

ANATOMIE D'UNE APPLICATION MOBILE



MAITRISER LES 8 STRATES ESSENTIELLES
POUR CONSTRUIRE VOTRE APPLICATION





INTRODUCTION : DÉVELOPPER UNE APPLICATION MÉTIER QUI SÉDUIRA LES UTILISATEURS

Le saviez-vous ? Sur les 65 applications téléchargées en moyenne sur un smartphone, seulement 15 sont utilisées quotidiennement. Et lorsqu'un utilisateur télécharge une application, dans plus de 50 % des cas, il ne l'ouvrira qu'une seule fois.

Et pourtant, les utilisateurs en demandent toujours plus à leur téléphone. Ils veulent être plus productifs, plus disponibles, mieux informés et plus actifs.

Dans ce contexte, comment apporter une « expérience d'application » satisfaisante à vos utilisateurs ? Comment créer une application qu'ils utiliseront quotidiennement, apprécieront, et qui les aidera à rester productifs ?

La réponse est simple : il suffit de concevoir une interface facile à utiliser, permettant aux utilisateurs de trouver des informations et de les exploiter immédiatement et de manière intuitive. Mais pour offrir une expérience de ce niveau, il faut prendre en compte tous les éléments sur lesquels repose cette interface et qui donnent vie à votre application.

C'est pourquoi, avec les services mobiles de la plateforme Salesforce1, nous avons réparti tous les points essentiels à examiner lors du développement d'une application mobile en 8 « strates ». En restant attentif à toutes leurs caractéristiques, vous pourrez développer une application mobile attrayante et plébiscitée par les utilisateurs.

Pour 1 € investi dans la mobilité, les entreprises dégagent un ROI de 1,67 €.

Derrière chaque application exceptionnelle se trouvent des API exceptionnelles.

La plateforme Salesforce1 a été conçue autour d'API permettant aux développeurs de créer des applications plus rapidement et de connecter « tout et tout le monde, à tout moment ». Complètes et totalement ouvertes, elles facilitent l'accès à toutes les données dont vous avez besoin. C'est l'une des nombreuses raisons qui font de Salesforce le plus court chemin entre votre idée et une application.

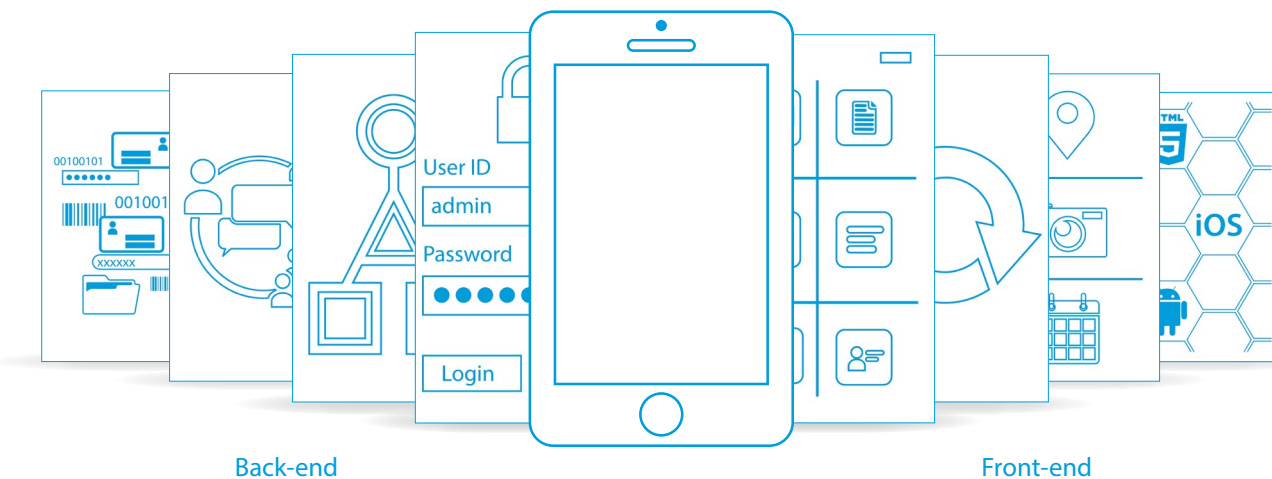
Table des matières

- 04 Données back-end
- 05 Collaboration
- 06 Logique métier
- 07 Sécurité
- 08 Contenant
- 09 Données du terminal
- 10 Synchronisation hors ligne
- 11 Expérience utilisateur
- 12 Conclusion

LE BACK-END, LE FRONT-END, ET TOUS LES ÉLÉMENTS INTERMÉDIAIRES

Pour comprendre comment est conçue une application mobile, il faut d'abord savoir qu'elle est constituée de 2 parties. Tout d'abord le « front-end », c'est-à-dire les données et fonctionnalités résidant sur le terminal et contrôlées par lui. Ensuite, le « back-end », c'est à dire les données et fonctionnalités transmises au terminal par le biais d'un réseau sans fil ou WiFi.

Dans cet e-book, nous allons vous présenter chaque partie strate par strate, pour vous aider à identifier les points cruciaux du développement de votre application mobile, et offrir à vos collaborateurs, partenaires ou clients une expérience mobile de qualité.

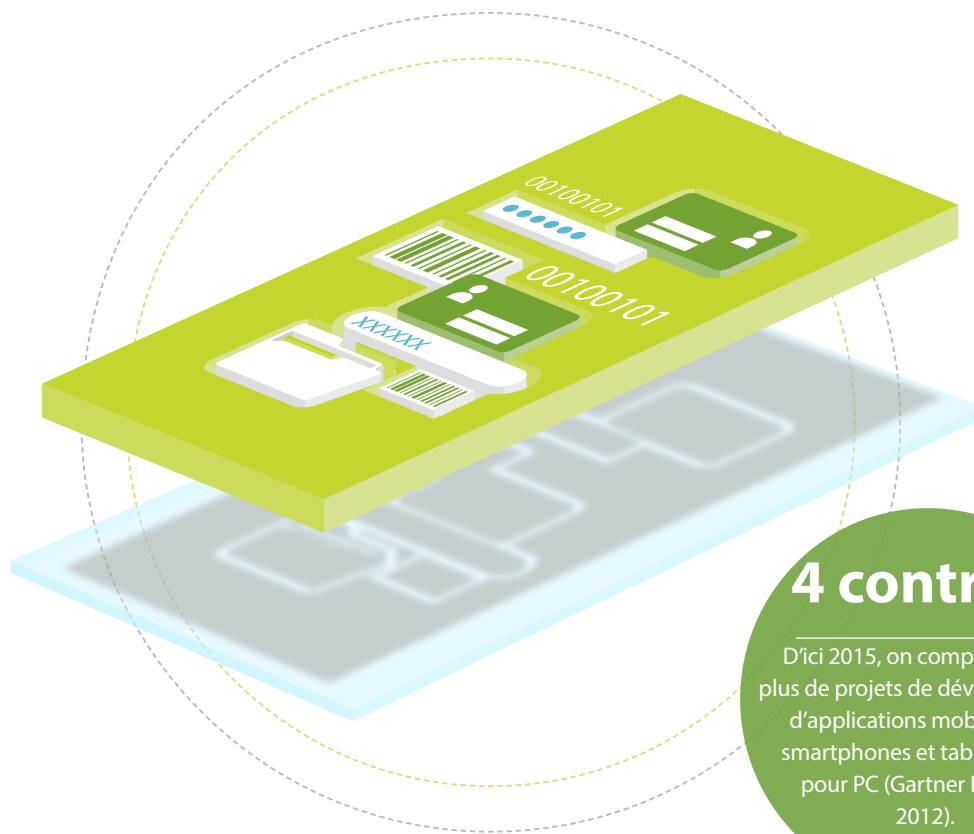


1. DONNÉES BACK-END

Tout commence par les informations dont votre application a besoin pour fonctionner. Pour mettre en œuvre les fonctionnalités attendues, votre application aura-t-elle besoin d'accéder à des bases de données existantes de votre centre de données, à des données du cloud public ou aux données de l'un de vos partenaires ?

Les données devront-elles être consultées et traitées en temps réel ?

Sont-elles structurées ? Non structurées ? S'agit-il de vidéos ? De fichiers ?



4 contre 1

D'ici 2015, on comptera 4 fois plus de projets de développement d'applications mobiles pour smartphones et tablettes que pour PC (Gartner Predicts, 2012).

8. EXPÉRIENCE UTILISATEUR

7. SYNCHRONISATION HORS LIGNE

6. DONNÉES DU TERMINAL

5. CONTENANT

4. SÉCURITÉ

3. LOGIQUE MÉTIER

2. COLLABORATION

1. DONNÉES BACK-END

2. COLLABORATION

Votre application est destinée à plusieurs profils d'utilisateurs ? Vous devez alors réfléchir aux aspects collaboratifs dès les premières phases de conception. Quels sont les groupes ou services concernés : ventes, marketing, RH ?

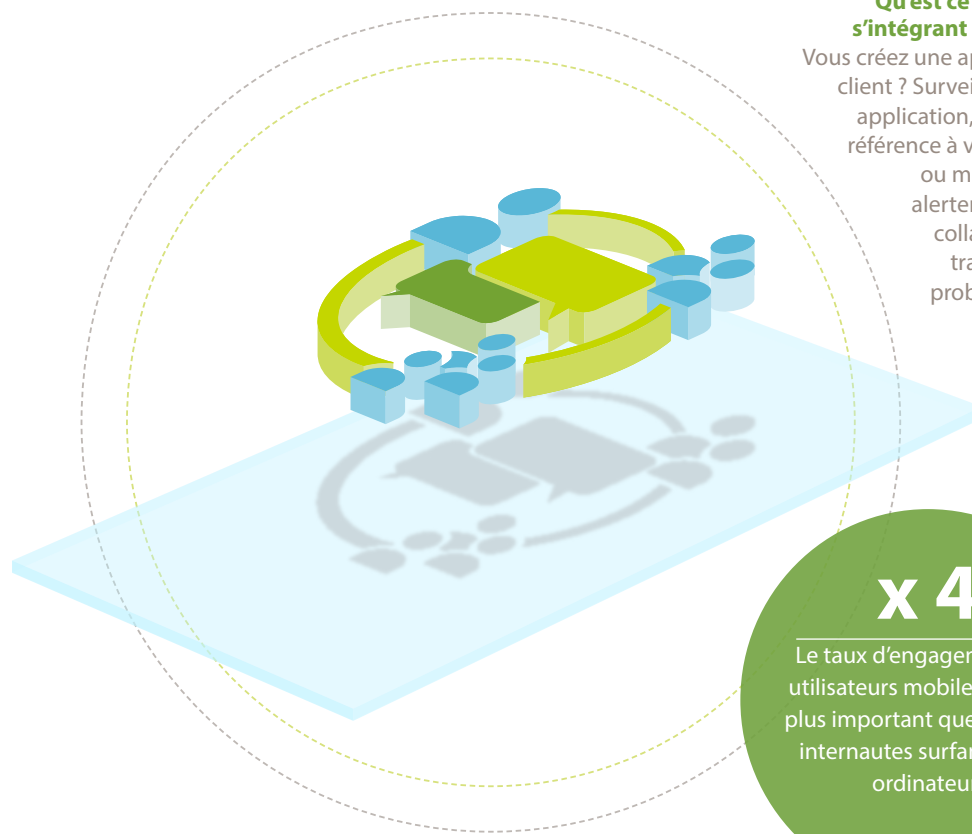
Si vous développez une application destinée à un client, doit-elle être visible et accessible à vos collaborateurs ? Doit-elle intégrer les réseaux sociaux ?

Qu'est ce qu'une application s'intégrant à un réseau social ?

Vous créez une application de service client ? Surveillez Twitter, via cette application, pour détecter toute référence à vos produits, services ou marques. Vous pouvez alerter immédiatement les collaborateurs afin qu'ils traitent au plus vite les problèmes éventuels, où qu'ils se trouvent.

x 4

Le taux d'engagement des utilisateurs mobile est 4 fois plus important que celui des internautes surfant via un ordinateur.



8. EXPÉRIENCE UTILISATEUR

7. SYNCHRONISATION HORS LIGNE

6. DONNÉES DU TERMINAL

5. CONTENANT

4. SÉCURITÉ

3. LOGIQUE MÉTIER

2. COLLABORATION

1. DONNÉES BACK-END

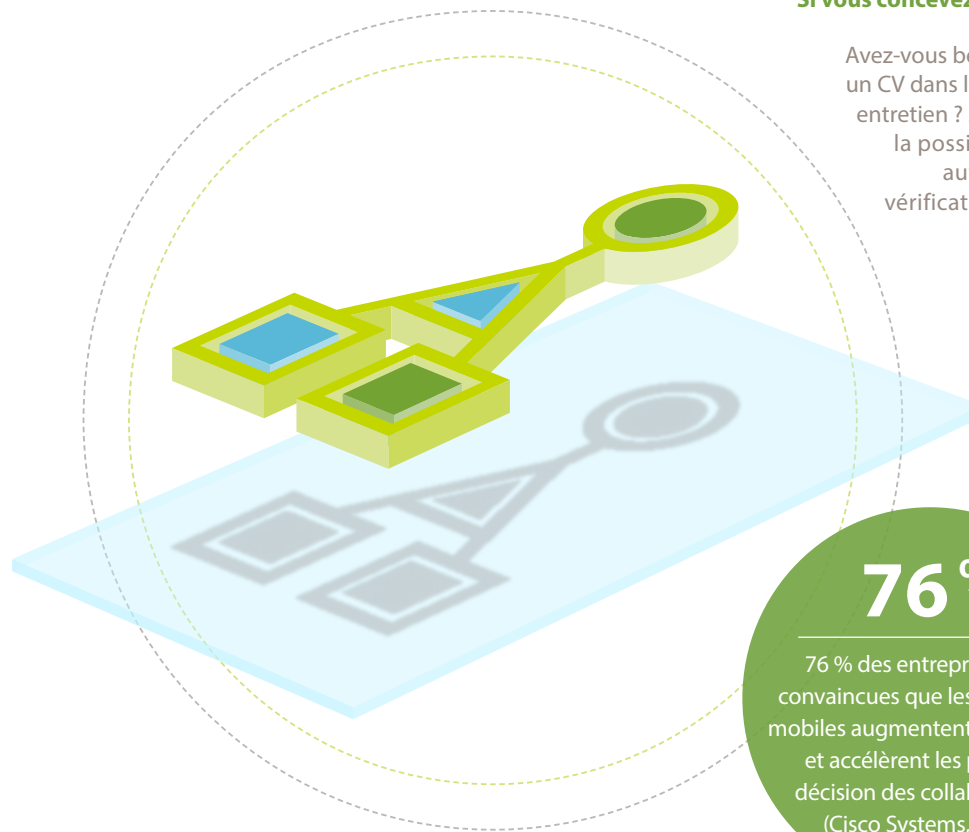
3. LOGIQUE MÉTIER

La logique métier permet d'établir les règles que l'application suivra pour utiliser les informations et faire progresser l'entreprise. Cela implique de prévoir et de définir, dans chaque secteur d'activité, le workflow, ainsi que les éléments métiers pertinents pour l'application (documents budgétaires, PDF, présentations PowerPoint,

films). Pour les services informatiques, cela implique de comprendre les règles métiers que l'application suivra (par exemple, est-ce que les utilisateurs métiers peuvent demander des approbations directement depuis l'application ?).

Si vous concevez une application de recrutement...

Avez-vous besoin de faire circuler un CV dans l'application avant un entretien ? Souhaitez-vous avoir la possibilité de déclencher automatiquement une vérification des antécédents dans l'application ?



76%

76 % des entreprises sont convaincues que les terminaux mobiles augmentent la réactivité et accélèrent les prises de décision des collaborateurs (Cisco Systems, 2012).

8. EXPÉRIENCE UTILISATEUR

7. SYNCHRONISATION HORS LIGNE

6. DONNÉES DU TERMINAL

5. CONTENANT

4. SÉCURITÉ

3. LOGIQUE MÉTIER

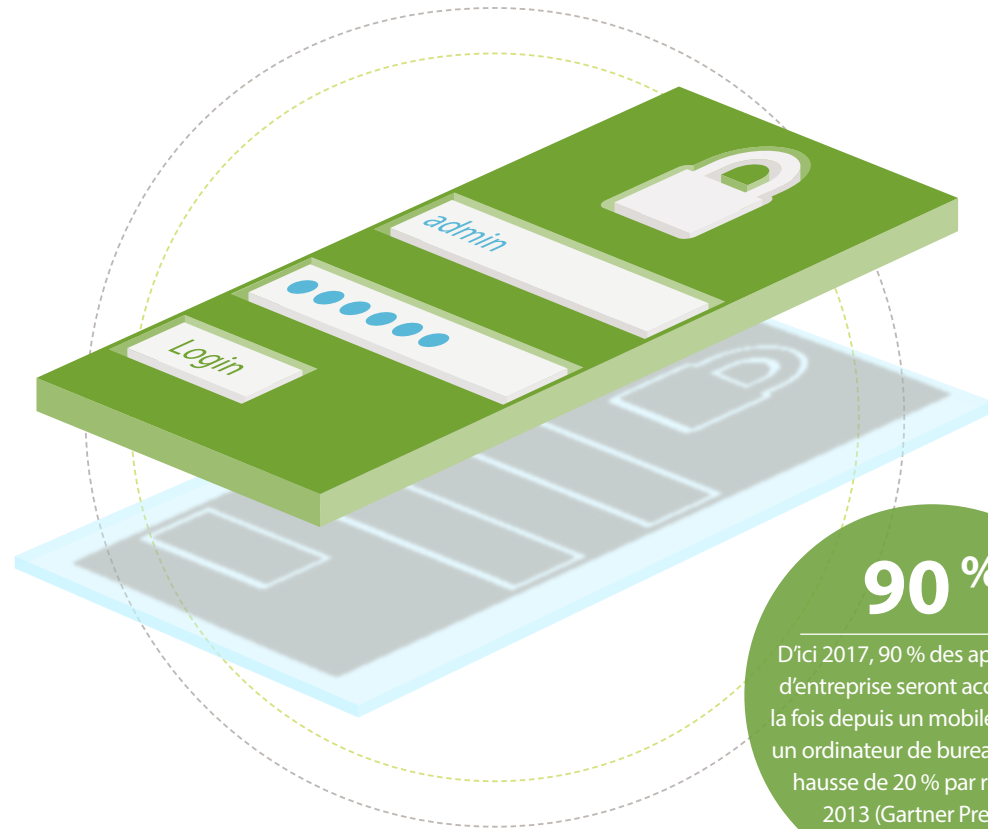
2. COLLABORATION

1. DONNÉES BACK-END

4. SÉCURITÉ

Si vous avez examiné les précédentes strates de manière pertinente, vous devez avoir une vision claire du niveau de sécurité nécessaire pour votre application. Quels profils utilisateurs seront amenés à l'utiliser ? Quels contrôles d'accès seront nécessaires ? Quelles exigences réglementaires s'appliquent ? La SSO (authentification unique) pose-t-elle problème ?

En conclusion : le service informatique doit être conscient que si la sécurité est trop stricte, l'utilisation de l'application pourrait être trop coûteuse. Et les décideurs, au niveau des entités concernées, doivent comprendre l'importance d'assurer la sécurité des informations.



90%

D'ici 2017, 90 % des applications d'entreprise seront accessibles à la fois depuis un mobile et depuis un ordinateur de bureau, soit une hausse de 20 % par rapport à 2013 (Gartner Predicts, 2012).

8. EXPÉRIENCE UTILISATEUR

7. SYNCHRONISATION HORS LIGNE

6. DONNÉES DU TERMINAL

5. CONTENANT

4. SÉCURITÉ

3. LOGIQUE MÉTIER

2. COLLABORATION

1. DONNÉES BACK-END

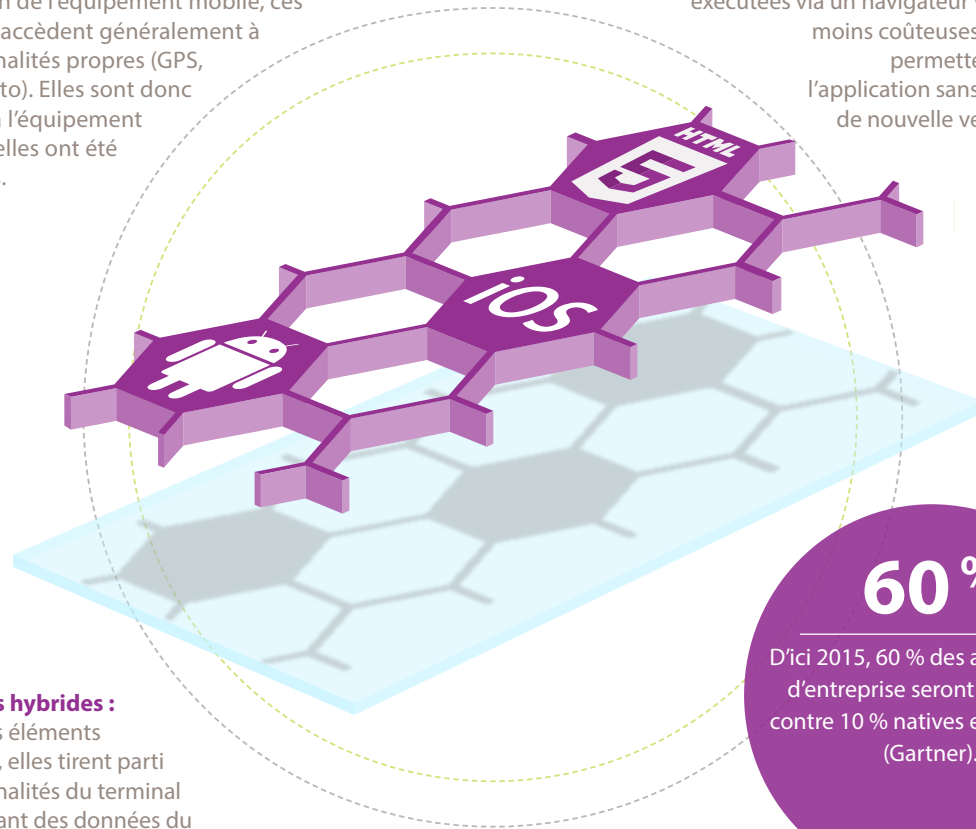
5. CONTENANT

La strate « contenant » est le cœur de l'application sur le terminal mobile lui-même. C'est le lieu où les données back-end, la collaboration et la logique métier se rencontrent et interagissent avec le terminal mobile et ses fonctionnalités. Le contenant détermine si vous devez développer votre application en utilisant une approche native, HTML5 ou hybride.

- Souhaitez-vous une expérience d'application native et une intégration étroite avec le système d'exploitation du terminal ?
- La distribution de votre application est-elle gérée via un navigateur ? Via un app store public ou privé ? Pouvez-vous répondre aux exigences de cet app store ?

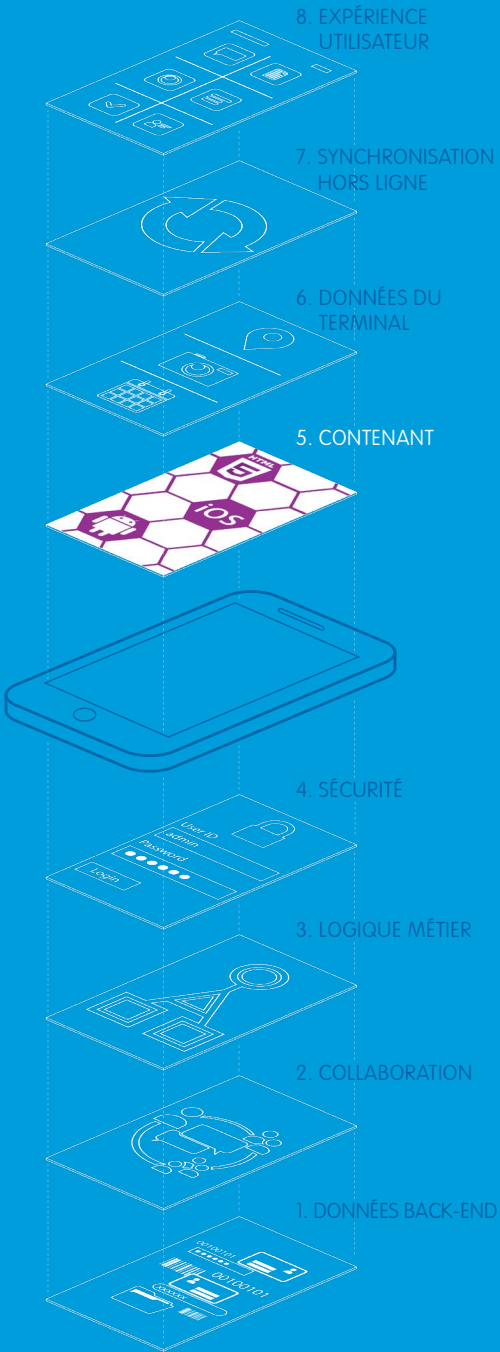
Applications natives : exécutées sur le système d'exploitation de l'équipement mobile, ces applications accèdent généralement à ses fonctionnalités propres (GPS, appareil photo). Elles sont donc spécifiques à l'équipement pour lequel elles ont été développées.

Applications web : les applications HTML5 ou web sont exécutées via un navigateur web. Généralement moins coûteuses à développer, elles permettent de mettre à jour l'application sans avoir à télécharger de nouvelle version sur le mobile.



Applications hybrides : associant des éléments natifs et web, elles tirent parti des fonctionnalités du terminal tout en utilisant des données du back-end.

60%
D'ici 2015, 60 % des applications d'entreprise seront hybrides, contre 10 % natives et 30 % web (Gartner).



6. DONNÉES DU TERMINAL

Il est essentiel de définir la nature des données créées par le terminal dont l'application aura besoin car cela déterminera votre manière de la développer. Quelles données « récupérées » en local seront pertinentes pour l'application ?

Les informations locales sur les contacts et les calendriers doivent-elles être accessibles ? Les photos ? Le GPS ? Quelles mises à jour d'actualité/d'alerte/de flux sont nécessaires ?

Comment le terminal peut-il enrichir votre application ?

Prenons l'exemple d'une application de gestion des dépenses. Plutôt que de demander aux utilisateurs de numériser leurs reçus, votre application pourrait exploiter l'appareil photo du terminal pour que l'utilisateur réalise un cliché du reçu et le joigne au rapport. Il est également très utile d'exploiter directement les calendriers du mobile.

42,7 %

Les développeurs créent de plus en plus d'applications d'entreprise (B2B) et employés (B2E). Ces applications représentaient 29,3 % des projets en 2010 et 42,7 % en 2013 (Enquête d'Appcelerator et de l'IDC auprès des développeurs, T2-2013)

8. EXPÉRIENCE UTILISATEUR

7. SYNCHRONISATION HORS LIGNE

6. DONNÉES DU TERMINAL

5. CONTENANT

4. SÉCURITÉ

3. LOGIQUE MÉTIER

2. COLLABORATION

1. DONNÉES BACK-END

7. SYNCHRONISATION HORS LIGNE

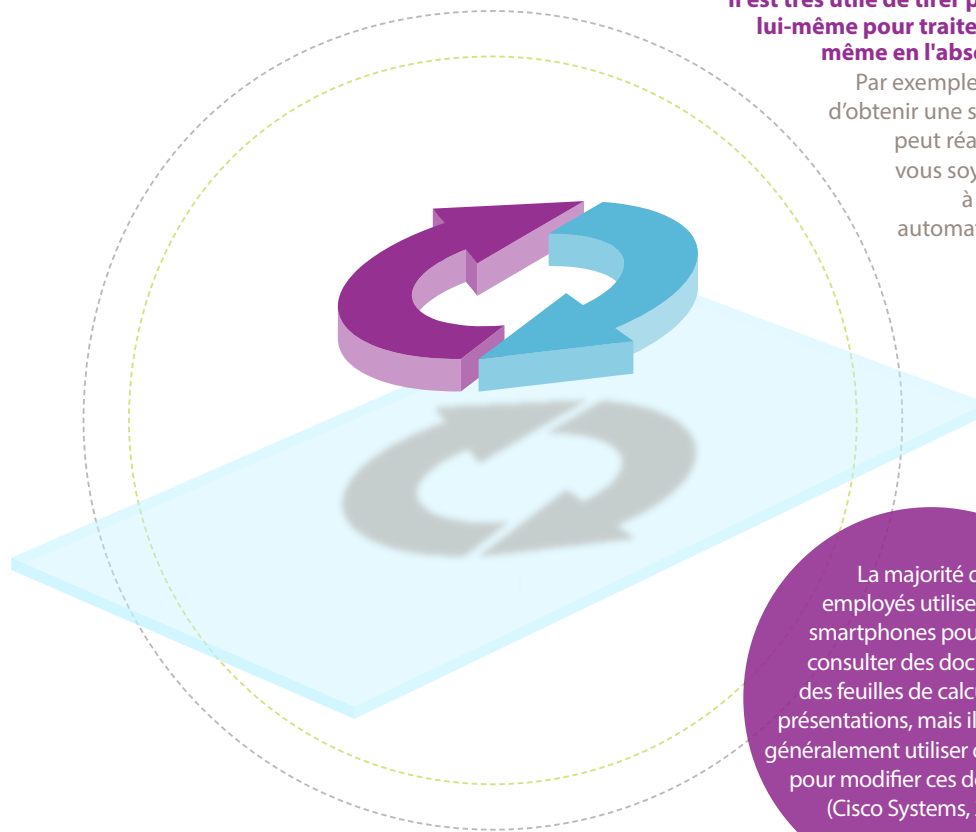
Les téléphones nous permettent d'être ultraconnectés. Mais encore aujourd'hui, la couverture réseau est parfois limitée, voire inexistante par endroits. C'est pourquoi il est important de réfléchir à la manière dont votre application doit fonctionner lorsque le terminal est hors ligne. Pensez aux e-mails : même lorsque vous n'êtes pas connecté,

vous pouvez rédiger un e-mail et votre application de messagerie l'enverra plus tard, lorsque vous serez en ligne. Quelles fonctions doivent être opérationnelles lorsque l'application est utilisée hors ligne ? Quel traitement côté client est requis ? Comment la logique métier est-elle associée à l'exécution de l'application ?

Il est très utile de tirer parti du terminal en lui-même pour traiter des informations, même en l'absence de connexion.

Par exemple, si vous avez besoin d'obtenir une signature, le terminal peut réaliser cette tâche que vous soyez ou non connecté à Internet et l'envoyer automatiquement plus tard.

La majorité des employés utilisent des smartphones pour lire ou consulter des documents, des feuilles de calcul ou des présentations, mais ils préfèrent généralement utiliser des tablettes pour modifier ces documents (Cisco Systems, 2012).



8. EXPÉRIENCE UTILISATEUR

7. SYNCHRONISATION HORS LIGNE

6. DONNÉES DU TERMINAL

5. CONTENANT

4. SÉCURITÉ

3. LOGIQUE MÉTIER

2. COLLABORATION

1. DONNÉES BACK-END

8. EXPÉRIENCE
UTILISATEUR

7. SYNCHRONISATION
HORS LIGNE

6. DONNÉES DU
TERMINAL

5. CONTENANT

4. SÉCURITÉ

3. LOGIQUE MÉTIER

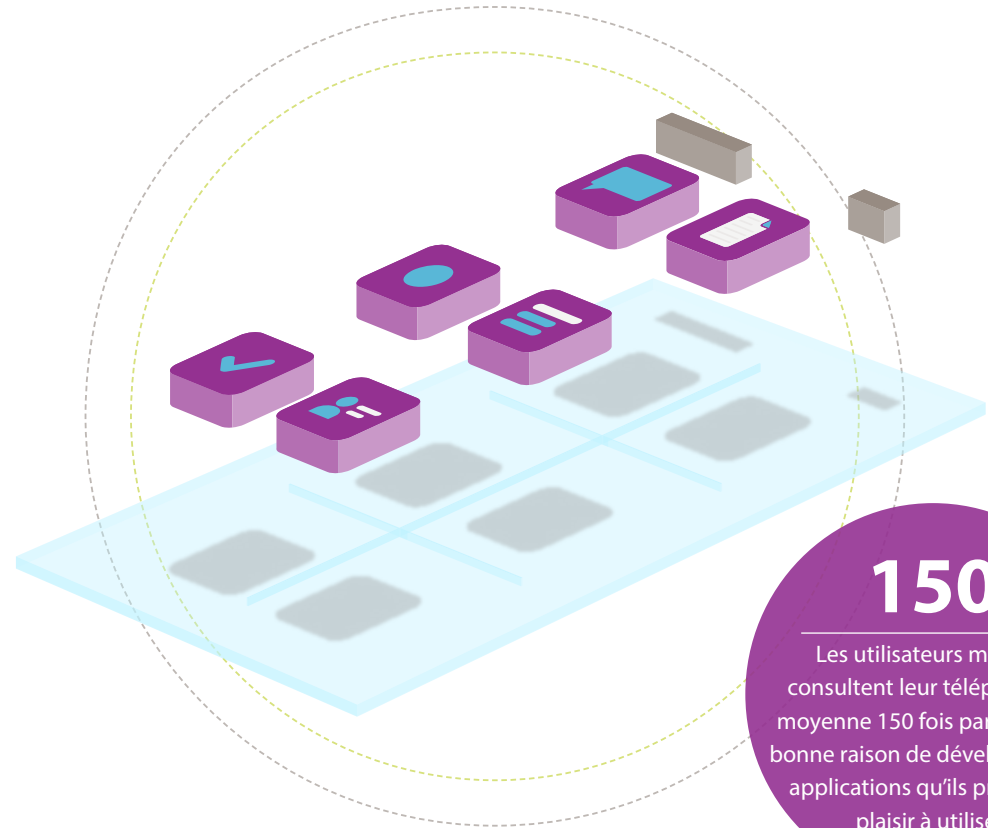
2. COLLABORATION

1. DONNÉES BACK-END

8. EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Si vous étiez Chef dans un restaurant gastronomique, cette strate serait appelée « le dressage » du plat. Il s'agit de l'interface, c'est-à-dire de l'apparence et de la convivialité de l'application pour l'utilisateur final. C'est ce qui lui donne envie de l'utiliser et détermine la facilité avec laquelle il pourra le faire. Vous avez déjà réfléchi attentivement à toutes les autres caractéristiques de votre application : n'hésitez pas à passer encore du temps sur cet aspect. En effet, avec une interface réussie, votre application sera non seulement utile, mais également agréable à utiliser. Et les utilisateurs l'utiliseront beaucoup plus souvent.

- À quel micro-moment votre application répond-elle ?
- Quel doit être le degré de sophistication de votre interface utilisateur ? Comportera-t-elle des animations élaborées ? Des formulaires statiques ?
- Qu'en est-il du défilement de l'écran ? Utilisera-t-il des volets ? Ou plutôt des menus déroulants ?
- Comment les utilisateurs interagiront-ils avec l'application et saisiront-ils des informations ? Par le biais de curseurs ? De texte ?
- Quel contenu sera affiché ? Comment ?



150

Les utilisateurs mobiles consultent leur téléphone en moyenne 150 fois par jour. Une bonne raison de développer des applications qu'ils prendront plaisir à utiliser.

DÉVELOPPEZ VOS APPLICATIONS MOBILES PLUS RAPIDEMENT AVEC LA PLATEFORME CLOUD N°1.

La Plateforme Salesforce1 met à votre disposition des API mobiles et des modèles d'interface utilisateur souples pour transformer vos idées en applications plus rapidement et plus facilement. N'hésitez

plus à développer les applications dont vous avez toujours rêvé. Connectez-vous avec vos clients comme jamais grâce à des applications et des terminaux mobiles « nouvelle génération ».



- ▶ Télécharger notre application mobile
- ▶ En savoir plus



VENTES. SERVICE. MARKETING. RÉUSSIR.



Blog



Facebook



Twitter



LinkedIn