

TABLETTE EN ENTREPRISE

UTILISATION ET ATTENTES

Une étude

Panasonic



Septembre 2014

SOMMAIRE

1	Introduction	2
1.1	Présentation de l'étude	3
1.2	Malgré une utilisation croissante en entreprise, la tablette est considérée comme très perfectible par les DSI	3
1.3	A propos de Panasonic System Communications Company Europe	4
1.4	A propos de NetMediaEurope	4
2	Utilisation de la tablette et projets	5
2.1	La tablette se diffuse rapidement dans les entreprises	6
2.2	De plus en plus d'applications stratégiques sont accessibles depuis les tablettes	8
2.3	Les DSI jugent très perfectibles les tablettes	9
2.3.1	Les principales faiblesses portent sur la connectique, la durée de garantie, la fragilité du matériel et les coûts d'utilisation	9
2.3.2	Les coûts indirects associés aux tablettes sont montrés du doigt	10
3	Les attentes des DSI concernant les tablettes	11
3.1	Un fort intérêt pour des tablettes plus résistantes	12
3.2	Des améliorations souhaitées s'agissant des batteries	13
3.3	Une forte demande pour une connectique "sur mesure"	14
3.4	De nombreuses attentes concernant la garantie constructeur	15
3.5	Une forte appétence pour des services additionnels liés à la sécurité et à l'administration des tablettes	16

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 :	Structure de l'échantillon interrogé	3
Graphique 2 :	Pénétration de la tablette selon la taille des entreprises	6
Graphique 3 :	Pénétration de la tablette selon le secteur d'activité	6
Graphique 3 :	Freins à l'adoption de la tablette en entreprise.....	7
Graphique 4 :	Types d'applications accessibles ou envisagées sur tablette.....	8
Graphique 5 :	Faiblesses associées aux tablettes.....	9
Graphique 6 :	Sous-estimation des coûts indirects associés aux tablettes.....	10
Graphique 7 :	Intérêt pour des tablettes plus résistantes	12
Graphique 8 :	Attentes liées aux batteries des tablettes	13
Graphique 9 :	Attentes en matière de connectique des tablettes	14
Graphique 10 :	Attentes en matière de garantie constructeur	15
Graphique 11 :	Attentes en matière d'extension de garantie constructeur	15
Graphique 12 :	Attentes en matière de sécurité des données sur tablette	16
Graphique 13 :	Attentes en matière d'administration des tablettes	17
Graphique 14 :	Attentes en matière de marquage des tablettes	18

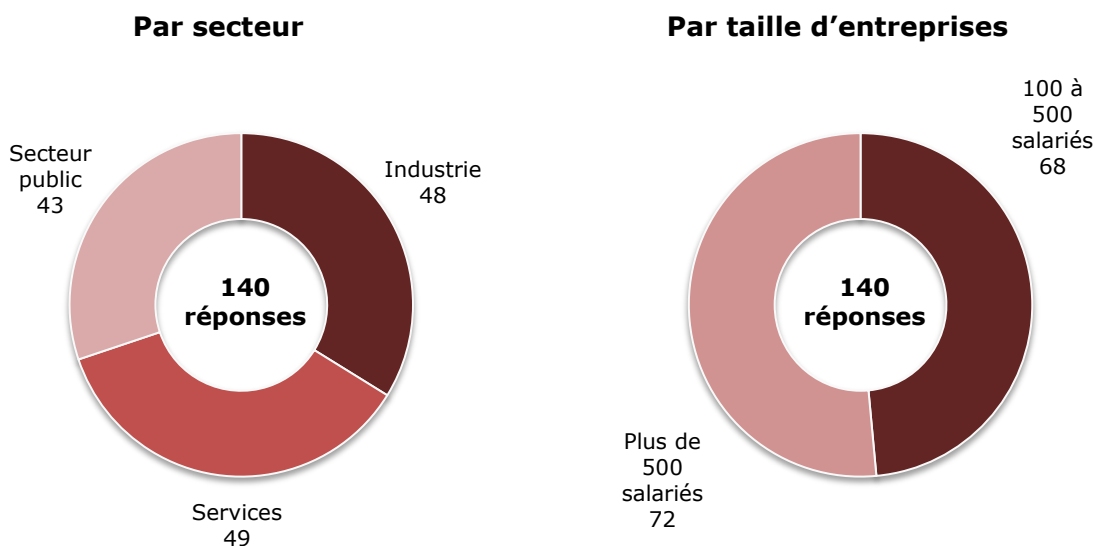


1 Introduction

1.1 Présentation de l'étude

Cette étude, **réalisée en partenariat avec Panasonic France**, a été menée auprès de 140 DSI et responsables informatiques d'organisations de 100 à 5 000 employés. L'essentiel des réponses a été collecté par téléphone (71%), le reste en ligne.

Graphique 1 : Structure de l'échantillon interrogé



1.2 Malgré une utilisation croissante en entreprise, la tablette est considérée comme très perfectible par les DSI

Les résultats de l'étude l'attestent, la tablette se diffuse rapidement. En effet, 34% des entreprises de 100 à 500 employés en sont déjà équipées, et 31% dans les organisations de plus de 500 employés.

Dans le même temps, **les tablettes s'intègrent de plus en plus dans le système d'information.** D'ici 18 mois, 43% des entreprises donneront la possibilité d'accéder à des applications métier depuis les tablettes, contre 20% à ce jour.

Si la tablette gagne en importance, le constat formulé par les DSI à son égard est relativement sévère. Des améliorations sont attendues s'agissant de leur connectique et de leur solidité.

A cela s'ajoute de nombreuses attentes portant sur la garantie constructeur et un fort intérêt pour des services additionnels concernant la sécurité des données et l'administration du matériel.

Pensées à la base pour le grand public, les tablettes ne sont donc pas encore "à niveau" pour une utilisation en entreprise, d'après le constat que font les décideurs IT.

Cela peut conduire à une sous-estimation des coûts indirects (support utilisateurs, réparations, achat de batteries), comme c'est le cas dans 36% des entreprises qui en sont équipées. **Un risque, qui pour être évité, nécessite de prendre en compte dans ses critères de choix d'autres éléments que le simple prix d'achat.**

1.3 A propos de Panasonic System Communications Company Europe

Panasonic System Communications Company Europe (PSCEU) est la filiale européenne de Panasonic System Communications Company, la division B2B mondiale de Panasonic. PSCEU a pour objectif d'améliorer la vie professionnelle des entreprises et de les aider à accroître leur efficacité et leurs performances.

La société veut également permettre aux entreprises d'acquérir, de traiter et de transmettre toutes sortes de données : image, voix et texte. Ses produits vont des commutateurs téléphoniques PBX aux imprimantes en passant par les caméras professionnelles, les projecteurs, les écrans géants, les tablettes et les ordinateurs portables durcis.

Avec une équipe d'environ 500 personnes, son expertise inégalée en matière d'ingénierie, sa capacité à gérer des projets au niveau mondial et son large réseau de partenaires en Europe, PSCEU dispose de capacités hors pair sur ses marchés.

1.4 A propos de NetMediaEurope

En France, NetMediaEurope édite les sites *Silicon*, *Silicon DSI*, *Silicon Cloud*, *Silicon Data*, *ITespresso*, *ChannelBiz*, *ITweb.tv* et *Gizmodo*, ce qui en fait le 1^{er} réseau de sites de presse IT B to B. Le groupe édite également des sites IT au Royaume-Uni, en Allemagne, en Italie, en Espagne, au Portugal ainsi qu'en Amérique latine, et totalise environ 12 millions de visiteurs uniques par mois.

En plus de la vente d'espace publicitaire, NetMediaEurope propose une large gamme de solutions dans les domaines de la génération de leads, de la détection de projets, des événements et des opérations spéciales.

NetMediaEurope dispose d'un pôle Etudes dédié aux thématiques IT. En 2013, ce département a mené des enquêtes auprès de 6 000 décideurs IT européens.

Le groupe compte à ce jour une centaine de collaborateurs.



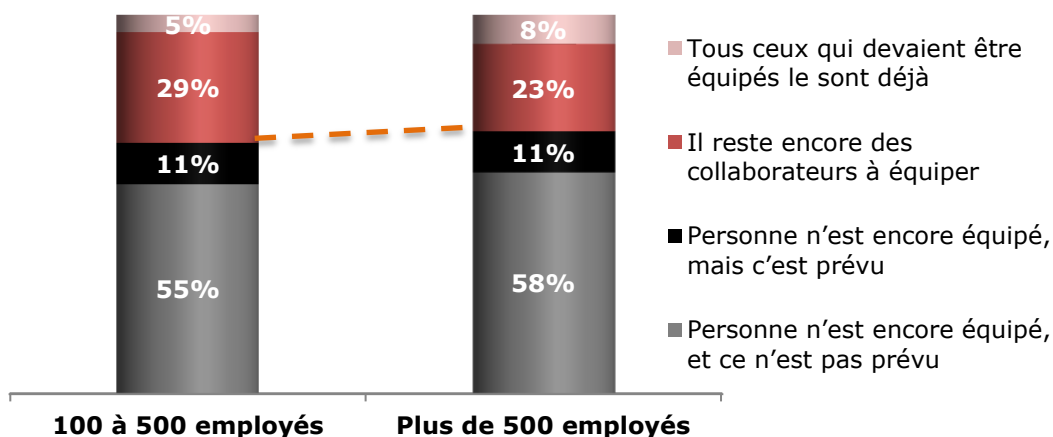
2 Utilisation de la tablette et projets

2.1 La tablette se diffuse rapidement dans les entreprises

Environ un tiers des entreprises ont déjà adopté la tablette tactile, et une large majorité d'entre elles sont encore en cours d'équipement. La diffusion de la tablette va significativement se renforcer à court terme, puisque 11% des organisations qui ne sont pas équipées envisagent de l'utiliser.

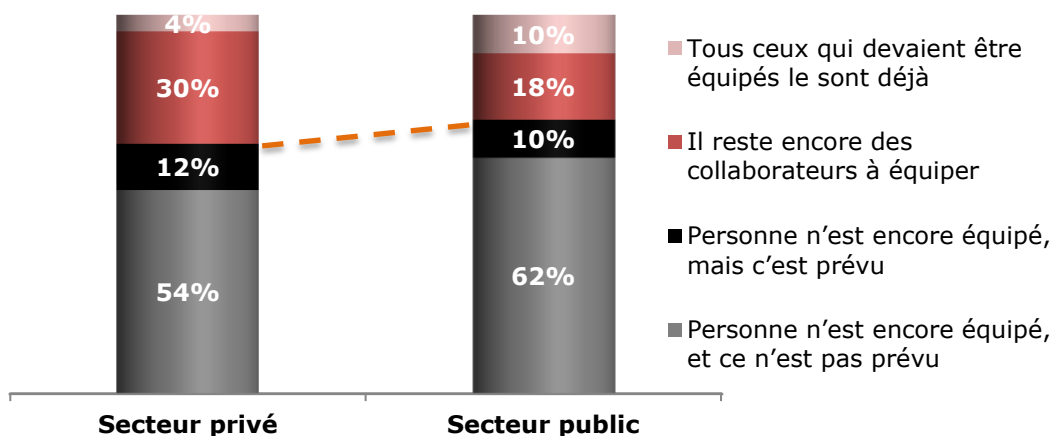
Graphique 2 : Pénétration de la tablette selon la taille des entreprises

"Est-ce que votre entreprise équipe certains de ses collaborateurs de tablettes tactiles ?"



Si l'adoption de la tablette se fait pratiquement au même rythme quelle que soit la taille des entreprises, on note des différences plus marquées entre entreprises privées et organisations publiques. **La diffusion de la tablette se fait en effet un peu plus lentement dans le secteur public** qui enregistre 28% d'organisations équipées, contre 34% dans le secteur privé.

Graphique 3 : Pénétration de la tablette selon le secteur d'activité

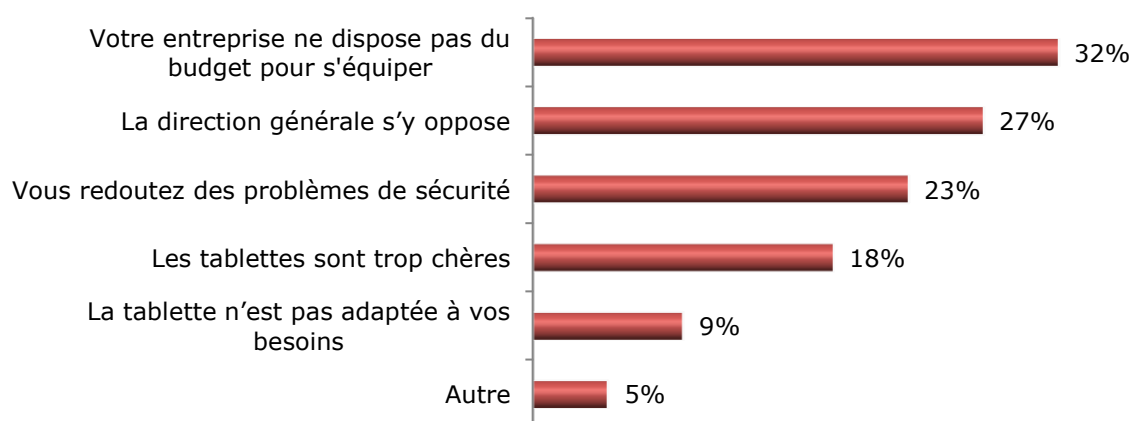


Pour 73% des DSI interrogés, c'est l'absence de besoin qui conduit leur entreprise à ne pas utiliser la tablette.

Quand cette explication n'est pas avancée, ce sont les **contraintes budgétaires** qui arrivent en tête des freins évoqués, devant le **refus de la direction générale** et les **considérations relatives à la sécurité IT**.

Graphique 4 : Freins à l'adoption de la tablette en entreprise

"Pourquoi votre entreprise n'envisage-t-elle pas d'équiper ses collaborateurs de tablettes ?"



Réponses des DSI n'ayant pas cité l'inutilité de la tablette.

2.2 De plus en plus d'applications stratégiques sont accessibles depuis les tablettes

C'est de loin la **messagerie** qui est, et restera, l'application d'entreprise la plus souvent accessible sur tablette.

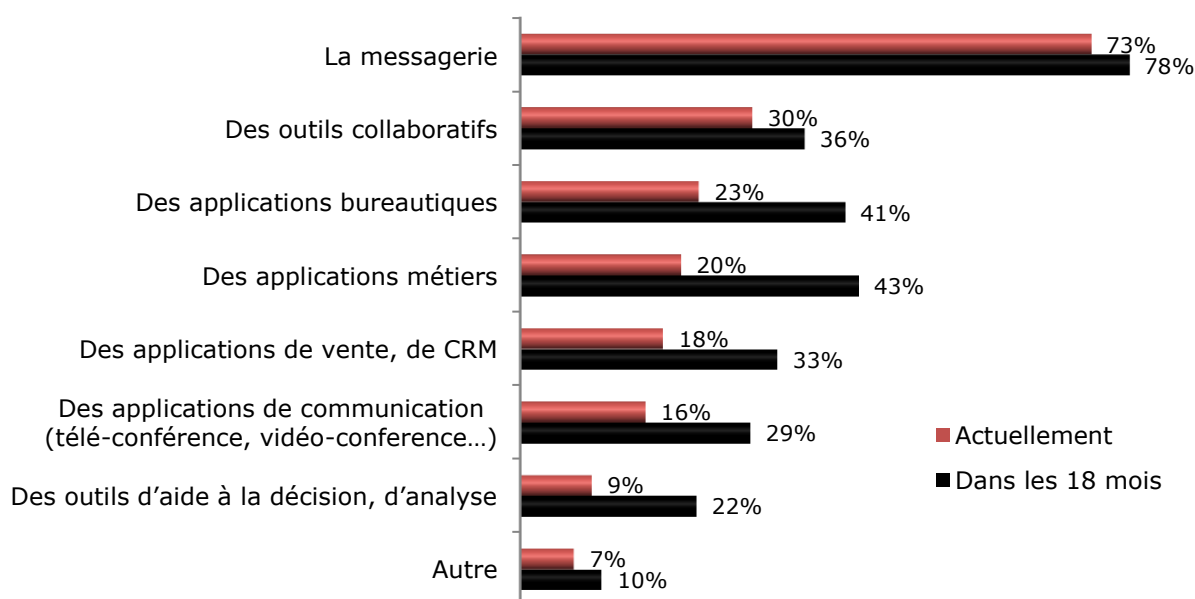
Encore assez peu concernées à ce jour, **les applications stratégiques** que sont les solutions métier et les applications de vente / CRM **vont largement se diffuser sur tablettes dans les 18 mois à venir.**

Il en va de même des **applications bureautiques** et des **solutions de communication** (télé-conférence, vidéo communications, video-conférence).

Ces évolutions attestent de la place de plus en plus capitale qu'est amenée à jouer la tablette à court terme.

Graphique 5 : Types d'applications accessibles ou envisagées sur tablette

"Quel(s) type(s) d'application(s) sont ou seront accessibles depuis les tablettes des collaborateurs"



Réponses des entreprises équipant ou envisageant d'équiper leurs collaborateurs.

2.3 Les DSI jugent très perfectibles les tablettes

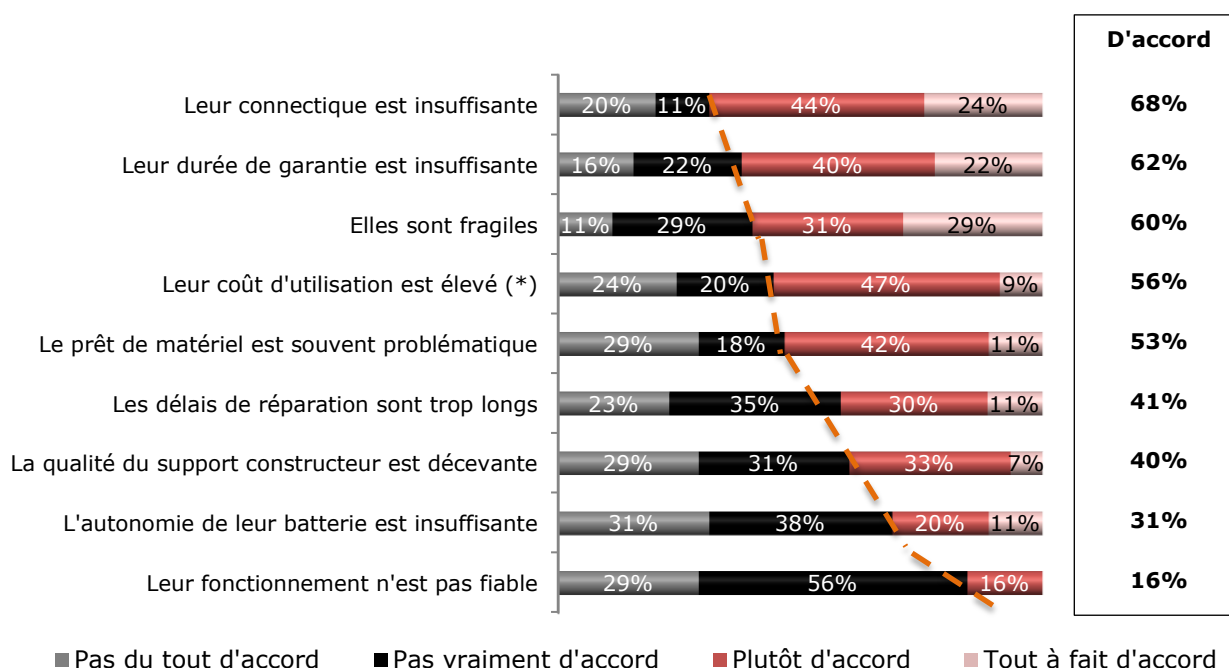
2.3.1 Les principales faiblesses portent sur la connectique, la durée de garantie, la fragilité du matériel et les coûts d'utilisation

Les décideurs interrogés sont relativement sévères vis-à-vis des tablettes. C'est d'abord leur **connectivité insuffisante** qui est évoquée, devant **la durée trop courte de la garantie** et la **fragilité du matériel**.

Pour plus de la moitié des DSI, les **coûts d'utilisation** (support utilisateurs et administration) se révèlent élevés et le **prêt de matériel** apparaît souvent problématique.

Graphique 6 : Faiblesses associées aux tablettes

"Etes-vous d'accord ou pas avec les affirmations suivantes concernant les tablettes ?"



(*) Support utilisateurs et administration

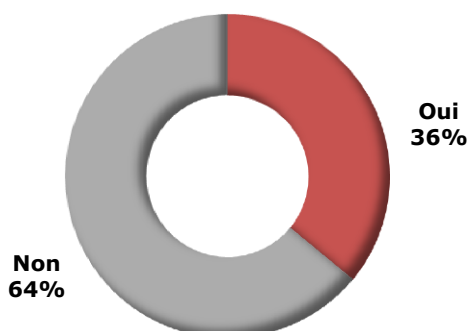
Réponses des entreprises équipant leurs collaborateurs de tablettes.

2.3.2 Les coûts indirects associés aux tablettes sont montrés du doigt

Pour plus d'un tiers des DSI, les coûts indirects liés à l'utilisation des tablettes se sont au final révélés supérieurs à ce qui avait été initialement anticipé. Cette proportion atteint 41% dans les entreprises de plus de 500 employés. En moyenne, les coûts de possession ont été sous-évalués de 26%.

Graphique 7 : Sous-estimation des coûts indirects associés aux tablettes

"Les coûts indirects liés à l'utilisation des tablettes dans votre entreprise (support utilisateurs, réparations, achat de batteries) sont-ils supérieurs aux estimations faites au départ ?"



Réponses des entreprises équipant leurs collaborateurs de tablettes.

La tablette ayant vocation à largement se diffuser en entreprise, **il convient donc de prendre en compte tous les éléments susceptibles de minimiser les dépenses induites** (durée et extensions de garantie) **et les désagréments** (délai de réparation, prêt de matériel, perte de données...).



3 Les attentes des DSI concernant les tablettes

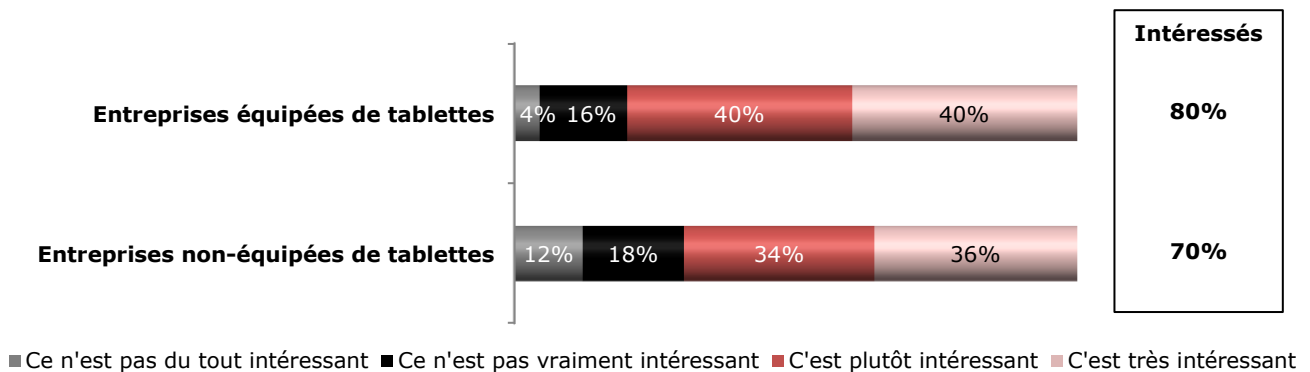
3.1 Un fort intérêt pour des tablettes plus résistantes

Les décideurs IT montrent un très fort intérêt pour des tablettes plus solides. Ceux qui travaillent dans des entreprises équipant déjà leurs collaborateurs se montrent davantage intéressés par du matériel étanche et résistant aux chutes. Ils sont en effet confrontés à la réalité des usages et savent que les tablettes sont très exposées aux incidents.

Avec 70% d'intérêt pour des tablettes plus résistantes dans les entreprises qui ne sont pas encore équipées, les DSI ont clairement conscience de la fragilité de ce type de matériel.

Graphique 8 : Intérêt pour des tablettes plus résistantes

"Pour équiper les collaborateurs de votre entreprise, que pensez-vous d'une tablette qui serait conçue pour résister aux chutes et serait étanche ?"



3.2 Des améliorations souhaitées s'agissant des batteries

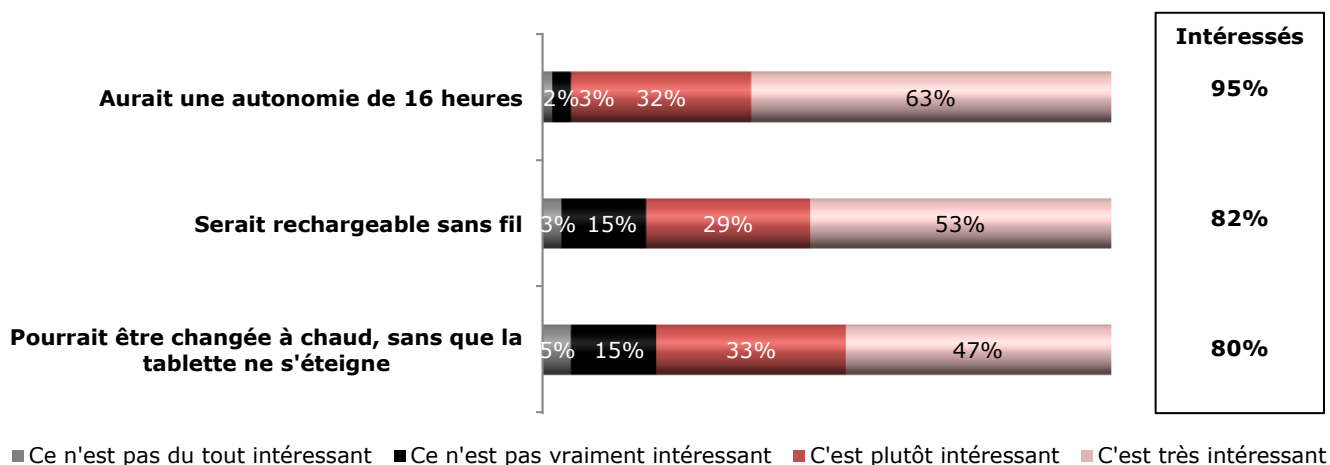
Synonyme de confort d'utilisation, la batterie est source de fortes attentes. C'est d'abord au niveau de l'autonomie que les décideurs IT attendent des améliorations. Une batterie dont l'autonomie atteindrait 16 heures fait pratiquement l'unanimité.

La possibilité de recharger une tablette sans fil, en la posant simplement sur un support, suscite également un très vif intérêt.

Enfin, pouvoir changer à chaud la batterie, sans que la tablette ne s'éteigne, rencontre aussi un très bon accueil de la part des DSI.

Graphique 9 : Attentes liées aux batteries des tablettes

"Que pensez-vous d'une tablette dont la batterie:"



Réponses des entreprises équipant ou envisageant d'équiper leurs collaborateurs de tablettes.

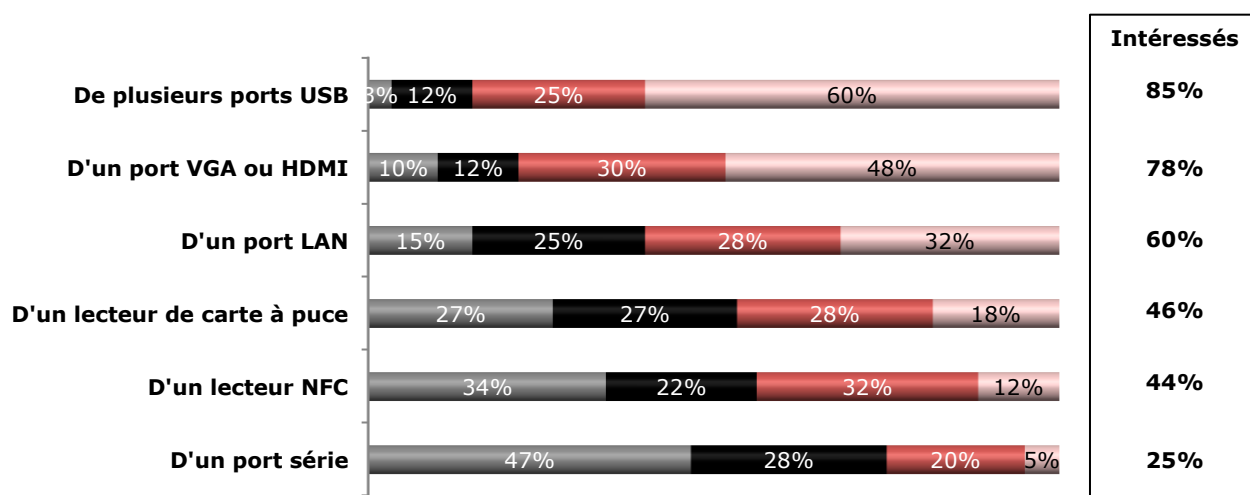
3.3 Une forte demande pour une connectique "sur mesure"

Comme constaté précédemment, l'insuffisance de connectique est la faiblesse la plus fréquemment avancée concernant les tablettes.

En conséquence, **pouvoir choisir la connectique, en particulier ajouter des ports USB, un port VGA ou HDMI, voire un port LAN suscite un grand intérêt.**

Graphique 10 : Attentes en matière de connectique des tablettes

"Que pensez-vous de la possibilité de choisir la connectique des tablettes pour les équiper, selon les besoins :"



■ Ce n'est pas du tout intéressant ■ Ce n'est pas vraiment intéressant ■ C'est plutôt intéressant ■ C'est très intéressant

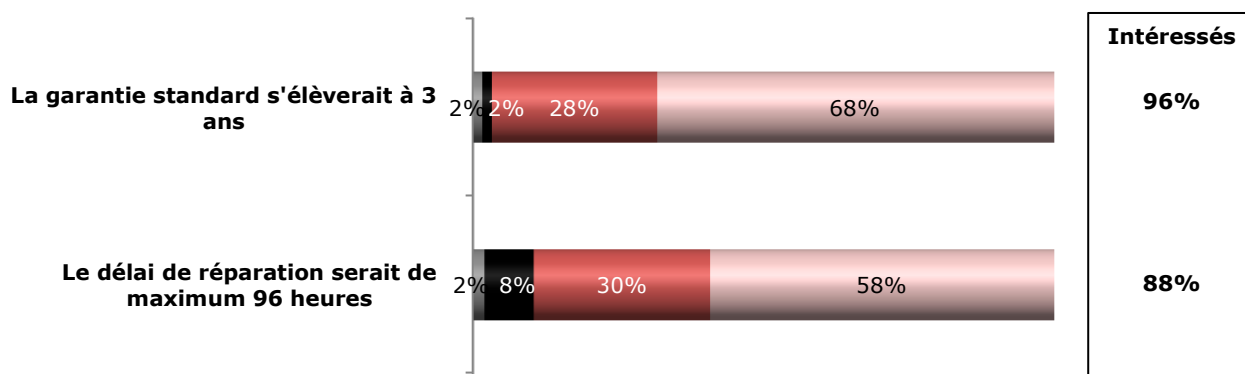
Réponses des entreprises équipant ou envisageant d'équiper leurs collaborateurs de tablettes.

3.4 De nombreuses attentes concernant la garantie constructeur

Il existe de nombreuses attentes concernant la garantie constructeur et ses extensions. Ainsi, une **garantie standard de 3 ans** et des **délais de réparation** n'excédant pas 96 heures rencontrent un vif succès auprès des répondants.

Graphique 11 : Attentes en matière de garantie constructeur

"Que pensez-vous d'une tablette dont :"



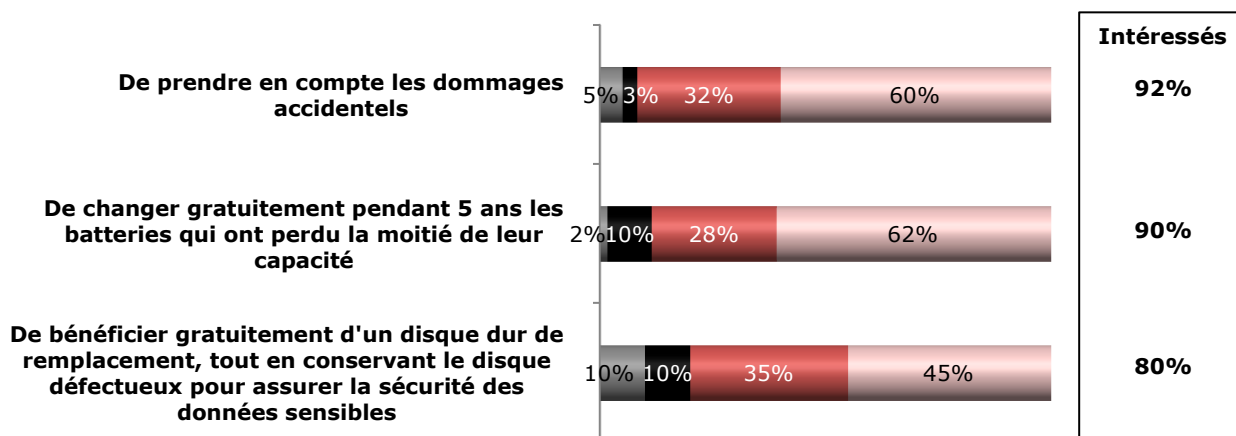
■ Ce n'est pas du tout intéressant ■ Ce n'est pas vraiment intéressant ■ C'est plutôt intéressant ■ C'est très intéressant

Réponses des entreprises équipant ou envisageant d'équiper leurs collaborateurs de tablettes.

S'agissant des extensions de garantie possibles, toutes intéressent les DSI. C'est particulièrement le cas d'une prise en charge des dommages accidentels et du remplacement des batteries dont les performances sont fortement dégradées.

Graphique 12 : Attentes en matière d'extension de garantie constructeur

"Que pensez-vous d'une extension de garantie pour tablette permettant :"



■ Ce n'est pas du tout intéressant ■ Ce n'est pas vraiment intéressant ■ C'est plutôt intéressant ■ C'est très intéressant

Réponses des entreprises équipant ou envisageant d'équiper leurs collaborateurs de tablettes.

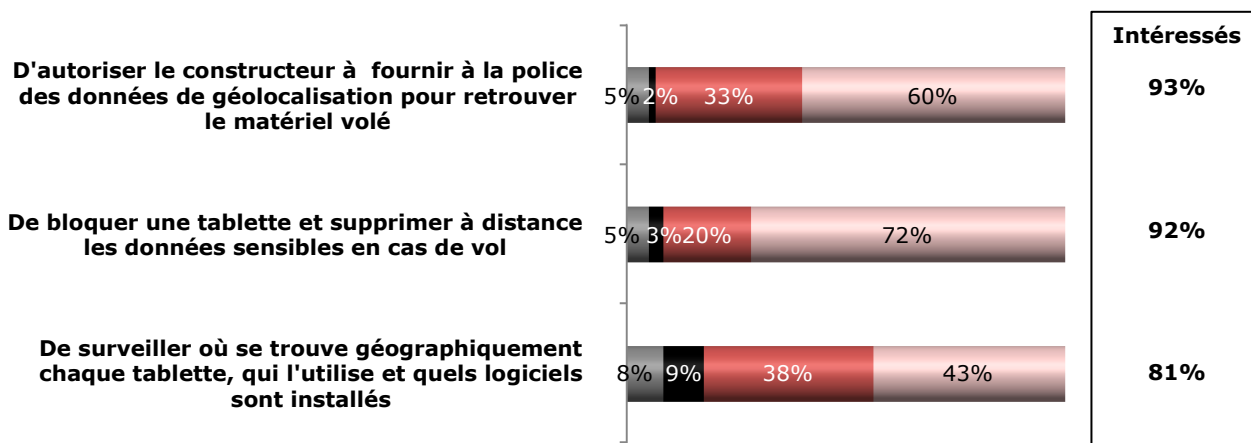
3.5 Une forte appétence pour des services additionnels liés à la sécurité et à l'administration des tablettes

La sécurité est un élément crucial pour les tablettes qui ont vocation à être utilisées à l'extérieur de l'entreprise et en situation de mobilité. En conséquence, **une extension de garantie intégrant des services renforçant la sécurité suscite un vif intérêt.**

Plus encore que la possibilité de localiser les tablettes, savoir quels logiciels sont installés dessus ou qui les utilisent, ce sont surtout les services contre le vol ou la perte du matériel qui intéressent les DSI.

Graphique 13 : Attentes en matière de sécurité des données sur tablette

"Que pensez-vous d'une extension de garantie pour la sécurité des données sur tablette permettant, depuis une console d'administration en ligne:"



■ Ce n'est pas du tout intéressant ■ Ce n'est pas vraiment intéressant ■ C'est plutôt intéressant ■ C'est très intéressant

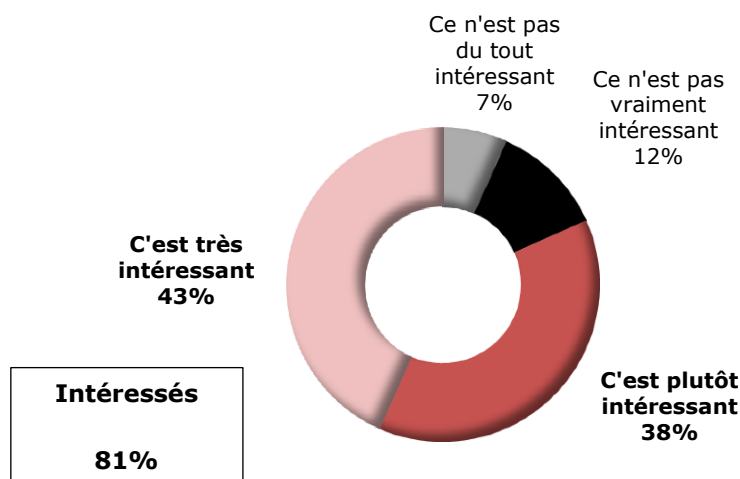
Réponses des entreprises équipant ou envisageant d'équiper leurs collaborateurs de tablettes.

Les décideurs IT sont également intéressés par un service leur permettant d'alléger les opérations d'administration sur les tablettes. Une solution de gestion centralisée des images disques intéresse ainsi 81% des répondants.

Le principal bénéfice est ici de pouvoir recevoir les tablettes, prêtes à l'emploi, avec les applications déjà installées, mais aussi de simplifier les déploiements en évitant l'installation des logiciels, machine par machine.

Graphique 14 : Attentes en matière d'administration des tablettes

" Que pensez-vous d'un service permettant de gérer de manière centralisée l'image disque des tablettes, c'est-à-dire de les recevoir prêtes à l'emploi avec tous logiciels de l'entreprise déjà installés et de simplifier les déploiements en évitant l'installation des logiciels machine par machine "

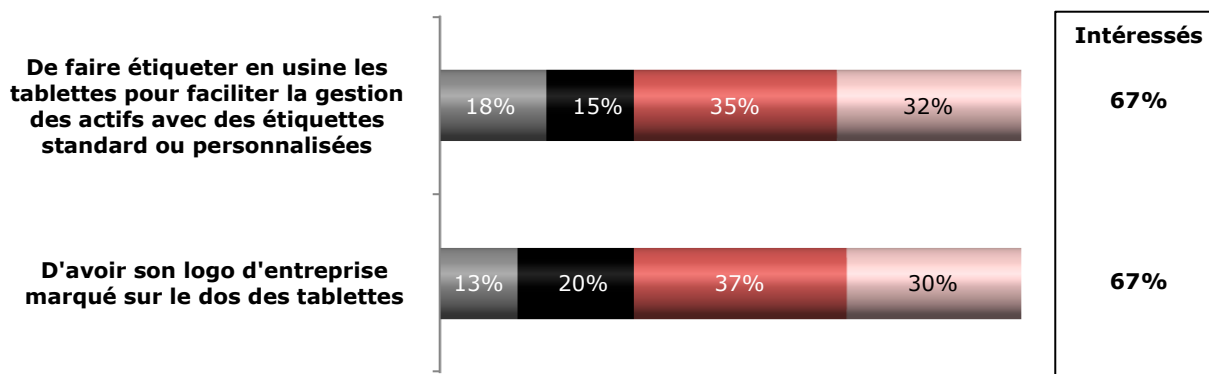


Réponses des entreprises équipant ou envisageant d'équiper leurs collaborateurs de tablettes.

Enfin, s'agissant du marquage des tablettes, environ deux tiers des répondants montrent de l'intérêt pour un étiquetage du matériel en usine, pour faciliter la gestion des actifs, ou encore par le fait d'avoir le logo de son entreprise au dos des tablettes.

Graphique 15 : Attentes en matière de marquage des tablettes

"Que pensez-vous d'un service permettant :"



■ Ce n'est pas du tout intéressant ■ Ce n'est pas vraiment intéressant ■ C'est plutôt intéressant ■ C'est très intéressant

Réponses des entreprises équipant ou envisageant d'équiper leurs collaborateurs de tablettes.

NetMediaEurope

23 rue d'Aumale
75009 Paris
Tél 01 53 32 10 00



Panasonic France

1 / 7 rue du 19 mars
92230 Gennevilliers
Tél 01 79 24 10 50

Panasonic