



Adoption du développement low-code

Des développements
rapides et collaboratifs.



Introduction

Devancez le marché et vos concurrents

Pour devancer à la fois le marché et la concurrence, la rapidité et l'agilité sont des facteurs déterminants. Or, face à la nécessité croissante de digitaliser, d'automatiser les processus et de développer des applications, de très nombreux responsables informatiques éprouvent des difficultés toujours plus grandes à répondre à cette demande.

Se contentent-ils...

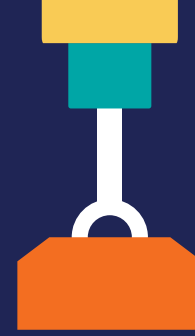
D'attendre et d'ajouter les demandes d'automatisation et de développement à la liste déjà longue des tâches en attente du service informatique ?

OU

Étudient-ils une solution spécifique en s'associant à des entités commerciales pour venir à bout de ces difficultés ?

L'attente n'est pas une option viable, mais sans les outils et la gouvernance appropriés, les risques liés à l'« informatique cachée » et la sécurité peuvent émerger. Il existe heureusement une solution, à savoir les plateformes de développement d'applications low-code.





Le saviez-vous ?

81 %

des répondants à une étude récente utilisent déjà une approche visuelle ou low-code

Tout savoir sur le low code

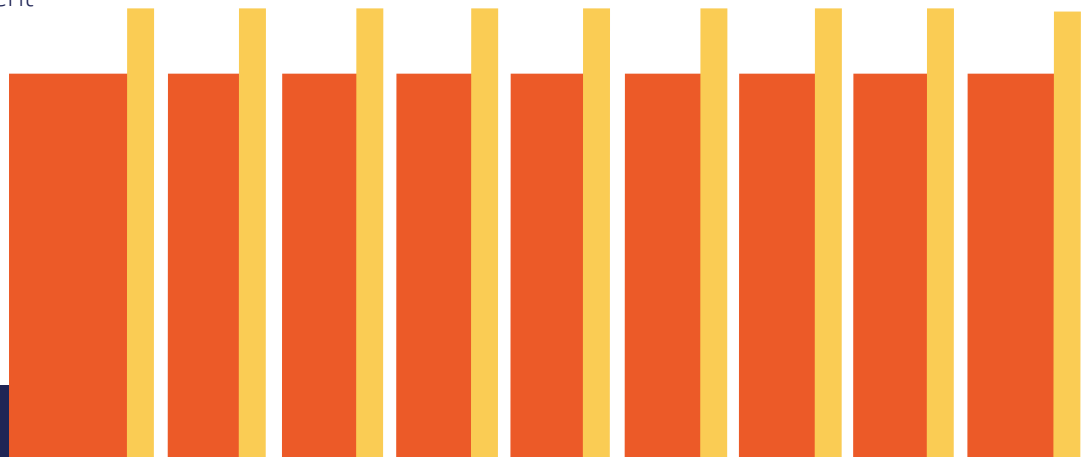
Vous avez peut-être entendu parler du « low code », une expression qui revient souvent dans les conversations professionnelles. Mais que signifie réellement ce terme ?

Le cabinet Forrester définit le low code comme « un ensemble de produits et/ou de services cloud dédiés au développement d'applications et recourant à des techniques déclaratives et visuelles et non à la programmation ». ⁱ Selon le cabinet Gartner, il s'agit d'un ensemble de plateformes qui offrent des « fonctionnalités de développement rapide dédiées à la création, au déploiement et à l'exécution d'applications dans le cloud ».

Par définition, ces outils simplifient le développement d'applications. Grâce au glisser-déposer, aux fonctions intuitives de flux de processus et au guidage visuel, toute personne, quelles que soient ses capacités techniques, est en mesure de développer des applications. Ces outils donnent à un grand nombre d'utilisateurs non informaticiens les moyens de s'approprier et d'optimiser les tâches de développement courantes, d'accroître leur productivité et, au final, de libérer des ressources informatiques.

Les avantages de ces outils expliquent pourquoi les entreprises sont de plus en plus nombreuses à les adopter. De fait, le développement low-code est devenu omniprésent. Le cabinet **Frost & Sullivan** a établi que 81 % des répondants à une étude récente utilisent déjà une approche visuelle ou low-code. Le cabinet **Gartner** prévoit également que « d'ici 2023, le nombre de développeurs lambda actifs dans les grandes entreprises sera au moins quatre fois supérieur au nombre de développeurs professionnels ». ⁱⁱ

Les plateformes de développement low-code peuvent aider les entreprises à déjouer leurs concurrents. En effet, l'agilité de ces plateformes leur permet d'adapter rapidement le mode d'accès des clients à leurs canaux favoris, qu'il s'agisse d'applications mobiles ou de portails en libre-service. Ainsi, elles autonomisent les salariés en leur donnant les outils qui leur permettent d'effectuer leur travail avec davantage d'efficacité. Tout le monde y gagne.



Unicité | Évolution | Excellence

Grâce aux plateformes low-code, les directions informatiques et opérationnelles peuvent prendre de l'avance sur les plannings de développement classique et produire ainsi plus rapidement des résultats :

Innovation permanente

Développez plus rapidement des applications avec une méthodologie agile, qui permet de publier fréquemment de nouvelles versions. Supprimez les cloisonnements organisationnels et informatiques, afin que les utilisateurs puissent s'adapter à l'environnement évolutif du marché et se développer au rythme de celui-ci.

Évolutivité constante

Faites évoluer vos applications de manière efficace, itérative et fluide dans des environnements Web, mobiles, de messagerie et de chat. Donnez aux utilisateurs la possibilité de naviguer entre différentes plateformes cloud et un cloud hybride.

Développement collaboratif

Recueillez les commentaires et les besoins des différentes parties prenantes directement dans l'application. Convertissez-les automatiquement en artéfacts agiles dans votre outil de gestion de projet favori.



Favoriser la réactivité

Vodafone UK utilise le développement low code pour améliorer son expérience client.

Jon Smith, directeur informatique de Vodafone pour le Royaume-Uni, et Ro Chopra, responsable de l'automatisation et des données, ont démontré lors de leur présentation à PegaWorld que l'approche existante de l'entreprise (modèle en cascade, centré autour des systèmes informatiques et axé massivement sur le codage) n'était pas suffisamment réactive pour s'adapter aux changements induits par les questions du service client en termes de téléphonie fixe, de haut débit et de consommateurs mobiles.

Pour reprendre les termes de Ro Chopra, « nos clients ont besoin d'être connectés, et lorsqu'un problème survient et qu'ils ne le sont pas, nous devons résoudre ce dysfonctionnement au plus vite. En fait, plus nous réglons rapidement les problèmes de nos clients, plus ils sont satisfaits. »

L'entreprise souhaitait fournir de nouveaux services et s'adapter aux technologies émergentes qui font leur apparition trois à quatre fois par an. Elle donc envisagé de mettre en œuvre une plateforme qui lui donnerait les moyens de son autonomie et la possibilité de développer des solutions nécessitant l'intervention minimale du support informatique. Elle s'est ainsi mise à la recherche d'un environnement agile permettant aux utilisateurs métier de collaborer au développement rapide et au déploiement de processus, d'offres, de stratégies et de traitements.

Les développeurs lambda de Vodafone UK ont utilisé les fonctionnalités de la plateforme Pega pour mettre en place

un programme d'assurance qualité pour Casper, le service client haut débit du groupe. Ce programme dote Casper d'un processus structuré de suivi permettant aux équipes de se consacrer pleinement à résoudre les problèmes du client de manière optimale.

« Nous souhaitons remettre le pouvoir entre les mains de nos collaborateurs », explique Jon Smith. « Ce sont les utilisateurs métier qui font la différence et fournissent des services à l'aide de toute la gamme d'outils d'une technologie conviviale. »

La participation des développeurs lambda aux meetings Scrum a permis à tous les intervenants d'être en phase et de se mobiliser autour d'un objectif unique : le développement des fonctionnalités les plus attendues par les utilisateurs finaux. Vodafone UK a pu ainsi mettre en service un projet issu d'une simple idée dans un délai de deux semaines seulement, en tenant compte de son nouveau cahier des charges.

Dans les quatre semaines ayant suivi le déploiement de l'application, Vodafone UK a enregistré une diminution de 10 % des délais moyens de traitement des dossiers, une baisse de 5 % des délais de résolution au premier appel et une hausse de 18 % de son taux de recommandation (score NPS).

Avec la plateforme Pega, Vodafone est désormais en mesure de proposer un service client exceptionnel, tout en évoluant au rythme du marché. Ce système n'est pas seulement pérenne : il pérennise l'autonomisation.



Développer le support, la formation et l'engagement dans les services de production

Il est temps d'adopter le low code

Parce qu'il y a à la clé une multitude d'opportunités de réduction de coûts, d'amélioration des activités quotidiennes et de transformation de l'expérience client, il est indispensable de disposer d'une plateforme pérenne. Le développement low-code devra être capable d'évoluer au fur et à mesure de votre transformation digitale : toujours réactif, adaptable et prêt à être déployé.

Analysez en profondeur la puissance du low code

Membre du service informatique ? Découvrez le modèle low-code

Utilisateur métier ? Réussissez votre transition vers le low code

i The Forrester Wave™: Low-Code Development Platforms For AD&D Pros, Q4 2017 (plateformes pour les professionnels du développement et du déploiement d'applications, T4 2017)

ii Gartner, The Future of Apps Must Include Citizen Development, (l'avenir des applications doit tenir compte des développeurs lambda), 4 octobre 2019, Jason Wong, Mark Driver, Saikat Ray

GARTNER est une marque déposée et une marque de service de Gartner, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans le monde entier, et est utilisée dans le présent document avec autorisation. Tous droits réservés.





À propos de Pegasystems

Pegasystems est le leader des logiciels dédiés à l'engagement client et à l'excellence opérationnelle. Adaptables, les logiciels Pega conçus pour le cloud et élaborés sur la plateforme unifiée Pega Platform™ permettent de déployer rapidement les applications et de les modifier facilement pour répondre aux besoins stratégiques des entreprises. Depuis 35 ans, nous fournissons des fonctionnalités primées en gestion de la relation client (CRM) et en automatisation des processus numériques (DPA), optimisées par l'intelligence artificielle et l'automatisation robotique, pour aider les plus grandes marques au monde à atteindre des résultats commerciaux inédits.

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur [pega.com](https://www.pega.com)