# QAD met en place la recherche universelle avec le système Google Search Appliance pour mieux servir sa clientèle internationale

## En bref

**Objectifs**
- Fournir un système de recherche universelle sécurisée dans plusieurs référentiels
- Répondre aux demandes d'accès aux informations émises par les employés, les clients et le public
- Simplifier la tâche du département informatique et limiter les coûts de la recherche
- Améliorer l'assistance client par une pertinence accrue

**Mise en œuvre**
- Mise en place de Google Search Appliance avec Google and Perficient pour la recherche universelle dans les référentiels et sources de contenu

**Résultats**
- Fourniture d'un outil de recherche d'entreprise offrant le contenu voulu aux clients et aux employés
- Protection des données de fabrication confidentielles
- Recherche plus pertinente dans toutes les sources de contenu, avec une grande précision
- Satisfaction accrue des employés et des clients

## Activité

La société QAD a vu le jour en 1979 en réponse à un concept novateur : développer des logiciels exclusivement destinés aux sociétés de fabrication. Aujourd'hui, plus de 5 500 fabricants dans 93 pays utilisent ses produits de collaboration dans leur chaîne logistique, dans des domaines aussi divers que l'automobile, les produits grand public, l'agro-alimentaire, la haute technologie, les produits industriels et les sciences de la vie. Basée à Santa Barbara, en Californie, la société QAD emploie plus de 1 300 personnes réparties sur 30 sites dans le monde, de l'Afrique du Sud à la Thaïlande en passant par la Pologne.

## Défi

De nombreuses sociétés ont choisi QAD pour son activité et son réseau d'assistance axés sur l'international. QAD réalise plus de la moitié de son chiffre d'affaires en dehors des États-Unis. "Nous sommes fiers d'assurer une assistance de qualité auprès de milliers de fabricants, et ce en 27 langues", explique Scott Lawson, directeur de l'architecture informatique chez QAD. "Pour rendre les choses encore plus complexes, nous proposons plus de 50 modules produit différents afin de gérer les règlementations, les pratiques en vigueur dans l'industrie et les modes de fabrication de différents pays."

Sur le plan de la concurrence, il est impératif pour le service client et d'autres employés QAD de pouvoir accéder facilement à des informations produit complexes et détaillées. Les clients doivent également pouvoir accéder facilement aux informations. QAD possède un site extranet sécurisé sur lequel ses clients peuvent trouver des informations (livres blancs, fiches techniques, statut des demandes d'assistance, mises à jour techniques). Le site Web public de QAD contient également toutes sortes de documents (études de cas, démonstrations produit en vidéo...), ainsi qu'un centre d'assistance en ligne.

*"Les gens ont très bien accueilli l'arrivée de GSA. Nous pouvons maintenant faire des recherches dans une bibliothèque de contenu très fournie, répartie sur de nombreux référentiels. Les commentaires sont élogieux : 'La recherche Google fonctionne vraiment mieux', ou 'C'est fou comme ça va vite !'" – Bob Ward, ingénieur informatique*

Les utilisateurs internes et externes avaient des difficultés à trouver les bonnes informations produit et l'assistance voulue. Chez QAD, les données sont conservées dans de nombreux référentiels distincts : Lotus Notes, un système de collaboration et de gestion du contenu d'entreprise, une base de connaissances, des partages de fichiers, le propre système de service et d'assistance client de QAD, et plusieurs sites Web. De la même façon, le contenu généré par QAD a grossi de façon organique, avec ce que cela suppose de problèmes d'alignement et d'indexation.

**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**

QAD utilisait un système de recherche Autonomy sur son site intranet et sur Internet, mais les utilisateurs ne le trouvaient ni pratique, ni pertinent en termes de résultats de recherche. Autre point défavorable, la maintenance d'Autonomy demandait beaucoup de temps et de ressources. "En terme de recherche dans les référentiels, Autonomy était plus ou moins performant. Mais il coûtait cher, comprenait de nombreux éléments annexes et le système de licence était compliqué", se souvient Niall O'Grady, programmeur/analyste informatique chez QAD. "Chaque ajout de fonctionnalités représentait un budget élevé. Nous devions acheter un module supplémentaire et une autre licence, et puis il fallait encore intégrer le tout aux autres modules Autonomy."

## Solution

QAD a dans un premier temps adopté Google Apps. Ses employés ont commencé à utiliser nos outils collaboratifs, tels que Gmail et Google Agenda. Ils ont alors demandé à bénéficier de la simplicité et de l'efficacité de la recherche Google. "Les employés et les clients nous le disaient : 'Notre moteur de recherche ne fonctionne pas comme celui de Google ou comme Internet'", raconte Bob Ward, ingénieur informatique chez QAD.

La simplicité et les performances bien connues de la recherche Google ont poussé QAD a envisager de remplacer Autonomy par le système Google Search Appliance (GSA). "GSA pouvait se connecter aux systèmes d'entreprise existants, offrait une sécurité renforcée et était disponible dans plusieurs langues. Toutes ces caractéristiques figuraient dans notre liste de priorités", explique Scott Lawson.

Pour le déploiement de GSA sur son site intranet, sur Internet et sur les sites extranet destinés aux clients, QAD s'est adressée à Perficient, un partenaire de Google. "Nous avons constaté que l'environnement d'informations de QAD était complexe et que Google Search Appliance pouvait le simplifier, à la fois pour les utilisateurs cherchant des informations et pour le département informatique", raconte Chad Johnson, spécialiste Google chez Perficient.

Le programme de validation élaboré par Perficient a démontré que GSA permettait de faire des recherches dans tous les référentiels complexes de QAD, en plusieurs langues et avec des résultats très pertinents, le tout dans l'interface simple et familière que les utilisateurs de Google apprécient.

Pour améliorer la productivité et mieux satisfaire les clients, il était important que le système de recherche permette d'obtenir des résultats pertinents à partir d'un champ de recherche unique. La sécurité était également au cœur des préoccupations de QAD, qui dispose d'informations confidentielles telles que les processus de fabrication et la conception des produits. De l'étroite collaboration entre Perficient et l'équipe de développement de QAD est né un modèle de sécurité applicable à tous les systèmes QAD. Pratique, grâce à une procédure de connexion unique aux différents référentiels, il assure la protection de certains contenus en imposant aux utilisateurs autorisés de s'identifier. L'équipe a intégré les technologies d'authentification de PistolStar au système GSA pour plus d'efficacité, de sécurité et de conformité.

## Avantages

Niall O'Grady souligne la simplicité de mise en œuvre et de gestion du système GSA, notamment grâce à l'interface d'administration unique, qui centralise les commandes de configuration et d'indexation. "Autonomy ne fonctionnait pas sur ce principe de console unique", explique-t-il. "L'interface d'administration de GSA facilite vraiment la configuration et la gestion des détails relatifs à la recherche."

Il a également loué l'expertise et la réactivité dont Google et Perficient ont fait preuve, qualités qui se sont révélées décisives dans la mise en place et la gestion d'une solution de recherche universelle. Du point de vue budgétaire, GSA comporte des fonctionnalités telles que la saisie semi-automatique, qui facilite la recherche et qui aurait requis l'installation d'un module et d'une licence supplémentaires avec Autonomy. Les améliorations régulières apportées par Google à son produit sont fournies sans surcoût.

Pour QAD, la recherche est désormais moins coûteuse, et plus pertinente. Le département informatique gère plus facilement l'assistance de cette organisation globale qui dépend fortement de la recherche pour trouver les informations dont elle a besoin. Le service client localise aisément les informations sur les produits et les services, et les clients trouvent sur le site extranet les données dont ils ont besoin, qu'il s'agisse du statut de leur demande d'assistance ou encore de documentation relative au développement. La disponibilité des informations a également eu un impact positif sur les rapports générés.

"Les gens ont très bien réagi à l'installation de GSA", rapporte Bob Ward. "Nous pouvons maintenant faire des recherches dans une bibliothèque de contenu très fournie, répartie sur de nombreux référentiels. Les commentaires sont élogieux : 'La recherche Google fonctionne vraiment mieux', ou 'C'est fou comme ça va vite !'"

Avec GSA, QAD permet aux utilisateurs internes et externes de chercher des termes aussi précis que le nom d'un auteur, sur pratiquement tous les référentiels disponibles dans l'entreprise. Les utilisateurs ont souligné la pertinence des résultats. Quant au modèle de sécurité mis en place, il garantit que seuls les utilisateurs autorisés ont accès aux données de conception des produits et autres informations confidentielles. "Les fabricants qui constituent notre clientèle sont très différents les uns des autres, et le contenu que nous leur proposons doit être ciblé", déclare Scott Lawson. "Avec GSA, nous permettons aux employés et aux clients d'accéder au contenu de manière cohérente. Ce système a fait de QAD une société internationale encore plus unifiée."

Google™

© Google Inc. 2013. Tous droits réservés. Google et le logo Google sont des marques de Google Inc.
Tous les autres noms de sociétés et de produits peuvent être des marques des sociétés auxquelles ils sont associés.