

Solutions de recherche pour les entreprises

# La recherche dédiée aux entreprises

# Lorsque les employés peuvent trouver et utiliser plus facilement les informations dont ils ont besoin, la productivité et la contribution de chacun à l'entreprise augmentent.

## INTRODUCTION - UN IMPÉRATIF : TROUVER LES INFORMATIONS

Les performances d'une entreprise dépendent fortement de la manière dont ses employés utilisent les informations pour prendre des décisions et faire leur travail. Tout d'abord, ils doivent trouver les informations dont ils ont besoin.

Et ce n'est pas si simple. On estime que les responsables de l'information consacrent la moitié de leur temps à rechercher les informations dont ils ont besoin, qu'ils peuvent utiliser pour apporter de la valeur à leur entreprise. Cette situation est extrêmement frustrante, notamment pour les utilisateurs se servant fréquemment des moteurs de recherche sur Internet et habitués à la rapidité, à la puissance et au confort d'une technologie de recherche puissante et largement disponible. De plus en plus, les utilisateurs au sein des entreprises réclament des méthodes plus rapides et plus simples pour rechercher les informations dont ils ont besoin pour la prise de décision et la réalisation de leurs tâches.

Les solutions de recherche peuvent-elles être considérées comme une opportunité pour les entreprises d'accroître la productivité des utilisateurs de manière significative ? Sont-elles un moyen de simplifier la recherche d'informations ? BearingPoint a identifié des critères clés concernant le potentiel des solutions de recherche et les atouts stratégiques importants qu'elles pourraient fournir.

## UN PAYSAGE EN CONSTANTE ÉVOLUTION PILOTÉ PAR LES UTILISATEURS

En raison de la disponibilité accrue des communications haut débit, les particuliers comme les professionnels comptent de plus en plus sur Internet pour leurs tâches et activités quotidiennes. En fait, ils trouvent naturel que le Web propose des services faciles à comprendre et à utiliser, qui sont accessibles à tout moment et partout. Dans le même temps, de nombreuses entreprises des secteurs public et privé utilisent à présent les services de logiciels Internet pour réduire leurs coûts et offrir des services à une population d'utilisateurs finaux exigeante et hétéroclite.

Ces influences, notamment les attentes toujours changeantes des professionnels, entraînent une évolution notable du monde des logiciels. Ces utilisateurs attendent maintenant le même niveau de fonctionnalité, de transportabilité et de facilité d'utilisation dans l'entreprise que celui qu'ils connaissent comme consommateurs sur Internet. La frontière entre les logiciels d'entreprise et les logiciels grand public s'amincit de plus en plus. À titre d'exemple, les personnes qui utilisent des services Internet en ligne à leur domicile attendent le même niveau de service sur leur lieu de travail.

## SOMMAIRE :

INTRODUCTION - UN IMPÉRATIF : TROUVER LES INFORMATIONS	1
UN PAYSAGE EN CONSTANTE ÉVOLUTION PILOTÉ PAR LES UTILISATEURS	1
QUE RECHERCHENT LES PROFESSIONNELS ?	2
Récupération	2
Découverte	2
Exploration	2
POURQUOI IL EST SI DIFFICILE DE TROUVER CE DONT VOUS AVEZ BESOIN	3
LES SOLUTIONS DE RECHERCHE VERS UN NOUVEAU SUCCÈS	3
INTÉGRATION DE LA RECHERCHE DANS L'ENTREPRISE	4
AVANTAGES D'UNE SOLUTION DE RECHERCHE	6

# BearingPoint pense que les éditeurs doivent créer des solutions innovantes, basées sur Internet, modulaires et faciles à développer et à déployer.

Par conséquent, nous croyons que les éditeurs de logiciels et de solutions doivent cesser de mettre l'accent sur l'ancien modèle caractérisé par de grands systèmes extrêmement compliqués et monolithiques (y compris les projets d'intégration) pour créer des solutions innovantes, basées sur Internet, modulaires et faciles à développer et à déployer. La vitesse de développement et la simplicité sont des facteurs essentiels de réussite pour que les sociétés puissent faire face à cette évolution rapide.

## QUE RECHERCHENT LES PROFESSIONNELS ?

Face à la demande croissante de capacités de recherche au sein de l'entreprise, il est important de comprendre de quel type d'informations les professionnels ont besoin et veulent. À l'heure actuelle, la plupart des utilisateurs utilisent deux types de recherche au sein de l'entreprise, comme cela est décrit ci-dessous.

Certains responsables de l'information consacrent la plupart de leur temps à des *recherches dans un domaine précis*. Ils se connectent à un système spécifique pour mettre à jour ou utiliser des données. Par exemple, un analyste peut effectuer des recherches au sein du système financier pour récupérer tous les enregistrements associés à un client spécifique. Un auditeur, dans le cadre d'un contrôle, peut être amené à rechercher dans les archives d'une messagerie tous les e-mails échangés entre deux personnes au cours des six dernières années. Une agence de renseignements gouvernementale peut rechercher toutes les données relatives aux communications téléphoniques d'une personne ou d'une entreprise spécifique.

La *recherche dans une entreprise*, quant à elle, est une recherche d'informations générale qui peut être effectuée à divers niveaux : au sein d'un département, à travers l'ensemble d'une société et au-delà. Elle s'apparente à la recherche sur Internet, qui centralise les résultats issus des différentes sources d'information disponibles. En revanche, elle diffère de la recherche dans un domaine précis, qui utilise des chaînes de recherche complexes et le filtrage des sources de données. La source d'informations lors d'une recherche à l'échelle de l'entreprise peut aller du général au particulier, de pages Web trouvées au hasard à des documents et des bases de données structurées.

Les solutions de recherche pour les entreprises peuvent être utilisées à des fins de récupération, de découverte et d'exploration, par exemple :

### Récupération

- Où se trouve le schéma associé à cette référence ?
- Où se trouve le C.V. du candidat à ce poste ?
- Quels documents répondent à cette demande d'audit ?

### Découverte

- Quelle est la politique actuelle de l'entreprise ?
- Quelle autre personne au sein de l'entreprise ou ailleurs a effectué un travail similaire ?
- Qui a effectué un travail que je peux réutiliser ?

### Exploration

- Que pense la presse ?
- Quelle est la démarche adoptée par nos concurrents dans ce domaine ?
- Combien cela doit coûter/coûte ?

Par l'amélioration de la productivité des employés, les solutions de recherche pour les entreprises offrent un certain nombre d'avantages significatifs. Elles peuvent améliorer le service à la clientèle en aidant les représentants à répondre aux questions des clients et à résoudre les problèmes plus rapidement et de manière efficace. Elles peuvent permettre d'accroître les ventes en mettant des informations essentielles à la disposition de l'équipe commerciale. Elles peuvent améliorer la qualité des décisions grâce aux informations pertinentes proposées.

Les solutions de recherche pour les entreprises peuvent également aider à améliorer la souplesse d'une organisation et lui permettre de mieux faire face aux menaces du marché. Elles permettent d'exploiter au maximum le capital intellectuel en s'appuyant sur la recherche et en évitant la création d'informations en double. Grâce aux avancées dans la découverte d'informations, elles encouragent l'innovation et peuvent contribuer à réduire les temps de réponse et la durée du cycle de développement.

### POURQUOI IL EST SI DIFFICILE DE TROUVER CE DONT VOUS AVEZ BESOIN

Pourquoi passe-t-on autant de temps à la recherche d'informations ? Pour commencer, la quantité et la complexité des sources d'information utiles ne cessent de croître. Cela signifie qu'un volume plus important de données est stocké à plusieurs endroits, compliquant ainsi la recherche. Ces données peuvent se trouver dans des bases de données transactionnelles et des référentiels de connaissances de l'entreprise, ainsi que dans des collections de documents non structurés, dans et hors de l'entreprise (voir Schéma 1).

Par conséquent, la recherche d'informations à l'heure actuelle peut être difficile, inefficace et longue. Les utilisateurs doivent se connecter à différents systèmes et utiliser diverses techniques pour trouver exactement ce dont ils ont besoin. Selon l'interface, les données se présentent différemment, ce qui engendre incohérences et confusions et se traduit pour l'utilisateur par une perte de productivité.

L'absence de solutions de recherche efficaces peut représenter une charge cachée considérable. Le personnel perd un temps précieux à rechercher des informations, qui pourrait être économisé en utilisant des solutions de recherche efficaces.

Les portails d'informations existants sont une solution intermédiaire. Cependant, en raison du nombre croissant de systèmes sous-jacents, les portails doivent constamment être étendus pour faire face à la progression. Un tel développement est difficilement gérable et peut s'avérer onéreux et difficile à intégrer.

Schéma 1. Informations réparties dans de nombreux endroits

RÉSEAU DE L'ENTREPRISE	BUREAU
Serveurs de fichiers Systèmes de gestion de contenu Plate-forme de veille économique Portails Archives de messagerie électronique	Stockage en local
SITE WEB DE L'ENTREPRISE	WEB EXTERNE
Portail Moteur de recherche Interfaces personnalisées pour systèmes d'entreprise	Navigateur (officiel et non officiel)

### LES SOLUTIONS DE RECHERCHE VERS UN NOUVEAU SUCCÈS

Les solutions de recherche efficaces comprennent tous les référentiels de données disponibles, depuis la station de travail locale à Internet, en passant par les systèmes d'entreprise protégés par un pare-feu. Les solutions de recherche générales ne sont pas principalement axées sur la conformité ou les problèmes de recherche en profondeur, où chaque enregistrement a son importance. Alors qu'elles sont en mesure de renvoyer tous les résultats de requêtes ciblées et affinées, les solutions de recherche pour les entreprises s'efforcent généralement de satisfaire les types de requêtes les plus largement demandés pour la communauté d'utilisateurs la plus étendue qui soit.

Pour être efficace une solution de recherche pour les entreprises doit répondre à plusieurs critères essentiels. Elle doit être :

**Universelle.** La page d'accueil de la solution de recherche doit servir d'interface utilisateur générale pour les informations de l'entreprise. Pour cela, les utilisateurs finaux doivent la percevoir comme le meilleur point de départ pour rechercher toutes les informations stockées dans le plus de référentiels possibles. Même si, comme c'est le cas en début de déploiement, elle n'englobe pas toutes les informations disponibles, elle doit en inclure suffisamment pour être utile immédiatement.

**Intuitive.** Le confort de l'utilisateur prime avant tout. Pour qu'un utilisateur adopte une interface, celle-ci doit être familière, simple et commune. Elle doit également permettre de fournir dans les temps le contenu pertinent dont les employés ont besoin pour effectuer leur travail. La solution de recherche doit permettre une saisie simple des chaînes de recherche et proposer de bons rapports et des résultats très pertinents, basés sur la requête et le rôle de l'auteur de la recherche. Alors que le moteur de recherche examine de nombreux référentiels à l'aide de divers outils, les détails techniques relatifs à chaque référentiel ne doivent pas apparaître dans les résultats renvoyés.

**Réactive.** La solution de recherche doit être performante pour que les utilisateurs l'acceptent. En d'autres termes, la solution doit procéder à un indexage et à un stockage préalable des résultats, lorsque cela est possible, et offrir des résultats de recherche immédiats.

**Sécurisée.** La solution de recherche doit parcourir tout le contenu accessible et afficher les résultats en fonction du rôle de l'auteur de la recherche, tout en garantissant le même niveau de contrôle.

**Extensible.** Le paysage TI de l'entreprise ne cesse d'évoluer. Par conséquent, la solution de recherche choisie doit intégrer de manière transparente des capacités permettant d'améliorer l'accès et l'indexation de nouveaux référentiels et de nouvelles données.

**Rentable.** La solution de recherche doit être simple à administrer et à utiliser et son déploiement peu onéreux. Une solution clé en main nécessitant un minimum de maintenance est souvent préférable. Alors que l'espace de stockage au sein des entreprises croît de manière exponentielle, il ne devrait pas en être de même pour le coût de la recherche. L'objectif doit être de minimiser le coût de la recherche autant que possible et de le réduire au fil du temps.

**Évolutive.** L'évolutivité va de pair avec la rentabilité. Un volume de recherche croissant ne doit pas se traduire par un coût plus élevé. L'accroissement de la capacité requiert un minimum de matériel, dont l'ajout doit être transparent pour la communauté d'utilisateurs. La solution de recherche doit être en mesure de trouver et d'évaluer de nouveaux contenus automatiquement, sans qu'il soit nécessaire d'élargir l'équipe des gestionnaires de contenu. Les systèmes nécessitant un travail de préparation, comme le balisage, la classification et l'organisation des informations, ont tendance à être plus difficile à gérer et ne sont pas évolutifs.

**Robuste.** En tant qu'outil de l'entreprise, la solution de recherche doit être disponible et tolérer une perturbation de l'infrastructure environnante.

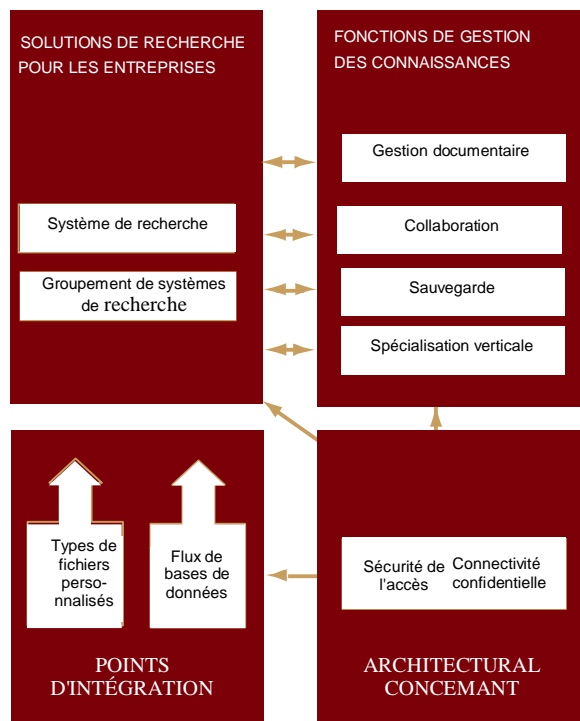
## INTÉGRATION DE LA RECHERCHE DANS L'ENTREPRISE

Le déploiement d'une solution de recherche de base pour les entreprises peut se résumer à quelques étapes : installation sur le réseau de l'organisation, définition du référentiel Intranet à indexer et activation. Les utilisateurs verront immédiatement les avantages de cette solution, avec un minimum de configuration et de personnalisation. Cependant, un déploiement dans de grandes organisations, plus complexes, impliquant la récupération de données à partir de base, nécessite de prendre en compte d'autres facteurs pour vraiment bénéficier de tout le potentiel des solutions de recherche (voir Schéma 2), notamment :

- **La solution de recherche doit interagir avec les systèmes de gestion des connaissances existants.** Une telle solution de recherche sera d'autant plus efficace qu'elle viendra compléter des outils de gestion des connaissances existants. Les interfaces doivent être créées de manière à exploiter les investissements existants de l'entreprise dans la gestion de contenu. Indépendamment de la quantité de travail déjà accomplie au sein d'une entreprise, les solutions de recherche apporteront une plus-value à la solution existante. Toutefois, les entreprises qui n'ont pas encore adopté de solution pour la gestion des connaissances sont celles qui bénéficieront le plus de l'introduction de solutions de recherche auprès de leur personnel.
- **Les résultats de recherche renvoyés aux responsables de l'information doivent avoir un lien direct avec leur rôle dans l'entreprise et la tâche qu'ils tentent d'accomplir.** L'adoption à grande échelle de cette solution repose essentiellement sur la satisfaction des utilisateurs quant aux résultats obtenus dans le cadre de leurs recherches. Le développement de l'environnement nécessaire pour offrir des résultats aussi pertinents que possible via une personnalisation massive est un élément clé dans la réussite du déploiement et de l'adaptation d'une solution de recherche.

# Le déploiement d'une solution de recherche de base pour les entreprises peut se résumer à quelques étapes : installation sur le réseau de l'organisation, définition du référentiel Intranet à indexer et activation.

Schéma 2. Éléments d'une solution de recherche



- **La solution de recherche doit s'intégrer dans des systèmes hétérogènes, permettant ainsi la récupération des informations essentielles, et rendre les données accessibles à l'outil de recherche, ces dernières étant mises à jour dynamiquement.** Une bonne solution de recherche reconnaît les divers types de fichiers trouvés au sein de l'entreprise. De cette façon, il est possible d'obtenir des informations issues d'une large gamme de sources de données, structurées et non structurées, créant ainsi un environnement de recherche complet.

Dans la plupart des cas, l'obtention de ces informations nécessite les éléments suivants :

- **Adaptateurs personnalisés.** Les moteurs de recherche peuvent rechercher et indexer de nombreux types d'informations. Toutefois, l'extraction d'informations à partir de systèmes de planification des ressources de l'entreprise, de gestion CRM et autres requiert des logiciels supplémentaires. Les informations doivent être extraites de manière à préserver l'intégrité et la sécurité des données sous-jacentes, tout en permettant aux personnes en ayant besoin d'y accéder.
- **Flux de bases de données.** Les entreprises doivent rapidement mettre à disposition le contenu sélectionné dans les bases de données clés via des solutions de recherche. Ces données, généralement dynamiques, sont rendues accessibles via des interfaces standard, comme des flux au format XML, sans affecter le système source ni le temps de réponse du réseau.
- **Les outils de recherche doivent s'adapter à l'architecture globale des informations de l'entreprise.** Une bonne solution de recherche doit être déployée de manière à s'intégrer efficacement à l'environnement TI global de l'entreprise. Les deux domaines clés sont la sécurité et la reprise sur sinistre :
  - **Sécurité.** Les entreprises sont confrontées à un certain nombre de défis de sécurité liés à la consolidation des informations et à leur présentation lors des recherches des utilisateurs. La nature de ces défis dépend de plusieurs facteurs :

les questions réglementaires et de conformité propres au secteur dans lequel l'entreprise opère et les pratiques déjà mise en œuvre par l'entreprise en matière de sécurité. La sécurité de l'entreprise doit être replacée dans le contexte d'un environnement en constante évolution.

- **Reprise sur sinistre.** Une solution de recherche ne stockant pas les données utilisateur, les stratégies de reprise sur sinistre utilisées pour les systèmes d'application ou de base de données classiques ne sont généralement pas applicables. Cependant, une défaillance catastrophique du système ou une perte de données au sein de l'entreprise compromettrait l'efficacité de la recherche. Il est donc nécessaire de déployer une stratégie de reprise sur sinistre adaptée, englobant la solution de recherche.

#### AVANTAGES D'UNE SOLUTION DE RECHERCHE

Une solution de recherche efficace pour l'entreprise peut présenter de nombreux avantages. Pour les utilisateurs finaux, elle peut contribuer à augmenter la productivité en facilitant la recherche et la récupération d'informations pertinentes. Les employés, tirant pleinement parti de la nouvelle capacité de recherche de l'entreprise, peuvent se concentrer sur l'utilisation des informations au lieu de passer leur temps à les rechercher, les stocker et les organiser.

L'utilisation d'une interface familière permet également de réduire les besoins de formation et de faciliter son adoption par les utilisateurs. Une solution de recherche améliore également le fonctionnement de l'entreprise et réduit les dépenses informatiques en diminuant la dépendance à de nombreux systèmes et points d'intégration.

Dès que les entreprises réalisent l'étendue des avantages liés à l'exploitation des solutions de recherche pour améliorer la productivité et l'efficacité de leurs employés, elles recherchent de nouvelles opportunités pour révolutionner la manière dont elles utilisent leurs informations.

Voici les clés de la réussite !

Pour en savoir plus sur la manière dont votre entreprise peut tirer partie de nos solutions, [contactez-nous](#).

#### CONSEIL INTERNATIONAL EN MATIÈRE DE TECHNOLOGIE ET DE GESTION POUR L'ENVIRONNEMENT DES ENTREPRISES D'AUJOURD'HUI

BearingPoint est une société internationale de conseil, leader en matière de technologie et de gestion, qui travaille avec les sociétés Global 2000 et les entreprises de service public les plus importantes au monde. Nos professionnels expérimentés aident les entreprises du monde entier à définir une direction dans le but d'atteindre leurs objectifs et de créer de la valeur. En alignant leurs processus commerciaux et leurs systèmes d'information, nous aidons nos clients à se positionner en leader face à la concurrence et à fournir des résultats plus efficacement. Pour en savoir plus, contactez-nous au 1.866.661.FIND (+1.603.589.4089 en dehors des États-Unis et du Canada) ou visitez notre site Web à l'adresse [www.bearingpoint.com](http://www.bearingpoint.com).

BearingPoint propose des conseils stratégiques, des services d'application, des solutions technologiques et des services gérés aux sociétés Global 2000 et aux organisations gouvernementales.

BearingPoint  
676 International Drive  
McLean, VA 22 02  
[www.bearingpoint.com](http://www.bearingpoint.com)

