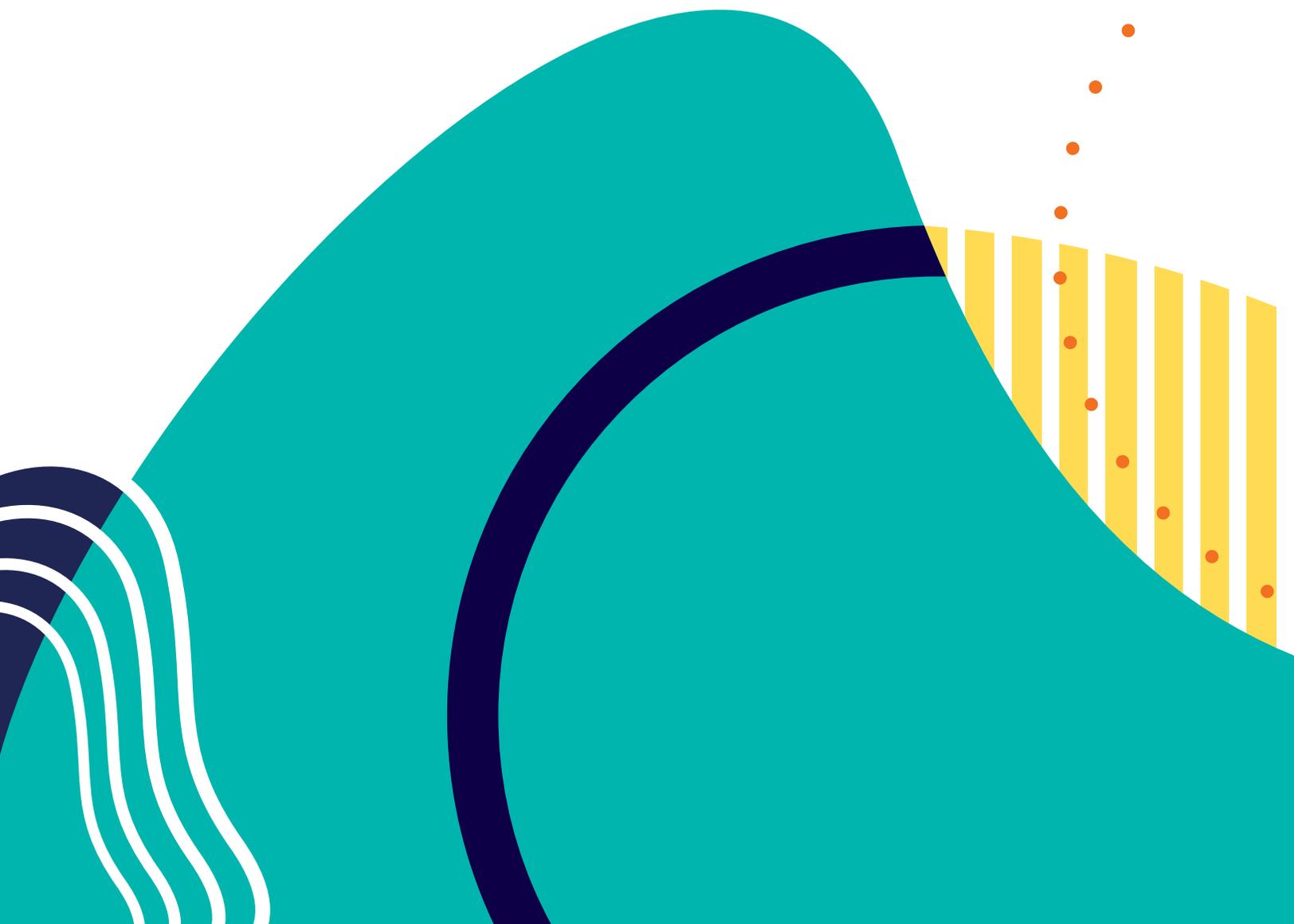




# Développer, acheter ou choisir Pega ?

Cinq critères à prendre en compte pour faire le bon choix



© 2020 Pegasystems Inc., Cambridge, MA (États-Unis) Tous droits réservés.

## **Marques commerciales**

Tous droits réservés pour les marques commerciales et les marques enregistrées de Pegasystems Inc. Toutes les autres marques commerciales ou marques de services sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Pour toute information relative au logiciel tiers livré avec le produit, reportez-vous au fichier de licence contenu dans le support d'installation spécifique à votre version.

## **Notifications**

Le présent document décrit et/ou présente les produits et les services de Pegasystems, Inc. Il est susceptible de contenir des secrets commerciaux et des informations propriétaires, protégés par différentes législations fédérales, nationales et internationales, et distribués sous des licences qui en restreignent leur utilisation, leur copie, leur modification, leur diffusion ou leur transmission sous quelque forme que ce soit sans autorisation écrite préalable de Pegasystems, Inc.

Le présent document est valable uniquement à partir de sa date de publication. Il est susceptible d'être modifié à la discrétion de Pegasystems, Inc. Il demeure la propriété de Pegasystems, Inc. et doit lui être retourné à sa demande. Il ne constitue nullement un engagement à offrir ou livrer les produits ou services qui y sont décrits.

Le présent document peut comporter des références aux fonctionnalités de produits Pegasystems, Inc. pour lesquels vous-même ou votre société n'avez pas de licence. Pour savoir si une fonctionnalité spécifique est incluse dans votre installation, veuillez contacter votre consultant services de Pegasystems, Inc.

Malgré tous les efforts de Pegasystems, Inc. pour garantir l'exactitude de ses publications, celles-ci peuvent contenir des inexactitudes, des coquilles ou des imprécisions techniques. Pegasystems, Inc. ne saurait être tenu responsable des erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles contenues dans le présent document. Pegasystems, Inc. peut apporter des améliorations et/ou des modifications au présent document à tout moment et sans préavis.

Toute référence à des sites Web autres que celui de Pegasystems mentionnée dans le présent document est fournie uniquement à des fins pratiques et n'implique nullement une approbation du contenu de ces sites. Le contenu de ces sites Web n'est pas constitutif des produits de Pegasystems, et l'utilisation de ces sites Web se fait à vos propres risques.

Les informations relatives aux produits autres que ceux de Pegasystems ont été obtenues par le biais des fournisseurs de ces produits, de leurs publications ou d'autres sources accessibles au public. Les questions portant sur les produits autres que ceux de Pegasystems devront être adressées aux fournisseurs de ces produits.

Le présent document peut contenir des exemples tirés de l'activité quotidienne d'entreprises et mentionnant des noms de personnes, de sociétés, de produits et de publications émanant de tiers. De tels exemples sont fictifs et toute ressemblance avec des noms ou d'autres données utilisées par une entreprise ou une personne réelle serait purement fortuite.

Le présent document offre une vue d'ensemble technique des fonctionnalités et de l'architecture de Pega. Les fonctionnalités à votre disposition varient en fonction de votre contrat et de votre licence. Veuillez contacter votre chargé de compte Pega pour plus de précisions.

Le présent document est la propriété de :

Pegasystems Inc.  
One Rogers Street  
Cambridge, MA 02142-1209, États-Unis  
Téléphone : (+1) 617 374 9600 - Fax : (+1) 617 374 9620  
[www.pega.com/fr](http://www.pega.com/fr)

Document : Développer, acheter ou choisir Pega ? Cinq critères à prendre en compte pour faire le bon choix

Date de publication : 2020

## Évaluer le meilleur logiciel pour votre entreprise

Au nom de la transformation digitale, les entreprises investissent des millions d'euros dans différentes technologies en vue d'atteindre leurs objectifs. **Le cabinet Gartner prévoit** qu'en 2020, les dépenses IT mondiales augmenteront de 3,7 % par rapport aux 3 700 milliards de dollars dépensés en 2019. Cette hausse est due en majorité aux coûts des logiciels, qui poussent un grand nombre d'entreprises à se poser cette question essentielle : faut-il développer une nouvelle solution ou bien l'acheter ?

L'achat d'applications prêtes à l'emploi est un choix intéressant, car leur déploiement est rapide et leur maintenance nécessite moins de ressources, même si ces dernières sont souvent spécialisées. De leur côté, les solutions conçues sur mesure, malgré des délais de développement plus longs et une gestion plus onéreuse, permettent de faciliter l'alignement des processus métier avec l'état du marché. Avec l'adoption de Pega Platform™, les entreprises bénéficient du meilleur de ces deux stratégies.

Les acheteurs de logiciels doivent prendre en compte les cinq éléments clés suivants lorsqu'ils évaluent leur prochain achat :

- 1 **Cas d'utilisation principal**
- 2 **Cas d'utilisation sur le long terme**
- 3 **Exigences d'intégration**
- 4 **Agilité**
- 5 **Coût total de possession (TCO)**

### 1 **Cas d'utilisation principal**

Avant d'analyser les différentes options, les entreprises doivent rassembler les parties prenantes afin de les interroger sur les besoins métier à satisfaire et les réglementations sectorielles à respecter. Ceci garantit que le choix entre différentes solutions logicielles soit basé sur des objectifs communs. Idéalement, les entreprises doivent être en mesure de définir leur vision de leur métier ainsi que les améliorations de processus requises et la manière dont les technologies peuvent y contribuer.

#### **Développer**

En envisageant de développer une application personnalisée, les entreprises sont sûres que leurs utilisateurs disposeront de l'ensemble des fonctionnalités requises. Néanmoins, l'inconvénient principal d'une telle approche est qu'elle nécessite de recruter des développeurs expérimentés ou de recourir à des services tiers. Par ailleurs, les applications sur mesure sont longues à planifier, concevoir, développer et tester. En outre, une personnalisation poussée entraîne souvent d'importants problèmes de performance, susceptibles d'influer négativement sur l'expérience de l'utilisateur.

## Acheter

Une solution prête à l'emploi est la meilleure des approches dans des situations où le cas d'utilisation est relativement simple et peu susceptible de changer en profondeur. Une analyse minutieuse des écarts permet de déterminer efficacement si les solutions disponibles répondent de façon économique aussi bien aux exigences métier globales qu'aux normes d'architecture d'entreprise. En règle générale, les acheteurs doivent rechercher une application capable de satisfaire 80 % de leurs besoins critiques.

## Pega

La plateforme Pega est le choix idéal pour les organisations qui sont dotées de processus ou de règles métier complexes et cherchent à automatiser la prise de décision ainsi qu'à mettre en œuvre ces processus efficacement. Même si une organisation dispose d'une solution qui répond à une grande partie de ses besoins métier, Pega peut étendre ses capacités existantes. En automatisant les tâches répétitives et en remédiant aux lacunes des processus, Pega Robotic Process Automation™ (RPA) et le case management dynamique garantissent une couverture totale de vos exigences métier critiques.

Pega est parfaitement adapté aux besoins de votre organisation si vous recherchez une application qui doit respecter les spécifications suivantes :

- fluidité des modifications et des mises à jour lors des évolutions des règles et processus métier qui sous-tendent l'application ;
- accès aux données issues de plusieurs systèmes internes ou des systèmes back-end de vos partenaires logistiques ou commerciaux ;
- réutilisation des composants sur l'ensemble des domaines opérationnels.

L'approche « glisser-déposer » et low-code de Pega simplifie la configuration, la visualisation, la cartographie et la gestion de l'ensemble de vos sources de données. Ouverte et unifiée, la plateforme Pega facilite la navigation dans un environnement informatique complexe pour garantir le développement, l'intégration et la mise jour rapides de vos applications.

La plateforme Pega peut être aisément personnalisée de manière à assurer la flexibilité à long terme de votre entreprise. Pega a **démontré sa capacité à aider un large éventail d'organisations** dans l'amélioration de leur expérience utilisateur tout en réduisant leurs coûts. Nous les aidons à configurer leurs applications de manière à répondre à un ensemble d'exigences métier spécifiques.



Figure 1 : Pega Infinity™

## 2 Cas d'utilisation sur le long terme

Après avoir défini ses objectifs métier clés, votre entreprise doit analyser le cas d'utilisation sur le long terme ainsi que le potentiel d'extension au fil du temps afin de pérenniser votre solution.

### Développer

Le développement d'une application convient souvent à des organisations qui évoluent sur des marchés de niche et doivent disposer d'une application personnalisée, destinée à répondre à des besoins spécifiques. Toutefois, dans l'environnement économique incertain qui est le nôtre, les exigences opérationnelles et les attentes du client évoluent plus vite que jamais. C'est pourquoi les entreprises sont nombreuses à estimer que les solutions personnalisées manquent de flexibilité sur le long terme et qu'elles présentent par conséquent trop de risques.

### Acheter

En général, une offre prête à l'emploi permet un déploiement plus rapide et une mise en œuvre plus économique qu'une application personnalisée. Néanmoins, les acheteurs ne doivent pas oublier que les offres clés en main se périment plus rapidement que les solutions personnalisées. De plus, en cas d'évolution des indicateurs clés de performances organisationnelles ou des processus métier, les applications clés en main peuvent devenir obsolètes, ce qui nécessite l'achat d'une nouvelle solution et génère des coûts supplémentaires imprévus.

### Pega

Avec ses capacités clés en main, Pega permet aux entreprises de définir un framework logiciel pérenne. Les fonctionnalités de pointe de **gestion des processus métier (BPM) et d'automatisation intelligente** offertes par la plateforme Pega créent un nouveau paradigme :

- **Une interface de type « Design-once, Deploy-anywhere »** : proposer des interfaces utilisateur agréables et intuitives sur l'ensemble des canaux d'engagement client.
- **Live data** : supprimer l'encombrement des données de processus en distribuant automatiquement et au bon moment les données organisationnelles correspondant aux différentes étapes de ces processus.
- **Gestion du cycle de vie des dossiers** : enregistrer et faire évoluer l'intégralité des tâches tout en dotant les utilisateurs métier d'outils qui leur permettent de gérer la totalité du dossier.
- **Gestion décisionnelle adaptative** : permettre aux spécialistes métier d'utiliser les big data dans le cadre d'opérations métier intelligentes et évolutives en temps réel.

Un dossier représente une action à accomplir en vue de parvenir à un résultat, tel que l'ouverture d'un compte bancaire ou le traitement d'une déclaration d'assurance. L'accomplissement de cette action implique d'effectuer un grand nombre de tâches et de processus, planifiés ou non. La plupart des dossiers comportent plusieurs tâches et processus, et passent par différentes phases jusqu'à leur aboutissement.

Les entreprises sont nombreuses à appliquer des processus qui font double emploi, sans pouvoir exploiter ces recouvrements à leur avantage. L'architecture **Situational Layer Cake™** de Pega assure à ces entreprises une meilleure évolutivité et leur permet de **mieux maîtriser leurs opérations essentielles**. Les organisations utilisent notre architecture brevetée pour réutiliser leurs fonctions et rulesets communs et les adapter automatiquement en fonction de différents critères (type de clientèle, canal, service de l'entreprise, situation géographique, langue, produit, moment). Le « Situational Layer Cake » permet d'accélérer les changements, de renforcer la cohérence, de réduire le « time-to-market » et de diminuer les frais de maintenance.

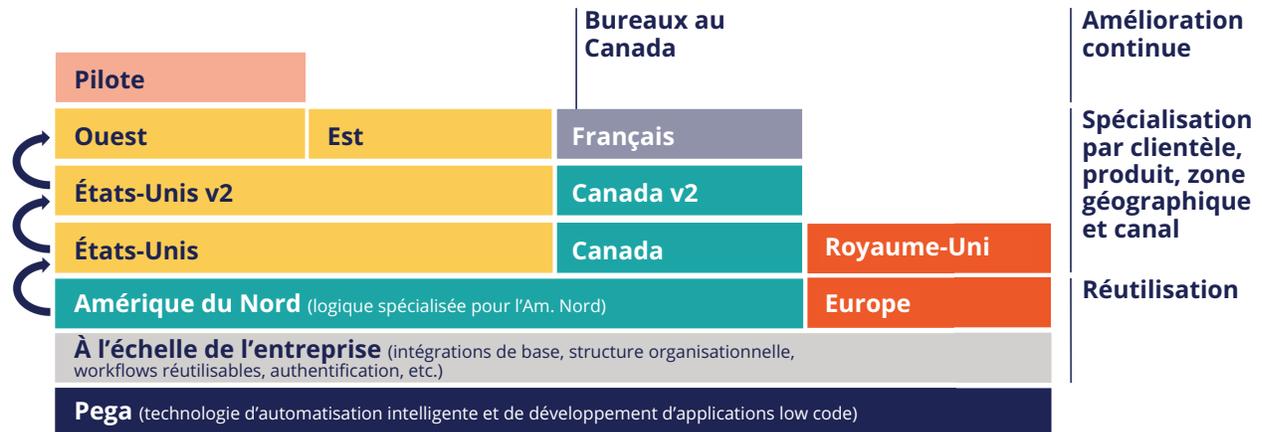


Figure 2 : Situational Layer Cake

### 3 Exigences d'intégration

Les applications d'entreprise modernes et leurs sources de données sont rarement autonomes. En règle générale, les données sont hébergées dans une multitude de systèmes hérités, et les organisations doivent déployer une couche middleware complète dans leur pile technologique pour essayer d'intégrer efficacement leurs données d'entreprise. Toutefois, de nombreuses entreprises ne parviennent pas à intégrer correctement les systèmes existants ou tiers, en raison de la complexité et des coûts de maintenance. Elles utilisent en conséquence des applications distinctes et cloisonnées.

#### Développer

Les entreprises qui possèdent des clients fidèles depuis plusieurs décennies conservent souvent les données de ces clients dans des systèmes tout aussi anciens. Au moment d'actualiser leurs environnements informatiques, il devient de plus en plus fastidieux de maintenir l'intégration avec ces anciens systèmes. Pour réussir sa stratégie, votre entreprise doit développer des applications conformes aux réglementations de votre secteur d'activité, les intégrer avec vos systèmes hérités et tiers, et utiliser des API. En cas d'indisponibilité des API ouvertes, le développement et l'intégration seront beaucoup plus longs et coûteux, car les connecteurs devront être développés et maintenus régulièrement.

#### Acheter

Lorsque vous achetez une solution prête à l'emploi, il peut être difficile de garantir la compatibilité avec votre infrastructure informatique actuelle ainsi qu'avec les normes de conformité en vigueur. Par conséquent, l'intégration efficace des données nécessite souvent un codage personnalisé et une maintenance constante, ce qui annule les avantages d'une solution clé en main.

## Pega

La plateforme Pega fournit une gamme complète de capacités d'intégration et de protocoles de communication. Les entreprises peuvent ainsi recourir à des API existantes ou utiliser Pega RPA pour étendre l'utilisation des systèmes hérités. Elles peuvent se concentrer sur les exigences métier de leurs applications, sans se soucier des problèmes de connectivité. Elles peuvent prolonger la durée de vie de leurs investissements et réinjecter régulièrement de la valeur dans leur activité.

La technologie Pega favorise :

- les connexions à des sources de données existantes et nouvelles, issues de systèmes d'enregistrement distants, comme si elles étaient stockées dans les sources de données de votre application Pega ;
- la mise à disposition des données de votre application Pega en tant que ressources destinées à être utilisées par d'autres applications, par la publication des API de microservices ;
- l'utilisation des big data et de l'outil Pega Customer Decision Hub™ pour garantir que le processus de prise de décision de votre application se fonde toujours sur le principe de « next-best-action » ;
- la gestion des fichiers et des contenus avec l'utilisation des services externes d'interopérabilité de gestion des contenus (CMIS) ou des référentiels en ligne pour stocker et obtenir des contenus applicatifs ;
- la définition d'une configuration de sécurité pour assurer la gouvernance et permettre aux seuls utilisateurs autorisés d'accéder à vos applications et à vos données.

## 4 Agilité

La mise à jour des opérations et systèmes est une démarche complexe, fastidieuse et chronophage. Lors du choix d'une nouvelle application à acheter, les parties prenantes doivent définir la fréquence des changements attendus dans le cas d'utilisation ou les règles métier.

### Développer

Même si la stratégie de développement permet de maîtriser les calendriers de mise en œuvre et de release, les parties prenantes métier doivent passer plusieurs mois à documenter les exigences et, par la suite, le service informatique passe encore davantage de temps à créer les spécifications. Une fois la solution développée, testée et déployée, les objectifs et exigences métier auront probablement évolué. Une solution, même déployée récemment, est donc déjà obsolète, ce qui contraint le service informatique à mettre en œuvre des modifications et des mises à jour qui repoussent encore davantage le moment où l'application commencera à créer de la valeur.

### Acheter

De nombreuses solutions prêtes à l'emploi sont dotées de configurations clés en main permettant de prendre en compte les changements. Les entreprises peuvent envisager d'acheter ces solutions si elles sont prêtes à accepter que leur gestion et leur maintenance courantes dépendent du calendrier de versions imposé par l'éditeur. Le rythme prévisible des changements dans les besoins de l'organisation est le facteur clé de la prise de décision. En effet, il est souvent difficile d'ajouter des fonctions supplémentaires après l'achat de l'application.

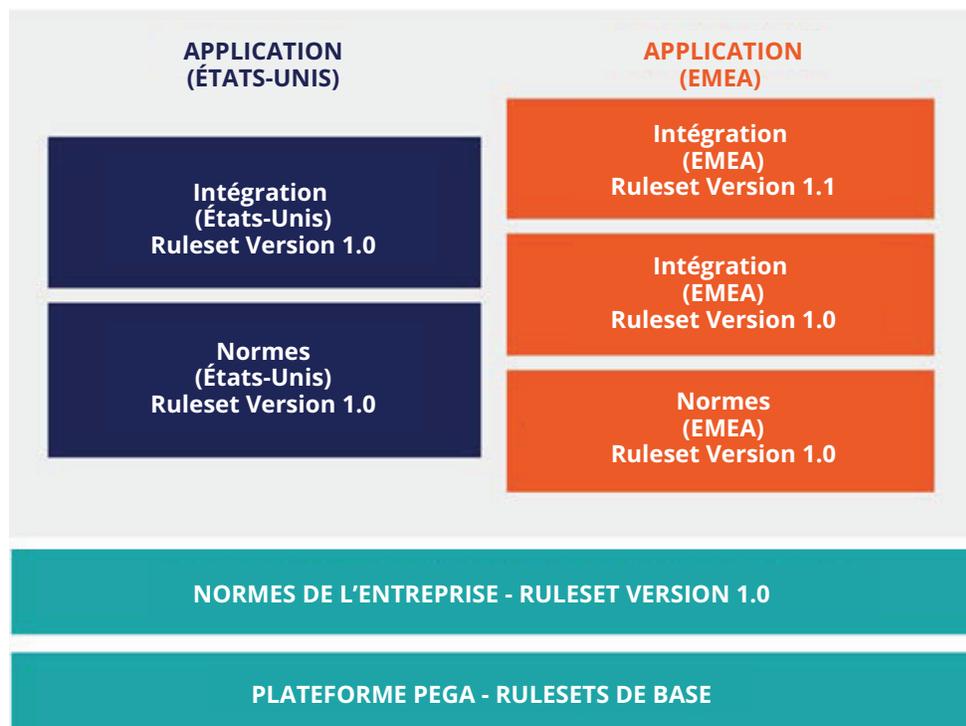
## Pega

Pega offre un framework low-code pérenne, qui facilite le **développement itératif et agile d'applications**. Notre technologie innovante permet la prise en compte directe des objectifs métier dans votre système. Les capacités d'automatisation intelligente de Pega, régulièrement classées par les analystes parmi les meilleures du marché, garantissent une agilité opérationnelle et optimisent les processus de conduite du changement.

Pega prend en charge et simplifie la conduite du changement à travers différents cas d'utilisation, notamment grâce aux éléments suivants :

- Une interface graphique intuitive permettant aux utilisateurs métier de créer aisément des règles et des modèles de workflow. La plateforme Pega automatise le codage et traduit les règles et les modèles sous forme d'applications exécutables, ce qui accélère les calendriers de déploiement et favorise le changement dans l'entreprise.
- Un large éventail de fonctionnalités destinées à faciliter la collaboration avec les utilisateurs métier, et comportant notamment un référentiel de règles et processus versionnés, la génération automatique de la documentation ainsi que des mécanismes intégrés d'examen et de validation.
- Le moteur de règles de Pega utilisé par les utilisateurs pour créer et gérer les règles métier. La réutilisation des composants permet de maximiser l'agilité et de s'adapter rapidement aux changements de produit, de clientèle, de canal ou de zone géographique.
- Des applications dédiées aux services financiers, à l'assurance, à la santé ou aux télécommunications, ainsi que des outils spécifiques à ces secteurs qui accélèrent le développement et le déploiement des applications. Parmi ces outils, on peut citer les workflows, les modèles de données, les définitions de rôle, les mécanismes d'audit et les modèles d'interface utilisateur, entre autres.

La solution Pega peut prendre en charge les changements dans tous les secteurs d'activité et répondre à différents objectifs métier, notamment l'acquisition et l'intégration de clients, la gestion de la relation client (CRM), l'automatisation des traitements directs (STP), ainsi que la gestion des risques et de la conformité.



**Figure 3 :**  
*Sélection de modèles dynamiques comportant des règles*

## 5 Coût total de possession (TCO)

Les entreprises sont confrontées à la difficulté de garantir un parcours client fluide tout en maîtrisant leurs coûts opérationnels. Or l'environnement technologique d'une entreprise, souvent très complexe, est géré par des équipes distinctes et utilise des données enfouies dans des systèmes hérités et cloisonnés. Il en résulte des temps de réponse médiocres, des expériences client chaotiques et des coûts de maintenance élevés. Lors de l'achat d'un logiciel, les entreprises doivent prendre en compte non seulement le coût total de possession durant tout le cycle de vie de l'application, mais également la capacité d'innovation et de recours aux technologies pour se différencier.

### Développer

Le développement d'une application sur mesure contribue à répondre aux besoins du client, mais exige en général l'implication constante de développeurs ou de consultants internes et accroît le coût total de possession. Si le cas d'utilisation initial n'englobe pas l'évolution future du périmètre, les nouvelles améliorations de l'application nécessiteront des développements et des versions supplémentaires, pouvant entraîner un coût prohibitif.

### Acheter

Les applications prêtes à l'emploi bénéficient d'une tarification simple et sont proposées à un coût initial relativement peu élevé, mais nécessitent souvent l'achat de compléments coûteux. Chaque mise à jour ou modification mineure des spécifications métier génère des dépenses supplémentaires. Lorsqu'une application doit couvrir plus de domaines que le seul cas d'utilisation par défaut et qu'elle doit prévoir l'évolution des objectifs de l'entreprise, l'investissement dans de nouvelles applications devient une option de plus en plus probable, ce qui invalide les modèles précédents de TCO.

### Pega

L'approche low-code de Pega réduit efficacement le coût total de possession en donnant aux « citizen developers » et aux experts métier les moyens de développer rapidement leurs applications sans écrire de code. Dans le même temps, elle favorise la collaboration avec le service informatique et la mise en place des bonnes pratiques appropriées en matière de développement logiciel. Par ailleurs, l'architecture « Situational Layer Cake » de Pega permet la réutilisation immédiate, sur l'ensemble des entités métier, des segments de clientèle et des zones géographiques, tout en minimisant les coûts de maintenance.

Un grand nombre de nos clients utilisent Pega pour extraire des règles métier à partir du code personnalisé contenu dans leurs applications héritées et leurs systèmes d'enregistrement. L'hébergement des règles et processus métier dans Pega améliore l'efficacité opérationnelle et maintient votre coût total d'exploitation à un niveau minimal. En tant que couche d'agilité métier qui vient compléter les systèmes hérités de votre entreprise, Pega **pilote les processus métier, les expériences utilisateur mobiles adaptatives et les procédures de décision en temps réel à l'aide d'analyses prédictives et adaptatives**. Pega peut être utilisé comme un système d'innovation, permettant de minimiser les risques et de maximiser la simplicité des mises à niveau pour les futurs cas d'utilisation.

## Conclusion

Choisir la meilleure approche de déploiement d'une application d'entreprise requiert une évaluation approfondie des objectifs métier, du cas utilisation, des coûts ainsi que des ressources et technologies disponibles. Les applications clés en main tendent à être moins chères et plus rapides à déployer. Les solutions sur mesure, bien que plus coûteuses à développer et à maintenir, peuvent être plus judicieuses sur le long terme. La plateforme Pega permet de bénéficier de l'aspect pratique des solutions prêtes à l'emploi, tout en laissant de la place pour la personnalisation, et vous offre ainsi une solution différente de toutes celles disponibles sur le marché.



Pegasystems, leader en solutions stratégiques de l'engagement client et de l'excellence opérationnelle, accompagne les grandes entreprises dans leur transformation digitale. Nos applications de CRM et de Case Management, basées sur la Plateforme unifiée Pega®, s'intègrent à une réelle intelligence et à l'automatisation robotique. Depuis 35 ans, Pega s'engage à aider les organisations à optimiser leurs parcours et expériences clients, sans discontinuité entre les processus front et back office.

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