

Vodafone - Panafon déploie Google Search Appliance sur une suite d'applications essentielles à son activité, fournissant ainsi des résultats de recherche pertinents à ses groupes d'utilisateurs



En bref

Objectif

- Proposer des résultats de recherche instantanés en lecture seule dans une suite d'applications à divers groupes d'utilisateurs sans devoir inscrire ces utilisateurs à chaque application

Mise en œuvre

- Déploiement de Google Search Appliance sur toutes les applications

Résultats

- Présentation des documents appropriés à chaque groupe d'utilisateurs concerné
- Émergence de données tangibles faisant état d'un fort ROI
- Quasi-disparition des tâches d'administration liées à la solution de recherche

Activité

Vodafone - Panafon Hellenic Telecommunications S.A., membre du groupe Vodafone, est le principal opérateur de communications mobiles en Grèce. Cette entreprise est spécialisée dans le domaine de la téléphonie mobile et des communications sur le territoire hellénique. Elle propose des solutions telles que la facturation électronique, l'assistance en ligne, l'accès à Internet, une messagerie pour mobiles, un service d'envoi de SMS en masse, un système de géolocalisation, des cartes de connexion pour mobiles et des services de données. Vodafone - Panafon offre des services d'interconnexion réseau permettant aux entreprises de créer un réseau privé virtuel, ainsi que des services de bureautique sans fil. Les employés peuvent ainsi travailler hors du bureau, sans avoir besoin d'une ligne de téléphone fixe ou d'une interconnexion permanente à leur réseau professionnel.

Défi

Souhaitant proposer et pérenniser une offre compétitive, Vodafone - Panafon Hellenic Telecommunications S.A. a mis en place un programme d'intégration stratégique visant à intégrer les processus métier à des plates-formes stratégiques.

Avec l'aide de la société BYTE Computer S.A., Vodafone - Panafon a développé la suite intégrée d'applications logicielles de base « NCMDI », qui lui permet de gérer de manière efficace les processus nécessaires pour acquérir, développer, activer, utiliser, gérer et mettre à niveau son réseau de radiocommunication en Grèce. Cette suite d'applications a été développée et intégrée à l'aide de diverses plates-formes technologiques proposées par des fournisseurs tels que SAP, IBM et Microsoft. Les utilisateurs autorisés peuvent y accéder via leur portail Internet.

« Non seulement la solution proposée par Google a répondu à nos attentes, mais elle les a dépassées. Elle traite les demandes que nous lui soumettons à une vitesse incroyable, les résultats sont d'excellente qualité et aucune tâche d'administration n'est nécessaire. »

- Petros Panagiotidis, directeur de l'intégration des systèmes métier

Toutefois, certains groupes d'utilisateurs à l'échelle de l'entreprise avaient besoin d'accéder de diverses manières et en lecture seule à des informations essentielles hébergées par les applications. Les conseillers clientèle, par exemple, souhaitaient accéder à ces applications pour obtenir des informations relatives aux fiches d'incident concernant la disponibilité du réseau, les interruptions planifiées pour des raisons de maintenance, etc. En outre, ces applications proposent une série d'indicateurs de performances clés surveillés via l'utilisation des cockpits de gestion.

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

Le défi à relever était le suivant : l'entreprise Vodafone - Panafon était-elle en mesure de proposer des fonctions de recherche instantanée en lecture seule dans ces applications sans que l'ensemble du personnel ne doive s'inscrire à chaque application et sans sacrifier les questions liées aux performances et à la sécurité ?

Solution

Vodafone - Panafon a alors commencé à chercher des solutions pouvant résoudre ce problème, qui devenait urgent. Mais aucune des solutions identifiées n'était facile à mettre en œuvre ni ne présentait un rapport coût/performance satisfaisant. C'est alors que l'entreprise Byte a présenté le système Google Search Appliance.

« Nous avons eu la chance que Byte, qui a développé et intégré la plupart de nos applications, ait noué une relation très forte avec Google Enterprise », explique Petros Panagiotidis, directeur de l'intégration des systèmes métier chez Vodafone - Panafon Hellenic Telecommunications S.A. « Lorsque nous avons vu les fonctionnalités, la rapidité, la qualité, la flexibilité et la conformité aux règles de sécurité que présentait la solution Google Search Appliance, nous avons cessé nos recherches et nous nous sommes appliqués à en tester les limites. »

La vaste communauté des utilisateurs de cette organisation peut désormais accéder en une fraction de seconde à toutes les informations essentielles en saisissant simplement « search.vodafone.gr » et le mnémonique, le code ou la description de radiolocalisation. GSA affiche instantanément les résultats en temps réel dans la présentation conviviale habituelle de Google.

Avantages

« Non seulement la solution proposée par Google a répondu à nos attentes, mais elle les a dépassées. Elle traite les demandes que nous lui soumettons à une vitesse incroyable, les résultats sont d'excellente qualité et aucune tâche d'administration n'est nécessaire », témoigne Petros Panagiotidis.

« En outre, c'est la première fois que nous sommes capables de fournir, en termes économiques, des données tangibles faisant état d'un ROI remarquable (rapport investissement/avantage), même lorsque nous excluons tous les bénéfices indirects liés à l'utilisation de l'outil, par exemple la prise de décisions éclairées ou l'amélioration des communications. »

« Google Search Appliance est devenu un élément essentiel à notre activité et à notre temps de production au sein de notre portefeuille de logiciels stratégiques. Ce système est considéré comme indispensable par le service informatique, mais aussi par la communauté des utilisateurs, car il a très rapidement atteint des records de rentabilité et d'efficacité. »

