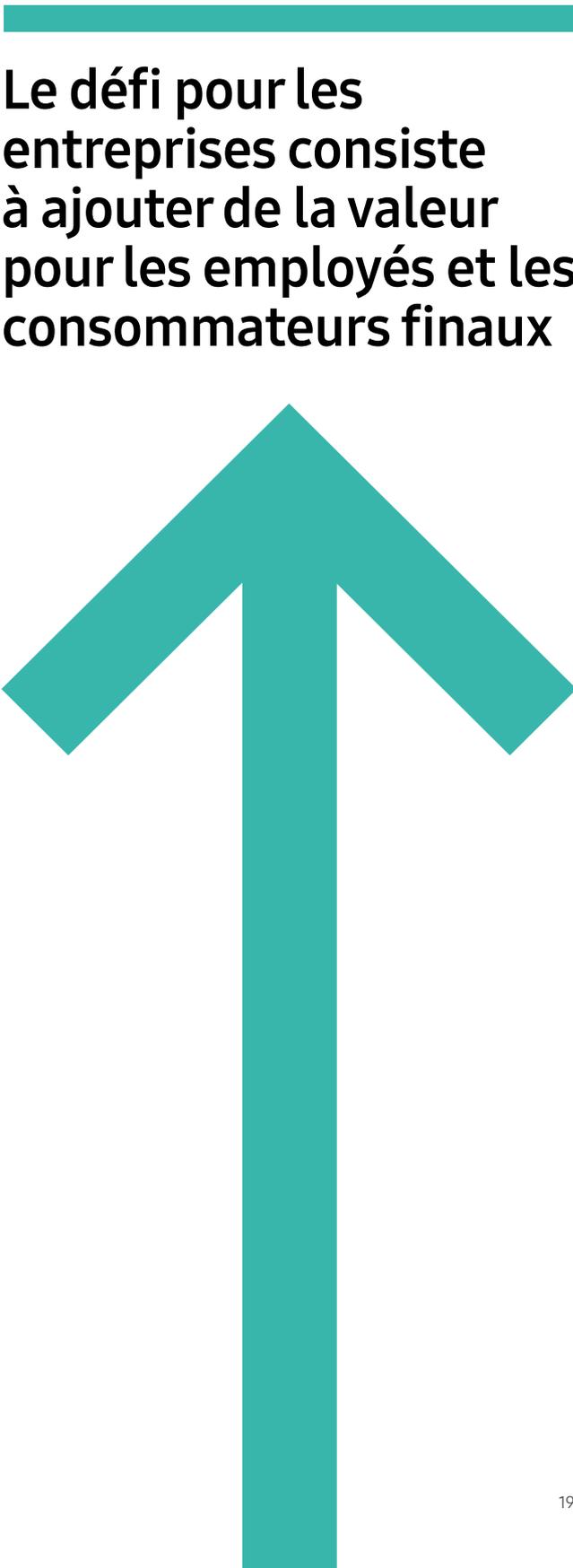
Pour les secteurs tels que les services financiers et les soins de santé, le dialogue sera essentiel pour adopter des solutions de personnalisation ouverte afin de moderniser et de rationaliser les processus internes et le partage des données.

Pour des secteurs tels que les services financiers et les soins de santé, qui reposent depuis longtemps sur des systèmes fermés et structurés avec une ancienne architecture et des systèmes uniques, survivre dans un monde ouvert avec des environnements personnalisés pilotés par API devient de plus en plus difficile. Les entreprises de ces secteurs doivent, de toute urgence, entamer des dialogues avec des partenaires qui peuvent aider à moderniser et à rationaliser leurs processus internes et leurs capacités de partage de données.

Un examen des stratégies de soins de santé réalisé dans 35 pays par les analystes de la technologie Gartner¹⁰ a permis de déterminer que les deux tiers utilisaient encore des méga-suites de gestion des ressources d'entreprise. Ces anciens systèmes verrouillent les données et les informations à l'intérieur des systèmes exclusifs, ce qui nuit aux environnements critiques axés sur l'information qui pourraient révolutionner la prestation de services.

La solution, suggère Mike Jones, analyste en santé chez Gartner, consiste à adopter des écosystèmes ouverts et des plateformes en réseau comme Android, qui permettent le développement d'outils et d'applications personnalisés et qui ajoutent de la valeur aux patients et aux professionnels.

Le défi pour les entreprises est d'ajouter de la valeur pour les employés et les consommateurs finaux. Ils devraient former des partenariats afin de bâtir des solutions mobiles personnalisées qui augmenteront l'efficacité et la productivité, et qui permettront d'augmenter les revenus dans tous les secteurs et toutes les tailles d'entreprises, les rendant ainsi aptes à un avenir numérique.

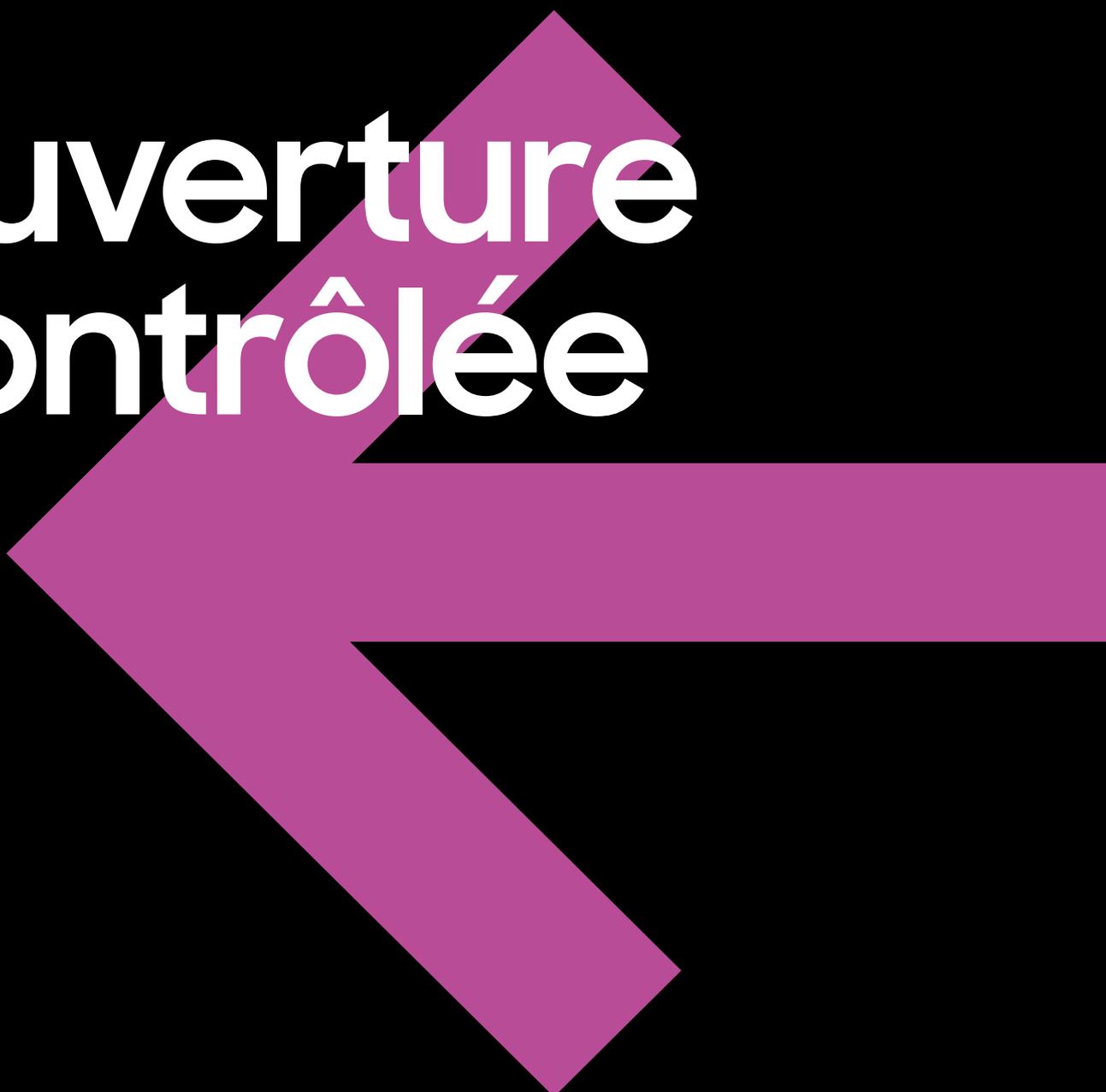


Le défi pour les entreprises consiste à ajouter de la valeur pour les employés et les consommateurs finaux

10. Citation de Gartner : <https://www.digitalhealth.net/2017/09/gartner-says-nhs-reliant-closed-systems/>

SAMSUNG

Ouverture contrôlée





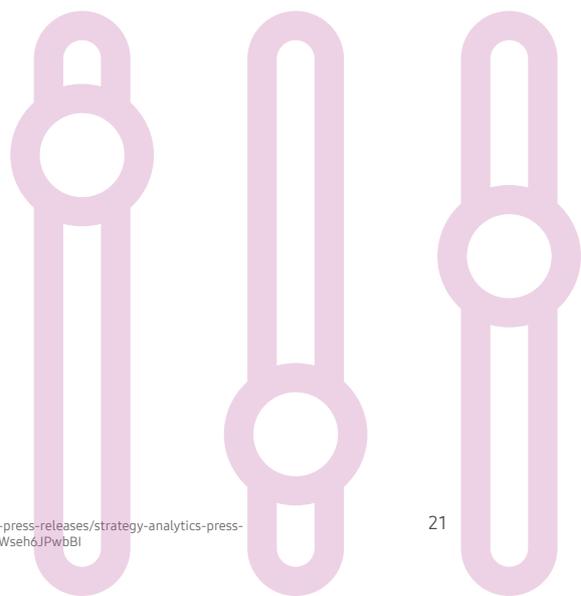
Les avancées de la prochaine économie mobile dans les appareils mobiles et la connectivité 5G permettront de créer une main-d'œuvre hypermobile et hypersouple. Cependant, les entreprises doivent s'assurer que l'autonomisation mobile ne se fasse pas au détriment du contrôle ou de la sécurité.

En cette nouvelle ère riche en informations, les employeurs seront responsables de fournir des outils mobiles de pointe conformes aux normes de sécurité et de contrôle les plus élevées, pour permettre à leurs employés de travailler à l'extérieur de leur bureau et d'investir plus de temps à générer des résultats en utilisant leur téléphone intelligent et les appareils IoT.

La facilité et la rapidité avec lesquelles les informations confidentielles peuvent être transférées au moyen des appareils mobiles sont une préoccupation particulière pour ceux qui travaillent dans les secteurs de la finance et des technologies de l'information. L'étude de Future Laboratories a révélé que le quart des dirigeants d'entreprise dans le secteur des TI étaient « extrêmement préoccupés ».

Selon Strategy Analytics¹¹, plus de 40 % de la main-d'œuvre mondiale, soit environ 1,87 milliard de personnes, sera mobile d'ici 2022. Il est clair que les entreprises auront

besoin de contrôler les appareils utilisés sur le terrain par les employés et les pigistes. Pendant ce temps, les employés ont besoin de savoir qu'ils peuvent travailler, faire des recherches, gérer des données et partager des fichiers librement et en toute sécurité avec les bonnes personnes, en sachant que leurs données ne peuvent tomber entre de mauvaises mains.



¹¹ Extrait d'une étude réalisée par Strategy Analytics, novembre 2016 : <https://www.strategyanalytics.com/strategy-analytics/news/strategy-analytics-press-releases/strategy-analytics-press-release/2016/11/09/the-global-mobile-workforce-is-set-to-increase-to-1.87-billion-people-in-2022-accounting-for-42.5-of-the-global-workforce#.Wseh6JPwbBI>

Connexions contrôlées

Les données constituent le carburant de la prochaine économie mobile. La sécurité et le contrôle seront les principales préoccupations. Selon les consultants d'entreprise Frost & Sullivan, d'ici 2020, le citoyen numérique moyen aura accès à au moins 10 appareils connectés à son travail et à la maison.¹² Et chacune de ces interactions représente un risque potentiel.

« Les informations et les données circuleront à des vitesses extrêmes dans la prochaine économie mobile, ce qui nous permettra d'obtenir davantage en termes de ressources précieuses et en supprimant les barrières de travail », explique Terry Halvorsen. « Cependant, le contrôle des données et des appareils physiques pose de gros problèmes, ainsi que la possibilité de signaler les anomalies instantanément et de résoudre les problèmes aussi rapidement que possible ».

Les DPI et les directeurs informatiques exigeront des logiciels et des systèmes ouverts, mais également une sécurité totale. Ils veulent s'assurer, à tout moment, que leurs équipes disposent des logiciels de sécurité les plus récents, qu'ils peuvent détecter tout signe d'atteinte à la sécurité et qu'ils peuvent contrôler les appareils à distance lorsque des menaces surviennent. Le tout en s'assurant que leurs systèmes demeurent ouverts, adaptatifs et en phase avec le rythme accéléré des affaires mondiales.

Ce besoin d'ouverture simultanée, de mobilité et de contrôle nécessite une nouvelle génération de systèmes de gestion de la mobilité en entreprise. Ils permettront aux responsables informatiques de contrôler sans effort tout appareil distant, des téléphones intelligents aux appareils vestimentaires, de la RV au contrôle vocal, et ce, sans effort. Ils élimineront le besoin d'un soutien technique pratique coûteux ainsi que les temps d'arrêt prolongés qu'il implique.

Ces systèmes de gestion de la mobilité en entreprise permettront aux responsables informatiques d'intégrer, de configurer et de mettre à jour leurs appareils mobiles, leurs systèmes d'exploitation et leurs applications rapidement, facilement et à distance, ce qui constitue également un puissant atout pour les chefs d'entreprise. Plus d'un tiers des répondants de l'étude de Future Laboratory ont déclaré qu'un système centralisé de contrôle des appareils était une priorité pour eux, tandis qu'un nombre similaire soulignait l'importance de l'accès en temps réel au contrôle des appareils.

Cet accès est particulièrement important pour les secteurs tels que le commerce de détail, la santé, la construction et les services de police où les appareils sont déployés en tant qu'outils d'entreprise. En finance, les tablettes sont de plus en plus courantes lors des réunions avec les clients ou dans les succursales bancaires, où elles sont utilisées pour la collecte de données ou pour les clients qui souhaitent faire une demande de produits en ligne.

Ces tablettes offrent aux clients la facilité, l'interface intuitive et la familiarité des appareils qu'ils utilisent chez eux, tout en limitant leur utilisation à celui de l'environnement bancaire. Elles sont connues, conviviales et ouvertes... mais contrôlées.

La capacité de contrôler les appareils mobiles utilisés dans certains secteurs tels que la défense, l'application de la loi, le droit et la santé est, et restera, primordiale pour la sécurité publique, car les conséquences du vol de données peuvent être graves. Les systèmes de gestion de la mobilité en entreprise permettent l'effacement à distance des données des appareils perdus ou volés et procurent aux employés et aux employeurs la confiance nécessaire pour utiliser les appareils sur le terrain, sachant que leur contenu est toujours protégé s'ils tombent entre de mauvaises mains.

Plus d'un tiers des décideurs du monde des affaires et des technologies de l'information ont déclaré que l'accès centralisé en temps réel et le contrôle des appareils distants étaient importants pour eux

Équilibre travail/loisirs

En séparant les données professionnelles des données personnelles sur un seul appareil, les entreprises permettent aux travailleurs mobiles d'établir une frontière entre la vie professionnelle et la vie personnelle, pour ainsi maximiser la productivité et le rendement tout en réduisant le risque et l'ampleur des violations.

La tendance AVEC est très répandue dans toutes les entreprises, avec des travailleurs distants et indépendants qui se connectent régulièrement à leurs appareils personnels pour travailler. Il s'agit de la façon dont les gens souhaitent de plus en plus travailler. Mais au fur et à mesure que nous nous approchons de la prochaine économie mobile et que les points de contact pour la connectivité mobile augmentent, de plus en plus de questions se posent en ce qui a trait au contrôle et à la sécurité des données d'entreprise sur les appareils personnels, la mise à jour de leurs systèmes d'exploitation et de leurs logiciels et comment les entreprises peuvent permettre la liberté et l'ouverture des employés sans perdre de vue les renseignements potentiellement sensible et confidentiels.

Comme l'explique Terry Halverson, les employés négligents représentent la plus grande menace pour la sécurité des entreprises d'aujourd'hui : « Ils n'utilisent pas toujours leurs données de façon intelligente, et certains n'utilisent même pas de mots de passe sur leurs appareils ». Même une opération aussi inoffensive que la connexion à un réseau non sécurisé avec un appareil non protégé peut provoquer une violation majeure.

Qu'il s'agisse pour une entreprise de prochaine économie mobile d'intégrer une flotte d'appareils ou d'activer la fonction AVEC, ses systèmes mobiles seront gérés avec des systèmes de gestion sécurisés et unifiés pour augmenter à la fois le contrôle et la sécurité. En plus de réduire les coûts et les temps d'arrêt nécessaires pour éliminer les failles de sécurité, ces réseaux donnent aux dirigeants d'entreprise la confiance nécessaire pour donner la liberté à leurs employés de travailler comme ils le souhaitent, pour ainsi améliorer la disponibilité, la productivité et l'efficacité.



Les employés négligents constituent la plus grande menace pour la sécurité des entreprises d'aujourd'hui

SAMSUNG



**Ouvert
et sécurisé**



Dans la prochaine économie mobile, les forces de travail mobiles forgeront de nouvelles collaborations interentreprises passionnantes pour accroître l'efficacité. Le défi pour les chefs d'entreprise est de tirer le meilleur parti de ces possibilités et de profiter de la souplesse qu'offre le travail mobile ouvert, tout en conservant la sécurité et le contrôle.

Dans un monde de systèmes ouverts véritablement connectés, les entreprises devront être de plus en plus vigilantes relativement à leurs données et à leurs systèmes. Les violations répétées de la sécurité contre les sites de médias sociaux, les sites de mise en forme, les opérateurs de soins de santé, les géants financiers, etc. sont la preuve que les systèmes de sécurité d'aujourd'hui ne sont tout simplement pas assez performants. Selon PwC, les cyberattaques constituent une préoccupation majeure pour 62 % des PDG.¹³

Ce défi est d'autant plus important en raison de la gamme croissante de terminaux mobiles, d'appareils IdO et de plateformes fondées sur l'infonuagique utilisés par les travailleurs pour se connecter, souvent sans tenir compte des risques. Afin de survivre et de prospérer dans le monde ouvert de demain, alimenté par le 5G, les systèmes mobiles professionnels auront besoin d'une refonte complète en matière de sécurité.

¹³ « PwC's 20th Global CEO Survey », par PwC : <http://pwc.blogs.com/resilience/2017/03/for-ceos-cybersecurity-is-both-rising-concern-and-significant-opportunity.html>



Accès partout?

Les appareils connectés de demain transmettront encore plus d'informations entre plusieurs individus et appareils pour ainsi augmenter de façon exponentielle les occasions d'interception et de vol de données. Cela fera naître le besoin d'acquérir des systèmes à la fois ouverts ET sécurisés pour répondre aux besoins croissants.

Selon Cisco, la quantité de données stockées sur les appareils d'ici 2021 sera presque inimaginable, soit de 5,9 zettaoctets : une quantité 4,5 fois plus élevée que celle stockée dans les centres de données. Gartner, quant à lui, prédit que d'ici la même année, 27 % du trafic de données d'entreprise contournera entièrement la sécurité périmétrique, passant directement des appareils mobiles à l'infonuagique.

Comme nous l'avons déjà souligné, la sécurité des appareils et des logiciels sera particulièrement importante pour les travailleurs qui souhaitent utiliser un seul appareil mobile dans leur vie professionnelle et personnelle. Pourtant, près de la moitié des entreprises examinées par Cisco¹⁴ mentionnent des employés qui utilisent leurs propres appareils, logiciels ou applications nuagiques pour leurs tâches professionnelles comme un important problème de sécurité interne.

Comme l'explique Ross Rubin de Reticle Research : « Les appareils mobiles et les applications ont tendance à être étroitement identifiés avec l'emplacement et les actions de leurs propriétaires. Cela peut créer des problèmes de sécurité, en plus de présenter un risque potentiel pour la vie privée ».

Ainsi, être ouvert équivaut-il à être moins sécuritaire? David Shim croit que c'est plutôt le contraire. « Si nous travaillons du point de vue selon lequel les entreprises ont été confrontées à de nombreux défis liés aux attaques de cybersécurité, il n'existe en réalité aucune approche unique qui rende le système plus sécuritaire. Au contraire, les systèmes ouverts bénéficient des personnes qui les utilisent constamment pour les rendre plus sécuritaires. À mon avis, les avantages de la collaboration et de l'innovation par l'intermédiaire de systèmes ouverts l'emportent largement sur les problèmes perçus de leur sécurité ».

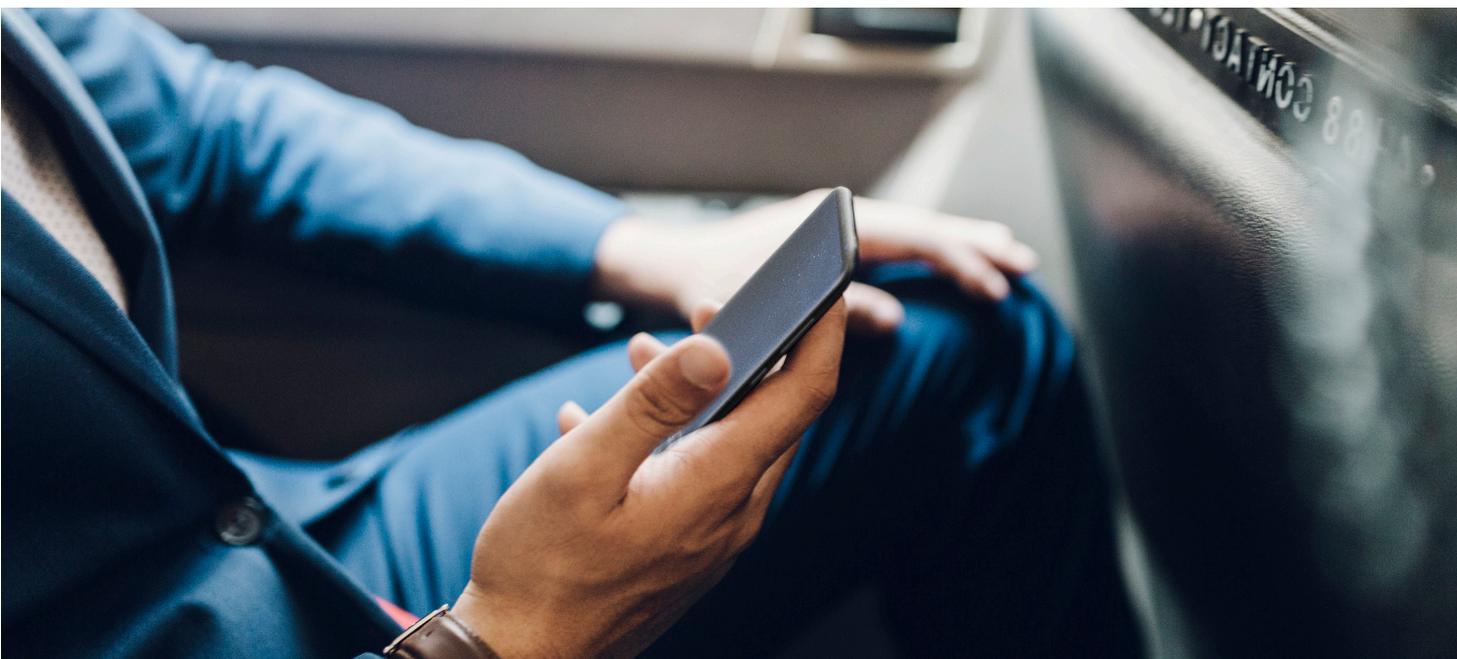
En effet, 65 % des chefs d'entreprise et des directeurs informatiques interrogés par The Future Laboratory conviennent qu'une entreprise peut être à la fois ouverte et agile tout en assurant une sécurité totale de l'information et des systèmes, avec 77 % des dirigeants d'entreprise du secteur des TI qui sont d'accord, un aperçu révélateur et positif de l'avenir sécurisé des systèmes mobiles ouverts.



77%

des chefs d'entreprises informatiques croient que les entreprises peuvent être réellement ouvertes et agiles tout en assurant la sécurité de l'information et des systèmes

Un seul appareil. Une variété d'utilisations



Quatre-vingt pour cent des personnes interrogées par The Future Laboratory sont d'accord pour dire que leurs entreprises gagneraient à conserver des données sensibles sur moins d'appareils, idéalement un seul appareil par travailleur. Dans le secteur de la finance, ce sentiment est encore plus clair : 85 % des dirigeants du secteur conviennent qu'il serait idéal de limiter les données sensibles à un seul appareil. Dans un monde où règne la technologie AVEC, cela signifie que votre téléphone personnel est le même que celui que vous utilisez pour le travail avec tout ce que cela implique en matière de suivi des données sensibles.

Les entreprises se tourneront de plus en plus vers des partenaires mobiles capables de fournir à leurs employés des appareils et des systèmes intelligents capables de sécuriser et de rationaliser les processus de travail afin qu'ils puissent être utilisés en toute sécurité à des fins professionnelles et personnelles. Dans la prochaine économie mobile, la possibilité de « conteneuriser » les informations sur les appareils (pour séparer le professionnel du personnel) ajoutera une couche supplémentaire de contrôle, pour satisfaire à la fois les utilisateurs individuels et leurs employés.

En créant efficacement deux téléphones en un, les applications « conteneur » séparent l'accessibilité aux documents commerciaux, des données et des communications personnelles. Cela facilite la gestion de la mobilité en entreprise pour l'entreprise, tout en réduisant considérablement le risque et la gravité des fuites de données. « Ils ressemblent presque à une série de serrures », explique Halvorsen. « J'avais l'habitude de transporter quatre téléphones, mais maintenant j'utilise le système "conteneur" qui me permet d'avoir un seul appareil ».



Sécurité intelligente

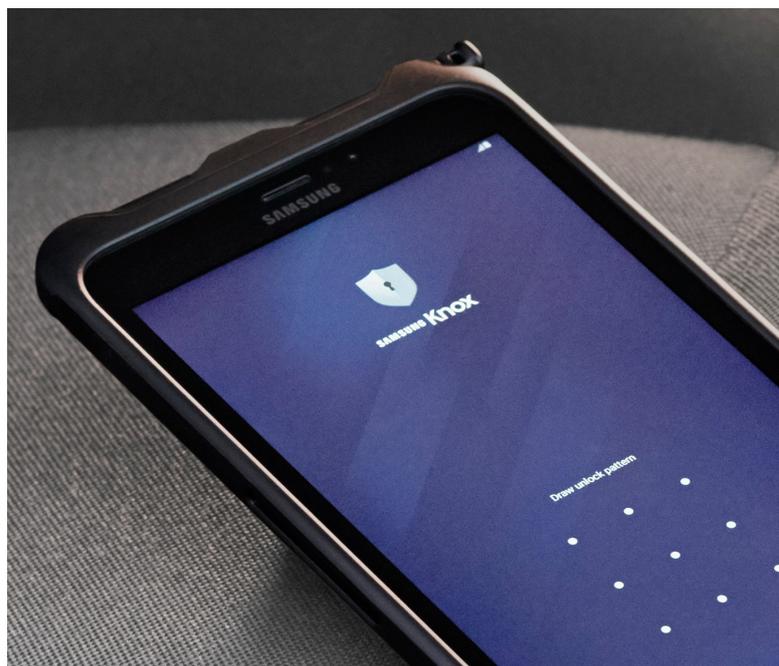
Les innovations en matière de sécurité biométrique promettent une protection simple et efficace pour les données commerciales sensibles dans la prochaine économie mobile.

Les avancées en matière de sécurité biométrique, de reconnaissance d'empreintes digitales, d'identification par l'iris et de la reconnaissance faciale ont déjà modifié la perception de l'utilisateur de sa capacité à protéger son appareil et ses données par un mot de passe dont il se souvient et qui lui est intrinsèque. Mais ce n'est que le début d'une nouvelle approche plus intelligente de la sécurité.

L'avènement de l'intégration de l'intelligence artificielle dans les écosystèmes de sécurité des périphériques, que ce soit pour la reconnaissance vocale ou pour comprendre les modes d'utilisation individuels des périphériques, est appelé à prendre de l'importance, car les entreprises exigent une connaissance contextuelle mobile intégrée.

Comme le souligne le directeur de la stratégie et du développement commercial de Samsung Knox, Nick Dawson, la capacité à déterminer où se trouve une personne, ce qu'elle fait et comment elle interagit avec son appareil sera un avantage important pour la sécurité de l'entreprise. « L'infrastructure d'IA peut automatiquement modifier la configuration de l'appareil comme mesure de sécurité. Par exemple, il pourrait reconnaître un changement dans la façon dont un utilisateur utilise son clavier et lui demander de prouver son identité. Ou si l'utilisateur connecte son appareil à une source Wi-Fi non fiable, l'IA pourrait automatiquement révoquer l'accès aux zones sensibles ou aux applications ».

Quelles que soient les avancées en matière de sécurité mobile au cours de la prochaine décennie (et il y en aura beaucoup) une chose est claire. Il s'agira d'appareils et de plateformes capables de combiner ouverture et souplesse, tout en offrant aux entreprises une sécurité de qualité supérieure qui poussera les entreprises de demain à prospérer dans le paysage accéléré et connecté de la prochaine économie mobile.



L'infrastructure d'IA peut automatiquement modifier la configuration de l'appareil comme mesure de sécurité.

Conclusion

La prochaine économie mobile est une nouvelle ère de possibilités presque illimitées. Les chefs d'entreprise l'ignorent à leurs risques et périls.

Pour les chefs d'entreprise et les directeurs informatiques, le défi est clair. Alors que leurs entreprises arrivent rapidement au moment décisif, elles font face à un choix simple.

Choisiront-elles de paver la voie, en libérant les capacités des systèmes ouverts perturbateurs? Ou choisiront-elles de rester attachées à des systèmes fermés obsolètes, de voir leur environnement d'affaires évoluer sans elles et de voir leurs clients les abandonner?

Comme des milliers d'entreprises disparues ont appris à leurs dépens, la complaisance n'est pas une option.

Comme l'explique DJ Koh, Président de Mobile Communications Business chez Samsung Electronics, « **La prochaine économie mobile transformera nos activités et nous poussera à réinventer notre façon de travailler... dans cette nouvelle ère, le choix est simple : faire des vagues ou se faire renverser par les vagues** ».

Seuls les innovateurs seront en mesure de prospérer, en forgeant des partenariats solides et mobiles pour construire des systèmes ouverts, collaboratifs et personnalisables qui répondent aux nouveaux besoins de leurs clients. Ils seront implacables dans leur quête de façons d'utiliser les nouvelles technologies pour inspirer de nouvelles idées et fournir de nouvelles réponses.

En osant repenser l'ensemble de leur entreprise en tant qu'entité mobile, les dirigeants de la prochaine économie mobile répondront aux besoins d'un paysage consommateur mondial en constante évolution et aux attentes de la

main-d'œuvre de demain. Ils adapteront leurs modèles d'affaires à l'avenir.

Ils surferont sur la vague de flux de données colossales en répondant à la nécessité d'une plus grande sécurité des appareils mobiles. Ils libéreront leurs données, sans jamais abandonner le contrôle.

Le temps d'agir est venu. Les dirigeants d'entreprise et les directeurs informatiques doivent se préparer à la prochaine économie mobile et saisir à la fois ses occasions et ses défis. Ils doivent explorer les partenariats stratégiques qui permettent à leurs entreprises de survivre, de croître et de prospérer dans la prochaine économie mobile. Et le moment de commencer est maintenant.

THE : FUTURE : LABORATORY

The Future Laboratory est un cabinet de conseil en prévisions de tendances mondiales qui vise à inspirer et à pérenniser les entreprises.

Pour plus de renseignements, visitez : www.thefuturelaboratory.com