

Google Search Appliance donne des ailes aux 49 000 collaborateurs de British Airways lors de leurs recherches sur l'intranet de la compagnie aérienne



En bref

Objectif

- Améliorer la recherche sur un intranet contenant 30 000 documents

Mise en œuvre

- Mise en œuvre de GSA dans l'ensemble des pages de l'intranet à l'échelle de l'entreprise et des différents services

Résultats

- Les utilisateurs se déclarent "Très satisfaits" et "Satisfaits" à 80 %, contre 59 % auparavant.
- Des études réalisées auprès des utilisateurs montrent qu'ils trouvent désormais plus rapidement et plus facilement les contenus recherchés.

Activité

Avec plus de 140 destinations desservies et pratiquement 36 millions de passagers transportés dans le monde, British Airways (BA) est la principale compagnie aérienne régulière internationale du Royaume-Uni. L'entreprise emploie plus de 49 000 collaborateurs dans le monde, dont la majeure partie est basée au Royaume-Uni, et sa flotte constituée de 289 appareils est l'une des plus importantes en Europe.

Défi

Communiquer efficacement avec le personnel est un défi pour toutes les entreprises, notamment pour les grandes sociétés internationales telles que British Airways, où le nombre de collaborateurs rend difficile toute communication personnelle avec chacun. C'est pourquoi les outils tels que les réseaux intranet sont essentiels pour diffuser rapidement des informations à l'ensemble des collaborateurs et pour archiver en toute sécurité les données relatives aux ressources humaines et à l'entreprise.

Depuis dix ans, British Airways a mis en place un intranet, principalement utilisé pour partager des données avec les employés de l'entreprise et présenté comme un composant du programme "ESS", une initiative visant à mettre des outils en libre-service à la disposition du personnel. 98 % des collaborateurs de British Airways dans le monde accèdent à l'intranet pour y chercher des informations telles que des manuels de formation, des guides du travail, des données relatives à l'entreprise, des formulaires de réservation, des feuilles de paie, des manuels RH, des actualités relatives à l'entreprise, des documents de communication interne, des vidéos et des sondages.

La plupart des collaborateurs de British Airways pratiquent le travail posté et ne travaillent pas dans un bureau. Ils ont donc besoin d'une solution de recherche en ligne simple pour localiser rapidement et facilement les documents importants.

D'après des sondages réguliers et les commentaires des utilisateurs, il ressortait que l'intranet devait subir des modifications pour pouvoir traiter un volume croissant d'informations (plus de 30 000 pages). En outre, les sondages montraient que les employés n'utilisaient pas l'intranet car ils n'y trouvaient pas les informations recherchées.

Actuellement, 6,5 millions de pages sont imprimées par mois et 3 000 recherches sont effectuées chaque jour par les employés. Pourtant, la question la plus fréquemment formulée par les collaborateurs de British Airways lorsqu'ils étaient interrogés sur l'intranet de la compagnie était la suivante : "Comment/où puis-je trouver XX ?" Ils perdaient donc un certain temps en recherches inefficaces.

En reproduisant le même mode de recherche sur l'intranet que celui utilisé sur Internet à la maison, il devenait possible d'aligner les objectifs des outils en libre-service et les objectifs du client.

Solution

Avec l'appui du conseil de direction du programme ESS, la compagnie aérienne a soumis un appel d'offres visant à sélectionner une nouvelle plate-forme de recherche au sein de l'entreprise.

Les propositions de trois fournisseurs ont été retenues et soumises à un examen plus approfondi. La mise en place d'une solution Open Source a été envisagée, mais elle s'est rapidement montrée peu adaptée aux besoins de l'entreprise. C'est Google, leader en matière de technologie de recherche, qui a été sélectionné et qui a fourni

À propos de Google Search Appliance

Avec Google Search Appliance (GSA), offrez à votre entreprise le système de recherche plébiscité par des millions d'internautes, et optimisez son efficacité grâce à des fonctions de recherche simples, intuitives et personnalisables en fonction de votre activité. Conçu pour indexer la majeure partie du contenu de votre entreprise sans la moindre configuration, GSA transforme le moteur de recherche de vos sites Web et intranet en un système aussi pertinent et fiable que celui de Google, avec la même facilité d'utilisation.

Pour plus d'informations, consultez la page : www.google.com/intl/fr/enterprise/search

deux systèmes Google Search Appliance afin d'améliorer les recherches sur l'intranet de la compagnie aérienne.

Celle-ci a été impressionnée par la proposition de Google et par les performances de sa technologie lors des essais. British Airways avait en effet organisé un test impliquant un groupe d'utilisateurs qui connaissaient très bien la structure actuelle de son intranet. Il est ressorti de la grande majorité des commentaires que Google arrivait en première place pour la recherche de contenus pertinents, ainsi que pour l'affichage des résultats.

Autre avantage : avec Google, l'affichage des informations dans l'outil de recherche en entreprise est similaire à la présentation des résultats dans le moteur de recherche sur Internet et les utilisateurs s'y retrouvent facilement. "Il était primordial d'utiliser la marque Google pour augmenter le taux d'adoption des utilisateurs finaux et obtenir leur acceptation préalable", commente M. Huish. La solution de Google était également convaincante en terme de rapport qualité/prix.

En résumé, Google a été choisi selon les critères suivants :

- Intégration
- Convivialité
- Commentaires des utilisateurs et pertinence

La mise en œuvre a duré trois mois au total. Google Search Appliance est un outil simple, facile à installer et dont la mise en œuvre ne requiert que quelques tâches de développement.

Avantages

La fonctionnalité de correspondance de Google est particulièrement utile lorsque les utilisateurs ne sont pas sûrs de ce qu'ils recherchent et que la recherche naturelle ne renvoie pas les résultats souhaités. Prenons par exemple les procédures et équipements de sécurité, appelés SEP, auxquels sont formés le personnel navigant. Ces termes de recherche très courants sont saisis chaque année par 14 000 personnes qui souhaitent trouver les supports de formation adéquats.

Mais le terme "SEP" peut également correspondre à l'abréviation de "septembre" dans une recherche naturelle. Les résultats générés risquent alors d'être inexacts. Ce type d'inexactitude entraîne une certaine frustration chez les utilisateurs, mais grâce à la technologie du moteur de recherche Google, British Airways a pu définir un mot clé approprié et le lier intelligemment en cinq minutes au mot ou à l'expression voulu : des résultats exacts et pertinents sont désormais renvoyés lors de chaque recherche.

Autre recherche fréquemment effectuée sur l'intranet de la compagnie aérienne : "directeurs de la compagnie". Mais chez British Airways, les directeurs sont appelés "équipe d'encadrement". Si certains employés ne connaissent pas cette appellation, il est toutefois possible de lier ces deux termes dans GSA, ce qui permet d'obtenir les bonnes informations même si les utilisateurs ont saisi un terme de recherche incorrect. 200 correspondances ont été créées à ce jour pour des termes de ce type.

La qualité des informations hébergées sur l'intranet est très importante dans un environnement opérationnel. Grâce à la fonction de génération de rapports intégrée permettant de connaître les 100 recherches les plus fréquentes pour un mois donné, il a été facile d'identifier les documents plus anciens ou en double et d'affiner les recherches, ce qui a conduit à une amélioration de la qualité du contenu de l'intranet.

Avant tout, Google a offert aux collaborateurs de British Airways un meilleur accès à l'information et une plus grande facilité dans la récupération de documents. De par la nature des activités de la compagnie aérienne, ses employés pratiquent souvent le travail posté et ne travaillent pas dans un bureau. Ils ont donc besoin d'une solution de recherche facile à utiliser en ligne pour localiser facilement et rapidement les documents importants.

Le programme en libre-service représente 55 millions de livres sterling, et GSA est là pour en faciliter l'utilisation.

