

Honeywell Transportation accélère son cycle de développement produit grâce à Google Search Appliance

Honeywell

En bref

Objectifs

- Réduire le temps nécessaire aux ingénieurs pour trouver les documents de conception et les fiches techniques
- Créer un environnement de recherche "universel" permettant aux employés d'utiliser un seul et même outil dans plusieurs systèmes
- Limiter le nombre de simulations ou de tests en double ou qui se recoupent

Mise en œuvre

- Adoption de Google Search Appliance sur plusieurs systèmes internes, dont MatrixOne (ENOVIA) et Microsoft® SharePoint®

Résultats

- Réduction du temps total de recherche hebdomadaire de 6 000 heures
- Clients satisfaits de la disponibilité des informations et de la capacité à fournir des réponses

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

Pour Honeywell Transportation Systems, la priorité est de garantir que les produits innovants qu'elle met au point suivent le calendrier prévu et que ses clients, dont les commandes se chiffrent à plusieurs millions de dollars, bénéficient d'un service haut de gamme.

"Dans le domaine du service client, nous disposons avec Google Search Appliance d'une solution simple, facile à mettre en œuvre et que les utilisateurs savent immédiatement utiliser. Ils n'ont pas besoin de formation et accèdent instantanément à nos données essentielles. Il nous a suffi d'activer Google Search Appliance pour que les informations de certains systèmes, qui n'étaient pas disponibles auparavant, deviennent aussitôt visibles."

*—Jim Schwaller, directeur informatique,
division Engineering & Emerging Technologies*

Selon une étude menée par Jim Schwaller, directeur informatique de la division Engineering & Emerging Technologies chez Honeywell Transportation Systems, les 1 000 ingénieurs qui conçoivent les nouveaux produits et travaillent avec les clients au sein d'une division qui compte 5 000 personnes "perdaient 10 à 20 % de leur temps" à chercher des informations dans Matrix One (aujourd'hui ENOVIA), leur outil de gestion des données produit.

La procédure était vraiment laborieuse, puisque l'ingénieur devait déjà cliquer cinq ou six fois simplement pour entrer dans le système. Ensuite, il devait indiquer des critères de recherche et un type de documents précis, voire utiliser des caractères génériques comme l'astérisque ou les parenthèses pour remplacer les caractères inconnus.

"Si vous ne saviez pas exactement où aller, vous n'aviez aucune chance de trouver les informations voulues", explique Jim Schwaller.

À l'évidence, Honeywell Transportation avait tout à gagner en offrant aux ingénieurs la possibilité de trouver rapidement les données de conception, les caractéristiques techniques et tout autre document concernant la mise au point d'un produit ou le service client.

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

Honeywell Transportation a configuré Google Search Appliance (GSA) afin qu'il puisse interagir avec MatrixOne, leur système de gestion des données produit, et cela a immédiatement fonctionné. Les ingénieurs ont alors pu commencer à effectuer des recherches à l'aide de mots clés génériques comme "turbos utilisés par Ford", au lieu d'indiquer des critères très précis comme le type de document, le numéro de version ou la description du document.

"Grâce à Google, et c'est vraiment le gros avantage de l'outil, nous disposons maintenant d'un solide point de départ dans nos recherches", explique Jim Schwaller.

Une fois le système GSA correctement déployé, Jim Schwaller l'a configuré afin qu'il puisse interagir avec d'autres systèmes internes tels que :

- Microsoft SharePoint : environnement de travail commun utilisé pour concevoir divers documents du programme de mise au point de turbocompresseurs.
- ePEP : outil xRPM SAP servant à la gestion de projet et de programme. Il assure l'exploration des documents et des récapitulatifs de projet (données individuelles).
- WRS (Work Request System) : ce système de requêtes centralisé permet de soumettre, de planifier et de gérer les requêtes de laboratoire, les demandes de simulation, etc.
- SCC-FAMS : ce système assure la gestion centrale des garanties.

Jim Schwaller a choisi d'utiliser le connecteur SharePoint intégré à GSA, plutôt que la solution de recherche native de SharePoint. En effet, il a estimé que les résultats de recherche obtenus étaient plus pertinents et les documents indexés de façon plus exhaustive. Par ailleurs, les nouveaux sites et pages secondaires créés par les employés sont explorés de façon organique.

"Dans le domaine du service client, nous disposons avec Google Search Appliance d'une solution simple, facile à mettre en œuvre et que les utilisateurs savent immédiatement utiliser. Ils n'ont pas besoin de formation et accèdent instantanément à nos données essentielles. Il nous a suffi d'activer Google Search Appliance pour que les informations de certains systèmes, qui n'étaient pas disponibles auparavant, deviennent aussitôt visibles." déclare Jim Schwaller.

Ce dernier apprécie également la facilité avec laquelle il peut faire évoluer son utilisation de GSA. Actuellement, le système explore 1 275 000 documents, l'objectif étant de passer à 10 millions dans le courant de l'année. L'un des projets qui intéressent particulièrement Jim Schwaller concerne l'utilisation de GSA sur "Yeti", le système sur lequel Honeywell Transportation centralise les résultats des simulations et des tests matériels réalisés en laboratoire. Chaque année, l'équivalent de centaines de milliers d'heures de tests sont ainsi effectuées sur la technologie Turbo de Honeywell et d'autres produits relatifs au transport. Dans ce domaine, les économies potentielles sont plus que conséquentes, puisque le coût de chaque test varie de 20 000 à 100 000 USD. Disposer d'une solution de recherche efficace pour effectuer des recherches sur leurs résultats peut donc s'avérer payant.

"Imaginez seulement que nous puissions trouver ces résultats et que cela nous évite de recommencer le test ? Pour notre entreprise, 10 à 15 tests en moins, c'est plus d'un million de dollars économisés par an, et jusqu'à 8 mois de moins sur le cycle de développement d'un produit qui dure normalement deux ans en moyenne. C'est énorme", affirme Jim Schwaller.

Avantages

Si l'on examine les chiffres, on constate que le système Google Search Appliance a permis aux ingénieurs de consacrer seulement 5 % de leur temps (contre 10 à 20 % auparavant) à faire des recherches. Sachant que plus de 1 000 ingénieurs travaillent chez Honeywell Transportation Systems, une simple multiplication montre que le gain de temps total peut atteindre 6 000 heures par semaine.

"Cela nous certainement aidés à mieux nous occuper de nos clients", confirme Jim Schwaller. Il cite à ce propos une étude menée par Honeywell auprès de ses clients, et qui a révélé que Honeywell Transportation avait incroyablement amélioré son système de recherche et d'accès aux données.

Plus largement, cela a permis à Honeywell Transportation d'évoluer d'une division orientée sur une activité locale vers une organisation plus internationale. "Auparavant, les collègues avec qui nous travaillions étaient assis aux bureaux voisins. Maintenant, nous pouvons travailler avec n'importe qui dans le monde, sans avoir à utiliser le téléphone ou la messagerie instantanée. Pour obtenir les dernières informations sur un projet, il nous suffit de chercher dans celles que nos collègues en Chine, en Inde ou en Europe ont postées, sans avoir à leur demander de nous les envoyer directement par e-mail", explique Jim Schwaller.

Le déploiement du système Google Search Appliance a également permis à Honeywell d'obtenir de bons résultats en matière de gestion du "capital humain". Comme l'explique Jim Schwaller, "ce que les ingénieurs diplômés veulent, c'est disposer des dernières technologies". En leur donnant la possibilité de rechercher les informations dont ils ont besoin dans une interface Google, nous leur avons rendu les choses plus faciles. Les bons ingénieurs ne se trouvant pas si facilement que cela, Honeywell a ainsi un argument de poids pour leur donner envie de rester !

