



Mettre en place votre **solution low-code**

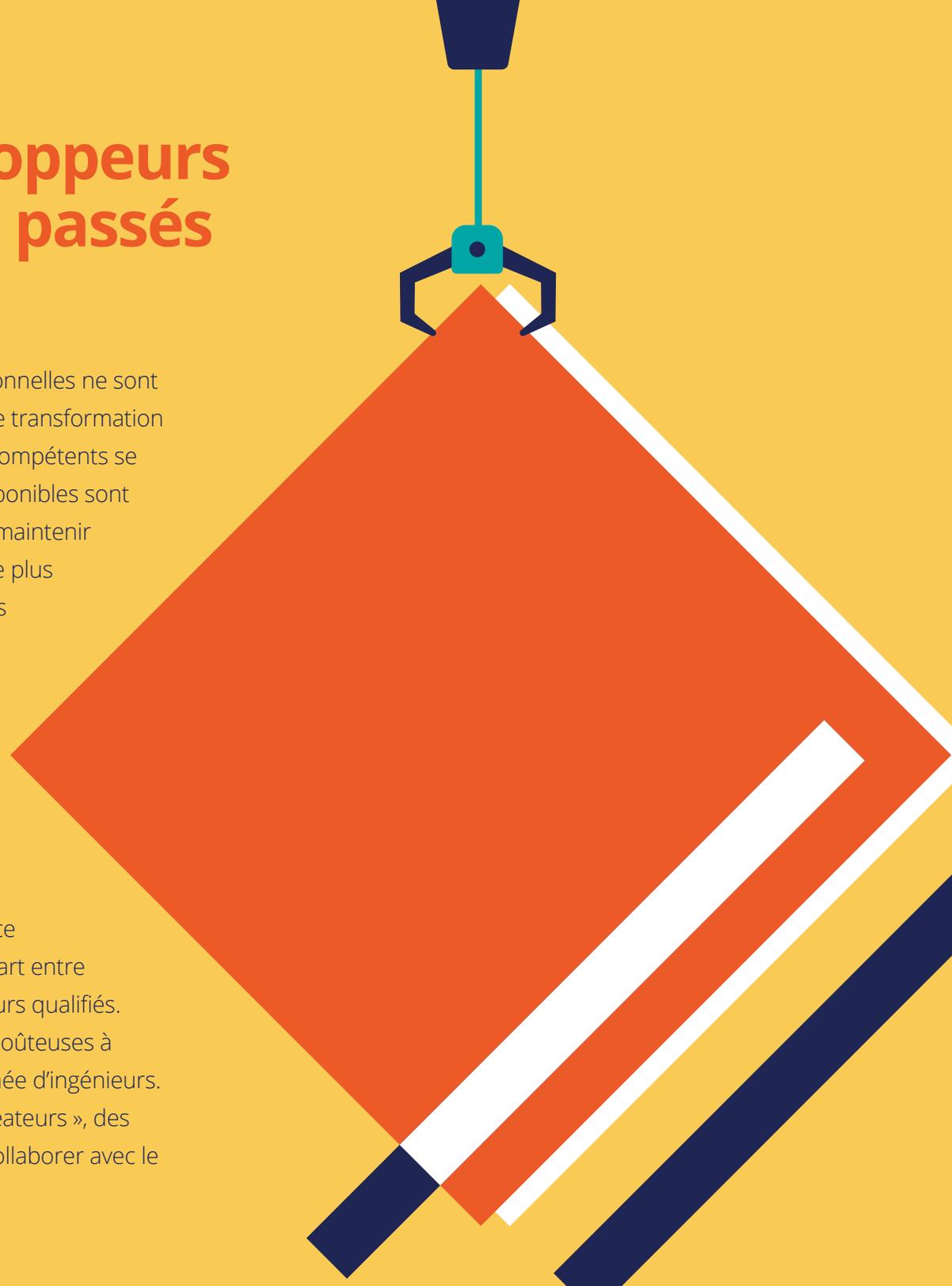
Le kit des bonnes pratiques
pour la réussite



Pourquoi les développeurs d'applications sont passés au low-code

Les méthodes de développement d'applications traditionnelles ne sont pas viables face à la demande des entreprises pour une transformation rapide et des gains de productivité. Les développeurs compétents se font rares, mais sont très demandés. Ceux qui sont disponibles sont susceptibles **de passer la majorité de leur temps** à maintenir le code. Par conséquent, les utilisateurs métiers sont de plus en plus impliqués dans le développement d'applications d'entreprise. **Le cabinet Gartner prévoit** que d'ici 2023, le nombre de développeurs citoyens actifs, dans les grandes entreprises, sera au moins quatre fois supérieur au nombre de développeurs professionnels.

Les plateformes de développement d'applications low-code sont là pour vous aider. Ces solutions SaaS permettent au personnel, ayant peu ou pas d'expérience en codage, de créer des applications, pour combler l'écart entre les besoins des entreprises et la pénurie de développeurs qualifiés. Elles favorisent un développement rapide, sont moins coûteuses à personnaliser en interne et ne nécessitent pas une armée d'ingénieurs. Le low-code fournit aux développeurs citoyens, ou « créateurs », des outils visuels en « glisser-déposer » et leur permet de collaborer avec le service informatique.



Réussir votre approche low-code nécessite une stratégie

Le low-code ne garantit pas automatiquement votre réussite. Certaines plateformes n'acceptent que des applications simples, légères et non évolutives dont le potentiel de réutilisation est limité. D'autres disposent d'environnements de création déconnectés qui favorisent les silos. Elles sont dans les deux cas des casse-têtes pour les organisations qui perdent du temps à gérer des applications créées dans ces environnements disparates.

Même avec la bonne solution de bout en bout, une véritable stratégie est nécessaire pour que le service informatique puisse rationaliser et régir l'innovation dans des environnements évolutifs, sécurisés et reproductibles. Créer une application, qu'elle soit simple ou complexe, ne devrait pas être laborieux.



Comment définir l'approche low-code pour le développement ?
Fondamentalement, c'est une méthode qui offre :

1

Un cadre pour la réussite

Créer un environnement qui encourage la réutilisation et la collaboration avec le service informatique afin d'assurer qualité, évolutivité et durabilité.

2

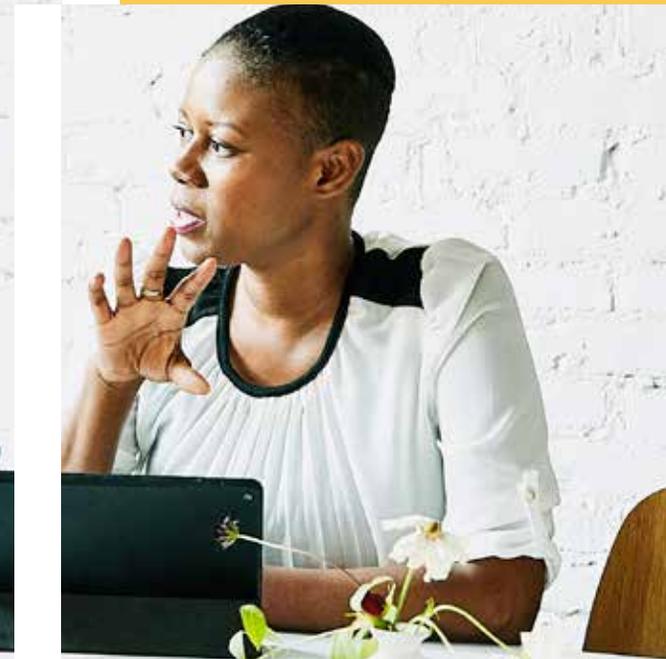
Une bonne gouvernance et les bons processus

Les outils low-code (et leurs processus associés) permettent aux experts métier de concevoir rapidement des applications sans écrire de code. Les bons garde-fous protégeront les créations des utilisateurs métier et les résultats qu'ils génèrent.

Adopter une approche low-code pour l'entreprise

Avec une approche low-code, les experts métier peuvent créer des applis promptement sans écrire de code, tout en fournissant des cadres de gouvernance qui permettent au service informatique d'assurer la continuité des projets. Certains projets pourront commencer sur une petite échelle et y rester pour délivrer des résultats tactiques. Certains pourront être plus complexes et associer plusieurs produits, départements et zones géographiques.

Le développement de votre premier projet low-code ne nécessitera pas forcément une approche industrielle. En fait, il suffit parfois d'avoir une idée et d'avoir suivi des formations en ligne. Passer d'un succès isolé à une transformation reproductible nécessite les bonnes pratiques, les bonnes compétences, une collaboration entre les équipes commerciales et informatiques et un cadre pour la réutilisation et l'évolution. Tout cela constitue les fondamentaux de l'approche low-code.





Préparer votre équipe pour le présent et l'avenir

Comme pour tout projet, encourager le développement low-code nécessite la bonne équipe travaillant en coopération vers un objectif commun. Un lancement réussi nécessite de bien comprendre les rôles composant une équipe industrielle forte.

Créateurs

Utilisateurs métiers ou développeurs citoyen. Les créateurs comprennent les résultats commerciaux et les processus, les individus, les données et la logique favorisant ces résultats.

Responsables de pratique

Responsables informatiques ou employés connaissant le paysage d'application et les bonnes pratiques de l'organisation. Les responsables de pratique supervisent l'ensemble du développement low-code.

Instructeurs

Développeurs informatiques ou créateurs performants. Les instructeurs maîtrisent le développement low-code et accompagnent les créateurs tout au long du processus de développement.

Développeurs professionnels

Ingénieurs informatique ou experts front-end. Les développeurs professionnels créent des cadres et des composants low-code réutilisables. Ils s'occupent également des obstacles techniques durant le processus de développement d'application.

Les responsables de pratique doivent avoir une bonne connaissance des exigences commerciales, des aptitudes techniques et de la curiosité. Pour identifier les bons candidats en matière de développement citoyen, il faut les qualifier :

Ont-ils une compréhension profonde des objectifs commerciaux ?

Maitrisent-ils les feuilles de calcul ?

Ont-ils déjà créé leur propre page ou site Web ?

Sont-ils proactifs ?

Aiment-ils encadrer les autres ?

Sont-ils flexibles et motivés à l'idée d'apprendre ?



Création d'une communauté de pratique



Une fois que votre équipe principale a créé quelques applications, mettre en place une communauté de pratique (CoP) low-code est l'étape suivante dans l'évolution de votre organisation. Une communauté de pratique est un ensemble d'individus qui créent et tirent profit du partage des outils et des bonnes pratiques. Une communauté de pratique mature est autogérée et peut soutenir à la fois les créateurs et les services informatiques dans la réussite d'un projet.

Une communauté de pratique réduit les risques commerciaux et organise l'intégration, le support, l'engagement et les ressources afin de positionner l'équipe vers la réussite.

Par exemple, beaucoup de communautés de pratique établissent un processus léger de « demande d'approbation » pour les nouvelles applications. Il englobe les objectifs commerciaux, les considérations techniques et le profil du créateur qui soumet la demande. La communauté de pratique peut identifier des opportunités pour fournir des éléments réutilisables, adapter le support au créateur, réduire la duplication du travail et passer en revue les risques.

Ce processus peut nécessiter de rassembler des informations telles que :

Le but de l'application

Le rendement sur investissement (ROI) et des indicateurs clés de performance (KPI) basés sur des statistiques pour mesurer la réussite

Le nombre d'utilisateurs et la durée d'utilisation quotidienne de l'application

Le niveau de capacité fonctionnelle requis dans l'application

Les fonctionnalités bloquées pour certains cas d'utilisation

Un modèle de données d'application

L'interface et l'intégration des systèmes existants et des données héritées

Les renseignements personnels identifiables (RPI) qui pourraient être utilisés dans les workflows

Facteur de forme final (mobile, Web, les deux) de l'application



Développer le soutien des créateurs

Les applications créées seulement par les services informatiques ne répondent généralement pas aux attentes des utilisateurs. Pourquoi ? Sans une connaissance commerciale cruciale pour la réussite, les applis n'arrivent pas à remplir les objectifs et rencontrent des difficultés en matière d'adoption par les utilisateurs. Quand les unités commerciales sont impliquées de façon significative, toutes les parties prenantes sont à même de fournir de meilleurs résultats. Grâce à l'approche industrielle, il devient possible d'employer ce modèle de manière évolutive, en appliquant un bon équilibre entre la démocratisation et les garde-fous afin d'atténuer les risques et d'assurer la qualité.

Les créateurs à succès sont encouragés par une formation initiale et un accompagnement continu. Prenez en compte les bonnes pratiques suivantes pour recruter, impliquer, et conserver vos meilleurs créateurs :

1. Collaboration et engagement

Les forums permettent un soutien ad hoc par une communauté d'experts compétents, dans un format ouvert et collaboratif. Les créateurs, comme les développeurs, peuvent trouver des solutions, poser des questions, donner leur avis et partager des astuces.

2. Certification

Les certifications Pega assurent aux créateurs crédibilité et confiance en validant leur expertise. Les données montrent que les équipes accréditées ont un impact commercial accru car leur performance améliore l'assurance qualité avec un nombre réduit d'erreurs. Tout cela accélère le délai de mise sur le marché.

3. Apprentissage continu

En établissant une culture de l'apprentissage volontaire et motivé, vous pouvez obtenir un avantage compétitif ainsi que davantage de productivité et de profits¹.

4. Badges et récompenses

En plus des certifications, les badges sont des représentations numériques des progrès et compétences démontrées. Ils peuvent être partagés dans un cadre social. Il s'agit d'un bon moyen d'encourager l'apprentissage et de renforcer la réputation sociale de votre équipe.

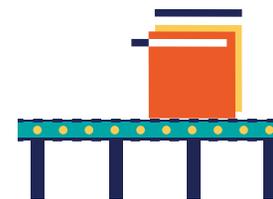
5. Apprentissage à son propre rythme

Les utilisateurs métiers peuvent avoir besoin de conseils supplémentaires pour la conception, l'architecture des données, les conventions de dénomination, les tests, les contrôles de gouvernance et d'accès ainsi que le respect de la sécurité et des politiques. Offrez aux créateurs la flexibilité d'apprendre à leur rythme dans le format qui leur convient le mieux.

6. Support et commentaires

Permettez à toutes les parties prenantes de soumettre des tickets pour une assistance générale, des nouvelles fonctionnalités, ainsi que le contrôle et l'optimisation des performances de l'application. En prévoyant des heures de travail hebdomadaires avec des experts multi-services (informatique et commerce), vous pouvez recueillir tous les avis et éviter les écueils de communication.

Mettre en place un cadre pour les processus



Vous avez rassemblé la bonne équipe pour assumer des responsabilités et travailler vers des objectifs. Ses membres sont formés et prêts à créer. Maintenant, il va falloir identifier quels projets sont les plus à même d'être développés en low-code.

Identifier le cas d'utilisation et son chemin futur

Les bons candidats au low-code sont ceux pour lesquels les parties prenantes s'accordent sur la nécessité d'apporter une attention urgente et des résultats rapides à une difficulté. Ces projets commenceront comme de petites solutions à un défi spécifique, mais peuvent évoluer pour résoudre des problèmes multi-services et organisationnels. En prévoyant cette évolution, vous surmonterez les défis plus efficacement, favoriserez la création en vue d'une réutilisation, limiterez les applications jetables et réduirez le temps de développement en double.

Définir le processus de bout en bout

Au cœur de toute application réussie se trouvent des processus, des micro-parcours et des résultats clairement définis. Cette base fournit la structure qui permet aux créateurs de développer des applications de manière itérative : ils se concentrent sur une étape du parcours à la fois, tout en gardant un œil sur la vue d'ensemble.

Se concentrer sur les trois piliers

Chaque processus métier est constitué de trois composantes : les données, les personnes et les micro-parcours. Une fois les micro-parcours définis, réfléchissez aux utilisateurs, qu'ils soient internes ou externes, qui interagiront avec l'application et à quelles étapes. Ensuite, précisez les points de données à collecter, à manipuler, à analyser et à présenter à chaque étape afin de pouvoir créer et hiérarchiser un arriéré d'objets et de connexions nécessaires.

Concevoir et tester en temps réel

Face à la pression croissante pour fournir des logiciels de meilleure qualité à un rythme plus rapide, la méthode DevOps est essentielle pour réussir. Avec celle-ci, vous pouvez publier des applications plus fréquemment, avec une qualité et une stabilité supérieures, des premières heures aux derniers jours. Toute l'équipe peut accélérer le délai de clôture et mieux gérer le workflow.



Mettre en place la gouvernance

Pendant que les créateurs exploitent des outils low-code, les dirigeants peuvent être préoccupés quant aux performances, à la fiabilité et aux vulnérabilités de sécurité. Si elles ne sont pas contrôlées, les applications malveillantes peuvent faire proliférer le « Shadow IT », les doublons et les incohérences. Pour atténuer les risques, créez une gouvernance dotée d'un système de rééquilibrage. C'est à ce niveau que le département informatique devient votre partenaire le plus important.

1. Contrôles :

Bien que les créateurs soient de plus en plus techniques, il est possible que de futures refontes de l'architecture ou reconstructions totales soient encore nécessaires. En créant un processus succinct d'orientation et de contrôle de l'architecture des applications, vous pouvez mettre votre équipe à l'abri d'un remaniement coûteux.

2. Gestion de la sécurité :

Que ce soit sur site ou dans le cloud, les responsables informatiques sont soucieux de protéger les informations sensibles, telles que les listes de clients et de prospects, la propriété intellectuelle, les informations sur les salaires et les données financières essentielles. En travaillant avec la communauté de pratique et en utilisant les outils et protocoles de sécurité intégrés dans votre plateforme de développement, vous pouvez créer des applications stratégiques qui éclipsent les solutions provisoires basées sur les feuilles de calcul, tout en protégeant vos données.

3. Audits :

Pour vérifier la qualité, le respect des protocoles et l'application des bonnes pratiques, instaurez un processus qui permet d'enregistrer les contrôles techniques et utilisateurs en cours afin de signaler et de résoudre facilement les problèmes.

4. Autorisations utilisateur :

Les administrateurs peuvent déterminer quelles données sont accessibles et par qui, grâce à un système granulaire étendu de rôles et d'autorisations. En définissant des rôles, en désactivant des capacités, en limitant la personnalisation et en refusant des autorisations, vous pouvez réduire le risque d'erreur et mieux protéger votre entreprise.

5. Intégration et API :

Si de nombreux éditeurs de logiciels professionnels fournissent des API, ce n'est pas le cas dans tout le continuum des produits verticaux. Pour générer plus de valeur et réduire les frictions, l'intégration des systèmes hérités peut accroître l'efficacité grâce au renouvellement et à la réutilisation des structures et des données existantes. Les créateurs qualifiés peuvent contribuer à mettre en œuvre des intégrations en collaboration avec les administrateurs informatiques pour les applications stratégiques, qu'elles soient sur site ou dans le Cloud, afin d'atteindre des objectifs commerciaux de plus haut niveau.

Découvrez toute la puissance de Pega

Avec l'équipe, les outils, les processus et les bonnes pratiques adaptés, votre solution low-code Pega vous permettra de bénéficier de la puissance de l'automatisation de bout en bout à l'échelle de l'entreprise. Pour obtenir des résultats rapides, commencez à petite échelle en vous focalisant sur les éléments clés suivants :

Discipline

Avec l'approche de création, votre équipe peut diviser les applications en cas axés sur les résultats qui peuvent passer à l'étape de production par eux-mêmes, un processus à la fois. Pour un impact maximal, effectuez des tests tôt, rapidement et avec des subdivisions.

Qualité

Oubliez les produits minimum viables (MVP) et passez aux « produits minimum désirables » (MLP, ou « minimum loveable products »). Les produits ne doivent pas se contenter de simplement fonctionner. Lorsque les créateurs comprendront qu'une application a atteint un seuil critique, ils pourront faire évoluer leur application MLP en solution d'entreprise.

Agilité

L'intégration et la livraison continues (IC/DC) permettent aux créateurs de développer, d'itérer et de déployer des applications plus rapidement que jamais, tout en collaborant avec leur département informatique. Associée à une approche low-code, la méthode DevOps permet aux créateurs d'aller au-delà d'un codage plus rapide pour ainsi bénéficier d'une livraison accélérée des applications et d'une véritable dextérité commerciale.

Conception pour la réutilisation

Pour que les créateurs puissent travailler rapidement avec les actifs existants, il est essentiel de réutiliser les composants d'application issus de cas d'utilisation connexes. L'enregistrement des types de cas précédents permet également d'identifier des cas d'utilisation supplémentaires pour lesquels il est possible de déployer de nouvelles applications. Avec un marché d'applications, vous économiserez du temps et des ressources en fournissant un catalogue de composants réutilisables qui contribueront à accroître la productivité, la qualité des applications et l'évolutivité, tout en réduisant le délai de mise sur le marché.

Simplifiez le développement d'applications collaboratif et lancez dès aujourd'hui une stratégie low-code.



Découvrez la version d'essai gratuite de la plateforme Pega.

¹ Magazine CEOWORLD. « Increase productivity and profitability through continued learning. » <https://ceoworld.biz/2014/09/03/increase-productivity-profitability-continued-learning/>.



Nous sommes Pegasystems, le leader des logiciels dédiés à l'engagement client et l'excellence opérationnelle. Basés sur l'architecture unifiée Pega Platform™, nos logiciels adaptables conçus pour le Cloud permettent de déployer rapidement et de modifier facilement les applications 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 avancée 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/fr