

# Pourquoi chacun devrait s'appropriier l'expérience client à l'ère de l'économie des applications

L'avenir de la gestion des performances des applications passe par la démocratisation de la gestion de l'expérience utilisateur.

## Table des matières

---

Résumé	3
<hr/>	
<b>Section 1 :</b>	<b>4</b>
Les logiciels sont devenus la vitrine de votre entreprise	
<hr/>	
<b>Section 2 :</b>	<b>7</b>
La nécessité de démocratiser la gestion des performances des applications	
<hr/>	
<b>Section 3 :</b>	<b>11</b>
Les clés du succès	
<hr/>	
<b>Section 4 :</b>	<b>15</b>
Conclusion	

# Résumé

---

## Défi

Dans un contexte où la plupart des interactions sont numériques, les expériences que vous offrez à vos clients à travers les applications sont souvent celles qui prédominent dans vos échanges professionnels avec ces derniers. La viabilité de votre marque repose en grande partie sur la qualité des expériences que vos clients ont à travers vos applications, que ce soit sur des ordinateurs de bureau, des portables, des tablettes, des téléphones ou bientôt même sur des ordinateurs vestimentaires. Savoir comment offrir aux clients l'expérience qu'ils attendent quand ils utilisent leurs applications est donc devenu un point central pour les directeurs des systèmes d'information (DSI) et les leaders technologiques.

---

## Solution

Dotés des fonctionnalités adéquates de gestion des performances des applications, les DSI seront en mesure d'identifier et de corriger de manière proactive les problèmes potentiels, avant qu'ils n'affectent le client. Toutefois, un DSI ne pourra garantir des performances et une expérience utilisateur de niveau supérieur que s'il est en mesure de se procurer les données de performances adéquates et de les partager avec les experts internes appropriés, qui peuvent agir rapidement et de manière proactive.

---

## Avantages

Les DSI qui parviendront à mettre en œuvre les mesures nécessaires pour obtenir les informations clés sur les performances et partager ces données avec les responsables métier, les équipes de développement, d'assurance qualité et de test, et les unités de production, donneront un avantage décisif à leur entreprise : ils offriront l'expérience utilisateur nécessaire pour satisfaire les clients, les fidéliser et stimuler les ventes.

## Section 1 :

# Les logiciels sont devenus la vitrine de votre entreprise

Voilà des années que nous entendons parler des promesses d'une informatique qui partout étend sa présence, et de l'avènement de l'économie des applications. Avec les avancées rapides de l'informatique nomade, cette vision de l'omniprésence de l'informatique et de l'accès aux applications est en train de prendre corps. Au vu de la forte croissance de l'accès universel à haut débit, du développement de l'informatique nomade et de l'utilisation généralisée de la méthode agile et des processus de gestion IT, il est aisé de comprendre pourquoi autant d'organisations parviennent à déployer toujours plus d'applications sur un marché qui n'a jamais été aussi dynamique.

Qu'est-ce que tout ceci signifie pour les DSI qui s'efforcent de promouvoir la compétitivité de leur entreprise dans une économie des applications en pleine évolution ? Cela signifie que la qualité des applications créées par l'entreprise et les performances de ces applications sont essentielles pour offrir aux clients une expérience numérique qui soit à la hauteur de leurs attentes. Dans un contexte où les activités professionnelles sont rapidement recodées, littéralement réécrites, par les logiciels, chaque entreprise doit se considérer comme étant elle-même un fournisseur d'applications. Actuellement, aucun secteur n'échappe à l'économie des applications. Vous l'avez compris, les logiciels sont en train de transformer l'activité professionnelle. *Mark Raskino, analyste chez Gartner, résume très bien le problème : « En 2014, les PDG doivent amener leurs organisations à penser davantage et à se comporter davantage comme des entreprises technologiques, parce que dans quelques années, les fonctionnalités métier numériques domineront tous les secteurs. Il est urgent d'agir : dans le monde du numérique, il est souvent préférable d'être parmi les premiers, car pour suivre, il faut être rapide... très rapide. »*<sup>1</sup>

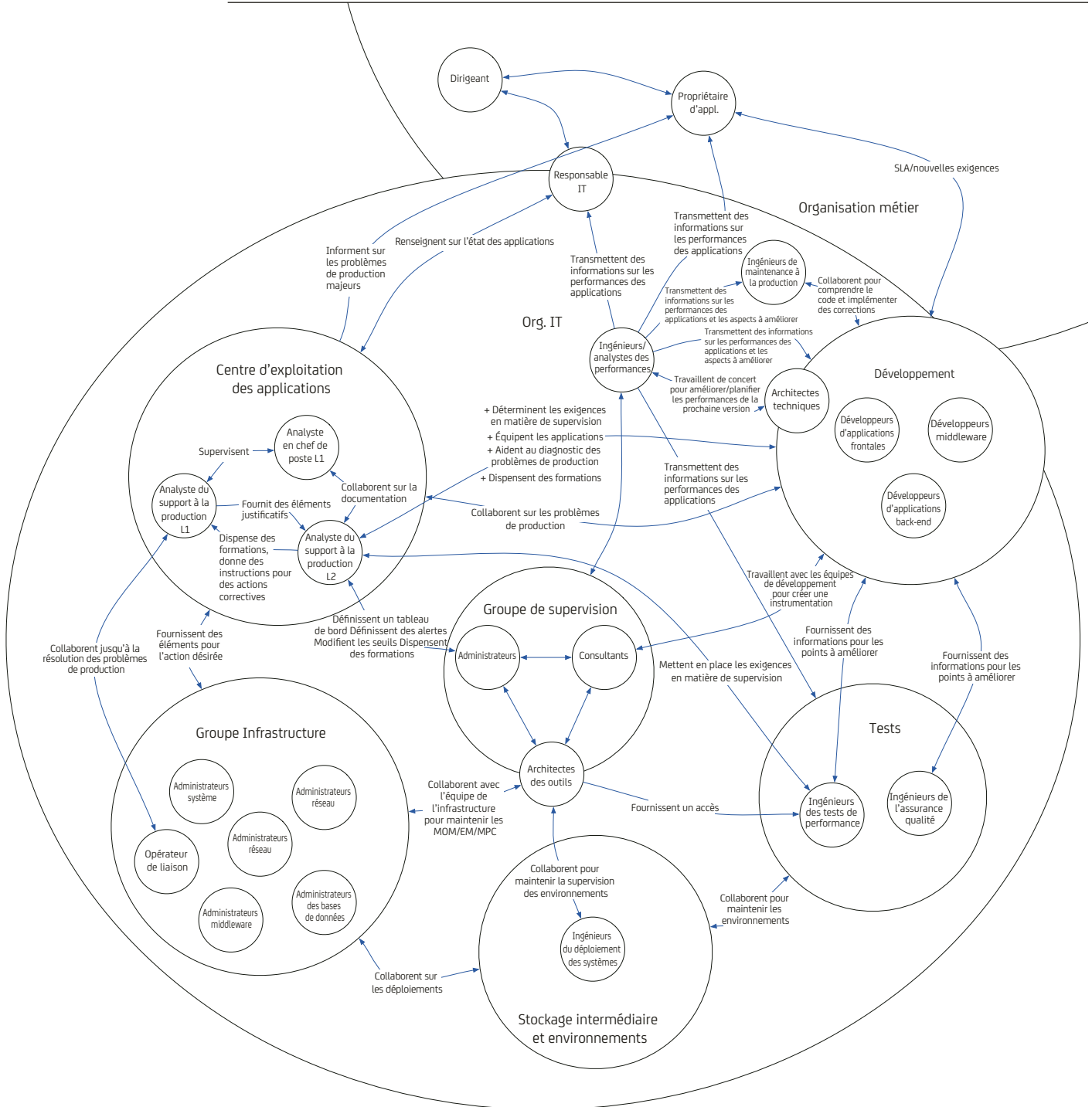
Ceci est parfaitement exact. L'activité professionnelle étant de plus en plus dépendante des applications, il est devenu essentiel pour les entreprises de superviser et de gérer l'expérience de l'utilisateur final, au sein de tous les environnements : physiques, virtuels, Cloud et mainframe. C'est sans doute ce qui explique la hausse des investissements dans les technologies de supervision des performances des applications. Ceci est parfaitement exact. C'est sans doute ce qui explique la hausse des investissements dans les technologies de supervision des performances des applications. *Selon les prévisions de Gartner relatives dans « Enterprise Software Markets, Worldwide, 2011-2018, 2Q14 Update », le marché logiciel des opérations IT devrait passer de 2,6 milliards de dollars en 2014 à 3,7 milliards de dollars en 2018.*<sup>2</sup>

Malheureusement, en dépit de ces investissements, la plupart des organisations ne récoltent pas les fruits de leurs efforts de gestion des performances des applications. Trop souvent, les outils de gestion des performances utilisés, ainsi que les informations qu'ils contiennent et l'expertise permettant de les exploiter, sont gérés de manière centralisée, et le vaste référentiel de données de performance est uniquement accessible à quelques utilisateurs avec pouvoir.

Or, de nos jours, tant d'applications étant conçues indépendamment du service IT, cette approche est devenue obsolète. En effet, avec la prolifération des applications et leur distribution généralisée sur les appareils mobiles, ce modèle centralisé de gestion des performances des applications s'effrite. Désormais, les applications changent et évoluent à un rythme effréné, créant davantage de complexité, et les organisations ne disposent pas toujours des connaissances nécessaires sur les performances de ces applications.

La solution est de démocratiser les outils, l'expertise et les informations de gestion des performances des applications de manière à ce que la capacité à fournir des expériences de haut niveau devienne l'affaire de tous : propriétaires des applications métier, équipes de support, de développement et de test, et autres acteurs.

## Écosystème de la gestion des performances des applications



## Placés en première ligne, les DSI subissent une pression pour améliorer l'expérience des utilisateurs métier et des clients, mais la plupart des organisations IT ne sont pas prêtes

Que voulons-nous dire lorsque nous affirmons que l'activité professionnelle est en train d'être réécrite par les logiciels ? Nous voulons dire que la qualité de l'expérience des clients est de plus en plus souvent définie par la qualité de l'expérience numérique que nous leur offrons. Cette réalité fait de la plupart des sociétés, qu'elles soient spécialisées dans les services, la fabrication, la vente au détail ou la restauration, des sociétés essentiellement logicielles.

Les DSI se trouvent ainsi projetés au devant de la scène avec la mission de fournir aux clients une expérience optimale. Les DSI et les équipes IT ont donc besoin des outils adéquats pour parvenir à un résultat qui permettra d'engendrer un niveau de satisfaction élevé, d'accroître les ventes et d'assurer la pérennité des relations avec les clients. Il s'agit de réagir plus rapidement aux problèmes liés aux applications, d'obtenir une meilleure vision de ce qui fait la qualité de ces dernières et d'avoir la capacité de constamment améliorer l'expérience des utilisateurs.

Toutefois, la gestion des performances des applications atteint également des niveaux de complexité inédits. L'informatique Cloud et nomade ainsi que les applications composites créées via des interfaces de programmation d'applications (API) et des architectures orientées services (SOA) ont modifié la manière de superviser et de gérer les performances des applications. Lorsque nous abordons les questions de gestion des performances des applications avec les entreprises, il semble clair que la plupart d'entre elles s'efforcent de prendre le problème à bras le corps, mais la grande majorité n'est pas encore parvenue à un résultat satisfaisant. Selon une étude récente menée par les services de recherche d'IDG (commandée par CA Technologies), seulement 25 % des personnes interrogées se disaient très confiantes en leur capacité à répondre aux attentes des utilisateurs. Voilà une situation peu rassurante dans un monde où l'activité professionnelle est désormais centrée sur les logiciels.

Ces résultats confortent largement notre premier argument : la technologie, les méthodologies de développement des applications et les cadres de gestion IT évoluent beaucoup trop vite pour que des équipes centralisées puissent suivre.

L'une des plus grandes difficultés est que les responsables des services IT et métier ont beaucoup de mal à obtenir la vision claire de l'expérience client composite dont ils auraient pourtant besoin pour offrir une expérience optimale à leurs clients. Malheureusement, dans bien des cas, l'équipe IT nous persuade que tout se passe bien, alors que du point de vue des clients, les avis sont bien plus mitigés.

Il ne s'agit pas du tout d'une volonté du personnel IT de masquer une réalité. C'est tout simplement qu'ils ne prennent pas en compte les bons critères. Ils mesurent les charges de travail des systèmes et les temps de réponse des serveurs et bases de données, ce qui est très intéressant, mais manifestement insuffisant à l'heure actuelle. Les entreprises ne peuvent pas avoir une vision exacte de l'expérience client en se concentrant uniquement sur ces « vitesses et flux ».

Tous les acteurs de l'entreprise, et pas seulement quelques utilisateurs avec pouvoir, ont besoin d'avoir une vision de l'expérience utilisateur pour des segments de clients spécifiques et pour des utilisateurs particuliers. L'expérience numérique offerte ne doit pas se contenter de satisfaire les attentes des clients, elle doit les dépasser. Et, contrairement à ce que s'efforcent de faire certaines approches de la gestion des performances des applications, la mesure doit commencer par l'expérience du client, pour s'étendre ensuite à l'application et à l'infrastructure qui la supporte.

Lorsqu'ils traitent l'expérience utilisateur, les DSI et leurs équipes doivent être en mesure de faire de la gestion des performances des applications un avantage stratégique, capable de générer d'importants revenus émanant d'analyses pertinentes des applications, basées sur une vision juste de l'expérience des clients.

## Section 2 :

# La nécessité de démocratiser la gestion des performances des applications

Pourquoi est-il si important de se concentrer d'abord sur l'expérience des utilisateurs ? Même s'il est vrai que l'expérience utilisateur née du mélange des applications métier, des services et de l'infrastructure sous-jacents, il est illusoire de penser qu'en mesurant individuellement ces composants, il est possible d'obtenir une vision exacte de l'expérience de l'utilisateur final. Comme le dit l'adage, le tout est supérieur à la somme de ses parties.

Par exemple, il peut arriver que les performances du mainframe, des bases de données, du réseau et des serveurs Web affichent toutes un résultat optimal, mais que les performances pour des demandes d'utilisateurs spécifiques soient, elles, relativement mauvaises. Un service qui se bloque sur le serveur, une requête de base de données spécifique ou tout autre composant qui fonctionne mal pourraient en être la raison.

La seule manière d'identifier ces problèmes est de regarder du côté des performances des services métier, et c'est également la seule façon de comprendre vraiment l'impact que des performances système et logicielles médiocres peuvent avoir sur l'entreprise.

Dotés des fonctionnalités adéquates de gestion des performances des applications, les entreprises seront en mesure d'identifier les individus qui ont interagi avec un site ou une application et qui ont eu une interaction parfaite, et ceux qui ont eu une expérience négative. Ces données permettront ensuite aux responsables IT d'analyser les détails techniques et de comprendre précisément pourquoi certains utilisateurs ont eu une expérience optimale ou non.

Malheureusement de nombreuses entreprises n'ont pas encore mis en œuvre de telles fonctionnalités. Elles réagissent aux pannes d'applications ou aux problèmes de lenteur des transactions lorsque les utilisateurs en ressentent déjà les effets négatifs. Une fois un problème résolu, un autre fait surface et tout est à recommencer. Il n'existe aucun moyen d'identifier les indicateurs initiaux de ces types de défaillances afin de les résoudre avant qu'elles ne perturbent les utilisateurs.

Dans cette nouvelle économie des applications, les données de gestion des performances des applications et les renseignements qu'elles fournissent sur l'expérience client ne sont pas uniquement destinés aux utilisateurs IT avec pouvoir. Les dirigeants d'entreprise doivent aussi avoir accès à ces informations afin de connaître les niveaux de performance des services métier stratégiques et de procéder aux améliorations nécessaires. Dans un contexte où toutes les entreprises dépendent des logiciels, il importe également que les responsables métier et les propriétaires des applications collaborent plus étroitement avec les développeurs pour définir le niveau de qualité désiré pour les transactions.

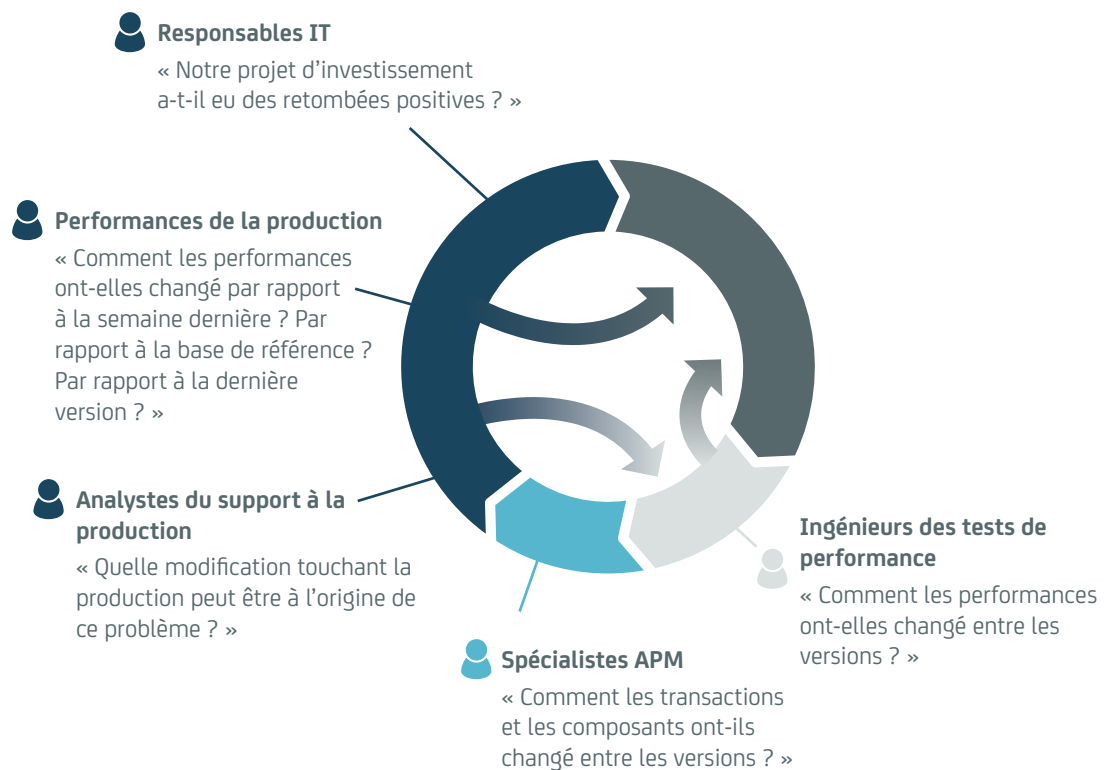
Nous avons eu la chance, à travers nos engagements auprès de nos clients, de pouvoir comprendre ce qui pouvait permettre aux DSI d'atteindre, de mesurer et d'améliorer la satisfaction des clients à l'ère de l'économie des applications.

### La réussite des organisations passe par une solution de supervision continue.

De plus en plus d'organisations favorisent désormais le développement et la supervision continus, et encouragent les méthodologies DevOps, dans le but d'accroître leur agilité et de renforcer leur compétitivité. La gestion des performances des applications est même encore plus importante dans un contexte où les entreprises adoptent des méthodologies de développement et des cadres organisationnels plus agiles, tels que le DevOps.

Rechercher les défauts, les problèmes de sécurité et tester la qualité des performances des applications à la fin d'un cycle en cascade a pu s'avérer relativement efficace lorsque les applications changeaient rarement ; de nos jours, même les applications de niveau 1 évoluent plus rapidement qu'il y a seulement quelques années, et les nouvelles applications sont continuellement mises à jour. Ainsi, les efforts en matière de performances et de supervision doivent-ils évoluer en même temps que les équipes de développement et de production se tournent vers ces structures plus agiles.

## 6 manières de comprendre les changements pour les différents acteurs du cycle de vie du développement des logiciels





En optant pour l'approche DevOps ainsi que l'amélioration et le déploiement continus, les entreprises doivent non seulement affiner leur gestion des performances des applications, mais aussi accroître la fréquence à laquelle les applications sont mises à jour. Malheureusement, un grand nombre d'entre elles peinent à réellement améliorer les performances des applications, et les incidents liés à la faiblesse des performances se multiplient et nuisent à la bonne utilisation des applications. Dans ces cas, une automatisation accrue agit comme un facteur de décuplement des problèmes de performance, ce qu'il faut absolument éviter.

La clé du succès réside ici dans la mise en place par l'entreprise d'indicateurs clés de performance (KPI) des applications. Ces KPI basés sur l'expérience doivent ensuite être appliqués via des tests automatisés et une supervision continue des performances. En général, sans ces informations transmises par les responsables métier, l'organisation IT travaille sans point de repère. Elle dispose d'un grand nombre d'informations, mais il lui manque les critères qualitatifs requis pour réellement comprendre le contexte de l'utilisateur final. Le KPI adéquat, basé sur l'expérience et tourné vers l'utilisateur, peut permettre de résoudre ce problème.

### **Les meilleurs DSI regardent au-delà des simples exigences fonctionnelles.**

L'expérience utilisateur a beau être une exigence « non fonctionnelle », elle n'en demeure pas moins cruciale. Alors que les exigences fonctionnelles sont testées, pour s'assurer que toutes les fonctionnalités sont bien présentes dans l'application, il est beaucoup plus rare que des tests soient mis en œuvre pour les performances et l'expérience utilisateur. C'est un tort.

Si les entreprises veulent être compétitives, gérer leur portefeuille d'applications de manière rentable et garantir que leurs employés sont aussi productifs que possible, l'approche en matière de performances et d'expérience utilisateur doit être prise en compte dès la conception.

Les performances en seront améliorées et si, par la suite, d'éventuels problèmes apparaissent au cours de la phase de test, il sera alors facile d'y remédier.

### **Les entreprises tournées vers l'avenir adoptent des indicateurs clés de performance centrés sur les utilisateurs.**

Comme nous l'avons signalé plus haut, il est vital de choisir des KPI pertinents pour l'utilisateur et de considérer le contexte de ce que l'utilisateur tente d'accomplir. Les équipes IT tendent à superviser ce qu'elles jugent important, mais cela ne correspond pas toujours à ce qui est réellement important pour l'entreprise. Pour améliorer la qualité de l'expérience utilisateur, le meilleur moyen est d'identifier les composants qui ont le plus d'impact sur celui-ci.

Cela revient généralement à déplacer les indicateurs clés de performance en les faisant passer de l'activité purement liée à l'informatique et au système à l'activité réelle de l'entreprise et des utilisateurs, et à établir des priorités à partir de là.

Pour prendre un exemple simple, dans un magasin en ligne, de nombreuses mesures seront liées à l'action d'acheter. Le temps nécessaire pour la mise à jour du panier et pour traiter la commande une fois que le client a validé son achat, voilà des éléments qui appartiennent à un workflow spécifique à un domaine et qui importent vraiment pour vos utilisateurs et vos clients.

Une société internationale de transport a appris la leçon avant même de la mettre en pratique. Plutôt que de regarder du côté des charges de travail du système ou d'autres indicateurs informatiques, elle a compris que le plus judicieux était de se tourner du côté de la génération des étiquettes d'expédition. Le transporteur a réalisé qu'en regardant le taux de génération des nouveaux numéros de suivi, il avait accru les performances immédiates sur son site, tout au long de la journée.

Si le volume d'impression d'étiquettes d'expédition chute brutalement, le transporteur peut alors regarder d'autres indicateurs pour comprendre à quel niveau du processus se situe le dysfonctionnement, et rapidement agir en conséquence. Inversement, si le volume d'impression des étiquettes accélère soudainement, le transporteur peut prendre les mesures nécessaires pour accroître la capacité.

### Démocratisez l'accès aux mesures des KPI qui importent vraiment.

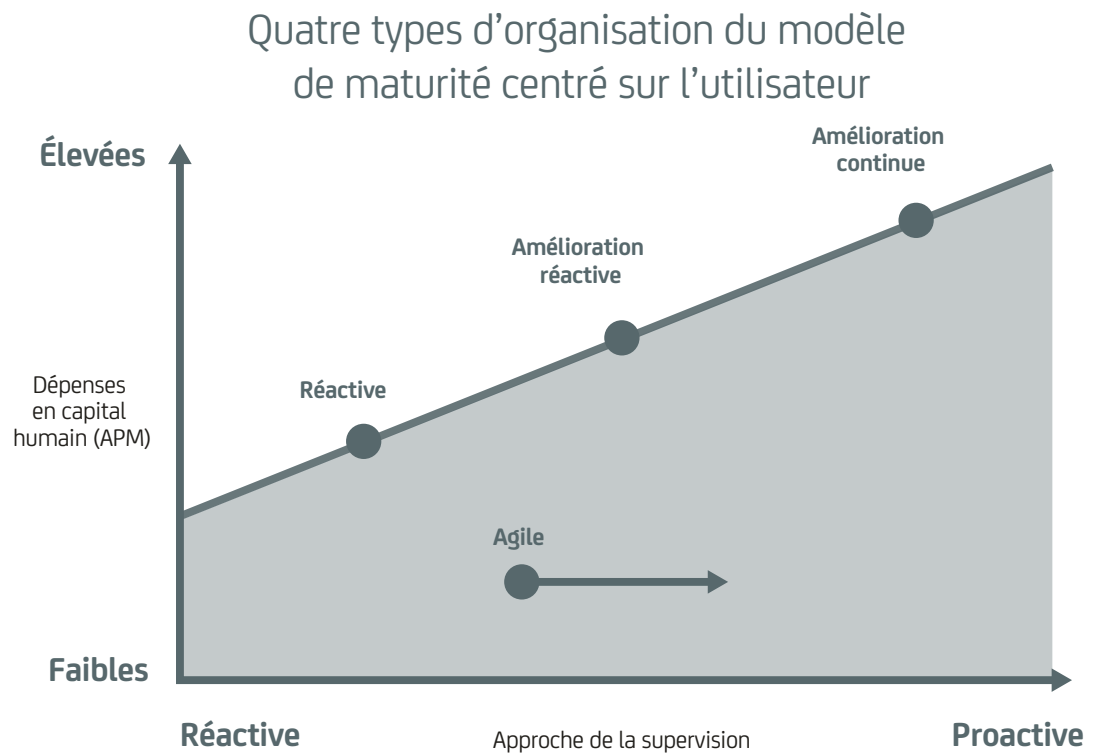
Il est fondamental d'inclure la vision des équipes métier, de production et de développement dans les indicateurs clés de performance. Ces fonctions ont toutes trois besoin d'accéder aux données critiques concernant les performances des applications et l'expérience des clients. Le département IT n'est pas vraiment en position de comprendre tous les aspects d'une application, ni le contexte spécifique de l'utilisateur. C'est d'ailleurs pourquoi il se retranche souvent derrière des éléments tels que l'UC, la consommation de mémoire, l'espace disque et les nombres de threads, qui n'ont rien à voir avec la vision que l'utilisateur a de l'application. En démocratisant l'accès aux données de performance, les informations seront accessibles à l'équipe IT, mais également aux développeurs et aux responsables métier, deux groupes d'acteurs essentiels pour améliorer l'expérience de l'utilisateur et assurer la croissance de l'entreprise.



L'expérience du client elle-même est directement mesurée en termes de transactions professionnelles. L'entreprise peut ainsi établir des priorités en fonction des zones sur lesquelles elle souhaite se concentrer, et en fonction des aspects de l'application qui rencontrent le plus de problèmes de performance et qui ont un impact potentiel important. En supervisant, mesurant et améliorant en continu l'expérience des utilisateurs avec les applications, les DSI favorisent la réussite de l'entreprise dans l'économie des applications.

### Section 3 :

## Les clés du succès



En termes simples, les clés du succès résident dans la gestion proactive des problèmes de performance des applications (plutôt que dans la réaction au coup par coup), afin de garantir une expérience utilisateur optimale. Les entreprises qui procèdent de la sorte s'appuient sur la supervision des performances des applications pour améliorer ces performances de manière continue. Et cet effort est la responsabilité partagée des équipes de production, de développement et d'assurance qualité, ainsi que des propriétaires des applications.

De nos engagements avec des milliers d'entreprises, il ressort que les attributs suivants sont présents au sein des sociétés qui ont su se détacher de l'approche réactive et qui ont appris comment améliorer l'expérience de leurs utilisateurs de manière continue.

Voici les clés du succès.

## 1. Une gouvernance pour la mise en place d'une culture des performances

Contrairement à une idée répandue, les applications et services métier ont un cycle de vie continu. Souvent, l'idée de création de l'application naît au sein de l'entreprise, est transmise aux développeurs, puis testée et mise en production avant que l'équipe de production prenne le relais. Traditionnellement, le test des performances est effectué, si toutefois il est prévu, à la fin de la phase de test de l'application. Dans la plupart des cas, aucune information sur les performances n'est accessible tant que l'application n'est pas déployée et opérationnelle.

Ce dont nous avons besoin ici, c'est de pouvoir développer des applications et services logiciels en ayant les mesures de performance en tête depuis le départ, puis de mettre en place le cadre nécessaire pour appliquer ces objectifs tout au long du cycle de vie.

Ainsi, les organisations démarrent la conception d'une application en pensant immédiatement aux performances et créent des bases de références plus faciles à gérer lorsque les applications et services atteignent la phase de production. Lorsque de nouvelles fonctionnalités sont ajoutées au service logiciel, les problèmes de performance sont identifiés dans le cadre d'évaluations continues des performances, avant même que l'application n'atteigne l'utilisateur.

Les entreprises qui fixent des bases de références pour les performances et qui démocratisent les données de performance ont toutes les chances de réussir. Elles savent que la qualité des performances et de l'expérience utilisateur est gérée par les dirigeants de l'entreprise, les DSI, les équipes de développement, d'assurance qualité et de test, et les unités de production. Ainsi, les résultats de performances n'affectent pas la perception des employés, des partenaires et des clients. En fait, de telles expériences permettent d'accroître la productivité et les revenus bruts.

## 2. Vers une culture de l'amélioration continue des performances

La mise en place d'une supervision continue, notamment la prise en compte de l'expérience utilisateur comme exigence critique, le respect d'indicateurs clés de performance centrés sur l'utilisateur et la mise à disposition de ces données pour tous les acteurs impliqués, peut permettre aux entreprises de bâtir une culture d'amélioration continue des performances. Les organisations possèdent alors les bases nécessaires pour améliorer les résultats des performances en continu, même s'il n'existe aucun problème visible par l'utilisateur final.

Une fois les indicateurs clés de performance des applications établis, il est possible de créer des responsabilités internes pour promouvoir une amélioration continue. Ces responsabilités permettront d'évaluer les équipes de conception, de développement et de production sur la manière dont elles ont amélioré les services sur une base mensuelle et hebdomadaire, et sur la façon dont elles ont documenté, partagé et démocratisé les informations qui permettront d'ajuster l'expérience utilisateur.

#### **Success story : une compagnie d'assurance libère les données de gestion des performances des applications et réduit les temps d'arrêt au minimum**

Le coût de la faiblesse des performances des applications n'était pas uniquement théorique pour cette compagnie d'assurance multirisque. Cette dernière devait sans cesse résoudre des problèmes de performance dans l'urgence, et cela lui coûtait des clients. Il fallait rapidement trouver une solution à cette situation.

L'entreprise s'est soumise à une introspection pour mettre au jour les raisons de ces problèmes de performance des applications et découvrir leur origine technologique et organisationnelle.

La conclusion a révélé qu'il convenait non seulement d'améliorer la supervision, mais aussi de décentraliser les données de performance de gestion des applications et de bâtir une culture de la responsabilité autour de l'amélioration des performances des applications.

Cet effort impliquait la mise en place des ressources et technologies nécessaires pour mieux transmettre les informations relatives aux performances des applications aux divers acteurs de l'entreprise : propriétaires des applications, développeurs et équipes de production. Ainsi, plutôt que de s'évertuer à résoudre des situations d'urgence, l'organisation a pu adopter une approche d'amélioration continue de l'environnement de production et accroître le nombre de transactions qu'elle pouvait traiter, tout en réduisant le nombre de ressources requises pour le traitement.

### **3. La réussite des organisations passe par une planification et une budgétisation de l'amélioration des performances**

Comme vous le constatez, permettre aux bonnes personnes d'accéder aux bonnes informations est essentiel pour construire et mettre en œuvre la vision haute performance de l'organisation. Toutefois, en plus de disposer d'outils et tableaux de bord sophistiqués, il est tout aussi important, sinon plus, de faire les investissements adéquats.

Il convient notamment d'investir dans l'établissement de processus cohérents pour la gestion des attentes en matière de performances, de former le personnel, d'établir des bases références adéquates pour les performances des applications (du point de vue de l'utilisateur), de mettre les données de performance à la disposition de toutes les parties concernées, puis de constamment tester ces seuils et de les améliorer lorsque nécessaire.

### **4. Le succès des organisations passe par une standardisation basée sur les indicateurs clés de performance qui importent vraiment**

Les indicateurs clés de performance des services logiciels et applications doivent être incorporés tout au long du cycle de vie des applications. Les applications et services métier ne cessant de croître, de changer et de s'adapter, cette automatisation et cette gestion intelligente des indicateurs clés de performance sont véritablement cruciales.

Il est toutefois essentiel que ces indicateurs clés de performance soient centrés sur ce qui importe vraiment : l'expérience utilisateur et les résultats métier en termes de qualité. Les indicateurs clés de performance qui se basent uniquement sur la disponibilité du système et les performances des composants ont un niveau de pertinence très limité pour atteindre cet objectif. Pour des améliorations durables et à long terme, les indicateurs clés de performance doivent davantage se concentrer sur les mesures des activités que les applications et systèmes permettent.

### **Success Story : La démocratisation des données de gestion des performances des applications stimule les performances des applications**

Cette société internationale du secteur des médias et du divertissement veut avoir l'assurance que les visiteurs de ses sites Web et mobiles bénéficient de la meilleure expérience possible. Plus les applications et les sites sont performants, plus les personnes y passeront du temps, et plus elles achèteront.

Pour être certaine que ses clients recevront la meilleure expérience possible, l'entreprise a libéré l'accès aux données de gestion des performances des applications. Ainsi, plutôt que d'être uniquement accessibles à quelques experts internes, ces données stratégiques sont également mises à la disposition des propriétaires des applications, des équipes de production, des développeurs et d'autres acteurs, qui peuvent voir et répondre immédiatement aux problèmes de performances.

Poussant encore plus loin ses efforts de gestion des performances des applications, cette entreprise de grande notoriété a créé des tableaux de bord de performances des applications de manière à ce que les équipes puissent voir l'impact immédiat, sur les performances, des modifications apportées aux applications. La société doit sa réussite à sa capacité à fournir aux unités de production, aux développeurs et aux propriétaires des applications, toutes les informations pertinentes sur les performances des applications dans un format conforme aux besoins spécifiques de leur mission.

## **5. Pour réussir, les organisations doivent se concentrer sur le solide retour sur investissement que procurent le contrôle qualité et les applications à hautes performances.**

Que se passe-t-il lorsque les utilisateurs finaux ont de mauvaises expériences, que ce soit sur le Web, sur un téléphone ou sur une tablette ? En général, rien de bon. Les utilisateurs perdent patience et, souvent, ils n'en restent pas là. Certains ne manqueront pas de clamer haut et fort leur mécontentement sur WhatsApp, Adobe® Creative Cloud, Facebook et autres réseaux sociaux, décrivant les angoisses générées par ces défaillances. Certains demeureront silencieux. Toutefois, ces utilisateurs et clients qui ne se plaignent pas, iront simplement voir ailleurs. Ceci est également valable pour les clients existants : après une ou deux mauvaises expériences avec une application, ils se tourneront vers un concurrent et vous ne saurez jamais pourquoi.

Dans un article du New York Times, des chercheurs de Microsoft® ont mis en évidence que les gens étaient susceptibles de fuir un site Web pour privilégier celui d'un concurrent si le premier était plus lent, ne serait-ce que de 250 millisecondes, que le second. « Deux cent cinquante millisecondes de plus ou de moins peuvent donc faire la différence et créer un avantage concurrentiel sur le Web », indique Harry Shum, informaticien spécialisé dans la vitesse chez Microsoft<sup>3</sup>.

## 6. Le succès des organisations passe par l'automatisation et la gestion intelligente des indicateurs clés de performance

En identifiant les problèmes de manière automatique avec les indicateurs clés de performance adéquats, les équipes de production peuvent rapidement déterminer la source du problème et, tout aussi rapidement, ramener les performances à des seuils acceptables. Une gestion automatisée des performances des applications et une gestion intelligente des indicateurs clés de performance permettent aux entreprises de mettre en place des mécanismes durables. Elles peuvent établir une rétroaction rapide entre les équipes de supervision, de production, de développement, d'assurance qualité et les dirigeants de l'entreprise. Avec ce travail préparatoire, les problèmes de performance pourront rapidement être résolus à l'aide de solutions parfaitement adaptées.

---

### Section 4 :

## Conclusion

À l'ère de l'économie des applications, les entreprises doivent se concentrer sur l'expérience que les utilisateurs et clients ont avec les applications qu'elles leur fournissent au sein d'environnements physiques, virtuels et Cloud. La grande majorité des rencontres des clients se faisant par le biais d'interactions avec des applications, sur le Web ou sur des appareils mobiles, le DSI doit être en mesure de s'approprier l'expérience avec les applications, de prendre les mesures nécessaires pour obtenir les informations clés sur les performances et de partager (ou démocratiser) ces données avec les responsables de l'entreprise, les DSI, les équipes de développement, d'assurance qualité et de test, ainsi que les unités de production, pour rapidement résoudre les problèmes. Ce DSI est conscient que les performances sont améliorées lorsque toutes ces équipes disposent de tous les éléments dont elles ont besoin pour agir.

C'est précisément la raison pour laquelle de plus en plus d'entreprises investissent lourdement dans des systèmes de gestion des performances capables de gérer les applications hautement distribuées et mobiles d'aujourd'hui. Grâce à de tels outils, les entreprises peuvent rapidement identifier les clients qui ont eu une interaction parfaite, et ceux qui ont eu une expérience négative. Et grâce à la visibilité que donne une gestion des performances des applications adéquate, les responsables IT pourront analyser les détails techniques et comprendre précisément pourquoi certains utilisateurs ont eu une expérience insatisfaisante. Le DSI peut ensuite fournir les expériences qui permettront d'engendrer un niveau de satisfaction élevé, d'accroître les ventes et d'assurer la pérennité des relations avec leurs clients.



Restez connecté à CA Technologies sur [ca.com/fr](http://ca.com/fr)



### Avantages de CA Technologies

CA Technologies (NASDAQ : CA) fournit des solutions de gestion des systèmes d'information qui aident les clients à gérer et à sécuriser des environnements informatiques complexes pour supporter des services métier agiles. Les organisations s'appuient sur les logiciels et les solutions SaaS de CA Technologies pour accélérer l'innovation, transformer leur infrastructure et sécuriser les données et les identités, du cœur des data centers jusqu'au Cloud. CA Technologies s'engage à ce que ses clients atteignent les résultats souhaités et la valeur métier attendue grâce à l'utilisation de sa technologie. Pour en savoir plus sur nos programmes de succès clients, rendez-vous sur le site [ca.com/fr/customer-success](http://ca.com/fr/customer-success). Pour plus d'informations sur CA Technologies, rendez-vous sur le site [ca.com/fr](http://ca.com/fr).

1 Gartner ; « CEO Resolutions for 2014—Time to Act on Digital Business » ; Mark Raskino ; 5 mars 2014

2 Gartner « Enterprise Software Markets, Worldwide, 2011-2018, 2Q14 Update », Matthew Cheung et al, 17 juin 2014

3 The New York Times, « For Impatient Web Users, an Eye Blink Is Just Too Long to Wait », Steve Lohr, 29 février 2012