



salesforce app cloud

LA RÉVOLUTION

DE L'APPLICATION MOBILE

DÉVELOPPER RAPIDEMENT DES APPLICATIONS MOBILES DANS LE CLOUD EN 8 ÉTAPES

Les terminaux mobiles sont utilisés dans toutes les activités du quotidien : communiquer, jouer, acheter, surfer sur Internet... Certaines personnes ne lâchent jamais leur téléphone. Le passage aux terminaux mobiles permet aux entreprises de se connecter avec leurs clients et employés comme jamais : rapidement, continuellement et de manière rentable. Pourtant, de nombreuses entreprises peinent à profiter de ces opportunités. Elles s'inquiètent des problèmes de sécurité et d'évolutivité. Elles ne disposent parfois pas de développeurs ayant l'expérience nécessaire. N'attendez plus ! Vos clients et employés sont déjà passés au mobile.

Si vous ne permettez pas à vos employés d'interagir ou d'accéder à leurs données où ils le souhaitent, vous allez perdre les meilleurs d'entre eux. Impossible de vous développer si vous ne pouvez pas échanger vos données clients avec vos partenaires, distributeurs et fournisseurs lors de vos déplacements. Et si vos interactions avec vos clients ne leur offrent pas la meilleure expérience possible, vos concurrents s'en chargeront.

Les départements informatiques d'aujourd'hui doivent pouvoir développer rapidement les applications mobiles que l'entreprise demande. Pour vous connecter avec vos clients, employés, partenaires et produits, votre stratégie mobile doit pouvoir s'adapter à eux. Cet e-book présente 8 façons de développer vos applications mobiles plus rapidement.

SOMMAIRE

N° 1 Adoptez les principes de conception mobile	03
N° 2 Exploitez les nouvelles plateformes	04
N° 3 Passez à des millions d'utilisateurs en toute sécurité	05
N° 4 Transformez vos utilisateurs en adeptes	06
N° 5 Libérez vos données clients	07
N° 6 Faites de vos développeurs des développeurs « mobiles »	08
N° 7 Démocratisez le développement d'applications mobiles	09
N° 8 Passez rapidement à la liberté mobile	10

Étape 1

ADOPTER LES PRINCIPES DE CONCEPTION MOBILE

« D'après les prévisions, le nombre d'utilisateurs d'applications mobiles sera de 4,4 milliards d'ici 2017. »

Portio Research, mars 2013

En passant au mobile, les entreprises interagissent plus étroitement avec le grand public, leurs clients, leurs employés et leurs partenaires. Pendant l'élaboration de la stratégie de développement de votre application, demandez-vous comment étendre vos données pour créer des connexions. Ne vous contentez pas d'applications événementielles ou promotionnelles, qui n'apportent rien de concret. Créez des applications significatives, à la fois pour vos clients et pour vos employés.

Le principal intérêt du mobile est de rendre les données accessibles n'importe où. Les applications mobiles peuvent permettre aux acheteurs de consulter leur historique d'achats, les demandes de support ou les livraisons à venir, partout et sur tout appareil. Elles permettent également aux entreprises d'offrir des services en adéquation avec la géolocalisation de leurs clients, ou de créer des produits signalant les besoins en maintenance en temps réel. Les applications mobiles permettent aussi aux employés d'accéder aux données et déroulement des processus, où et quand ils le souhaitent, ce qui leur permet de réaliser plus de tâches en moins de temps.

C'est un véritable changement conceptuel pour les départements informatiques. Le confort d'utilisation et l'interface utilisateur sont maintenant des éléments au moins aussi importants que l'architecture de l'application.

Avant de décider des concepts à développer pour vos clients, réfléchissez à ces aspects de votre application :



OBJECTIF

L'application servira-t-elle pour la communication, les transactions ou le divertissement ?



EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Quelle est l'expérience de bout en bout ?



RÉSEAUX SOCIAUX

En quoi les réseaux sociaux améliorent-ils l'expérience ?



TERMINAL

L'application doit-elle être native, hybride ou HTML 5 ?

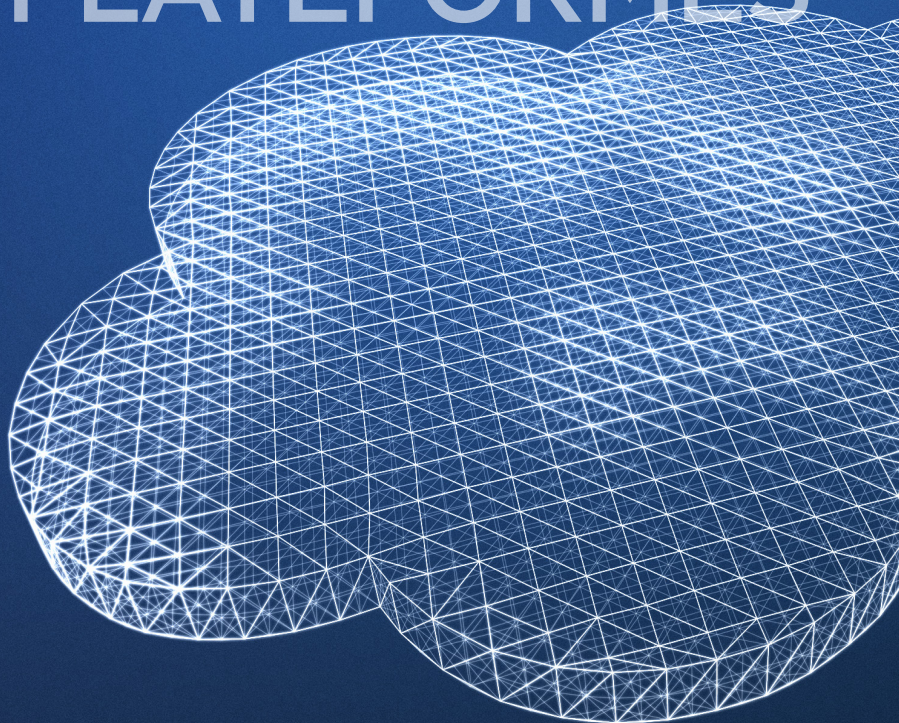


DONNÉES

Quelles données doivent être utilisées et à quelle fréquence sont-elles actualisées ?

Étape 2

EXPLOITEZ LES NOUVELLES PLATEFORMES



Parmi les systèmes actuellement installés dans les entreprises, nombreux sont ceux qui ont été créés avant que les réseaux sociaux et le mobile ne s'imposent. Vos anciennes technologies s'appuient sur des environnements logiciels complexes et demandent de fréquentes mises à jour, ainsi qu'une maintenance matérielle continue. Sans compter que leur interface utilisateur ne se transpose pas facilement, voire pas du tout, au contexte mobile.

Les départements informatiques les plus performants n'ont aucune envie de se consacrer uniquement à l'entretien de l'infrastructure. Ils passent au cloud afin de pouvoir se concentrer sur les problèmes métiers plutôt que sur ceux de l'infrastructure. Les plateformes cloud offrent des services instantanés qui prendraient des semaines de développement sur vos anciens systèmes.

Avec des plateformes cloud comme Salesforce, les développeurs n'installent ni serveurs, ni centres de données, ni bases de données, ni environnements logiciels. Ils se concentrent directement sur la logique métier et les expériences utilisateurs, afin d'innover et de différencier la marque auprès des clients.

Les plateformes cloud incluent ces services prêts à l'emploi :

INFRASTRUCTURE Matériel, environnement logiciel et stockage	APPLICATION Services web, sécurité et modèle d'accès	OPÉRATIONS Authentification, monitoring et gestion des mises à jour
PLATEFORME API, sécurité, recherche et identification	MOBILE API de géolocalisation, API REST et kits de développement natifs	RÉSEAUX SOCIAUX Flux, profils, mises à jour des statuts et échanges de fichiers

« Le modèle classique de distribution et de déploiement d'applications pour entreprise perd rapidement du terrain face au modèle PaaS/ app store. »

IDC Predictions 2012 : Competing for 2020

Étape 3

PASSEZ À DES MILLIONS D'UTILISATEURS EN TOUTE SÉCURITÉ

« D'après les prévisions, le nombre d'utilisateurs d'applications mobiles sera de 10 milliards d'ici 2018. »

Cisco, février 2014

La conception d'applications utilisées par des millions de terminaux connectés engendre de nouveaux défis en matière d'évolutivité et de sécurité. Bien qu'il soit souvent plus facile de prédire le nombre d'utilisateurs des applications métiers, une bonne application grand public peut facilement submerger un centre de données et endommager l'image de votre marque. Les services comme Instagram et Twitter traitent des millions de publications par minute, tandis que Google exécute des milliards de recherches par jour. Préparez-vous à faire face à la réussite de vos applications. Une solution cloud vous permet de capitaliser sur les applications à succès plutôt que d'en subir le contrecoup en matière de problèmes informatiques. La gestion des problèmes d'évolutivité est encore un domaine dans lequel le cloud sort vainqueur.

Quand les données entreprises et clients sont accessibles depuis des terminaux mobiles, vous devez vous assurer qu'elles sont en sécurité. Il vous faut une plateforme ayant des certifications pour toutes les principales normes internationales de sécurité et de respect des données privées, s'appliquant à tous les systèmes informatiques (incluant les systèmes tiers). Vous devez également vous assurer que toutes les normes sont respectées en matière de sécurité, de disponibilité, d'intégrité et de confidentialité.

Pour pouvoir évoluer avec succès, une plateforme doit comprendre les éléments suivants :



NORMES DE SÉCURITÉ

AICPA, ISO27001, VeriSign et SysTrust



RESPECT DES DONNÉES PRIVÉES

Respectez les exigences les plus strictes (dont celles de l'Union européenne, particulièrement de l'Allemagne, et du Japon).



APPROBATION GOUVERNEMENTALE

Pour toutes les agences des États-Unis



Étape 4

TRANSFORMEZ VOS UTILISATEURS EN ADEPTES

Pour interagir avec vos clients et employés, vous devez proposer une expérience mobile qui les incite à revenir.

Les services de plateforme cloud computing vous aident à optimiser vos applications de plusieurs façons.

IDENTITÉ

Comme les applications mobiles accèdent davantage aux données clients et entreprises, l'authentification et l'identification deviennent essentielles. Les utilisateurs font face à une prolifération de mots de passe, et les entreprises peinent à gérer sécurité et conformité. En prenant exemple sur les plateformes de réseaux sociaux grand public comme Facebook qui gèrent l'identification de leurs utilisateurs sur différents sites Internet, les entreprises doivent proposer une identification unique fonctionnant sur toutes leurs applications.

CONTRÔLE

Les entreprises doivent pouvoir facilement concevoir des rôles, des permissions et des profils, mais également restreindre l'accès à certaines informations et faire appliquer leurs stratégies de sécurité sur leurs applications mobiles. Elles doivent également pouvoir éliminer et effacer les données des terminaux égarés ou volés, ou encore personnaliser certains éléments du client mobile.

COMMUNICATION

Si votre application ne contient pas de flux de réseaux sociaux et ne permet pas non plus de publier sur un réseau social, vous passez à côté d'opportunités exceptionnelles d'interagir et de faire votre publicité, sans compter l'augmentation de productivité entraînée par les réseaux sociaux d'employés. Il est facile de voir les avantages du passage de vos applications, de votre intranet ou de vos produits à l'ère des réseaux sociaux. Assurez-vous donc de choisir une plateforme intégrant une fonctionnalité de réseaux sociaux.

TERMINAUX

Les marques, tailles et résolutions d'écran des terminaux mobiles évoluent de plus en plus vite. Votre plateforme d'applications cloud doit faciliter la prise en charge de ces terminaux. Choisissez des kits de développement suffisamment puissants pour vous permettre de développer des applications natives, hybrides ou HTML 5, pour iOS ou Android, en utilisant des assistants, des bibliothèques JavaScript et des outils.

Étape 5

LIBÉREZ VOS DONNÉES CLIENTS

Connectez vos clients, employés et partenaires avec les données et fonctionnalités dont ils ont besoin.

Les entreprises utilisent un large éventail d'applications, mais la plupart ne se transposent pas automatiquement dans le monde mobile. Les employés ne peuvent généralement pas accéder aux données provenant des RH, d'ERP, des systèmes financiers ou des applications métiers depuis leurs terminaux. Et les clients et partenaires n'ont pas d'accès rapide aux informations comme le statut des commandes, la livraison ou le processus de paiement.

La libération de vos données est primordiale pour les applications mobiles d'une entreprise. Les employés peuvent ainsi accéder à ce dont ils ont besoin pour travailler, et les clients peuvent interagir avec votre entreprise. Malheureusement, le transfert de données d'entreprise sur des applications mobiles nécessite généralement des intégrations, des middlewares et des API complexes, qui peuvent se révéler difficiles à manipuler.

Placez vos données clients dans le cloud en toute sécurité et rendez-les accessibles via des API mobiles ouvertes.



Services professionnels intégrés en matière de sécurité et d'identification pour protéger vos données clients



API RESTful standard pour accéder aux données clients sur le cloud



Intégrez une base de données en quelques minutes par un simple pointer-cliquer.



Gestion des fichiers : stockage et accès



Droit d'accès pour les utilisateurs afin de sécuriser entièrement la visibilité

Étape 6

FAITES DE VOS DÉVELOPPEURS DES DÉVELOPPEURS « MOBILES »

Vos développeurs ajoutent de la valeur à votre business lorsqu'ils créent des fonctionnalités permettant de devancer vos concurrents, pas quand ils sont occupés à maintenir des environnements logiciels ou à intégrer des systèmes.

Les services des plateformes d'applications cloud permettent facilement d'accéder et de protéger les données clients. Les développeurs peuvent créer une logique et des composants d'intégration des données à partir de la plateforme afin que le code soit en grande partie indépendant du terminal utilisé et qu'il s'exécute dans le cloud. Moins de temps et de ressources sont consacrés à la personnalisation du terminal, il est donc plus facile de prendre en charge plusieurs terminaux.

Des services de ce type peuvent aider tous les développeurs à créer des applications mobiles :

API REST SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Ajoutez rapidement des flux de réseaux sociaux et des fonctionnalités collaboratives aux applications

GÉOLOCALISATION

Améliorez vos applications en utilisant des informations géolocalisées

API REST MOBILES

Exploitez les protocoles web standard pour accéder aux données et services de l'entreprise, et pour faire respecter les politiques d'accès, les politiques de sécurité et les politiques communes sur tous les types de terminaux

CONTENEUR MOBILE D'ENTREPRISE

Ajoutez des fonctionnalités professionnelles, comme le stockage hors ligne sécurisé et l'authentification OAuth 2.0 ; les données stockées sur les terminaux sont chiffrées de manière sécurisée

GESTION MOBILE DES POLITIQUES DE L'ENTREPRISE

Appliquez les mesures de sécurité de votre entreprise aux applications mobiles grâce à des fonctionnalités comme l'authentification bifacteur, la protection des terminaux par code PIN et les changements réguliers de mot de passe, et activez ou désactivez l'accès de certains utilisateurs

SERVICES NATIFS DES TERMINAUX

Les applications peuvent utiliser l'appareil photo, la géolocalisation et les contacts grâce à un ensemble d'API standard ; vous pouvez facilement accéder aux fonctionnalités natives des terminaux ou aux données de l'entreprise grâce à un code JavaScript élémentaire

Étape 7

DÉMOCRATISEZ LE DÉVELOPPEMENT D'APPLICATIONS MOBILES

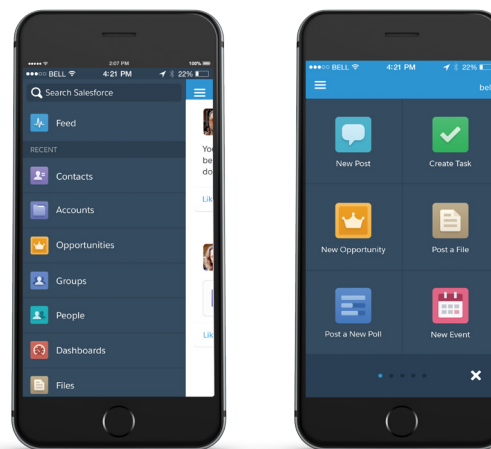
Et si vous pouviez permettre à vos utilisateurs métiers de développer leurs propres applications mobiles ?

Derrière l'enthousiasme actuel pour la mobilité se cache une dure réalité pour les leaders informatiques. Le fossé entre les demandes métiers et les applications livrées représente un déficit informatique d'un billion de dollars, qui se creuse chaque jour davantage et de plus en plus vite sous la pression de la mobilité.

Grâce aux solutions de gouvernance adéquates, aux outils de développement par glisser-déposer et à la gestion informatique centralisée, les utilisateurs métiers peuvent résoudre leurs propres problèmes professionnels et contribuer à réduire ce déficit. Une plateforme cloud computing permet aux utilisateurs métiers de créer rapidement des applications, de les déployer où ils le souhaitent et de faire des mises à jour instantanément, tout en laissant aux services informatiques la possibilité de contrôler l'accès aux données.

Les analystes peuvent personnaliser eux-mêmes leurs applications en quelques clics. Il suffit de savoir utiliser un tableur pour pouvoir créer des applications grâce aux outils de glisser-déposer, aux assistants et aux formulaires. Quelques clics suffisent pour créer la logique métier et automatiser les workflows, incorporer les composants de l'interface et générer automatiquement les mises en page.

Pour sécuriser les données, les champs et les applications, il suffit de définir des permissions en cochant quelques cases. Les analyses intégrées permettent une configuration rapide des rapports et des tableaux de bord. Et dans le cloud, les données sont constamment à jour.



« 75 % des entreprises du classement Fortune 500 s'efforcent actuellement de déployer des applications mobiles HTML 5. »

IBM Worklight 2014

Étape 8

PASSEZ RAPIDEMENT À LA LIBERTÉ MOBILE



*Devenez mobile dès maintenant avec App Cloud.
Ne laissez pas passer la révolution mobile !*

Plateforme existante



(6 à 12 mois)

App Cloud



Tous les services nécessaires pour développer rapidement des applications

Forte de plus de 16 années d'expérience dans le cloud, App Cloud optimise plus de 4,5 millions d'applications pour plus de 100 000 entreprises. Les nouveaux services mobiles fournissent tout ce dont vous avez besoin pour développer rapidement des applications mobiles pour vos clients et employés. Libérez vos données clients et de back-office, et travaillez sur les terminaux de votre choix.

REJOIGNEZ LA RÉVOLUTION

Si vous utilisez encore vos anciennes plateformes pour développer vos applications mobiles actuelles, vous perdez des ressources et un temps précieux.

Les applications développées avec ce niveau de complexité et cette infrastructure évoluent difficilement lors des pics d'utilisation, ne sont pas faciles à mettre à jour suivant les besoins de l'entreprise et se convertissent difficilement en applications mobiles et basées sur les réseaux sociaux. Le développement d'une application peut prendre plusieurs mois. Et après avoir traversé les étapes de conception, de développement, de test et de déploiement, votre idée risque d'être obsolète ou déjà disponible chez vos concurrents.

En développant des applications mobiles sur une plateforme cloud computing, vous pouvez transformer votre business.

Découvrez la plateforme App Cloud et rejoignez la révolution mobile dès aujourd'hui :

www.salesforce.com/fr/platform/mobile

