

Honeywell Aerospace adopte Google Search Appliance pour accéder aux données SAP : la productivité décolle

Honeywell

En bref

Objectifs

- Améliorer la fonctionnalité globale de la solution SAP ERP par la mise en place d'une solution de recherche haut de gamme
- Améliorer la productivité des 22 000 employés du département aérospatial

Mise en œuvre

- Intégration de Google Search Appliance au système SAP ERP
- Indexation de 5 millions de documents (avec pièces jointes) dans le système SAP, avec le projet d'étendre ce nombre aux 30 millions de documents hébergés dans le SAP, Salesforce et un portail client WebSphere

Résultats

- Réduction du temps moyen de recherche, de 15 minutes à 30 secondes
- Productivité accrue (au moins 3 500 heures gagnées par semaine)
- Efficacité accrue par la mise en œuvre d'une formation SAP plus poussée

Activité

Honeywell International est une entreprise d'une valeur de 37 milliards de dollars, leader dans divers secteurs de la technologie et de la fabrication. Elle fournit à des clients du monde entier des produits et des services dans le domaine aérospatial, des systèmes technologiques de commande pour le bâtiment (immeubles, résidentiel et industrie), des produits automobiles, des turbocompresseurs et des matériaux spéciaux. Installée à Morris Township, dans le New Jersey (États-Unis), Honeywell emploie 132 000 personnes dans le monde. Cotée à la bourse de New York et de Londres, la société figure dans l'indice S&P 500.

Défi

La gamme de produits et de services proposée par Honeywell Aerospace couvre pratiquement tous les types d'avions actuellement en service. La société utilise donc son système SAP ERP pour gérer la majeure partie de son activité, des usines de fabrication et de maintenance aux centres de service client. En fait, Honeywell a déployé la plus grande infrastructure SAP du monde dans le domaine de l'aérospatiale et de la défense.

"Google Search Appliance a totalement révolutionné notre conception des données transactionnelles", explique Theo Gibson. "Nous avons désormais accès à des informations détaillées et inédites, ce qui va nous permettre d'améliorer notre rentabilité et notre activité globale." – Theo Gibson, Vice-président & EMEA

Chaque semaine, plus de 14 000 des 22 000 employés de la division aérospatiale se connectent à la base de données SAP, et chaque jour, ce sont deux millions de transactions qui s'y effectuent. C'est la base de données la plus utilisée chez Honeywell. Pourtant, l'accès aux données était parfois laborieux.

"Il n'y a pas d'application de recherche native dans le SAP", explique Theo Gibson, Honeywell Aerospace, Vice-président, IT Build & EMEA. "Par exemple, lorsqu'ils cherchaient une facture, un bon de commande, un bordereau de livraison, etc., les employés devaient souvent effectuer 12 à 14 clics, ce qui leur prenait environ un quart d'heure, tout ça pour trouver un seul document. Si on multiplie ce temps par 14 000 personnes, on atteint 3 500 heures perdues chaque semaine ! Et il s'agit d'un simple document. Je n'imagine même pas le temps que nous pouvions perdre tous les jours en recherches diverses."

Avec ce programme "facteur humain", dont l'objectif est de simplifier l'utilisation des ressources et des objets (du système d'entreprise interne au thermostat d'un appareil domestique), Honeywell a compris qu'il lui fallait une solution de recherche vraiment performante pour rendre son système SAP plus simple et redynamiser la productivité de ses utilisateurs.

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 :

www.google.com/enterprise/search

Solution

Avant de faire son choix final, Honeywell a retenu trois solutions de recherche : SAP, Microsoft FAST et Google Search Appliance.

L'équipe informatique de Honeywell Aerospace les a étudiées et en a comparé le coût, l'interopérabilité, l'évolutivité et la facilité d'utilisation. Outre le fait qu'elle est facile à déployer, à gérer et à faire évoluer, la solution proposée par Google permet de faire une recherche dans plusieurs systèmes et pas simplement dans le SAP.

"Nous avons finalement opté pour la simplicité du système proposé par une société qui, après tout, a bâti son activité sur la recherche", explique Theo Gibson. "Pendant la phase de validation, les résultats obtenus avec Google Search Appliance étaient bien plus pertinents et, du point de vue de l'utilisation, c'est ce système qui était le plus simple.

Il n'a pas fallu plus de 20 heures à l'équipe Google Enterprise Search Deployment et aux informaticiens de Honeywell Aerospace pour concevoir l'architecture du connecteur nécessaire à l'intégration de Google Search Appliance au système SAP. En tant que fournisseur de produits classés "défense", Honeywell a pu apprécier à sa juste valeur la souplesse de l'intégration de GSA aux systèmes de sécurité et de contrôle d'accès existants.

En quelques semaines, Google Search Appliance a été installé et l'indexation de 5 millions de documents (avec pièces jointes) a été effectuée dans le système SAP. Dans un deuxième temps, le nombre de documents indexés devrait passer à 10 millions. Honeywell prévoit également d'indexer 20 millions de documents supplémentaires stockés dans des applications stratégiques telles que Salesforce et leur portail client.

"Les employés qui assurent l'assistance produit et le service client utilisent généralement les trois systèmes et naviguent sans arrêt de l'un à l'autre. C'est pourquoi une solution de recherche centralisée sera un vrai gain de temps. Nos employés accéderont facilement aux bons de commande et autres documents, et auront ainsi plus de temps à consacrer à nos clients", affirme Theo Gibson.

Honeywell a également mis en place plusieurs fonctionnalités prêtes à l'emploi, pour des résultats de recherche encore plus performants :

- **Correction orthographique automatique** : les représentants font sans arrêt des fautes sur le nom des fournisseurs. La fonctionnalité "Essayez avec l'orthographe..." du système Google leur fait gagner énormément de temps.
- **Optimiseur automatique de classement** : cette fonctionnalité affine automatiquement la pertinence et le classement des résultats en analysant le comportement des utilisateurs et les liens sur lesquels ils cliquent.
- **Navigation dynamique** : cette fonctionnalité rend la recherche plus efficace en permettant à l'utilisateur de filtrer les résultats en fonction de différents critères tels que le numéro du bon de commande, le numéro de facture, la commande ou le transporteur.

"C'est vraiment incroyable de voir à quel point la pertinence du système Google nous permet de trouver exactement ce que nous cherchons, instantanément. Et ça marche, même lorsque nous n'avons qu'un suffixe numérique. Avant, il fallait demander aux clients de chercher le numéro de facture exact sur leur bon de commande pour être en mesure de leur répondre", se rappelle Theo Gibson.

Avantages

Pour Honeywell, les résultats ne se sont pas fait attendre, puisque la durée moyenne d'une recherche est passée de 15 minutes à 30 secondes.

"Imaginez nos 14 000 utilisateurs qui se connectent. Multipliez les centaines de recherches qu'ils font en une journée par 30 secondes, puis par 15 minutes, et comparez. Le gain de productivité est tout bonnement incroyable", se félicite Theo Gibson. Grâce à ce système, les commerciaux et les responsables du service client peuvent maintenant consacrer plus de temps à répondre à leurs clients et à négocier les tarifs d'approvisionnement, avec des résultats positifs très nets sur le chiffre d'affaires.

Par ailleurs, Honeywell leur a permis de former plus facilement les employés sur le système SAP en demandant aux responsables opérationnels de stocker leur documentation dans SAP Solutions Manager et en la rendant indexable par Google Search Appliance.

"Avant, les formations étaient brièvement dispensées à l'oral", explique Theo Gibson.

Le système Google Search Appliance a également des avantages "secondaires". Par exemple, le système SAP étant désormais plus simple à utiliser, les employés y importent plus volontiers leurs formulaires et leurs données au lieu de les conserver en local. Ils ont aussi accès aux informations produit, ce qui n'était pas le cas avant.

"Google Search Appliance a totalement révolutionné notre conception des données transactionnelles", explique Theo Gibson. "Nous avons désormais accès à des informations détaillées et inédites, ce qui va nous permettre d'améliorer notre rentabilité et notre activité globale."

