

# Gérer l'expérience digitale avec Riverbed

Offrez à vos utilisateurs des expériences digitales irréprochables sur l'ensemble des applications et terminaux.

Aujourd'hui, la majorité des entreprises comprennent que pour attirer et fidéliser les clients, elles doivent non seulement développer et déployer des services digitaux de haute qualité, mais aussi faire mieux et plus vite que leurs concurrents.

D'après l'étude CIO Survey 2016 de Gartner, deux entreprises sur trois investissent activement dans le digital<sup>1</sup>. Et pour cause : avec des prévisions de hausse de 80 % des revenus sur ce front d'ici à 2020, le digital est appelé à demeurer un poste d'investissement majeur.

Certes, l'émergence de nouvelles technologies et de *business models* innovants modifient en profondeur la physionomie des entreprises, mais c'est bien du côté des utilisateurs et de leur volonté de vivre des expériences plus riches que se trouve le vrai moteur de la transformation digitale. Pour mettre toutes les chances de leur côté, les responsables opérationnels et IT doivent concentrer leur action sur l'expérience digitale des utilisateurs, de la conception des applications jusqu'à leur déploiement et leur utilisation.

## Problématique

« Déployer des expériences digitales irréprochables ». Voilà qui est plus facile à dire qu'à faire. Alors que les utilisateurs demandent des services digitaux toujours plus fiables, plus performants et plus conviviaux, les responsables IT sont confrontés à une série d'obstacles internes : complexité croissante des environnements, fragmentation et inefficacité des outils de gestion, ou encore manque de visibilité sur les performances opérationnelles. Pour atteindre leurs objectifs, les responsables IT doivent relever plusieurs défis que nous vous invitons à découvrir.

### **Complexité des chaînes de déploiement de service et impact sur les opérations**

– Déployés à la fois sur des réseaux publics et privés, les services digitaux résident sur site et dans le cloud. Ils doivent également être optimisés pour différents types d'équipements. Enfin, la généralisation des microservices, conteneurs et autres composants de fournisseurs tiers rend les environnements applicatifs plus distribués et plus dynamiques que jamais.

Dans un écosystème aussi complexe, la force d'un service digital se mesure à son maillon le plus faible. Défaillance d'un serveur, erreur de code, saturation du trafic, problème sur un terminal... tous ces dysfonctionnements peuvent ralentir vos applications et dégrader l'expérience digitale des utilisateurs. En fait, même un incident a priori minime peut avoir des conséquences dramatiques. Ainsi, Amazon estime qu'un ralentissement d'une seconde sur son site générerait un manque à gagner annuel de 1,6 Md \$<sup>3</sup>.

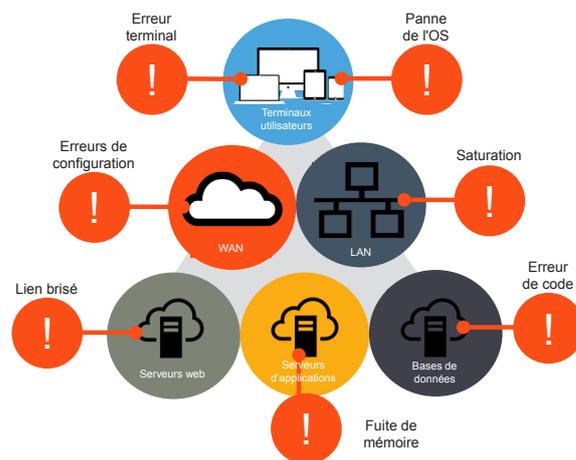
**Fragmentation des outils et services IT, synonymes d'interruptions plus fréquentes et d'autres pertes d'efficacité** – Pour une gestion efficace de l'expérience digitale, vous devez avoir une compréhension globale des interactions entre les divers composants (applications, réseaux, infrastructure, terminaux...). Or, 64 % des entreprises continuent de faire le choix d'une approche fragmentée pour le monitoring des expériences digitales et la résolution des problèmes. Concrètement, chaque équipe informatique utilise ses propres outils pour gérer ses propres maillons de la chaîne de déploiement applicatif.

Sans surprise, une telle approche crée des silos et voit émerger des environnements improductifs dans lesquels les équipes se renvoient sans cesse la responsabilité. Dans ce contexte, identifier et résoudre un problème peut prendre des mois. Enfin, vos équipes travaillent constamment dans l'urgence et sont incapables de se concentrer sur des missions à valeur plus stratégique pour l'entreprise.

**Pipelines de développement trop lourds pour les équipes et services digitaux** – La plupart des entreprises ont déjà pris le virage du DevOps et des méthodologies agiles pour développer et déployer de nouveaux services digitaux en continu. Toutefois, si les nouvelles fonctionnalités ne sont pas à la hauteur, l'accélération des cycles de développement et de lancement n'a pas grand intérêt.

Trop souvent, l'élargissement du bouquet fonctionnel apporte avec lui son lot de bugs. Tester des processus dans des environnements sandbox isolés ne suffit pas à détecter l'ensemble des erreurs potentielles. En plus d'être chronophages, ces environnements peinent à reproduire les conditions réelles d'utilisation, où des milliers de personnes utilisent simultanément une même application. Sans compter que les dysfonctionnements et pannes qui en résultent peuvent aisément provoquer la colère des utilisateurs et des équipes IT.

**Manque de visibilité et problèmes de planification/développement** – Pour planifier votre développement et justifier vos futurs investissements, vous devez pouvoir mesurer les performances de vos applications et services digitaux. Traditionnellement, les départements IT se sont concentrés sur deux facteurs : la disponibilité et les temps de réponse. Bien qu'importants pour mesurer la qualité d'un



**Figure 1 – Facteurs potentiels de dégradation de l'expérience digitale**  
Étant donné la complexité croissante des chaînes de déploiement applicatif, de nombreux facteurs peuvent impacter les performances de vos applications et services. Ces incidents ont pour conséquence de dégrader l'expérience digitale des utilisateurs et, *in fine*, les résultats de votre entreprise.

service, ces deux indicateurs ne permettent ni de mesurer les performances du point de vue des utilisateurs, ni d'évaluer l'impact global sur les résultats de l'entreprise.

Sans ces données clés, les responsables d'applications n'ont aucune visibilité. Ils ne peuvent ni mesurer l'adoption des services digitaux par les utilisateurs, ni en évaluer les effets globaux sur la croissance de l'entreprise. Au final, cette situation entrave leurs efforts de développement et d'amélioration.

## Solution

Pour atteindre voire dépasser leurs objectifs, les responsables IT et opérationnels ont besoin d'une solution complète et intégrée de gestion des expériences digitales. Ils doivent pouvoir gérer ces expériences de façon globale et proactive à chaque étape du cycle de développement logiciel. Autre impératif : garder la main sur l'infrastructure qui sous-tend ces services et applications.

Avec la solution Riverbed de gestion de l'expérience digitale (DEM), les entreprises disposent d'un sérieux atout pour le monitoring complet et proactif des performances digitales. Elles peuvent ainsi mesurer, évaluer et améliorer l'impact de l'expérience digitale sur leurs résultats. Au final, elles ont toutes les clés pour innover plus rapidement, réduire le nombre de problèmes et augmenter la satisfaction des utilisateurs.

## Obtenez une vue exhaustive de vos expériences digitales

C'est chaque jour un peu plus vrai : vous avez besoin d'une visibilité complète sur les performances de vos applications et services digitaux, sur tous les sites et tous les terminaux. Autre point *essentiel*, vous devez pouvoir mesurer l'expérience telle que réellement ressentie par les utilisateurs. La solution Riverbed vous offre une vue à 360° de vos expériences digitales. Ses points forts :

- Collecte et analyse poussée des données de performance sur l'ensemble des applications,

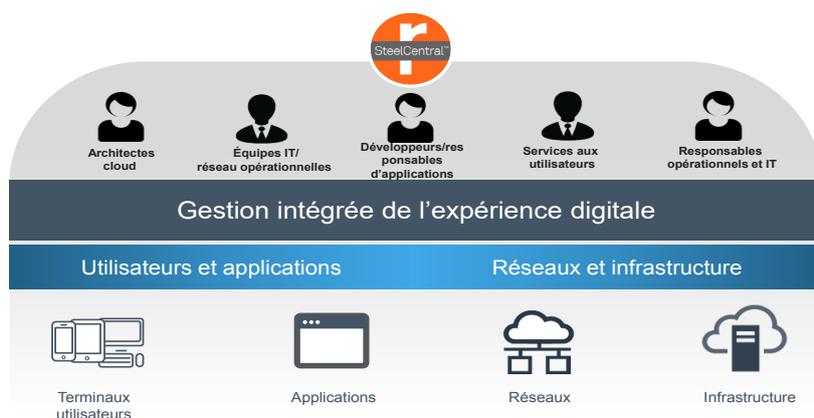


Figure 2 – Plateforme Riverbed de gestion de l'expérience digitale

Riverbed propose la solution de gestion de l'expérience digitale la plus complète du marché. Grâce à elle, les responsables opérationnels et IT disposent d'informations directement exploitables, garantant des décisions toujours plus fiables.

## Déployez des services digitaux constants dans la performance

Les problèmes de performance surgissent parfois quand on s'y attend le moins. C'est pourquoi Riverbed vous donne les moyens d'intervenir rapidement avant tout impact sur vos opérations. Nos missions :

- Détection en temps réel des incidents via un monitoring complet et continu basé sur l'analyse des comportements. La solution Riverbed notifie automatiquement les équipes en cas de violation ou de non-respect des SLA de performance habituels.
- Centralisation des indicateurs performance pour améliorer la collaboration entre les équipes, faciliter l'analyse des causes et réduire le délai moyen de résolution des incidents.
- Vues actualisées des architectures applicatives grâce au mapping automatisé des dépendances, pour identifier les problèmes ou valider les changements à mesure qu'ils apparaissent.

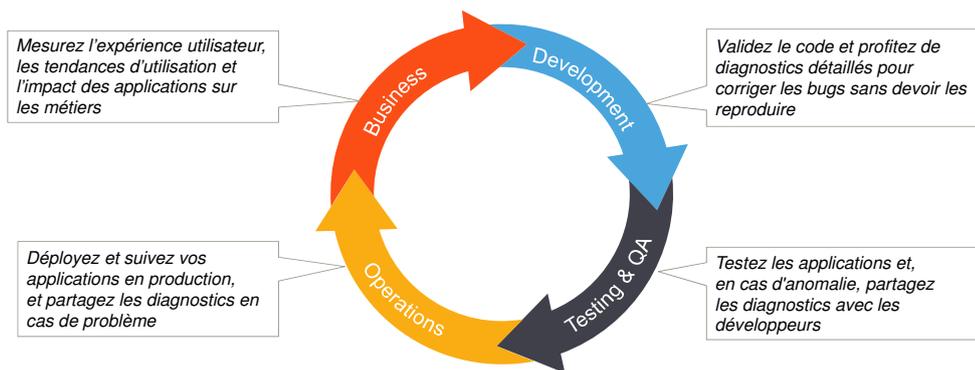
réseaux, infrastructures et terminaux utilisateurs, avec à la clé une visibilité totale d'un bout à l'autre de la chaîne de déploiement.

- Compilation et mise en corrélation des indicateurs au sein de tableaux de bord personnalisés par rôle. Les multiples acteurs disposent d'informations concrètes pour prendre des décisions plus éclairées, plus rapidement.
- Mesure granulaire des comportements et de l'adoption utilisateur (jusqu'au niveau des transactions individuelles), et évaluation des indicateurs d'utilisation et de performance sur la productivité, le CA ou la satisfaction des utilisateurs.

- Amélioration de l'efficacité opérationnelle avec des API REST. Vos équipes reçoivent des alertes sur leurs outils de collaboration habituels pour réagir sans délai. Elles peuvent également ouvrir des tickets de façon automatisée dans leurs outils de gestion des incidents.

« Grâce à Riverbed, nous avons pu implémenter un cycle de développement qui améliore notre réactivité, notre proactivité et notre prévisibilité, ce qui nous permet d'adopter une approche préventive. Cette technologie s'avèrera tout aussi essentielle pour soutenir les initiatives digitales d'autres marques de Maersk Group, notamment en matière de cartographie et SIG ».

Andy Laurence  
Responsable des services de production, Maersk Group



**Figure 3 – Un cycle de vie pensé pour des déploiements de haute qualité .**

Riverbed vous aide à tenir la cadence sur tous les fronts : calendriers de sortie chargés, maintien de la qualité, optimisation des performances... Nous vous aidons également à mesurer l'expérience utilisateur, à identifier les changements dans les tendances d'utilisation et à chiffrer l'impact de vos applications et services digitaux sur les métiers.

## Misez sur des déploiements continus à fort impact

Pour des clients plus satisfaits et plus fidèles, il est capital de pouvoir identifier les opportunités de développement de fonctionnalités nouvelles et améliorées. La solution Riverbed vous fournit des éclairages opérationnels pour vous aider à prioriser vos efforts de développement, à accélérer le lancement de nouvelles fonctionnalités et, enfin, à aligner les mises à jour sur les exigences des utilisateurs et de l'entreprise.

- Graphiques élaborés permettant d'identifier les fonctionnalités sous-performantes ou sous-exploitées.
- Diagnostics détaillés pour mettre en lumière les erreurs de code et ainsi identifier et éliminer rapidement les bugs en phase de développement.
- Exploitation d'API REST pour une intégration transparente aux outils DevOps, avec à la clé la

collecte, l'analyse et le partage accélérés des données pendant le développement et les tests de pré-production.

- Prédiction du comportement des applications dans divers environnements pour identifier et résoudre les problèmes, mais aussi garantir l'optimisation des versions pour la production.

## Plus d'infos

Avec sa solution de gestion de l'expérience client la plus complète du marché, Riverbed s'adresse à tous les professionnels des fonctions IT et métiers soucieux de mener à bien tous leurs projets digitaux. Choisir Riverbed, c'est accélérer vos initiatives digitales, améliorer vos expériences utilisateurs et optimiser les résultats de votre entreprise.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [riverbed.com/digital-experience-management](https://riverbed.com/digital-experience-management)

Sources :

1. Gartner, « Innovation Insight for Digital Experience Monitoring », 14 octobre 2016
2. Forrester, « The State of Digital Business, 2015-2020 », 2 novembre 2015
3. Fast Company, « How One Second Could Cost Amazon \$1.6 Billion in Sales », mars 2012
4. Forrester, « Application Performance Management Is Critical To Business Success », février 2014

## À propos de Riverbed

Avec un chiffre d'affaires annuel supérieur à 1 milliard de dollars, Riverbed est le leader de l'infrastructure orientée performances applicatives. Conçue pour les entreprises hybrides, sa plateforme est la plus complète du marché. Elle assure ainsi la fiabilité des performances applicatives, la disponibilité non-stop des données, la détection proactive des baisses de performances et leur résolution avant tout impact sur l'entreprise. En maximisant la productivité des collaborateurs et en transformant l'IT en levier d'agilité opérationnelle, Riverbed permet aux entreprises hybrides de traduire les performances de leurs applications en avantage concurrentiel concret. Riverbed collabore avec plus de 27 000 clients, dont 97 % appartiennent au Fortune 100 et 98 % au Global 100 de Forbes. Pour en savoir plus, rendez-vous sur notre site [riverbed.com/fr](https://riverbed.com/fr).

**riverbed**