

Comment sélectionner la meilleure technologie mobile pour votre environnement de sécurité publique

Une roadmap pour bien évaluer les
solutions de mobilité



Sommaire

Mobilité : la bonne voie à suivre	2
Supprimez les obstacles	3
Obtenez le feu vert	4
Étape critique : distinguez l'essentiel du souhaitable	5
Comparez et testez	6
Calculez votre TCO	8
Conseils d'initié—Tour d'horizon des meilleures pratiques	9
Le choix du partenaire importe autant que le choix de la solution	10
Plus d'entreprises font confiance aux terminaux mobiles Zebra	11

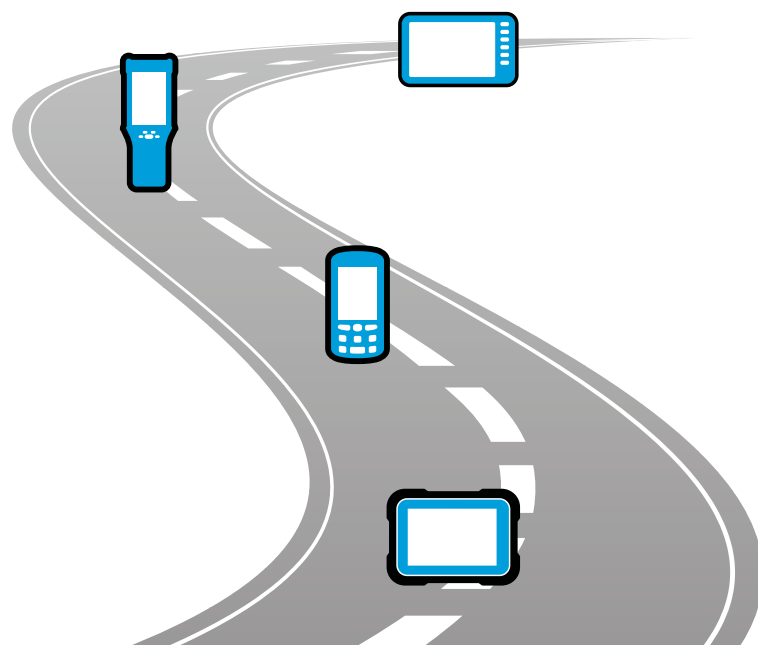
Mobilité : la bonne voie à suivre

La technologie mobile devient incontournable dans le secteur de la sécurité publique, partout dans le monde. Beaucoup d'agents sont désormais censés être connectés et visibles vis-à-vis de leurs collaborateurs. C'est là un enjeu critique pour toute activité soucieuse de rester optimisée et mobile.

La mobilité peut faire appel à tout un éventail de solutions, telles que tablettes et terminaux mobiles professionnels, périphériques transportables et terminaux embarqués. La bonne solution mobile doit pouvoir répondre aux besoins fonctionnels de toutes vos activités. Une conception adaptée aux utilisateurs, aux lieux de travail et aux workflows, pour offrir simplicité d'utilisation, fiabilité et robustesse. Contrairement aux systèmes traditionnels qui gèrent l'information passée, votre solution de mobilité numérique doit pouvoir refléter vos opérations en temps réel en environnement intelligent. Avec des workflows mobiles collaboratifs, vous optimisez vos opérations en mouvement. Et avec des données en temps réel, vos équipements, vos matériels et vos systèmes connectés orientent vos actions et optimisent vos prises de décisions stratégiques. Les résultats de votre solution mobile doivent créer un écosystème intégré permettant d'améliorer la productivité dans toute l'entreprise.

Or, l'achat d'une technologie mobile pour votre entreprise peut être semé d'embûches. L'abondance d'offres peut transformer l'expérience d'achat en aventure fastidieuse et déroutante, sans compter les faux-pas commis en toute bonne foi. Heureusement, vous n'avez pas à mobiliser des tas de ressources informatiques pour trouver la solution de mobilité efficace. Il vous suffit de bien évaluer et acheter les équipements mobiles adaptés à votre environnement.

Suivez cette roadmap pour évaluer vos besoins en mobilité et arriver à bonne destination sans détours coûteux ni dépenses inutiles en cours de route.



Supprimez les obstacles

Les technologies mobiles peuvent supprimer les obstacles qui vous empêchent de développer les gains de productivité, l'innovation et l'agilité opérationnelle nécessaires face à l'évolution des marchés.



Les processus manuels papier ralentissent les workflows et accroissent le risque d'erreur

La mobilité accélère les opérations et réduit les erreurs en facilitant la capture, l'analyse et l'application de larges volumes de données.



Les périphériques mobiles vieillissants augmentent la complexité et limitent la croissance

Les périphériques mobiles modernes simplifient et connectent les workflows. Loin de vous restreindre à des capacités limitées, ils vous permettent de vous adapter à l'évolution des besoins et d'intégrer les nouvelles technologies actuelles et futures.



Les solutions sous-performantes entraînent des problèmes de communication et des perturbations

Une solution mobile adaptée réduit les interruptions lors des mises à niveau matérielles et logicielles, accroît la connectivité des terminaux mobiles et des tablettes sur le terrain et vos équipes sont toujours prêtes à intervenir et performantes sur le terrain.



Les vieux systèmes sont vulnérables aux cyberattaques

Veillez à ce que votre solution soit conçue avec une sécurité rigoureuse, des mises à jour automatisées, un accès facilité et une gestion centralisée, pour aider à protéger l'ensemble de vos opérations contre les atteintes à la sécurité.



Un mauvais format et un manque de mobilité réelle suffisent à gêner vos équipes

Vos tablettes et terminaux mobiles doivent répondre aux attentes de vos agents : une véritable mobilité en temps réel, une performance rationalisée et une grande facilité d'utilisation, faute de quoi l'adoption des équipements et la productivité en pâtissent.



Saviez-vous que bien des problèmes de « mobilité » existants sont dus au format de l'équipement ?

Un mauvais format et un manque de mobilité réelle suffisent à gêner vos équipes. Les PC fixes et les ordinateurs portables ne sont pas vraiment mobiles. Les portables et les tablettes non plus ne sont pas forcément mobiles s'ils ne fournissent pas les capacités informatiques nécessaires à une véritable mobilité. C'est pourquoi il est extrêmement important d'évaluer très tôt la mobilité en temps réel des différents formats possibles.

Obtenez le feu vert

Un projet amorti au bout de six mois est-il automatiquement approuvé ? Faut-il un taux minimal de rendement interne de 15 % pour avoir une chance de voir son projet retenir l'attention ? Soyez prêt à présenter un dossier complet et détaillé et à mener à l'avance une analyse de rentabilité pour étayer vos propos. Les sponsors voudront connaître la « valeur » du projet avant de donner leur aval. Votre service financier devrait pouvoir vous fournir un modèle. Dans le cas contraire, veillez à estimer le seuil et le délai de rentabilité de votre projet.

Évaluez votre budget initial et votre retour sur investissement

Définissez votre budget pour étayer votre dossier. Pour calculer le retour sur investissement (ROI) des projets technologiques, il est courant de retenir les critères suivants : analyse du seuil de rentabilité, délai d'amortissement, valeur actuelle nette et taux interne de rendement.

Trouvez un sponsor

Il vous sera difficile de mener votre projet à bien sans l'appui d'un sponsor. Convincez en présentant votre plan en amont, pour éviter de galérer pendant des mois.

Examinez vos ressources

Ne présumez pas les besoins ou aspirations de vos équipes terrain. Pour bien comprendre ce qui marche et ce qui ne marche pas, passez du temps avec vos agents. Par exemple, accompagnez une équipe de première intervention sur le terrain et recueillez les avis et les remarques. Discutez de la manière dont les nouveaux périphériques mobiles pourraient sauver des vies, réduire les déchets et faire gagner en efficacité dans votre environnement. Ce feedback est l'un des éléments de recherche qui vont le plus vous aider à identifier la solution mobile la plus adaptée.

Formez une équipe de projet efficace

Votre équipe de projet doit regrouper des rôles multiples et ne pas se limiter à des experts techniques. Elle va pouvoir inclure des agents, des architectes de solutions, des développeurs, des OEM, des collaborateurs, des partenaires, des clients et des intégrateurs tiers. Construisez votre équipe et déléguez les missions en suivant ces recommandations.

Définissez et communiquez les critères précis de votre projet de mobilité (ROI compris) avant d'en déléguer l'analyse et l'évaluation.

Restez connecté. Renouez le contact au cours des phases de test et de sélection pour minimiser les problèmes et rationaliser les démarches à court terme.

Encouragez l'équipe à sortir des sentiers battus, au sens propre comme au figuré. Soyez prêt à envisager d'autres options en cours de route. Vous gagnez à rester flexible.



Au moment de former votre équipe, veillez à :

- 1 Définir et communiquer les critères précis
- 2 Rester connecté
- 3 Encourager l'équipe à sortir des sentiers battus

Étape critique : distinguez l'essentiel du souhaitable

Gardez à l'esprit : le bénéficiaire n'est pas un employé de bureau traditionnel. N'exigez pas d'un terminal mobile les mêmes spécificités que pour un ordinateur de bureau. Configurations de sécurité mises à part, le bureau et le terrain ne partagent que peu d'environnements d'utilisation et d'applications. Prenez le temps de classer vos besoins en technologie mobile en distinguant l'essentiel du souhaitable.

Fonction/Capacité	Essentiel	Souhaitable	Inutile	Justification	Caractéristiques techniques
Système d'exploitation					
Windows™					
Android™					
Sécurité					
Encryptage					
Authentification à plusieurs facteurs					
Biométrie					
TPM					
Carte à puce/CAC					
Communications					
Accès ESN					
Wi-Fi 5, Wi-Fi 6/6E					
Connexions cellulaires (4G, 5G)					
Antenne d'intercommunication					
GPS/Navigation/Acheminement					
Compatibilité avec réseau de sécurité publique					
CBRS (États-Unis uniquement)					
Interopérabilité avec l'existant (systèmes, périphériques, technologie opérationnelle)					
Bluetooth™					
SIG					
Capteurs machine					
IdO/Transportables					
Back-office/ERP/Logiciels					
Matériel d'essai					
Écrans					
Lisibilité en plein soleil					
Affichage nocturne atténué					
Taille					
Actif/Passif					
Support de fixation/Station d'accueil					
Option de clavier 2-en-1					
Facilité d'utilisation/Saisie rapide					
Ergonomie					
Mécanismes de sécurité					
Accessoires					
Maintenance					
Prise en charge MDM/EMM					
Ressources de gestion IT					
Longévité désirée					
Robustesse					
Indice d'étanchéité IP					
Normes MIL-STD-810					
Conception interne/externe					
Performance					
Vitesse CPU					
Mémoire					
Stockage					
Disque statique à semiconducteurs (SSD)					
Outils de saisie de données					
Capacités de scanner de codes-barres					
Stylet digital					
Clavier					
Voix					
Vidéo/photo					
Lecteur RFID					



Demandez à chaque fabricant de vous expliquer les atouts de leurs équipements en situation réelle

Comparez et testez

Reconfigurez votre budget en fonction de vos besoins

Chaque ligne budgétaire doit correspondre aux critères que vous avez prédéfinis. Confirmez ensuite que vous avez toujours l'aval de votre sponsor.

Explorez vos options

Faites vos recherches en utilisant des sources crédibles telles qu'articles, rapports d'analyse, livres blancs, user boards, évaluations par les pairs et études de cas.

Posez beaucoup de questions

Sélectionnez quelques fournisseurs et demandez des démonstrations. Demandez à chaque fabricant de vous expliquer les atouts de leurs équipements en situation réelle. Constatez par vous-même. D'autant plus que les équipements durcis ne sont pas tous conçus ou testés de la même manière.

- Quelle est leur résistance aux chocs, au vent, à la pluie, aux chutes, aux températures extrêmes, au sable, à la poussière et aux vibrations ?
- Quel est le délai de livraison ?
- Quelles sont les politiques en matière d'aide à l'installation/mise en œuvre tierce et de service ?
- L'équipe de soutien est-elle accessible après-vente ?
- Quel est le taux moyen de défaillance pour chaque équipement et quelle est la durée moyenne de fonctionnement avant défaillance ?
- Quelles sont les garanties et procédures de réparation ?
- Aurai-je besoin de suppléments tels que batteries de réserve ? Des kits de fixation pour véhicule ? Des extensions de garantie ?
- Qui se chargera des activations sans fil ?
- Faut-il prévoir des mesures préparatoires pour les essais/pilotes ou l'implémentation réelle ? Ou des délais de livraison pour les unités pilotes ? Si c'est le cas, le fournisseur de la solution pourra-t-il respecter les délais en termes de livraison, de configuration, etc. ?
- Qui est l'interlocuteur privilégié pour les problèmes matériels et logiciels au cours de la phase pilote ou après le déploiement ? Une personne en interne, de l'extérieur (le fabricant de l'équipement) ou les deux ?

Essayez avant d'acheter

La plupart des opérateurs de services sans fil ne permettent pas aux consommateurs d'essayer des périphériques mobiles neufs avant de les acheter, mais les fabricants de technologie mobile professionnelle encouragent cette pratique pour les déploiements importants.

1

Faites tester les équipements sélectionnés par vos agents

Encouragez-les à manier les périphériques comme à l'ordinaire. Mettez les équipements à l'épreuve en situation réelle dans divers environnements et confirmez les performances à l'aide de systèmes et logiciels complémentaires. Nous recommandons une période d'essai de 30 jours.

2

Formez vos agents sur la solution de mobilité

Notez le temps que mettent les utilisateurs à prendre en main le matériel et le logiciel. Vous pouvez demander à votre fournisseur de solution de mobilité d'assurer la formation, de façon à ce que votre équipe interne puisse voir comment former les nouvelles recrues à l'avenir. L'équipement est-il muni d'un outil video-on-device qui permet d'accélérer la formation ? Notez le temps que mettent les utilisateurs à adopter la solution. Évaluez l'impact que peut avoir l'ergonomie du périphérique sur leur expérience dans chaque scénario d'utilisation.

3

Comment les périphériques s'intègrent-ils à la technologie existante ?

Allez-vous devoir diversifier vos produits ou vos logiciels ? Comment allez-vous capturer et partager les données, comment les périphériques vont-ils fonctionner avec vos systèmes, et que pouvez-vous faire pour rendre les workflows encore plus efficaces ? Pourriez-vous optimiser davantage vos opérations avec des scanners, imprimantes, RFID ou intelligence artificielle ?

4

Exécutez vos logiciels de workflows

Contrôlez les performances. Constatez les vitesses de traitement, la fiabilité des connexions et les problèmes de sécurité. Vérifiez l'occurrence d'éventuels problèmes dus aux lacunes du périphérique ou à la conception du logiciel/système.

5

Identifiez les lacunes fonctionnelles

Réévaluez ce que vous estimez essentiel ou souhaitable. Faites les ajustements et les ajouts nécessaires en fonction des résultats obtenus sur le terrain.



Les fabricants de technologie mobile professionnelle vous encouragent à essayer de nouveaux périphériques mobiles avant de les acheter



Votre TCO va comparer les cycles de vie des produits, les coûts de sécurité et les aspects conceptuels pour arriver à une détermination précise, avec un rapport précisant :

- Résultats détaillés par catégorie de coûts et par année
- Coûts cumulés du projet
- Considérations autres que le TCO
- L'importance de l'analyse TCO
- Les données utilisées dans le modèle et hypothèses sous-jacentes

Calculez votre TCO

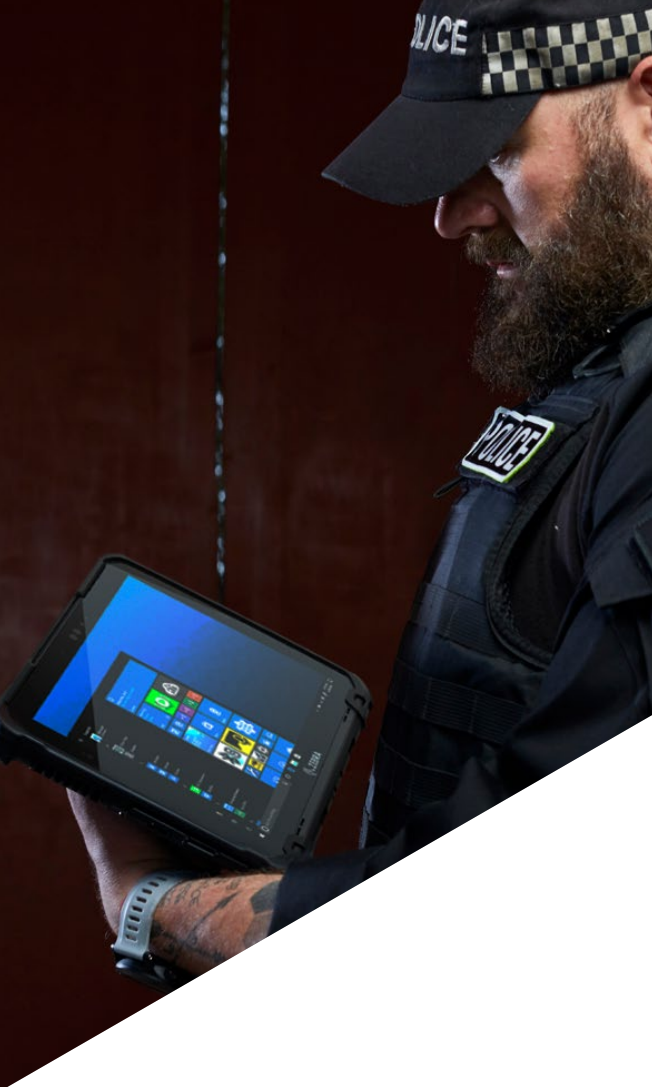
Si la solution que vous avez sélectionnée vous semble la bonne, procédez à une évaluation plus détaillée du coût total de possession (TCO) pour arriver à convaincre d'autres parties prenantes. Combien vous faudra-t-il dépenser pour faire aboutir le projet ? Votre fournisseur pourra peut-être vous fournir un outil de calcul de TCO.

Coûts

- Unité de base
- Principaux accessoires
- Module
- Housse de protection
- Subvention opérateur
- Frais opérateur mensuels
- Contrat de service annuel
- Taux de défaillance annuel suggéré
- Taux de défaillance annuel modélisé
- Cycle de remplacement
- Batterie remplaçable par l'utilisateur
- Dépassements du coût d'inventaire ou manque de matériaux en raison d'une planification insuffisante ou d'un mauvais timing
- Perte d'activité en raison de problèmes de qualité, de lacunes dans la chaîne d'approvisionnement, d'incapacité à respecter les délais de production ou à suivre l'augmentation de la demande
- Coûts induits par les incompatibilités logicielles ou le manque d'efficacité dû à l'exécution d'un logiciel mal adapté
- Coût résultant des erreurs de saisie, de la perte de données ou de données insuffisantes pour prendre des décisions efficaces

Considérations

- Moment de décider et d'implémenter un seul composant et/ou une solution tout entière
- Moment d'affiner (en cas de solution groupée) chaque fois qu'une nouvelle capacité de workflow est requise, et de corriger les erreurs/défaillances (découlant de méthodes inefficaces, système fragmenté...)
- Taux horaire complet du personnel de terrain
- Taux horaire complet du personnel informatique
- Impact en chiffre d'affaires horaire des temps d'arrêt matériel/utilisateur
- Temps d'arrêt moyen d'un agent de terrain (en heures) résultant d'un incident de dommage physique du périphérique
- Nombre moyen par semaine de problèmes de connectivité rencontrés par les agents de terrain
- Durée moyenne (en heures) de perte de productivité par défaillance de périphérique résultant de problèmes de connectivité réseau
- Pourcentage d'agents de terrain faisant l'expérience, chaque semaine, de batteries qui ne tiennent pas toute la journée
- Contrôle de sécurité complet et facilité d'accès pour la gestion MDM/EMM à distance



Pensez à demain

Votre fournisseur de solutions offre-t-il l'agilité nécessaire pour adopter les nouvelles technologies telles que :

- Intelligence artificielle
- Neutralité carbone
- Personnalisation de masse
- Capacités 5G/Wi-Fi 6/6E
- Analyse prescriptive à base de données
- Robotique et automatisation
- Réalité augmentée
- Apprentissage automatique

Conseils d'initié—Tour d'horizon des meilleures pratiques

Liste pratique des meilleures pratiques pour faciliter votre parcours de mobilité de bout en bout.



Vous obtenez l'aval de la direction dès le premier jour. Sans cela, votre projet risque d'être retardé, voire annulé.



Vous cherchez à comprendre comment les agents de terrain se servent du périphérique au quotidien (avis directs), puis identifiez les caractéristiques nécessaires à la prise en charge de toutes les missions.



Vous désignez très tôt le responsable du projet et l'impliquez dans l'évaluation. Vous prévoyez, ou non, un service d'assistance et nommez la personne en charge (vous ou votre fournisseur technique), avant le choix du périphérique.



Vous choisissez d'abord le logiciel, vous le testez (sur plusieurs appareils, le cas échéant), vous l'optimisez, puis vous commencez à vous intéresser au périphérique à déployer sur le terrain.



Vous profitez des salons et des journées portes ouvertes pour laisser les utilisateurs poser des questions, voir et manipuler les équipements présélectionnés. Vous menez aussi des essais de 30 jours sur le terrain pour une évaluation en situation réelle.



Vous impliquez les fournisseurs de solutions à chaque étape, y compris pendant la période d'essai. En invitant tous les candidats (matériel et logiciel) à participer à l'optimisation de la solution dès maintenant, vous avez toutes les chances de réussir le déploiement par la suite.



Vous choisissez la solution la mieux adaptée à votre environnement de travail. (Remarque : les solutions durcies coûtent beaucoup moins cher au final si vous tenez compte des coûts essentiels et accessoires.)



Comment les périphériques s'intègrent-ils à la technologie existante et dans le portefeuille de produits du fournisseur ? Une intégration avec vos solutions existantes peut faire gagner du temps et de l'argent, et préserver la productivité. Si le fournisseur possède un portefeuille de produits facilement intégrés, vous pourrez diversifier le matériel et les logiciels bien plus efficacement au fur et à mesure que vos besoins évoluent.

Le choix du partenaire importe autant que le choix de la solution

Choisissez un fournisseur de technologie qui se soucie de vos intérêts, et pas seulement des siens. Assurez-vous que votre fournisseur dispose d'une équipe de soutien prête à vous aider à déployer une solution de mobilité efficace, et qu'il va continuer à optimiser les capacités de la solution pour préserver les niveaux de performance.

Comment savoir si votre fournisseur de technologie fait passer ses intérêts avant les vôtres :



Quelle est sa réactivité ?

Est-il disposé à vous aider le temps qu'il faut pour identifier et fournir la bonne solution ? Répondra-t-il toujours présent une fois la solution payée ?



Testez son agilité

Est-il en mesure de répondre à vos attentes d'interopérabilité avec les architectures de systèmes informatiques passées, présentes et futures ?



Vérifiez son degré de souplesse

Demandez-lui s'il peut procéder à des ajustements opérationnels sans vous imposer un changement inutile de structure technologique, pour éviter tout gaspillage matériel et logiciel.



Évaluez ses études de cas

Voyez ce que pensent d'autres clients de la solution de mobilité proposée.



Votre fournisseur doit être en adéquation avec vos besoins spécifiques

Vérifiez qu'il a une bonne connaissance des aspects techniques et de mise en œuvre des solutions de mobilité, mais aussi de votre secteur et de vos workflows spécifiques.



Assurez-vous que votre fournisseur puisse mettre une équipe de soutien à votre disposition, et continuer à optimiser les capacités de la solution pour préserver les niveaux de performance

Plus d'entreprises font confiance aux terminaux mobiles Zebra qu'à tout autre fabricant

Depuis plus de 50 ans, nous sommes le leader mondial sur le marché de la mobilité durcie. Décennie après décennie, nous nous engageons sur le long terme à vous fournir le meilleur de la technologie professionnelle. Pas étonnant de voir toujours plus d'entreprises, y compris de nombreuses entreprises Fortune 500, faire confiance à Zebra plutôt qu'à n'importe quel autre fabricant.

Nous sommes à l'avant-garde de la révolution Android™, l'avenir de la mobilité professionnelle. Depuis 2011, nous promouvons la migration des systèmes d'exploitation professionnels intégrés Windows™ vers Android. Avec le portefeuille le plus étendu et le plus évolutif du marché, vous avez la certitude de trouver le terminal Android le mieux adapté à votre métier. Concernant notre portefeuille de tablettes, nous pratiquons la neutralité en matière de système d'exploitation. Nous proposons des solutions de tablettes Windows ou Android pour répondre aux besoins de tous les cas d'utilisation dans tous les secteurs.

Notre portefeuille complet de solutions de mobilité offre des fonctionnalités et des avantages sans pareil. Portés par l'innovation depuis des décennies, nous concevons et optimisons chaque terminal mobile pour un confort optimal et une utilisation dans les conditions et environnements les plus difficiles. Tous les terminaux mobiles Android de Zebra s'accompagnent de Mobility DNA, la suite puissante de logiciels, d'applications et d'utilitaires intelligents, une exclusivité de la marque. Grâce à ses fonctionnalités étendues, Mobility DNA booste la productivité, facilite l'intégration, simplifie et sécurise la gestion et accélère le développement des applications.

En matière de mobilité, personne ne peut faire mieux que Zebra pour doper vos performances.

Découvrez comment Zebra peut vous aider à rationaliser votre processus d'évaluation et à sélectionner une solution de mobilité hors pair.

Rendez-vous sur www.zebra.com



**Siège social général et siège
Amérique du Nord**
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Siège Asie-Pacifique
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Siège EMEA
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Siège Amérique latine
zebra.com/locations
la.contactme@zebra.com

ZEBRA et la tête de zèbre stylisée sont des marques commerciales de Zebra Technologies Corporation, déposées dans de nombreux pays. Android est une marque commerciale de Google LLC. La dénomination et les logos Bluetooth™ sont des marques déposées de Bluetooth SIG, Inc. utilisées sous licence par Zebra. Wi-Fi™ est une marque commerciale de Wi-Fi Alliance™. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. ©2022 Zebra Technologies Corporation et/ou ses sociétés affiliées. 01/05/22.