

Avec Google Search Appliance, la Banque mondiale améliore la convivialité de son intranet tout en divisant par cinq les frais de maintenance liés à sa solution de recherche



THE WORLD BANK

En bref

Objectifs

- Optimiser la fonctionnalité de recherche sur un intranet regroupant des centaines de sources de contenu
- Améliorer le niveau général de pertinence et l'interface de recherche
- Réduire le coût total de possession en limitant les tâches de maintenance liées à la solution de recherche

Mise en œuvre

- Intégration de GSA aux référentiels de données et à l'interface utilisateur de leur intranet

Résultats

- Pertinence plus élevée des résultats de recherche
- Compatibilité multilingue
- Division par cinq des frais de maintenance

Organisation

Le Groupe de la Banque mondiale est l'une des principales sources mondiales d'aide financière aux pays en développement. Ses collaborateurs, dont 8 000 sont basés à Washington D.C. et 2 000 sont actifs sur le terrain, ont pour mission d'améliorer le niveau de vie des pays défavorisés de la planète en leur proposant une assistance technique et un large éventail de programmes de prêts et de subventions. Dans le cadre de son action en matière de développement, la Banque mondiale génère de nombreux travaux de recherche et données largement utilisés par diverses organisations telles que les universités, les organismes publics, les organisations non gouvernementales et le secteur privé.

Défi

Le rayonnement planétaire de la Banque mondiale est à l'image de son intranet, qui héberge des centaines de sites Web indépendants contenant plus de 200 000 fichiers répartis sur 445 serveurs, dont la maintenance est assurée par 400 fournisseurs de contenu interne dans le monde. Les 10 000 collaborateurs de la banque ont accès à ces contenus via la page d'accueil de l'intranet de l'organisation, qui offre une vue d'ensemble des ressources en ligne de la banque et regroupe les communications internes et externes à l'échelle de celle-ci.

L'intranet de la Banque mondiale contient des documents créés à l'aide de toutes les applications professionnelles standards et dans tous les formats, des fichiers HTML aux fichiers PDF. Les responsables des prêts, les spécialistes du développement économique, les experts techniques et le personnel de terrain utilisent cet intranet pour localiser des milliers de documents relatifs aux projets, des études de cas, des rapports sur la santé et l'environnement, ainsi que des données financières complexes.

"Nos collaborateurs n'ont plus besoin d'effectuer de recherches parmi une série de référentiels incomplets ou incompréhensibles. Ils peuvent désormais lancer leurs recherches sur l'ensemble de l'intranet ou les limiter à une section donnée."

- Maria Dolores Arribas-Banos, chef d'équipe du projet intranet et responsable de la gestion de l'information

Avec l'outil de recherche précédent, les utilisateurs de l'intranet de la Banque mondiale effectuaient environ 1 500 requêtes par jour, mais les sondages révélaient qu'ils n'étaient pas satisfaits des résultats. L'application de recherche utilisée auparavant compliquait l'accès à l'ensemble des sites du réseau et les résultats renvoyés sur divers sujets, tels que les politiques d'évaluation environnementale, les projets éducatifs ou les statistiques sur la pauvreté, étaient peu exploitables. "Auparavant, il fallait pratiquement consulter chaque référentiel pour trouver une information", commente Maria Dolores Arribas-Banos, chef d'équipe du projet intranet et responsable de la gestion de l'information.

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

"Non seulement les utilisateurs devaient se satisfaire d'un outil de recherche très médiocre, ajoute-elle, mais leur efficacité en matière d'e-business était limitée. En tenant compte de l'ensemble des frais de maintenance et du fait que le volume d'informations stockées sur les différents sites de la Banque mondiale double chaque année, nous étions confrontés à un véritable casse-tête."

Solution

Dans le cadre de la recherche d'une nouvelle solution, l'équipe s'est inscrite pour tester Google Search Appliance (GSA). La configuration initiale a pris moins d'une heure et l'indexation d'un petit échantillon de cinq pages de l'intranet a montré le volume de contenu que ce système permettait de trouver, relate Maria Dolores Arribas-Banos. "Une grande partie de notre site n'avait pas été mise à jour depuis longtemps. Le besoin d'en nettoyer le contenu est alors devenu évident."

Au cours de la période d'essai d'un mois, l'équipe Web de la Banque mondiale a exploré les fonctionnalités de Google Search Appliance telles que les options de personnalisation de l'interface, qui permettent d'adapter la présentation des résultats de recherche à l'aspect général de l'intranet. Au-delà de cette interface se trouve un moteur de recherche qui s'intègre parfaitement au réseau existant. "Nos employés n'ont plus besoin d'effectuer de recherches parmi une série de référentiels incomplets ou incompréhensibles. Ils peuvent désormais lancer leurs recherches sur l'ensemble de l'intranet ou les limiter à une section donnée", commente Maria Dolores Arribas-Banos.

Les documents de la Banque mondiale étant souvent disponibles dans plusieurs langues, la capacité de Google à gérer les recherches et à indiquer les langues dans lesquelles les contenus sont disponibles constitue un avantage non négligeable. Les utilisateurs peuvent également basculer entre différentes langues, ce qui accroît la pertinence des résultats de recherche et l'efficacité de l'intranet.

Comme les collaborateurs de la banque connaissaient et appréciaient déjà Google, le déploiement de Google Search Appliance dans l'organisation s'est fait sans douleur. Le personnel a été informé de la mise en place de cette solution de recherche par plusieurs e-mails envoyés à l'échelle de l'organisation et l'équipe Web a organisé plusieurs démonstrations. Aucune formation formelle n'a été nécessaire.

Avantages

La solution de recherche Google Search Appliance s'est révélée peu coûteuse pour la Banque mondiale, rapporte Maria Dolores Arribas-Banos : "sa mise en place est très rapide et ne requiert pas l'utilisation de ressources de développement". Non seulement la Banque mondiale consacre moins de temps à l'administration de la recherche, mais elle réalise également des économies. Maria Dolores Arribas-Banos estime que Google Search Appliance divisera au moins par cinq les coûts de l'outil précédemment utilisé, rien que pour la maintenance.

Alors que le nombre de documents contenus dans le réseau augmente à un rythme soutenu, le système Google Search Appliance parvient à gérer facilement le double du nombre de requêtes auparavant traitées par mois sur l'ancien système. Plutôt que de régler des problèmes liés à la recherche, l'équipe Web peut désormais se consacrer à d'autres initiatives, ajoute Maria Dolores Arribas-Banos. "La mise en place de cette solution a été un progrès majeur. Nos collaborateurs ont été jusqu'à nous appeler pour exprimer leur satisfaction vis-à-vis de la solution, ce qui a été une très bonne surprise."

