

## dossier de presse Orange Business Services

### les services IT mobiles



travailler partout, en mobilité, comme au bureau

contacts presse :

Sabrina Heinz, 01 56 03 13 21, [sheinz@i-e.fr](mailto:sheinz@i-e.fr)

Gwenaëlle Martin-Delfosse, 01 44 37 62 62, [gwenaelle.martindelfosse@orange-ftgroup.com](mailto:gwenaelle.martindelfosse@orange-ftgroup.com)

Nabila Kifouche, 01 44 37 67 71, [nabila.kifouche@orange-ftgroupe.com](mailto:nabila.kifouche@orange-ftgroupe.com)

## Sommaire

<b>I. la mobilité engendre de nouveaux besoins.....</b>	<b>3</b>
1. le marché de la mobilité.....	3
2. les besoins des entreprises.....	5
3. l'expertise d'Orange Business Services.....	5
<b>II. les solutions data pour travailler comme au bureau.....</b>	<b>7</b>
1. les solutions mail et Internet.....	7
2. Business Everywhere.....	8
3. les solutions data pour tablette.....	11
4. les solutions data 2 en 1 : sur le mobile et sur l'ordinateur portable.....	14
<b>III. les solutions de gestion d'équipement.....</b>	<b>16</b>
1. déploiement de Flotte Mobiles.....	16
2. service managé pour Smartphones BlackBerry®.....	17
3. Secure My Device.....	19
<b>IV. des applications métier pour la gestion d'équipes mobiles.....</b>	<b>20</b>
1. Mobile et Badge.....	20
2. Intervention en Temps réel.....	22
3. gestion des équipes mobiles.....	22
<b>V. des services pour entreprises à destination de ses clients.....</b>	<b>23</b>
Mobile Web Edition.....	23
<b>VI. pour aller plus loin.....</b>	<b>25</b>
1. une mise en place optimale et efficace.....	25
2. le conseil et le support Orange Business Services en continu.....	25
3. Business Everywhere : la convergence des savoirs-faire fixe, mobile et data.....	26

## I. la mobilité engendre de nouveaux besoins

### 1. le marché de la mobilité

La mobilité des collaborateurs est devenue un enjeu majeur et impacte l'organisation même des entreprises. La mondialisation, la recherche d'efficacité et d'un meilleur service client sont autant d'éléments qui ont déclenché l'adoption de nouveaux outils de travail engendrant ainsi de nouveaux usages et comportements de travail. Les nouvelles technologies de l'information et de la communication sont au cœur de cette transformation.

Quelques chiffres significatifs :

- 22 à 25 % des salariés sont nomades,
- plus de 25 % des salariés passent plus de la moitié de leur temps hors du bureau<sup>1</sup>.

#### ■ la croissance des terminaux mobiles

Le nombre d'utilisateurs mobiles en France est de 61,5 millions avec un taux de pénétration de 95,2 %.<sup>2</sup> Les smartphones dopent le marché de la donnée mobile. En 2009, le trafic data mobile a été multiplié par trois en Europe de l'Ouest avec 25,5 millions d'unités connectées fin 2009 dont 1,8 million en France. Le taux de pénétration des smartphones en Europe de l'Ouest est de 27,6 % en 2010 et de 24,1 % en France.<sup>3</sup>

En 2010, le marché de la 3G+ (WCDMA, HSPA...) devrait connaître un point d'inflexion : le taux de pénétration des terminaux associés dépassera les 20 % dans le monde, avec plus d'un milliard d'utilisateurs<sup>4</sup> et le marché mondial du Mobile Device Management est prévu d'augmenter de 80 % entre 2007 et 2013<sup>5</sup>. A ce stade, le marché devrait donc décoller.



<sup>1</sup> Données chiffrées FT Mai 2008

<sup>2</sup> ARCEP Observatoire trimestriel des communications électroniques (services mobiles) en France, mai 2010

<sup>3</sup> IDC, septembre 2009

<sup>4</sup> Ovum, fin 2009

<sup>5</sup> ABI Research

Révélateurs de cette tendance, les smartphones se répandent dans la population, particulièrement dans les entreprises. Ils modifient les usages des services mobiles et favorisent la croissance de la data. Toujours en 2010, le trafic de la data mobile devrait dépasser celui de la voix.

### ■ **le boom des applications mobiles**

En parallèle, les application stores (appstores) du grand public se déclinent de plus en plus en appstores dédiés au monde de l'entreprise. ABI Research estime à 6 milliards le nombre d'applications mobiles téléchargées en 2010 dans le monde contre 2,4 milliards en 2009.<sup>6</sup> Les applications métiers pour smartphone sont une demande croissante des entreprises. IDC estime que 60 % des entreprises en France ont au moins deux applications mobiles à gérer.<sup>7</sup> Au-delà de cela, en France l'usage du mail mobile est en plein essor avec plus de 50 % de croissance par an pour les entreprises.

L'évolution des ventes de terminaux mobiles et de smartphones a été de 24 % de 2008 à 2009, soit de 137,5 à 170 millions d'unités. L'évolution des livraisons de smartphones dans le monde a augmenté de 14 % en 2009 et de 20 % en 2010 et soit de 167 à 260 millions d'unités.<sup>8</sup>

Gartner estime que d'ici 2014, 90 % des propriétaires de smartphone téléchargeront des applications d'appstores, pour des besoins personnels comme professionnels.<sup>9</sup>

### ■ **la convergence des sphères personnelle et professionnelle**

L'usage des téléphones mobiles en entreprise est une tendance structurante qui est accompagnée par deux constantes majeures : 39 % des utilisateurs d'un mobile personnel l'utilisent pour des usages professionnels et 60 % des utilisateurs équipés d'un smartphone professionnel l'utilisent pour des usages personnels. Ces constantes créent un double impact pour l'entreprise : l'interpénétration des usages mobiles personnels et professionnels et une nouvelle problématique de sécurité.

<sup>6</sup> ABI Research

<sup>7</sup> IDC, août 2009

<sup>8</sup> IDC, novembre 2009

## 2. les besoins des entreprises

Aujourd’hui, les entreprises ont besoin de répondre aux nouveaux enjeux du marché de mobiles. Elles souhaitent faciliter la vie quotidienne des collaborateurs qui deviennent de plus en plus nomades et ont donc de plus en plus besoin des solutions mobiles permettant l’échange de données et de voix sur un réseau sécurisé et stable.

Les entreprises cherchent à améliorer la performance opérationnelle de l’entreprise, et notamment celle des acteurs suivants :

- les directions métiers, afin d’optimiser les processus métier en les rendant temps-réel grâce à la disponibilité des applications partout, tout le temps ;
- les gestionnaires et les DSI afin de gérer l’hétérogénéité des flottes, garantir la sécurité et la confidentialité des données, s’assurer de la disponibilité des terminaux, des applications, des services et optimiser les coûts.

Enfin, les entreprises veulent également développer de nouveaux services pour leurs clients afin de :

- valoriser la marque et se différencier à travers des services innovants ;
- développer de nouvelles sources de revenus et de croissance ;
- s’assurer de la disponibilité des services.

## 3. l’expertise d’Orange Business Services

### ■ le développement des réseaux hauts débits mobiles

Orange est classé 1<sup>er</sup> en couverture 2G et 3G pour sa couverture. Plus de 91 % de la population est couverte en 3G/3G+ dont 85 % des zones industrielles, 97 % des aéroports, 98 % des gares des communes avec moins de 5 000 habitants et 99 % des ports couverts en 3G+.

---

<sup>9</sup> Gartner, décembre 2008

Pour son réseau 2G, Orange Business Services est le leader incontournable avec 99,6 % de la population couverte en GSM/GPRS/EDGE dont 99 % des autoroutes, 98 % des routes nationales, et 97 % du littoral français couverts).

#### ■ les awards d'Orange Business Services

Lors des World Communication Awards 2009 (WCA), Orange Business Services a été récompensé comme « Meilleur Opérateur Mondial » pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive, « Meilleur Opérateur Mobile » pour la 3<sup>ème</sup> année, et « Meilleur Initiateur de Changement » pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive.



Orange Business Services a été également récompensé pour sa satisfaction client lors des World Record Award Telemark en 2008 ainsi qu'en 2009. Orange Business Services a été notamment classé, en 2010, parmi les leaders du « Magic Quadrant » des fournisseurs de services mobiles en Europe Occidentale. Ce rapport distingue Orange Business Services pour « sa capacité de mise en œuvre » et « l'exhaustivité de sa vision ».

Magic Quadrant for Pan-Western European Mobile Service Providers



Source : Gartner (2010)

## II. les solutions data pour travailler comme au bureau

### 1. Les solutions mail et Internet

#### Mail Basic

**Mail Basic** est l'offre de base pour accéder, sur le mobile, aux comptes mails professionnels et/ou personnels fournis par Orange, Free, Gmail, Yahoo ou Windows Live Hotmail.

#### Mail and Web

Compatible avec tous les systèmes de messageries, y compris d'entreprise, **Mail and Web** permet de traiter les mails et pièces jointes, la gestion de l'agenda, tâches et sur le smartphone. Cette solution permet également de surfer confortablement sur Internet grâce au haut débit mobile.

#### Business pour Smartphone

Cette option data illimitée tout en un permet d'accéder à Internet et à sa messagerie électronique en illimité depuis un smartphone. Grâce à la 3G+, l'utilisateur surfe confortablement et peut traiter ses e-mails en toute liberté. 100 SMS sont inclus pour communiquer efficacement et rapidement ainsi que de 100 heures de connexion aux hotspots Orange wifi access pour une navigation encore plus rapide et conviviale.

Pour suivre l'actualité en temps réel, le Pass TV est inclus. Celui-ci permet l'accès à plus de 60 chaînes de télévision et plus de 3500 vidéos.

Est inclus également un accès illimité à **Orange Maps**, véritable application de navigation GPS pour mobiles. Au programme : localisation, itinéraires avec info trafic et alertes radar, guidage vocal en modes piéton et routier, recherche de points d'intérêt autour de votre position, etc.

#### L'option Orange Business pour iPhone

L'option Orange Business pour iPhone permet de profiter pleinement des fonctionnalités d'un iPhone 4, iPhone 3G S ou iPhone 3G, en supplément d'une solution voix. Cette option donne

accès à Internet, ses mails et à sa Messagerie vocale visuelle en illimité. De plus, elle offre l'option totale TV, Orange Maps et des connexions illimitées depuis les 30 000 hotspots Wifi access d'Orange.

### zoom sur...

Orange Maps est une application mobile de cartographie, de guidage GPS et de recherche de points d'intérêts. Elle est utilisable en mode piéton ou en voiture dans 26 pays européens.

## 2. Business Everywhere

Lancée en 2004 en France, pour les utilisateurs de PC portables, la gamme **Business Everywhere** :



### Metarom

Spécialiste des arômes alimentaires, basé en Picardie, Metarom, qui compte cinq filiales dans le monde, a choisi le forfait illimité de **Business Everywhere** pour équiper ses commerciaux.

En permanence sur le terrain, ils avaient besoin d'accéder, où qu'ils soient, à leur système d'information pour lire leurs mails et utiliser leurs applications métiers.

- a été la **première offre de convergence intégrée** proposée par un opérateur dans le monde ;
- favorise la **flexibilité du temps de travail** : l'accès à distance permet aux salariés de se connecter en dehors du bureau et d'organiser au mieux leur temps de travail pour une meilleure efficacité ;
- est **bénéfique pour l'environnement** : l'accès aux ressources de l'entreprise pour les collaborateurs nomades permet d'optimiser leurs déplacements et de contribuer ainsi à réduire les émissions de CO<sub>2</sub> et la consommation d'énergie.

Faciliter la vie des entreprises et de ses salariés, fluidifier la communication en interne et en externe, c'est possible avec Business Everywhere. Une urgence pour l'envoi d'un fichier avant de prendre un vol ? Un besoin de se connecter à l'intranet de son entreprise depuis chez soi ? Orange Business Services, opérateur intégré, déploie tout son savoir-faire dans ses solutions de mobilité, qui permettent, à tout moment, de retrouver son environnement de travail dans des conditions optimales de simplicité et de sécurité.

Orange Business Services est en mesure de cibler les besoins de chacun, de la TPE jusqu'à la multinationale, en proposant des solutions adaptées et personnalisées. Avec Business Everywhere, les collaborateurs nomades peuvent désormais accéder via leur PC/MAC

portables ou leur PDA communiquant à leur environnement de travail **dépends tous les réseaux d'accès : 3G+, 3G, EDGE, GPRS, Wi-Fi, ADSL et RTC.**

Business Everywhere repose sur l'expertise d'Orange Business Services dans l'intégration des réseaux à haut débit, le développement de logiciels et le service client.

Grâce à la complémentarité des réseaux, Business Everywhere, via une interface d'utilisateur unique, permet à l'utilisateur de bénéficier du meilleur débit disponible en France et à l'international.

Pour plus d'informations sur Business Everywhere : <http://www.orange-business.com/fr/entreprise/mobilite/echanger/business-everywhere/>

le nouvel espace Business Everywhere

« **Mon espace Business Everywhere** » est un portail personnalisable, accessible depuis le logiciel de connexion ou directement sur [www.my-be.fr](http://www.my-be.fr). Il permet d'accéder aux actualités en temps réel (trafic, bourse, météo, sport, blog) et de concevoir sa page d'informations pour en faire une veille de son secteur d'activité, consultable à tout moment.

les packs Business Everywhere

Destiné aux entreprises disposant d'un réseau IP VPN managé par Orange Business Services, **les packs Business Everywhere** permettent aux collaborateurs de retrouver en mobilité leur environnement de travail sur leurs PC et d'utiliser les services de voix et de conférence sur IP. La solution est managée par les experts d'Orange Business Services qui accompagnent l'entreprise dans le déploiement et la supervision de l'offre : gestion de la connexion sécurisée, installation et supervision de la passerelle d'accès sécurisée au VPN du client, etc. Les packs Business Everywhere se déclinent en packs monde et en packs France avec de nombreuses options au choix, selon les besoins.

Pour plus d'informations sur les packs Business Everywhere : <http://www.orange-business.com/fr/entreprise/mobilite/echanger/business-everywhere/be-packs/>

## les forfaits Business Everywhere

**Les forfaits Business Everywhere** est une offre pour se connecter au SI via le système d'accès sécurisé déjà mis en place par son entreprise ou via un simple accès internet. La gamme de forfaits Business Everywhere se décline en 2 types de forfaits : illimités et au volume, pour se connecter à partir d'un PC portable, d'un MAC ou d'un PDA communicant.

### ■ pour un usage très occasionnel du réseau 3G3G+ et un usage régulier/intensif du wifi

Le Forfait BE Basic, avec un abonnement à prix « mini », permet de bénéficier de façon illimitée à tous les hotspots wifi access d'Orange. Il offre l'avantage d'accéder au réseau 3G/3G+ pour les besoins occasionnels .

### ■ pour un usage temporaire et/ou de découverte de la solution

Le forfait Business Everywhere Libre accès, permet le travail en mobilité pour faire face à des besoins ponctuels (salons, séminaires...) et tester les bénéfices de l'offre Business Everywhere. Il offre jusqu'à 3 mois de connexion (le mois en cours + 2 mois de connexion) et la possibilité de résilier sans pénalité à la fin de la période de découverte.

Il bénéficie d'une tarification préférentielle sur les 10 premiers Mo consommés lors des séjours courts ou imprévus en Europe, grâce au pass jour Europe par défaut sur la ligne.

### ■ pour un usage modéré ou irrégulier

Un forfait au volume avec l'option optima incluse : 4 paliers de 15 Mo, 300 Mo, 300, 1,2 Go et illimité (au-delà de 1,6 Go, sans limite de durée, avec facturation au volume réel échangé). La facture s'ajuste automatiquement chaque mois sur le palier le plus proche de la consommation.

Le forfait au volume comprend les connexions en France métropolitaine sur les réseaux GPRS/EDGE/3G et 3G+.

Il bénéficie d'une tarification préférentielle sur les 10 premiers Mo consommés lors des séjours courts ou imprévus en Europe, grâce au pass jour Europe par défaut sur la ligne.

■ pour un usage régulier ou intensif

- en France métropolitaine

Le forfait Business Everywhere illimité, permet de se connecter autant que l'on souhaite, sans limitation de durée (principe de fair use à 3Go) et offre une maîtrise de la facture.

- les connexions à l'étranger

Comme les forfaits libre accès et Ajustable, il bénéficie également de la tarification préférentielle grâce au pass jour Europe par défaut de 10Mo/jr à 5€ht.

Pour des usages plus importants, les forfaits Orange Travel permettant de bénéficier de tarifs préférentiels correspondants.

- pour un usage régulier ou intensif en France métropolitaine et en Europe

Le forfait Business Everywhere Premier, en plus d'offrir un accès illimité aux réseaux 3G /3G+ (dans la limite d'un usage raisonnable de 5Go) et aux accès wifi d'Orange, permet une économie réelle sur les communications data en Europe et un accompagnement privilégié des clients par une équipe dédiée d'experts . Orange Premier c'est, en plus , 30Mo de roaming sur la zone Europe (Europe des 27+ DOM + Liechtenstein + Island + Norvège) inclus dans le forfait (puis au-delà, une facturation ajustable sur les paliers supérieurs de l'option europe ajustable) et l'assistance et le SAV d'orange Premier.

Pour plus d'informations sur les forfaits Business Everywhere : <http://www.orange-business.com/fr/entreprise/mobilite/echanger/business-everywhere/forfaits-business-everywhere/>

### 3. les solutions pour tablette

#### 3.1 les solutions data pour tablette seule

Business Initial pour tablette



**Business initial** pour tablette donne un accès illimité à l'Internet mobile (3G+ et EDGE) et au WIFI d'Orange pour naviguer sur le web, traiter ses e-mails et échanger des données depuis sa

tablette tactile. Prête à l'emploi, la solution comprend les communications et, selon le type de tablette, une carte SIM ou Micro SIM data only dédiée. A l'étranger, elle permet d'accéder aux réseaux mobiles de nos partenaires.

### 3.2 les solutions pour mobile

#### Performance Pro pour iPhone

**Performance Pro pour iPhone** propose de la voix et de la data adaptées aux fonctionnalités d'un iPhone 4, iPhone 3G S ou iPhone 3G. Il se base sur un forfait ajustable avec Optima inclus et des appels illimités de 6h et 20h du lundi au samedi vers les fixes et les mobiles Orange. Les appels vers les fixes et mobiles en zone Europe sont au tarif national. L'offre comprend 100 MMS et l'envoi de SMS en illimité..

Performance Pro pour iPhone donne un accès illimité à internet, à ses mails et à la messagerie vocale visuelle. De plus, elle offre l'option totale TV, Orange Maps et des connexions illimitées depuis les 30 000 hotspots Wifi Access d'Orange.

Ce forfait est également disponible en version **illimité tous opérateurs 24/7**. Auquel cas les communications sont illimitées vers les téléphones fixes et mobiles de tous les opérateurs situés en France métropolitaine, 24h/24 et 7j/7. Ainsi que vers les opérateurs de la zone Europe. La VoIP est en option et **gratuite pour la version 24/7**.

#### Performance Pro Mail

Cette offre propose un forfait ajustable avec Optima inclus et des appels illimités de 6h à 20h du lundi au vendredi vers les fixes nationaux et les mobiles Orange ou vers les fixes métropolitains et les mobiles tous opérateurs 24/24 et 7/7.

Les appels vers les fixes et mobiles en Europe sont décomptés du forfait au tarif national ou à illimités 24/24 et 7/7..

**Performance Pro mail** inclus également le SAV échange flash et un accès illimité aux mails pour utiliser la messagerie en mode push ou avec les solutions Orange mail IS ? ou BlackBerry® d'Orange World.

Ce forfait est également disponible en version **illimité tous opérateurs 24/7**. Auquel cas les communications sont illimitées vers les téléphones fixes et mobiles de tous les opérateurs situés en France métropolitaine, 24h/24 et 7j/7. Ainsi que vers les opérateurs de la zone Europe.

#### Performance Pro pour smartphone

**Performance Pro pour smartphone** permet d'exploiter de façon optimale les capacités de son smartphone. Il se compose d'un forfait ajustable avec Optima inclus et des appels illimités de 6h et 20h du lundi au samedi vers les fixes et les mobiles Orange. Les appels vers les fixes et mobiles en zone Europe sont au tarif national. L'offre inclus 100 MMS et l'envoi de SMS en illimité.

Performance Pro pour smartphone offre un accès illimité à internet, à ses mails et à la messagerie vocale visuelle. De plus, il permet l'accès à l'option totale TV, Orange Maps et des connexions illimitées depuis les 30 000 hotspots Wifi Access d'Orange.

Ce forfait est également disponible en version **illimité tous opérateurs 24/7**. Auquel cas les communications sont illimitées vers les téléphones fixes et mobiles de tous les opérateurs situés en France métropolitaine, 24h/24 et 7j/7. Ainsi que vers les opérateurs de la zone Europe.

La VoIP est en option et **gratuite pour la version 24/7**.

#### 3.3 les solutions pour tablette

##### l'option duo pour tablette

**L'option duo pour tablette** est conçue pour échanger des données depuis son téléphone mobile et/ou sa tablette tactile. En fonction du contexte, des besoins et du confort de consultation souhaité, on utilise le terminal de son choix, voire les deux. L'option duo pour tablette offre un accès illimité à Internet pour naviguer sur le web, traiter ses e-mails. Outre le trafic data, la solution comprend la fourniture d'une carte SIM ou Micro SIM adaptée à la tablette tactile. De plus, elle offre l'accès à Orange maps, aux SMS et à l'option totale TV en illimité ainsi qu'à la messagerie vocale visuelle pour consulter ses messages vocaux simplement et rapidement.

le forfait Performance pro pour tablette

Ce forfait permet de bénéficier d'un accès illimité à Internet pour naviguer sur le web et traiter les e-mails depuis le téléphone mobile et sa tablette tactile ou un ordinateur portable. Il comprend, entre autre, l'application Orange Maps, l'envoi de SMS et 60 chaînes de télévision en illimité. Une messagerie vocale visuelle est disponible pour consulter ses messages vocaux simplement et rapidement.

Du lundi au samedi de 6 heures à 20 heures, les communications vers les téléphones fixes et les mobiles Orange en France métropolitaine sont illimitées.

Pour les communications non comprises dans les illimités, un forfait ajustable est disponible.

Enfin, les appels vers les fixes et mobiles de la zone Europe sont décomptés du même forfait au prix d'un appel national.

Ce forfait est également disponible en version **illimité tous opérateurs 24/7**. Auquel cas les communications sont illimitées vers les téléphones fixes et mobiles de tous les opérateurs situés en France métropolitaine, 24h/24 et 7j/7. Ainsi que vers les opérateurs de la zone Europe.

La VoIP est en option et **gratuite pour la version 24/7**.

#### 4. les solutions data 2 en 1 : sur le mobile et sur l'ordinateur portable

##### Mail & Connect

**Mail and Connect** donne un accès data illimité au mobile et à l'ordinateur portable via l'usage modem.

##### **Mail and Connect : quand le téléphone mobile sert de clé 3G+ à l'ordinateur**

Avec Mail and Connect, il est possible d'utiliser son smartphone pour naviguer sur Internet, traiter ses emails ou accéder à l'Intranet de l'entreprise. Mail and Connect permet aussi, selon le besoin, d'utiliser son téléphone mobile comme un modem : l'ordinateur portable est alors connecté à l'Internet mobile avec le confort d'un grand écran et d'un vrai clavier pour naviguer sur Internet, traiter ses dossiers en temps réel, retravailler ses présentations, accéder aux applications de l'entreprise...

Mail and Connect est une solution tout compris à un prix attractif permettant de disposer d'une option de data en illimité, pour tous les usages data depuis son mobile, qu'il soit utilisé comme terminal ou comme modem. La gestion des services est ainsi simplifiée tout en réduisant les coûts. Les mails et l'accès à Internet sont illimités.

Cette offre comprend 100 SMS et 100 MMS par mois mais aussi 100 heures de connection en Wi-Fi sur hotspots Orange en France Métropolitaine. L'application Orange Maps en illimité y est également inclue.



Pour plus d'informations : <http://www.orange-business.com/fr/entreprise/mobilite/echanger/mail-mobile/mail-and-connect/index.html>

### Duo Everywhere

Mail et Internet en illimité sur le mobile et l'ordinateur portable.

#### Duo Everywhere : deux cartes SIM utilisables simultanément, mais un seul abonnement

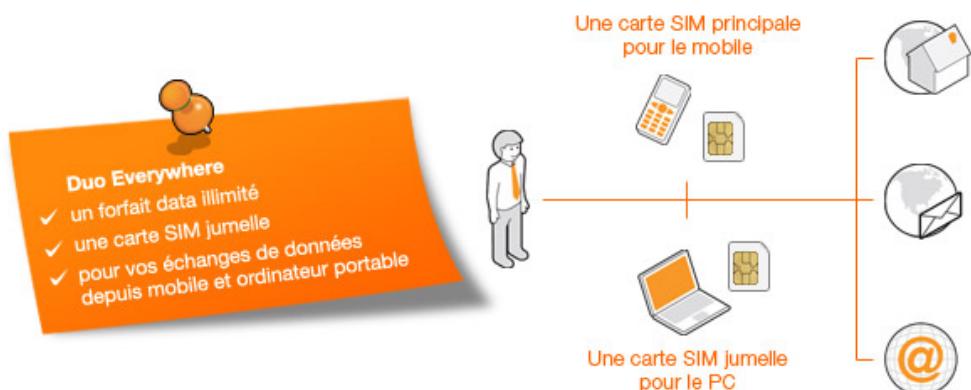
Fournie avec deux cartes SIM, une pour le smartphone et une pour le PC (à insérer dans la clé 3G+ ou directement dans l'ordinateur si celui-ci intègre un module 3G+"), **Duo Everywhere**

permet au collaborateur nomade de se connecter à Internet en illimité, depuis son téléphone mobile et son ordinateur portable, où qu'il soit en France métropolitaine.

La qualité et la performance du réseau haut débit mobile d'Orange permettent de travailler aussi rapidement et confortablement que depuis le bureau : réception des mails, accès à Internet et à l'intranet pour retrouver un fichier ou encore transférer des données.

Grâce à la deuxième carte SIM, le smartphone reste totalement disponible pendant une connexion depuis l'ordinateur portable, ce qui garantit un grand confort d'utilisation.

Le forfait comprend 100 SMS et 100 MMS par , la connection en Wi-Fi sur hotspots Orange et la messagerie vocale visuelle.



Pour plus d'informations : <http://www.orange-business.com/fr/entreprise/mobilite/echanger/mail-mobile/duo-everywhere/index.html>

### III. les solutions de gestion d'équipement

#### 1. Déploiement de Flotte Mobiles

Des experts prennent en charge le déploiement de la flotte de mobiles Orange du client, pour un déploiement opéré dans les meilleures conditions.



## un chef de projet dédié

Un chef de projet dédié aide à la préparation logistique du déploiement : dates, lieu, planning de distribution, collecte des informations nécessaires, communication auprès des salariés de votre entreprise...

Déploiement de Flotte Mobiles propose deux prestations à la carte : le déploiement de flotte standard et le déploiement de flotte VIP.

Avec le déploiement de flotte standard, les mobiles sont remis en mains propres à chaque collaborateur, carte SIM activée.

Avec le déploiement de flotte VIP, les collaborateurs les plus exigeants se voient remettre un mobile prêt à l'emploi directement dans leur bureau.

## des services optionnels pour aller plus loin

En fonction de ses besoins, l'entreprise peut choisir l'un ou l'autre des services optionnels suivants : recyclage des anciens mobiles, copie des contacts de l'ancienne carte SIM de votre collaborateur sur sa nouvelle carte SIM Orange.

## 2. Service Managé pour Smartphones BlackBerry®



Orange Business Services a lancé **Service Managé pour Smartphones**

**BlackBerry®**, un service externalisé en mode SaaS de gestion de flottes de terminaux BlackBerry®. En plus d'un ensemble d'applications mobiles (email, calendrier, Internet et autres applications métier de l'entreprise), Service Managé pour Smartphones BlackBerry® a pour objectif de fournir une console d'administration Web pour gérer à distance ses flottes de terminaux et répondre ainsi aux besoins des entreprises, de la PME à la multinationale.

Ce service tire parti des fonctionnalités et des capacités avancées de sécurité de BlackBerry® Enterprise Server, hébergé et managé par Orange Business Services.

## ■ optimiser la gestion de la flotte et mieux accompagner les utilisateurs nomades

Avec Service Managé pour Smartphones BlackBerry® d'Orange Business Services, le gestionnaire de flottes peut administrer à distance les smartphones BlackBerry®® de ses collaborateurs. Les fonctionnalités incluses dans le service permettent notamment à une entreprise de :

- connaître la configuration de chaque terminal (mémoires, fichiers, programmes installés...)
- gérer à distance l'évolution du parc de smartphones et envoyer des messages à l'ensemble de la flotte
- installer et mettre à jour des applications
- bloquer le terminal et supprimer des données en cas de vol ou de perte
- appliquer la politique de sécurité de l'entreprise de façon homogène au niveau de la flotte.

## ■ un service managé, sécurisé et avec une haute disponibilité

Le service est entièrement intégré dans l'environnement de réseau privé virtuel (VPN) de l'entreprise et il est basé sur une infrastructure hébergée et exploitée dans les data centers d'Orange Business Services. Il tire parti des avantages de l'architecture de sécurité de BlackBerry® Enterprise Server pour protéger le contenu et authentifier les utilisateurs.

De plus, ce service offre un haut niveau de qualité de service et de disponibilité. Il existe ainsi trois niveaux de service (standard, étendu et premium) selon le nombre d'utilisateurs de smartphones BlackBerry®® et le degré de disponibilité demandé.

Orange Business Services propose un accompagnement sur mesure aux entreprises en se chargeant de la maintenance et de l'assistance aux administrateurs. Les entreprises peuvent également disposer en option d'un accompagnement par un chef de projet pour la phase de déploiement du service, ainsi qu'un responsable service client dédié. Afin d'accompagner les utilisateurs nomades, Orange Business Service propose aussi en option une hotline dédiée et bilingue (français et anglais) accessible 24h/24 et 7j/7.

#### ■ une offre sans investissement

Service Managé pour Smartphones BlackBerry® est une offre en mode SaaS, c'est-à-dire qu'elle ne nécessite pas investissement de la part de l'entreprise que ce soit dans une nouvelle infrastructure de serveurs ou dans de nouvelles compétences opérationnelles.

La tarification est particulièrement souple avec un abonnement mensuel par utilisateur, qui permet au client de gérer aisément les évolutions de la flotte des utilisateurs et d'optimiser ses coûts.

Pour plus d'informations sur Service Managé pour Smartphones BlackBerry® :

<http://www.orange-business.com/fr/entreprise/real-times/solutions-it/infrastructures/service-manage-smartphone-BlackBerry®/>

### 3. Secure My Device

Pour répondre aux différentes politiques globales de sécurité des entreprises, Orange Business Services propose une personnalisation et un renforcement des niveaux de sécurité.

**Secure My Device** est une offre de sécurité complète pour les PC fixes et portables.

En complément de Business Everywhere, Orange Business Services a lancé Secure My Device une gamme complète et intégrée de logiciels de sécurité pour protéger les données de l'entreprise contre les virus ou les tentatives d'intrusion depuis Internet. À destination des TPE et des PME, Secure My Device offre un niveau de sécurité optimal pour les PC fixes ou portables.

#### un service 5 en 1 !

Avec Secure My Device, les entreprises disposent d'une seule et même solution pour **protéger** les ordinateurs de l'ensemble des risques liés à l'utilisation d'Internet.

Elle couvre ainsi cinq besoins majeurs :

- un **anti-virus** pour protéger le PC des virus les plus récents ;

- un **anti-spam** pour analyser tous les messages au travers d'un filtre automatique et personnalisable ;
- un **firewall** pour prévenir les tentatives d'intrusion ;
- un **anti-spyware** pour détecter et éradiquer les logiciels suspects installés ou en cours d'installation ;
- un **anti-dialer** pour contrôler les accès distants à des programmes malveillants sur des numéros surtaxés.

Simple d'installation et d'utilisation, Secure My Device est transparent pour l'utilisateur : la solution se lance automatiquement au démarrage de Windows et se met à jour si besoin à chaque nouvelle connexion.

Pour plus d'informations sur Secure My Device : <http://www.orange-business.com/fr/entreprise/mobilite/echanger/secure-my-device/att00012884/caracteristiques.html>

## IV. des applications métier pour la gestion d'équipes mobiles

### 1. Mobile et Badge

Pour répondre aux besoins des services à domicile, Orange Business Services a lancé **Mobile et Badge**. L'application métier Mobile et Badge d'Orange Business Services repose sur la technologie sans contact **Near Field Communication (NFC)**, sur laquelle Orange Business Services a été précurseur. Elle permet d'échanger des données à très courte portée à l'aide de son téléphone mobile,

simplement en l'approchant d'une puce communicante appelée « tag » ou « cible ».

Grâce à l'application Mobile et Badge téléchargée sur son mobile, l'employé dispose d'un outil léger,



pratique et simple d'utilisation pour communiquer avec son entreprise et assurer la traçabilité de ses interventions. Il signale le début de sa mission en activant la fonction « j'arrive » sur son application. Il lui suffit ensuite de passer son téléphone mobile devant la « cible » pré installée chez le client pour que l'information soit transmise à son entreprise via les réseaux mobiles. Dès son intervention achevée, il active la fonction « Je pars » et complète si nécessaire un compte-rendu succinct de son activité.

### ■ optimiser la gestion opérationnelle des équipes

Grâce à Mobile et Badge, l'employé a la possibilité de consulter à tout moment son plan de charge en utilisant la fonction « planning ». Si son programme est modifié, il est mis à jour automatiquement sur son terminal.

Cette solution est particulièrement adaptée pour le suivi des prestations des entreprises de services à la personne (garde d'enfants à domicile, ménages, soutien scolaire...) mais également pour d'autres secteurs comme le nettoyage industriel (contrôle d'hygiène), la sécurité (rondiers) ou bien le bâtiment (feuilles de temps par équipe), etc.

Cette application garantit une meilleure communication entre l'entreprise et ses équipes terrain. D'une part, la modification du planning en temps réel offre davantage de souplesse. D'autre part, les traces horaires et les comptes-rendus envoyés directement à l'entreprise permettent de réduire les coûts opérationnels de traitement et de saisie. Des économies sont ainsi réalisées et la qualité des services est améliorée.

Avec Mobile et Badge Orange Business Services fournit une solution complète intégrant : le terminal, l'application, l'accès mobile et le trafic. Mobile et Badge est exclusivement téléchargeable sur les mobiles disposant de la technologie NFC tels que le **Samsung Player One Cityzi** et le **Sagem Cosy Phone** (pour fin été 2010). L'application Mobile et Badge est disponible avec tous les forfaits voix d'Orange et inclut 1,5 Mo de trafic données.

#### Orange Business Services récompensé lors du Salon IP Convergence 2010

« Orange Mobile et Badge : innovation technologique de l'année dans les communications d'entreprises »

Orange Business Services devient précurseur dans l'usage des technologies NFC.

Les Tags ou cibles NFC fournis par Connecthing sont disponibles sur la boutique en ligne [ciblespro.com](http://ciblespro.com).

Pour plus d'informations :

<http://www.orange-business.com/fr/entreprise/mobilite/echanger/applications/mobile-badge/att00020987/options.html>

## 2. Interventions Temps réel

Cette solution permet de gérer les interventions chez les clients sont en temps réel et de rendre l'entreprise plus réactive. L'activité des équipes nomades est pilotée depuis une interface web installée sur le poste du manager et une interface mobile sur le PDA de l'utilisateur.

L'interface web installée sur le poste du manager permet :

- la gestion du planning des équipes
- la création des formulaires électroniques utilisés pour les compte-rendus d'intervention (texte, photo, signature...)
- la conduite d'activité des utilisateurs : planification et suivi en temps réel

L'interface mobile sur le PDA e l'utilisateur permet :

- la réception des rendez-vous clients en temps réel
- la saisie des éléments constituant le rapport d'intervention ou de rendez-vous client
- la saisie des éléments de facturation

## 3. Gestion des équipes mobiles



EDF SEI Corse

**La gestion des équipes mobiles** permet aux entreprises de suivre l'intervention d'une équipe, en temps réel, depuis l'émission de la demande jusqu'à son traitement. Cette offre s'adresse particulièrement aux entreprises nécessitant l'intervention d'agents de maintenance sur le terrain.

Afin d'améliorer l'efficacité des équipes d'entretien du réseau de distribution, EDF SEI Corse a opté pour la solution de gestion d'équipe mobile d'Orange Business Services pour effectuer un suivi des actions. La solution comprend un système embarqué sur les PDA des agents, une récupération automatique des fiches incidents et un suivi en temps réel de l'avancé des travaux.

Un superviseur en back office a accès aux informations grâce à la géo localisation des équipements et des terminaux des intervenants. Il peut ainsi suivre l'avancement des interventions et effectuer un tableau de reporting. A la fin de chaque intervention, un compte-rendu est envoyé. Le back office est accessible depuis un navigateur Web.

Cette solution réduit les temps administratifs et optimise les tournées des techniciens grâce à une meilleure gestion des plannings d'intervention.

## V. des services pour entreprise à destination de ses clients finaux

### Mobile Web Edition



Orange Business Services met la communication sur mobile à la portée de toutes les entreprises avec **Mobile Web Edition**, une solution innovante et tout en un basée sur la technologie flashcode pour accéder à des sites Web mobiles via un terminal mobile. Cette solution comprend : la création du flashcode, la conception et l'hébergement de sites mobiles.

Acteur précurseur dans le flashcode (appelé aussi code barre intelligent 2D ou tag), Orange Business Services lance sa première offre packagée permettant à la fois de créer des sites Web mobiles et d'y associer des flashcodes pour se connecter. L'ambition est de rendre accessible à toutes les entreprises le potentiel de communication promotionnelle et commerciale offert par cette technologie.



Disneyland Paris

Dans le cadre de son partenariat historique avec Orange, Disneyland Paris a retenu **Orange Business Services** pour la création d'un portail mobile accessible via une solution flashcode. **Orange Business Services** a assuré le conseil, l'accompagnement et l'intégration technique de la solution pour Disneyland Paris.

#### ■ offrir une solution simple et accessible

Mobile Web Edition repose sur une interface Web accessible par l'entreprise via un identifiant et un mot de passe. Ce service se compose de deux briques distinctes permettant de créer et de gérer :

- des sites Web mobiles : Orange Business Services a développé un outil de création de site simple et didactique ne nécessitant aucune compétence technique spécifique. Il

permet ainsi à toutes les entreprises de mettre en place leur site mobile. Les derniers standards de la communication mobile comme les flux RSS, la vidéo ou la photo sont disponibles ;

- les flashcodes : l'entreprise peut générer directement les flashcodes dont elle a besoin depuis un outil dédié. Intuitif, il permet de les créer et de les associer à son site Web mobile ou à l'une de ses pages.

Une fois le site Web relié au flashcode, il suffit de scanner ou de photographier ce dernier avec son téléphone mobile pour se connecter directement au site Web. Les flashcodes peuvent être apposés sur tous les supports de communication : brochure, affiche, prospectus, PLV... Simple à déployer, la solution Mobile Web Edition ne nécessite la mise en place d'aucune infrastructure complémentaire.

#### ■ **s'adapter aux besoins de communication de l'entreprise**

Pour les entreprises, Mobile Web Edition est l'opportunité de disposer d'un nouveau levier de promotion et de communication sur mobile. Avec cette solution, les entreprises créent leurs flashcodes et leurs sites en fonction de leurs besoins. Elles peuvent ainsi mettre en place un site mobile vitrine pérenne, en valorisant certaines rubriques à un moment spécifique, ou encore développer des sites événementiels liés à des opérations ponctuelles.

Orange Business Services a conçu une tarification attractive adaptée aux besoins de l'entreprise et aux usages offerts par la technologie flashcode. Le tarif dépend du nombre de flashcodes souscrits et de la durée d'hébergement et d'exploitation du site mobile.

Pour plus d'informations sur Mobile Web Edition : <http://www.orange-business.com/fr/entreprise/une/a-la-une/actus-promos/mobile-web-edition/index.jsp>

## VI. pour aller plus loin

Pour permettre aux entreprises d'accélérer et d'optimiser la mise en place de leur solution de nomadisme, pour garantir aux utilisateurs une prise en main rapide de la solution, Orange Business Services propose tout un éventail de services et d'accompagnement autour de Business Everywhere.

### 1. une mise en place optimale et efficace

Orange Business Services a mis au point un programme de mise en place de **Business Everywhere** permettant à l'entreprise de mobiliser un minimum de ressources en interne pour un déploiement dans les meilleurs délais.

- Un engagement sur les délais : une date de lancement et de fin de déploiement
- Un chef de projet planifie avec le client, et pilote le déploiement
- Des formations personnalisées, individuelle ou en groupe sur site pour installer et accompagner les utilisateurs

### 2. le conseil et le support Orange Business Services en continu

Afin que l'entreprise puisse optimiser la gestion de ses solutions, Orange Business Services propose des prestations de suivi.

#### ■ des équipes Orange Business Services dédiées pour accompagner le gestionnaire

Le Responsable Service Client, interlocuteur privilégié et unique du gestionnaire, fournit à l'entreprise toutes les données nécessaires à l'optimisation du parc : analyse régulière des usages des flottes et des utilisateurs (consommation, volumes transférés...), tableau de bord mensuel et bilan annuel.

### ■ assister les utilisateurs au quotidien

Pour garantir aux nomades un service continu, Orange Business Services propose une **Hot Line Utilisateurs** spécialement conçue pour Business Everywhere.

Les utilisateurs peuvent appeler la Hot Line pour obtenir un conseil ou une assistance à l'utilisation de Business Everywhere, quel que soit le type de connexion. De leur côté, les gestionnaires sont tenus informés des appels passés par leurs utilisateurs grâce à un reporting régulier.

## 3. Business Everywhere : la convergence des savoir-faire fixe, mobile et data

Business Everywhere, première offre de convergence, démontre concrètement qu'Orange Business Services est un opérateur intégré. Cette stratégie s'illustre par le lancement de services innovants et de solutions de communications intégrées, basées sur l'interopérabilité des réseaux et des services, tout en focalisant ses efforts sur trois points cruciaux : la fiabilité et la sécurité du réseau, ainsi que la qualité de service.

### ■ le développement de Business Everywhere en Europe

Fort de son implantation européenne, Orange Business Services commercialise Business Everywhere auprès des professionnels, des PME et grandes entreprises en France, en Pologne, en Grande-Bretagne, en Roumanie, en Slovaquie, en Espagne, en Belgique, en Suisse... Orange Business Services propose également des solutions sur-mesure et sans couture reposant sur un réseau privé IP VPN.

### ■ la convergence au cœur des entreprises

Orange offre un panorama de solutions convergentes pour les entreprises qui intègre les solutions mobiles et les solutions fixes.

Pour plus d'information sur les solutions convergentes, veuillez consulter le dossier de presse à  
<http://www.orange-business.com/fr/presse/dossiers/convergence.html>