

# Placez l'expérience utilisateur au cœur de vos projets applicatifs basés sur le SaaS

Comment augmenter l'efficacité et la productivité des collaborateurs  
avec les applications Web et SaaS

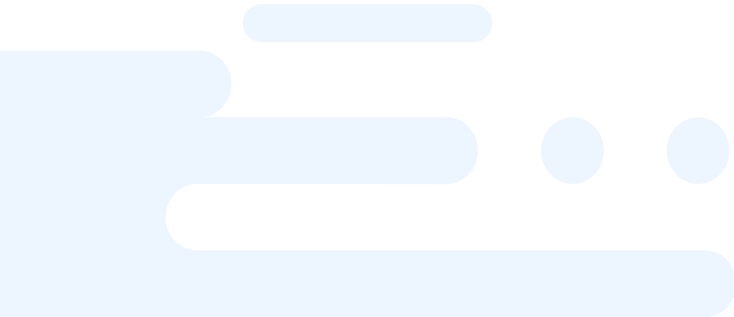




# Sommaire.

---

<b>01</b>	L'irrésistible ascension des applications SaaS.....	3
<b>02</b>	L'Application Performance Management (APM) est-il adapté aux applications SaaS ?.....	4
<b>03</b>	Expérience utilisateur : la performance oui, mais pas que.....	6
<b>04</b>	Plus qu'une question d'ordre informatique.....	8
<b>05</b>	Libérer le potentiel de vos applications SaaS .....	9



# L'irrésistible ascension des applications SaaS

À tous les niveaux de l'entreprise, le déploiement des applications Web et SaaS ne cesse de s'accélérer. Collaboration, gestion de projets, ERP, HCM, visioconférence, messagerie électronique, CRM, gestion des identités, sécurité... Dans tous ces domaines, les investissements SaaS ont littéralement explosé. Un rapport récent de Blissfully révèle ainsi qu'une entreprise classique de 1 000 collaborateurs utilise en moyenne 288 applications SaaS différentes.

La crise sanitaire a fait émerger de nouveaux enjeux, déclenchant au passage une onde de choc dans les entreprises en général, et les départements IT en particulier. Avec le développement du télétravail, les collaborateurs sont devenus plus techno-dépendants que jamais. Résultat : les équipes IT ont dû s'adapter pour mieux accompagner la place prépondérante de l'expérience numérique dans le quotidien professionnel des collaborateurs.

Les mesures de confinement et le recours massif au télétravail ont accéléré cette tendance de fond. Dans le retail par exemple, l'optimisation du parcours client sur les sites web a permis de mieux répondre aux attentes des cyberconsommateurs, par exemple via la mise en place du « click-and-collect » pour les achats effectués en ligne. C'est donc le plus naturellement du monde que les consommateurs se sont tournés vers les marques leur proposant des expériences digitales plus intuitives, personnalisées et pratiques.

En clair, les consommateurs ont revu leurs exigences à la hausse, et pas seulement dans leur sphère privée.

Derrière tout consommateur se cache en effet un collaborateur. L'expérience numérique que vos collaborateurs vivent dans la sphère privée, ils s'attendent à la retrouver dans leur environnement professionnel. Ici, intuitivité, personnalisation et confort d'usage sont les maître-mots. Techniquement parlant, vos collaborateurs veulent des applications disponibles, faciles et agréables à utiliser. D'où l'intérêt des applications SaaS.

Quelles sont les cinq applications web qui impactent le plus la productivité et les revenus en cas d'indisponibilité ou de downtime ?

**75%** Application web de messagerie

**73%** Plateforme de messagerie

**57%** Application CRM

**54%** Application web de collaboration

**54%** Application web de communication

**35%** Applications de sécurité

# L'Application Performance Management (APM) est-il adapté aux applications SaaS ?

## Transformation numérique et applications développées et maintenues en internes

La transformation numérique a été l'un des grands moteurs de l'adoption des applications SaaS, mais aussi du développement et du déploiement continus d'applications front-end personnalisées tournées vers les clients. La création de nouveaux magasins et services en ligne pendant la pandémie n'a fait qu'accentuer ces tendances. Dans ce nouveau contexte, l'évaluation de la disponibilité et de la réactivité des applications joue un rôle crucial dans la qualité de l'expérience client. Au moindre accroc (interruption, ralentissement, etc.), les clients seront frustrés et au pire, ils quitteront le site.

## Les outils d'APM sont pensés pour les applications développées et maintenues en interne

Historiquement, les solutions de gestion de la performance applicative (APM) ont évolué au rythme des approches et des technologies DevOps. Initialement conçus pour aider les développeurs à améliorer la qualité de leur code, les outils APM traditionnels reposaient sur un principe de profilage de code hautement intrusif qui, du fait de son effet sur la performance, empêchait leur utilisation en production. Pas moyen non plus de les utiliser sur des applications d'éditeurs, toute instrumentation et modification du code étant rendue impossible par les éditeurs de ces progiciels.

Aujourd'hui, la plupart des outils APM utilisent le Real User Monitoring (RUM) pour mesurer, depuis les serveurs, les interactions des utilisateurs avec les applications développées en interne et les infrastructures sous-jacentes. L'instrumentation du code applicatif permet de mesurer les points critiques dans l'exécution des différentes étapes applicatives. Cette méthode assure un suivi granulaire de l'expérience client pour les applications personnalisées, et ce sans imposer aucune contrainte côté utilisateur.

## Dans ce cas, pourquoi ne pas utiliser l'APM pour le SaaS ?

Tout comme c'était le cas pour les applications éditeurs « on premise », les applications SaaS sont des « boîtes noires » que les entreprises qui les consomment ne peuvent pas instrumenter côté serveur. Les API de monitoring prévues par les fournisseurs d'applications SaaS sont généralement limitées à une visibilité globale et à des statistiques basiques sur le statut et la disponibilité de l'instance applicative du client, sans toutefois donner de visibilité sur l'expérience individuelle des utilisateurs. Reste l'instrumentation depuis les postes clients eux-mêmes. La cible principale et historique des acteurs de l'APM étant les applications B2C, l'approche ne peut se faire depuis le poste de chaque client; leur offre se focalise donc sur la mise en place de sondes de « synthetic monitoring » pour

instrumenter des applications business critiques. Cette approche qui ne couvre pas la totalité des postes – notamment ceux des employés - combinée au coût élevé des offres APM, n'est pas adaptée au monitoring des applications SaaS fournies par les équipes IT aux employés.

Qu'elles soient SaaS ou développées en interne, les applications doivent toutes faire l'objet d'un monitoring de la performance et de la disponibilité. La seule différence se situe sur les aspects techniques du monitoring.

Concrètement, si le suivi des applications développées en interne peut s'effectuer à l'aide d'outils APM côté serveur, le périmètre de monitoring et de gestion de l'expérience des utilisateurs sur des applications SaaS doit être élargi.

### **CHAQUE EXPÉRIENCE INDIVIDUELLE COMPTE**

Les applications SaaS suivent généralement un modèle de licence par utilisateur. Le coût est proportionnel à la valeur des tâches qu'elles permettent d'accomplir, combinée au niveau de productivité généré par l'usage de ces applications. Par conséquent, une application SaaS met tous les collaborateurs sur un pied d'égalité (sinon, pourquoi payer le même prix pour chaque utilisateur ?) Dès lors, le monitoring et la gestion de l'expérience devraient englober TOUTES les applications utilisées par TOUS les utilisateurs. En théorie, certains outils APM dotés de fonctionnalités RUM côté client pourraient s'en charger. Mais les utiliser à l'échelle de tous les utilisateurs rendrait leur coût prohibitif.

### **L'EXPÉRIENCE NUMÉRIQUE S'ÉTEND BIEN AU-DELÀ DES SEULES APPLICATIONS**

Si les applications conditionnent en grande partie

la qualité de l'expérience numérique, elles n'en représentent pas moins qu'une des nombreuses facettes. Bien souvent, les problèmes auxquels les utilisateurs font face ne sont pas liés aux interactions entre leur navigateur et le serveur applicatif. Configuration des appareils, pilotes des matériels, processeurs, connexions réseau, VPN, serveurs proxy... De nombreux facteurs entrent en ligne de compte. D'où l'importance de collecter des données sur ces éléments pour obtenir une visibilité complète sur l'expérience des utilisateurs et identifier la cause de problèmes éventuels. Même lorsque l'application SaaS semble être en cause, le véritable coupable peut se situer au niveau de la configuration de l'appareil, du serveur proxy ou de tout autre facteur sans aucun rapport avec l'application.

Quand il s'agit de fournir de la visibilité sur l'expérience et les usages d'applications SaaS utilisées par les collaborateurs de l'entreprise, l'approche APM n'est pas la plus appropriée. C'est pour cela qu'une approche centrée sur tous les collaborateurs et tous les postes gagne en traction.



# Expérience utilisateur : la performance oui, mais pas que

Parallèlement au suivi de la performance des applications SaaS, les responsables de domaines applicatifs et autres professionnels IT doivent orienter leurs actions autour de trois axes pour optimiser l'expérience des utilisateurs dans sa globalité.

## Résolution proactive

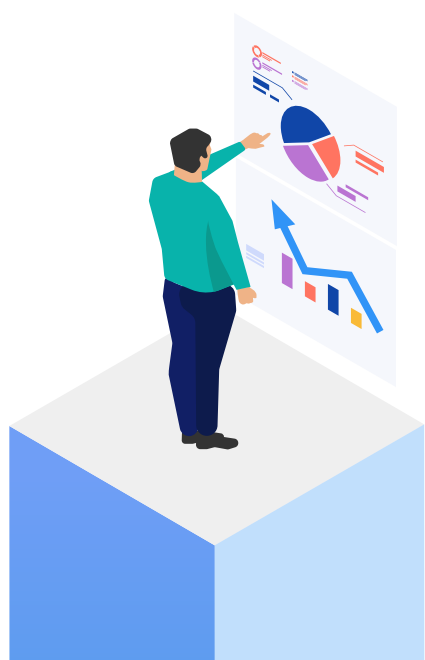
L'amélioration de l'expérience d'utilisation des applications SaaS et web passe par une résolution des problèmes en amont. Prenons le cas suivant : vous découvrez que l'usage d'une version de navigateur spécifique sur une connexion VPN génère des dysfonctionnements. Au moyen d'une résolution proactive, vous pouvez demander automatiquement à tous les collaborateurs utilisant cette combinaison navigateur / VPN d'installer la dernière version du navigateur pour éviter tout problème et le résoudre à la source.

## Suivi de l'adoption

Les applications SaaS représentent un investissement considérable. Leur déploiement doit à ce titre être considéré comme une initiative majeure qui demande une gestion et un suivi rigoureux de leur adoption et de leur usage. Les données recueillies vous éclaireront sur les points suivants :

- Optimisation des licences en fonction de l'usage réel des applications
- Nombre d'utilisateurs réguliers
- Identification des utilisateurs réguliers/non-utilisateurs et motifs de leur utilisation/non-utilisation
- Caractéristiques communes aux utilisateurs réguliers/non-utilisateurs (lieu, appareil, connexion réseau, etc.)

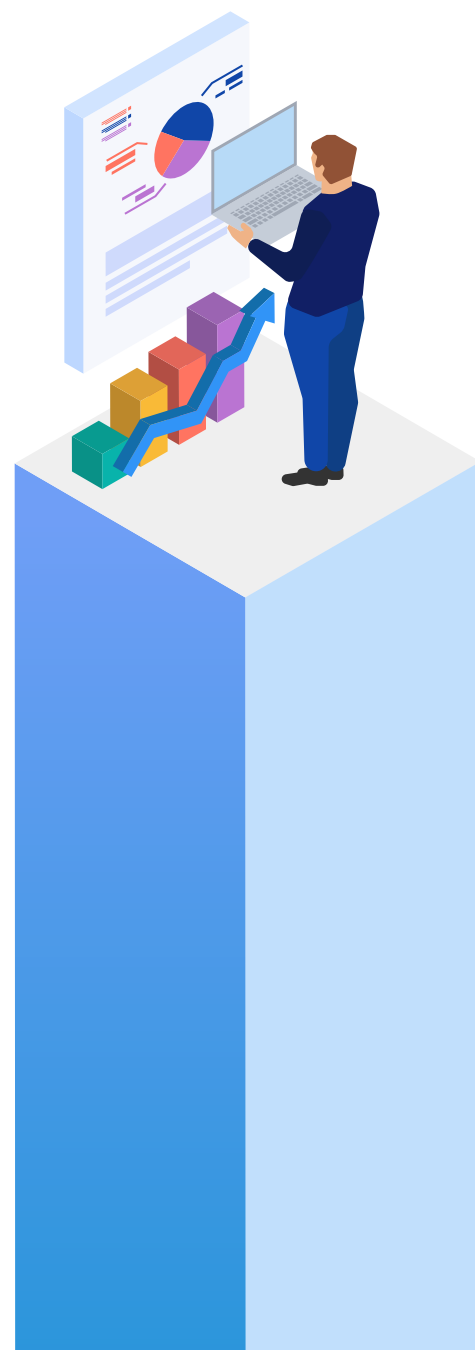
Ces bilans en temps réel de l'usage des applications livreront de précieuses indications sur les fonctionnalités applicatives les plus utilisées, et à l'inverse les moins utilisées. Fortes de ces éclairages, les équipes IT peuvent former les collaborateurs à un usage optimal des applications sur les tâches les plus fréquentes et/ou critiques, les orienter vers des ressources didactiques complémentaires et/ou modifier la configuration, les workflows et les politiques applicatives.



## Évaluation du ressenti

Partie intégrante de l'expérience numérique, le ressenti des utilisateurs dépend de la réactivité, de la disponibilité et de la facilité d'utilisation de l'application. Compte tenu du temps qu'ils passent sur leurs applications SaaS et web au quotidien, les utilisateurs perdent vite patience en cas de problème. Et lorsque les applications SaaS fournies par l'employeur ne tiennent pas leurs promesses, les collaborateurs n'hésitent plus à se tourner vers les solutions de leur choix pour accomplir certaines tâches (partage de documents, envoi de messages, etc.) Ce faisant, ils commettent une entorse aux politiques de leur entreprise, augmentant son exposition aux risques de sécurité et de non-conformité.

L'évaluation en continu du ressenti des utilisateurs facilite l'identification des problèmes non signalés liés à la fiabilité, à la performance ou encore à l'usage des applications. Cet état des lieux complet de l'expérience utilisateur permet par la suite d'engager des campagnes de sensibilisation et de formation à l'auto-assistance.



# Plus qu'une question d'ordre informatique

Les entreprises accroissent leurs investissements SaaS pour de multiples raisons : réduction des coûts d'exploitation, ajout rapide de nouvelles fonctionnalités métiers, gains de productivité, etc. Ce sont donc les responsables des services et domaines applicatifs qui portent la responsabilité de la productivité et de la rentabilité de ces applications tout au long de leur cycle de vie : sélection, déploiement, usage et enfin retour sur investissement.

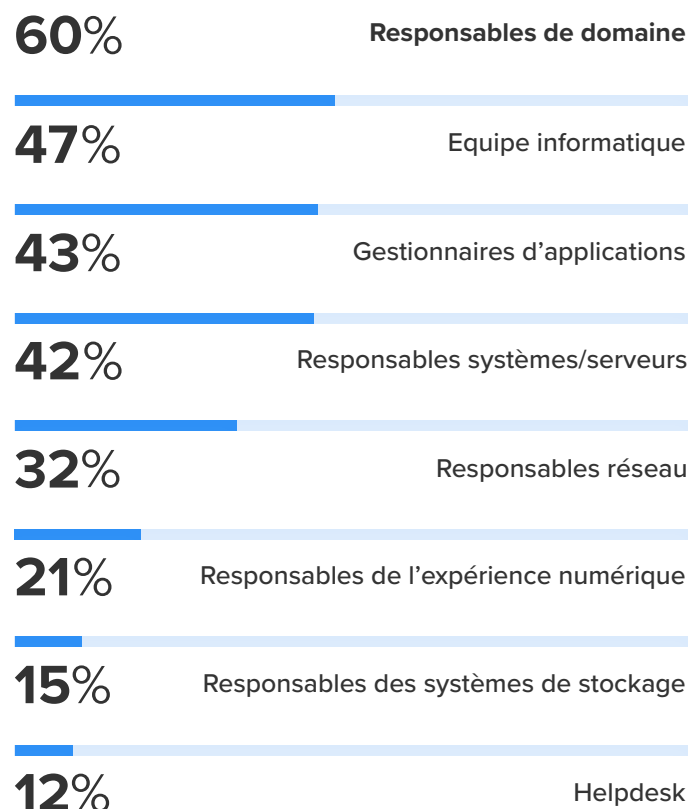
Contrairement aux applications développées en interne pour lesquelles le responsable de services et de domaines applicatifs doit s'aligner sur les choix de l'équipe DevOps, les applications SaaS sortent la plupart du temps du champ de contrôle des équipes IT opérationnelles.

On le sait, les applications SaaS sont un réel levier d'efficacité pour les collaborateurs. Elles reposent généralement sur un large éventail de technologies obéissant à un maillage complexe d'interdépendances. Dès lors, les responsables de domaines applicatifs doivent disposer d'une vue complète, partagée et en temps réel de l'expérience applicative des utilisateurs sur tous les plans (fiabilité, performance, utilisation, adoption et ressenti).

Pour les responsables de domaines applicatifs, il est par exemple très important de comprendre comment ces applications SaaS sont utilisées et quel est le niveau d'adoption, le but étant d'atteindre les objectifs définis dans le business case. Quant au département informatique, sa mission est de suivre et de gérer la disponibilité et la performance des applications utilisées.

Imaginons que l'adoption et l'usage d'une application soient en dessous des objectifs. Un dysfonctionnement de l'application elle-même peut en être la cause, mais le problème peut aussi venir de la manière dont le parcours de l'utilisateur et la navigation au sein de l'application ont été conçus. Dans ce cas, le responsable de domaine applicatif a besoin de comprendre l'expérience que les utilisateurs ont de ces navigations au travers d'indicateurs d'usage, de satisfaction et de performance. Armé de ces éclairages, il peut alors suggérer et tester de nouveaux workflows et ainsi améliorer l'usage de l'application en continu.

Qui dans votre organisation est responsable du déploiement, de la mise à disposition et de la mesure de l'expérience des utilisateurs sur les applications web ?





# Libérer le potentiel de vos applications SaaS

Au vu du rôle de plus en plus déterminant que jouent les applications SaaS dans les espaces de travail numériques, les entreprises se doivent d'investir dans le suivi et l'amélioration continue de leurs performances, de leur adoption et de leur utilisation.

En ce sens, quatre critères président à la qualité de l'expérience de chaque collaborateur :

- **Fiabilité et disponibilité** – Les collaborateurs peuvent utiliser toutes les fonctionnalités applicatives dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin
- **Performance** – Les sites, pages clés et étapes au sein de chaque transaction applicative répondent aux exigences de rapidité des utilisateurs
- **Usage** – Les collaborateurs utilisent les fonctionnalités clés et les workflows de l'application, ce qui leur procure une expérience intuitive et sans friction
- **Ressenti** – Les collaborateurs ont le sentiment d'accomplir leurs tâches efficacement grâce à l'application. Les dysfonctionnements sont résolus proactivement. Les utilisateurs savent utiliser l'application efficacement.

Seule une bonne visibilité sur ces quatre dimensions vous permettra de libérer le potentiel de vos applications SaaS, créant de fait un effet d'entraînement positif sur vos collaborateurs et votre activité.





Contactez-nous pour savoir plus sur  
Nexthink Application Experience

#### **NEXTHINK APPLICATION EXPERIENCE**

Nexthink Application Experience offre une visibilité complète sur le niveau d'adoption de vos applications SaaS et sur l'expérience réelle qu'en ont les utilisateurs. La surveillance en temps réel vous permet d'observer l'état de santé des applications tel qu'il est perçu par les collaborateurs, puis de prendre les actions qui s'imposent. L'aide au troubleshooting et la résolution automatisée permettent de résoudre les dysfonctionnements avant même que les utilisateurs ne s'aperçoivent de quoi que ce soit. Vous pouvez cerner précisément le ressenti des utilisateurs sur la facilité d'utilisation et la performance tout en accélérant leur adoption grâce à des analyses contextualisées. Avec Application Experience, vos collaborateurs sont plus satisfaits et plus productifs, tandis que vos coûts de licence sont optimisés en fonction des usages réels.

**En savoir plus**