

Gestion des applications : l'arbre qui cache la forêt

Une étude menée auprès de responsables informatiques souligne que la gestion des applications web devient de plus en plus complexe et que le succès doit être mesuré sous plusieurs angles.



Introduction

Commençons par poser le débat.

- *Combien d'applications Web vous sont absolument indispensables pour faire votre travail ?*
- *Quelles sont les applications dont vous pourriez aisément vous passer ?*
- *Quand le département IT a-t-il sollicité votre avis pour la dernière fois ?*

Si ces questions sont simples en apparence, la réalité est plus complexe.

Aujourd'hui, le lieu de travail physique n'a plus l'importance qu'il avait autrefois. Où qu'ils se trouvent, les collaborateurs attendent un environnement numérique sans faille. Or, pour les équipes IT, la gestion des applications Web critiques dans des configurations hybrides ou distancielles s'apparente à un exercice d'équilibriste.

Plus que jamais, le bureau se résume bien souvent à un simple ordinateur portable, tandis que les applications deviennent le principal outil de travail. Au moindre dysfonctionnement, c'est la productivité des utilisateurs qui est impactée.

Pour offrir une expérience de travail irréprochable à leurs collaborateurs, les responsables IT doivent adresser un certain nombre de points dans leur approche de la gestion des applications Web. C'est ce que révèle la dernière enquête Nexthink réalisée auprès d'un panel de responsables IT.

Pour les besoins de cette étude, Nexthink a demandé au cabinet Pulse.QA d'interroger des cadres de la fonction informatique dans une triple optique : mieux comprendre comment leurs équipes gèrent l'expérience applicative des utilisateurs, savoir quels problèmes persistent et connaître les critères d'évaluation du succès et des résultats obtenus.

Ces conclusions devraient permettre aux équipes IT de trouver des moyens pratiques d'améliorer l'expérience des utilisateurs des applications web, un passage obligatoire sur le chemin de la croissance.



Sommaire

Qui porte la responsabilité des applications Web ? Un peu tout le monde, apparemment...	3
À quoi mesure-t-on le « succès » d'une application Web ? Tout dépend à qui on pose la question...	4
Une pléthore d'applications à disposition. Mais seulement la moitié de l'histoire...	5
Une conversation à sens unique avec les collaborateurs	7
À propos de cette enquête	9

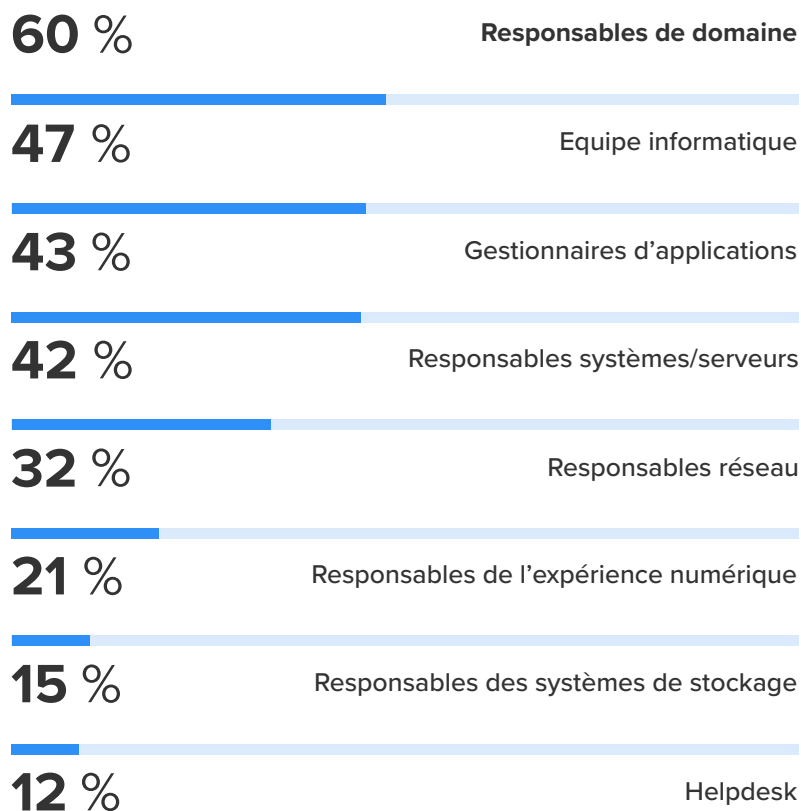
Qui porte la responsabilité des applications Web ?

UN PEU TOUT LE MONDE, APPAREMMENT...



Dans la pratique, le portefeuille applicatif ne relève plus de la responsabilité du seul département IT. L'étude souligne l'existence de modèles de responsabilité partagée. En pratique, plusieurs domaines au sein de la DSI et dans les directions métiers se partagent la responsabilité du déploiement et de la gestion en continu des applications.

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 ?



Dans ces conditions, un certain flou s'installe pour savoir qui doit rendre des comptes sur le succès de telle ou telle application Web. En effet, le paysage est rendu encore plus complexe au vu de l'implication de plusieurs équipes et de la nécessité d'une collaboration inter-départements. Il s'agit là d'un point essentiel à intégrer dans la lecture des conclusions de cette enquête, non seulement sur le périmètre et l'étendue de l'usage des applications Web, mais aussi sur les méthodes de mesure des résultats obtenus.

À quoi mesure-t-on le « succès » d'une application Web ?

TOUT DÉPEND À QUI ON POSE LA QUESTION...

En matière de contrôle des performances des applications Web, l'état d'esprit est souvent le même :

L'application fonctionne-t-elle ? Oui. Mais est-ce que cela signifie vraiment que tout va bien ? Pas sûr...

Aujourd'hui, les équipes IT font face à une pression croissante pour générer de la valeur auprès des métiers. L'époque où la fonction informatique était reléguée aux affaires courantes est bel et bien révolue. Ses missions sont aujourd'hui multiples : stimuler l'adoption et l'usage des services, accélérer leur retour sur investissement et améliorer la satisfaction et la productivité des collaborateurs.

Les résultats de l'étude soulignent clairement ces tendances tout en faisant émerger la palette étendue des métriques utilisées par les responsables informatiques pour mesurer le succès.

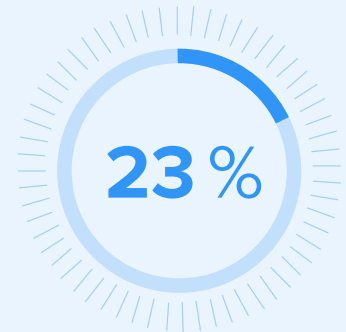
L'étude révèle également que l'interprétation de la notion de « succès » diffère d'un secteur à l'autre.

Ainsi, les responsables IT d'éditeurs de logiciels mettent l'accent sur la « capacité des applications à apporter des réponses à différents cas d'usage ».

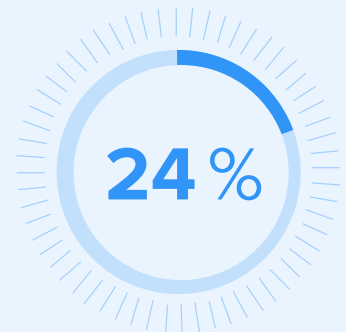
Leurs pairs des secteurs financier et bancaire attachent quant à eux une importance particulière à « l'utilisation des fonctionnalités », là où les acteurs de la santé valorisent « la simplicité d'utilisation ».

Tous souhaitent en revanche bénéficier d'une visibilité multidimensionnelle. En clair, les équipes IT doivent non seulement superviser la performance et la fiabilité des applications, mais aussi suivre leurs niveaux d'adoption et les usages. Toute la question est donc de savoir comment obtenir une visibilité à grande échelle sur des centaines d'applications.

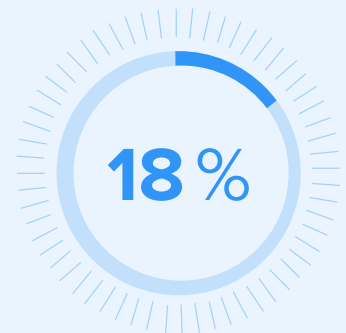
Quelles sont les trois indicateurs les plus critiques pour maximiser la valeur des applications web ?



Temps d'activité d'une application



Taux d'adoption

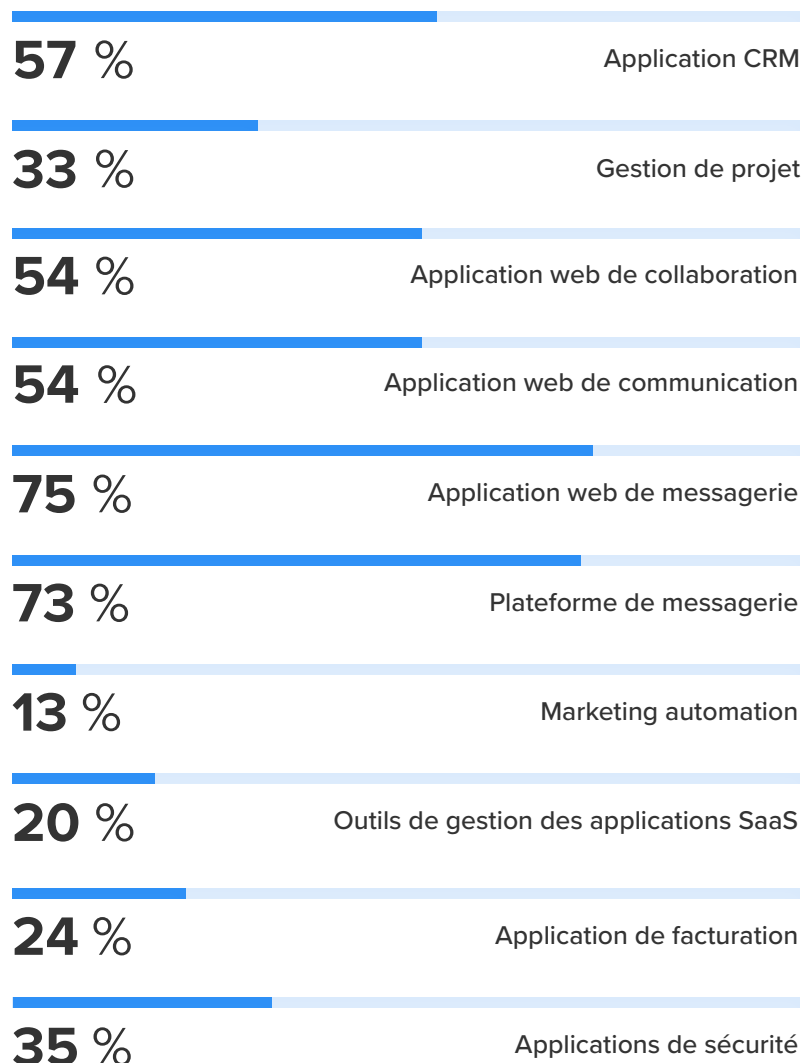


Réponse à des cas d'usage

Une pléthore d'applications à disposition. Mais seulement la moitié de l'histoire ?

Visioconférence, gestion de projet, CRM, facturation... Les entreprises s'appuient sur un large portefeuille d'applications pour opérer les différents pans de leur activité. Parallèlement à l'adoption croissante des outils collaboratifs tels que Teams et Zoom depuis le début de la pandémie, les utilisateurs s'appuient également sur des dizaines d'autres applications pour leurs tâches quotidiennes.

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

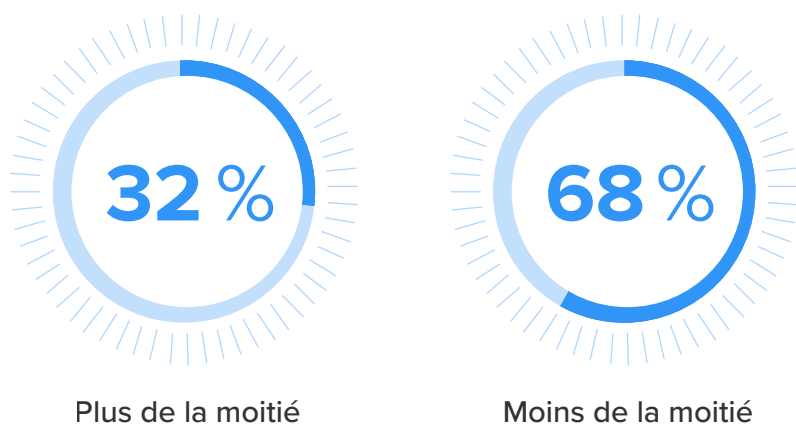


C'est un fait : les départements IT ne sont plus les seuls à se préoccuper du succès des applications Web. Tous les départements de l'entreprise se sentent concernés car la capacité de leurs collaborateurs à faire leur travail et à délivrer de la valeur dépend en grande partie des applications.

Dans ces conditions, il incombe aux dirigeants d'offrir à toutes les parties concernées une bonne visibilité sur la santé de leurs applications métiers – et plus seulement sur une poignée d'applications techniques.

Or, l'étude nous montre qu'on est encore loin du compte dans ce domaine. Ainsi, la grande majorité des responsables IT (68 %) déclarent contrôler la performance et la disponibilité de moins de la moitié de leurs applications Web.

Combien d'applications web standard sont monitorées pour la performance et la disponibilité ?



Combien d'applications SaaS métier sont activement gérées pour garantir une expérience numérique optimale aux utilisateurs ?

83 % des répondants 0-50 %

17 % des répondants 51-100 %

C'est pourtant là le point de départ essentiel à une gestion proactive des applications à l'échelle de toute l'entreprise. Sans réelle visibilité sur l'ensemble des applications, les équipes IT auront le plus grand mal à garantir à leurs utilisateurs une expérience de qualité, car leur vision sera restreinte à une partie seulement du portefeuille applicatif utilisé.

Toujours selon l'étude, une écrasante majorité (83 %) des responsables informatiques reconnaissent gérer activement moins de la moitié des applications Web qu'utilisent les collaborateurs.

Cette situation devrait en réalité constituer une préoccupation majeure pour les services informatiques concernés. En effet, ce sont potentiellement plusieurs centaines d'applications qui sont utilisées dans l'environnement de travail. Pourtant, les services informatiques ne disposent pas de la visibilité suffisante pour les gérer de manière proactive et pour optimiser l'expérience des collaborateurs lorsqu'ils utilisent ces applications.

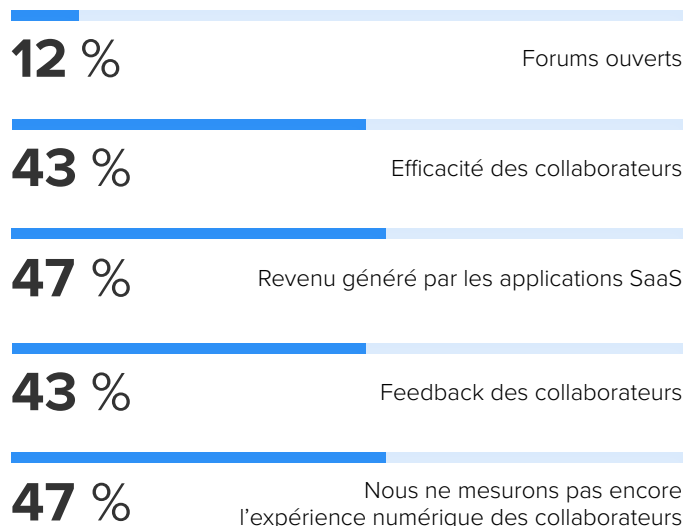
Une conversation à sens unique avec les collaborateurs

Avec le recours aux pratiques de travail flexible, la collecte des retours d'expérience des collaborateurs joue un rôle encore plus crucial. La collecte du ressenti des collaborateurs prend toute sa valeur lorsqu'elle s'effectue en continu et que les collaborateurs sont sollicités au bon moment et dans le bon contexte.

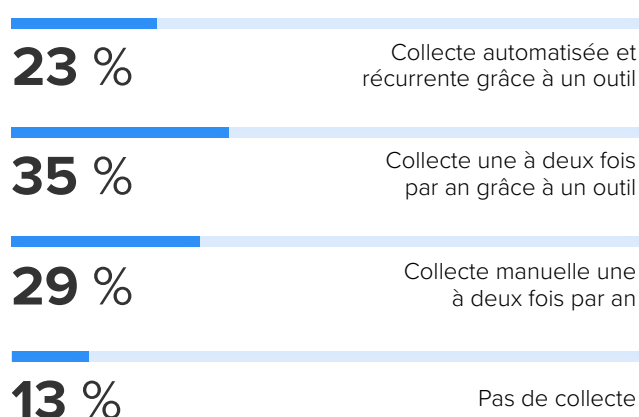
Et pourtant, seul un petit quart (23 %) des responsables IT sondés interrogent leurs utilisateurs de façon régulière et automatisée sur leur expérience applicative.

La majorité (64 %) d'entre eux ne se prêtent à cet exercice qu'une à deux fois par an. Pas loin d'un tiers (29 %) s'appuient pour cela sur des processus manuels. Et aussi incroyable que cela puisse paraître, 13 % des cadres interrogés avouent ne jamais collecter de retours d'expérience !

Comment votre organisation mesure-t-elle la satisfaction des utilisateurs par rapport aux applications web ?



Comment collectez-vous le feedback des collaborateurs et comment mesurez-vous leur satisfaction par rapport aux applications web standard ?



Comme nous l'avons vu, les responsables informatiques ont besoin d'une visibilité multidimensionnelle sur les applications Web. L'adoption et l'usage sont deux dimensions clés qui émergent dans de nombreux secteurs. Sans la collecte en continu des retours des collaborateurs sur la qualité de leur expérience dans l'usage des applications, les départements IT n'ont qu'une vision partielle de la réalité. Comment dans ces conditions faire preuve de proactivité dans la gestion des applications Web à l'échelle de toute l'entreprise ?

Synthèse

Les applications Web sont la clé de voûte de la digital workplace. Pour les départements IT, l'enjeu est bien de garantir que les applications génèrent de la valeur et soient un levier de satisfaction pour les utilisateurs.

De nombreux acteurs portent la responsabilité du succès des applications Web. Ce partage des responsabilités impose de fait une collaboration transverse qui complexifie considérablement le paysage.

Tous les sondés se retrouvent sur le besoin d'une visibilité à plusieurs niveaux sur les applications Web. Pour apporter une réelle valeur ajoutée à l'entreprise, les équipes IT doivent non seulement superviser la performance et la fiabilité des applications, mais aussi suivre leurs niveaux d'adoption et les usages. Toute la question est de trouver les moyens d'obtenir cette visibilité à l'échelle de centaines d'applications.

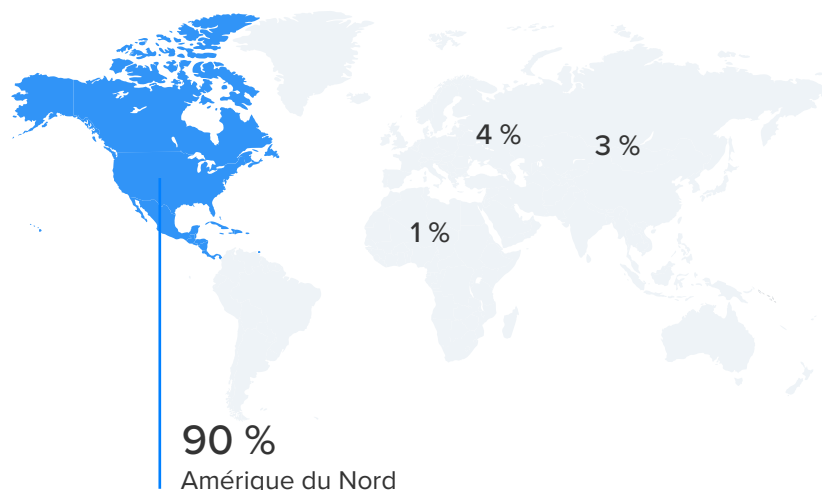
Et lorsqu'on réalise l'importance que joue la collecte du sentiment des utilisateurs dans la compréhension des niveaux d'adoption et de la qualité de l'expérience en général, il ressort que la stratégie de gestion des applications Web de nombreuses organisations repose sur une vision trop partielle de la réalité.



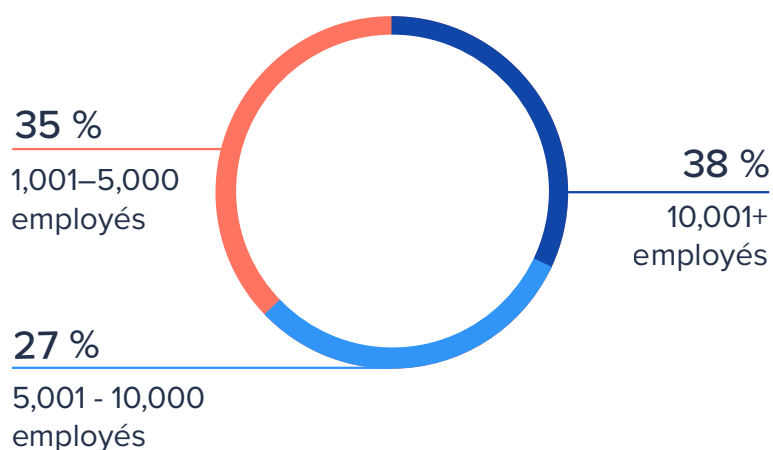
À propos de l'étude

100 responsables informatiques ont été interviewés dans le courant du mois de février 2021 avec la répartition géographique suivante :

Région des répondants



Taille de l'entreprise des répondants



À PROPOS DE NEXTHINK

Nexthink est un acteur incontournable sur le marché des solutions pour la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs. A travers l'optimisation de l'expérience technologique des collaborateurs au quotidien, nos solutions permettent aux entreprises de créer des espaces de travail numériques hautement productifs pour leurs collaborateurs. Analytique temps réel, automatisation, collecte du ressenti sur tous les postes de travail...Nexthink agit sur tous les fronts pour aider les équipes IT à répondre aux grands enjeux des nouveaux espaces de travail numériques.

Des questions sur
Nexthink Experience ?

[CONTACTEZ-NOUS](#)