

Retour sur Information : Améliorez votre ROI avec Google Enterprise Search

Comment les solutions de recherche Google peuvent
augmenter votre résultat net dans le climat actuel



Calcul des retours sur information des recherches de qualité.....	4
Ajout de la complexité à la surcharge	4
Retours élevés des recherches de qualité au sein des entreprises	5
Retour sur Information.....	6
Recherche Google et ROI	6
Coût total de possession	8
Expérience de l'utilisateur	9
Recherche personnalisée	9
Un ROI qui s'étend à toute l'entreprise.....	10
Conclusion	11
Tableau de comparaison des coûts	12

Selon IDC, en 2006, 161 milliards de gigaoctets de données numériques ont été créés dans le monde entier, soit l'équivalent d'environ 12 piles de livres de la terre au soleil - ou trois millions de fois le volume des informations contenues dans tous les livres jamais écrits.

Tandis que les entreprises continuent de créer, de stocker et d'utiliser du contenu, le volume s'accroît et l'investissement nécessaire pour gérer la complexité augmente. La plupart de ce contenu reste difficile à gérer et n'est pas facilement accessible. Selon Fulcrum Research, 80% des informations des entreprises ne sont pas structurées (elles sont stockées dans des fichiers Word ou .pdf, contrairement aux bases de données structurées, aux systèmes CRM, etc.), et Forrester Research affirme que le volume des informations augmente de 200% par an. À ce rythme, le volume des données stockées dans de nombreuses entreprises pourrait atteindre le point d'« excès d'informations », autrement dit le stade auquel les niveaux d'informations affecteront la productivité au lieu de l'encourager. De nombreuses entreprises en font déjà l'expérience - les ressources informatiques sont encombrées, compliquant ce que la plupart des collaborateurs doivent faire pour trouver et travailler avec les informations de l'entreprise.

La « surcharge d'informations » est une réalité pour de nombreuses entreprises et une grande quantité d'individus. Heureusement, une recherche efficace peut faciliter la navigation dans cette réalité, en donnant les informations nécessaires pour accélérer les décisions et effectuer son travail avec productivité.

Le stockage n'est pas le seul problème en matière de surcharge d'informations : le défi consiste à aider les utilisateurs à naviguer sur cet océan de données. Pour les directeurs marketing, les programmeurs informatiques, les scientifiques ou tout autre employé travaillant avec des informations d'entreprise, trouver, comprendre et travailler avec les bonnes données est essentiel à la productivité.

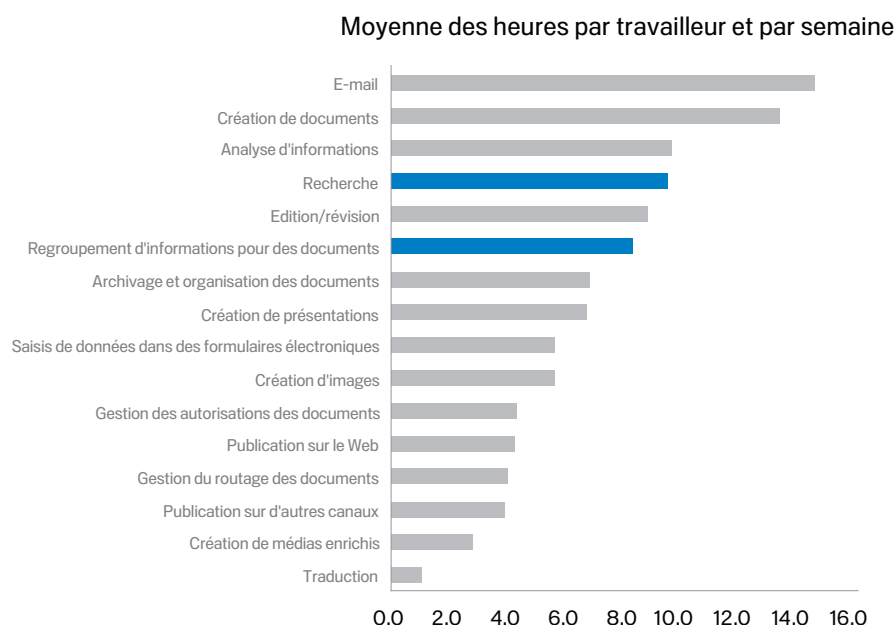


Figure 1 Temps consacré aux tâches relatives aux informations. Source : IDC

La figure ci-dessus indique que 9,5 heures par semaine peuvent être passées à la recherche et 8,3 heures au rassemblement d'informations. Selon IDC, 3 heures sont consacrées chaque semaine à recréer du contenu déjà existant (non illustré ci-dessus). Au vu de ces inefficacités, les professionnels du savoir passent seulement une partie de leur temps à des tâches productives telles que la création de contenu ou l'analyse d'informations.

Une entreprise de 1 000 collaborateurs peut économiser \$1 million par an, ou \$2 700 par jour, sur les frais de personnel. À ce rythme, une solution de recherche de \$15 000 – telle que Google Search Appliance – serait rentabilisée en 11 jours.

Calcul des retours sur information des recherches de qualité

Un simple calcul permet aux entreprises de connaître le ROI potentiel résultant de recherche Google efficaces :

$(\text{nb de collaborateurs}) \times (\text{salaire annuel moyen} / 2\,080 \text{ heures}) \times (\text{heures économisées} / \text{collaborateur}) = \$ \text{économies totales de productivité/an}$

Il faut noter que ce calcul permet uniquement d'estimer le ROI du temps économisé. Il ne tient pas compte des éventuelles augmentations de revenus dues par exemple à un lancement plus rapide de produits.

IDC estime à 53,4% la part de temps de recherche pouvant être économisée grâce à une solution de haute qualité ; cependant, même une réduction de 10% peut entraîner des retours surprenants.

Scénario

1 000 collaborateurs

70% de professionnels du savoir

Salaire moyen \$60 000 (entièrement chargé)

Total des coûts salariaux des « Professionnels du savoir » : $700 \times \$60\,000 = \42 millions

Augmentation de la productivité avec la Recherche

Tâche liée aux informations	Heures par semaine	Coûts annuels par collaborateur	Économies	Hausse de la productivité pour le collaborateur	Hausse de la productivité pour l'entreprise
Recherche	9,5	\$14 250 ¹	5% ²	\$713	\$0,5M
Recréer des documents existants	3	\$4 500 ¹	20% ³	\$900	\$0,6M
TOTAL					\$1,1 million

En restant très prudent, une entreprise de 1 000 collaborateurs pourrait connaître des gains de productivité de plus de \$1 million.

Figure 2 : ROI sans risque pour les améliorations de la productivité avec l'installation de Google Search Appliance

Le scénario ci-dessous est simple et met en évidence le ROI qui peut être réalisé avec la solution de recherche Google. Dans cet exemple, 70% des collaborateurs d'une entreprise sont des professionnels du savoir, chacun est rémunéré \$60 000/an. Le tableau ci-dessus présente des économies sur le temps consacré aux recherches et à la création de documents déjà existants. Même avec des améliorations prudentes, ces changements représentent une amélioration de la productivité de plus de \$1 million par an, le coût moyen annuel d'un GSA est d'environ \$15 000 par an pour une entreprise de cette taille.

Ajout de la complexité à la surcharge

En plus de gérer l'accumulation des informations, de nombreuses entreprises doivent également trouver des informations dans des sources et formats complexes : intranets, systèmes de messagerie électronique, partages de fichiers, wikis, et une grande variété d'informations, Gestion de la relation client (CRM), progiciel de gestion intégrée (ERP) et autres applications. Selon une étude Gartner, 66% des entreprises utilisent au moins six de ces emplacements. Les informations étant ainsi stockées dans un trop grand nombre de lieux différents, il est presque impossible

¹ Basé sur le salaire moyen d'un professionnel du savoir de \$60 000 par an (selon IDC)

² Suppose des économies très prudentes de seulement 5% du temps consacré aux recherches

³ Même si une recherche efficace permettrait de retrouver la plupart, si ce n'est tous les documents, 20% reste un pourcentage très prudent

de les localiser à moins de savoir à l'avance où chercher. L'organisation de ces informations et la formation des utilisateurs pour localiser et travailler avec celles-ci, est souvent une responsabilité informatique qui demande beaucoup de temps.

Cependant, même en étant formé, ces informations peuvent être difficiles à localiser – sans formation, les employés peuvent donc mettre du temps à prendre les bonnes décisions. Une recherche infructueuse d'informations peut être coûteuse – et peut se mesurer en opportunité perdue, donc sur le résultat net. La complexité, le désordre et la surcharge des informations ont ainsi un effet négatif direct sur l'efficacité et la productivité de l'entreprise, tous se traduisant en coûts.

La « Recherche » est souvent considérée comme une solution de dépannage pour trouver des informations stockées. Elle nécessite donc une ingénierie rétroactive avant que les données existantes puissent être identifiées et trouvées. Cette réingénierie peut être une tâche complexe, qui charge des solutions de recherche engendrant des coûts avant même leur déploiement. Certaines entreprises, confrontées au besoin de rétablir leur infrastructure informatique avant de commencer à installer la solution de recherche, s'en tiennent clairement à la méthode « chercher jusqu'à trouver » - qui, notamment lorsque les données s'accumulent, ne cesse de ralentir la productivité. C'est pourquoi l'installation de la bonne plate-forme de recherche, personnalisée en fonction des besoins uniques d'une entreprise, est devenue vitale pour de nombreux départements informatiques.

Retours élevés des recherches de qualité au sein des entreprises

Selon IDC, une recherche efficace permet de réduire de 16% le temps consacré à la recherche d'informations. Une solution de recherche interne adaptée peut donc ajouter une valeur importante au résultat net. Une recherche de qualité peut libérer du temps aux collaborateurs qui peuvent alors se consacrer à l'analyse des informations, à la prise de décisions et à la création de nouveau contenu utile. En minimisant les recherches inutiles et en permettant aux collaborateurs de trouver les informations stockées à divers emplacements, IDC affirme que les entreprises n'ont presque plus besoin de recréer du contenu existant.

Comme les entreprises sont rarement conscientes des coûts cachés qui accompagnent la solution de recherche qu'elles choisissent, plusieurs facteurs doivent être considérés avant de l'ajouter à une combinaison informatique.

Les coûts au départ La préparation des données ou la réingénierie préalable, la préparation et l'attribution de l'espace, les achats de matériel, la formation informatique

Les coûts d'installation Déploiement, intégration et formation des administrateurs, dépenses en consultation et coûts des connecteurs

Coûts continus Matériel, stockage et puissance supplémentaires ; maintenances annuelles, mises à niveau des logiciels, support et réglages ; formation des utilisateurs.

Les entreprises doivent considérer les différentes étapes du déploiement de la solution de recherche, le poids et les coûts directs et indirects de chacune, ainsi que les effets sur le ROI. Bien qu'une recherche efficace permette aux professionnels du savoir de gagner des heures chaque mois, elle peut prendre tout autant d'heures à un collaborateur informatique en maintenance et gestion. Ce gain investissement-productivité doit être parfaitement compris pour obtenir le meilleur retour sur investissement grâce à une recherche efficace.

« Une recherche médiocre est la seule et unique cause de la réduction de la convivialité des intranets... La convivialité de la recherche représente près de 43% de la différence de la productivité des collaborateurs entre le meilleur et le pire intranet. »

Intranet Usability
Nielsen Norman Group

Retour sur information

Le calcul des coûts pour l'achat d'une solution de recherche, la préparation et la maintenance continue sont les premières étapes du calcul du ROI. Mais les décideurs doivent être conscients d'un autre point important : le « retour sur information » basé sur la valeur des données pertinentes trouvées grâce à la recherche. Les recherches de qualité au sein des entreprises maximisent le retour sur information en produisant de manière fiable les résultats nécessaires escomptés, sans changer obligatoirement la manière et le lieu de stockage des informations, et sans réglages informatiques continus des paramètres de recherche basés sur les écarts des résultats des utilisateurs.

Recherche Google et ROI

Google Search Appliance (GSA) de Google, offre des solutions de recherche simples et d'une valeur inestimable pour aider les entreprises à réduire leurs coûts informatiques et optimiser le ROI. GSA est conçu pour délivrer des résultats pertinents, prêts à utiliser, sans nécessiter de réingénierie des données, d'indexation personnalisée ni de réglages. Tous les outils de recherche Google se caractérisent par la même interface familière et puissante de Google - reconnue par les utilisateurs du monde entier - ce qui permet de réduire la formation des utilisateurs informatiques et finaux. Une unité GSA est capable d'indexer des millions de documents de diverses sources et formats, aidant les utilisateurs à naviguer dans des informations qui auraient autrement été difficiles à localiser.

Pour simplifier les problèmes et garder les coûts au plus bas, Google offre des solutions déployées sur le site, comprenant le matériel, les logiciels, les mises à jour des produits, le support et le remplacement de produit, à un prix fixe. Ce modèle de « prix unique » supprime les coûts de maintenance annuelle et l'éventualité d'un dépassement du budget. GSA permet d'autre part de réduire les coûts en simplifiant le déploiement et en procédant à des recherches en trois étapes simples : il suffit de brancher le GSA derrière le pare-feu, de brancher un câble Ethernet et de spécifier les emplacements où le dispositif doit effectuer la recherche. Le moteur de recherche s'occupe du reste, en créant un index principal et en effectuant automatiquement des mises à jour incrémentielles régulières sur un planning personnalisé pour rafraîchir les listes. Bien que cette indexation soit prête à l'emploi, elle peut être personnalisée pour répondre aux besoins des utilisateurs.

Les déploiements traditionnels de solution de recherche sont généralement plus compliqués. Ils peuvent par exemple comprendre des serveurs Web frontaux, des serveurs de requête, des serveurs d'index et des serveurs de bases de données, sans parler de la gestion des patches ou des serveurs de sauvegarde. Cela nécessite souvent des employés à temps complet pour l'installation, la formation, la maintenance continue ainsi que le stockage et les besoins de puissance associés à une installation complexe (cette étude de cas, expliquant le déploiement de la solution de recherche SharePoint chez Microsoft, illustre cette complexité : <http://technet.microsoft.com/en-us/library/bb735129.aspx>).

« Nous avons le même un cinquième de collaborateurs qui travaillent à temps plein dans le domaine de la recherche comme nous le faisons auparavant, mais nous sommes passés de 500 000 documents à 22 millions de documents recherchés. »
Sean Powell
Chef technique et de projet
Kimberly-Clark

Lire l'intégralité de l'étude de cas sur
www.google.com/enterprise/gsa/kimberlyclark.html

Une architecture de recherche traditionnelle ressemble rarement à la figure ci-dessous :

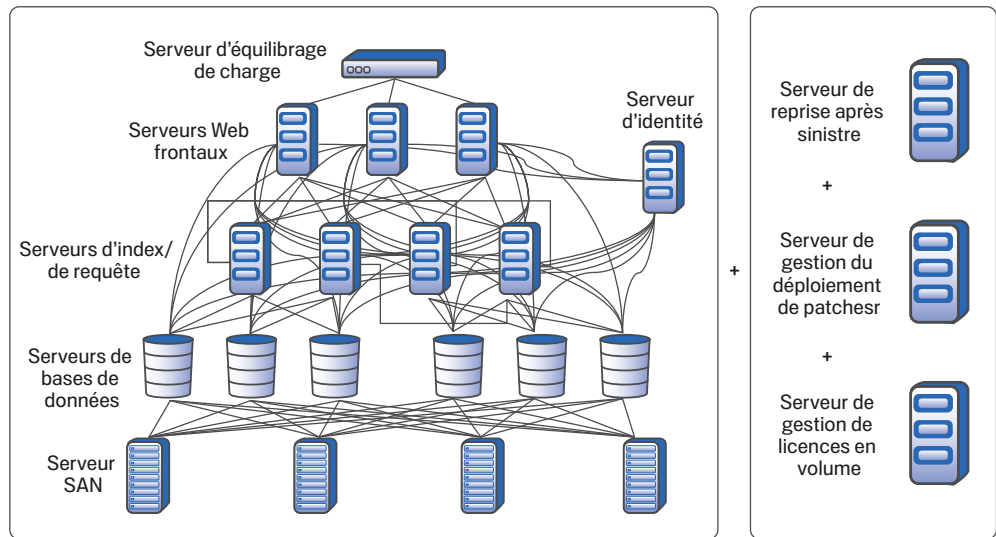


Figure 5 : Infrastructure de recherche traditionnelle d'une entreprise

Par opposition, Kimberly-Clark a traité la totalité de ses besoins de recherche interne avec quelques boîtes GSA, dont chacune avait l'aspect suivant :



Figure 4 – Google Search Appliance – dix millions de documents dans une boîte

Lorsque Kimberly-Clark a mis en marche Google Search Appliance pour travailler sur son scénario de recherche interne, l'entreprise a réduit la complexité de l'installation de la solution et les effectifs IT nécessaires à la maintenance. En quelques jours, 55 000 collaborateurs ont pu rechercher 22 millions de documents sur l'intranet de l'entreprise, en utilisant moins d'un cinquième du temps d'un collaborateur du département informatique. GSA a donc permis d'obtenir des résultats de recherches fiables et productifs sur tous les supports, n'a pas nécessité de formation des utilisateurs finaux et presque pas de maintenance.

Un dispositif Google Search Appliance peut chercher jusqu'à 10 millions de documents. Les configurations GSA traitent les besoins de recherche en couvrant de 500 000 à 30 millions de documents et permettent des configurations clients d'un nombre de documents illimité. Ces options sont autorisées à différents niveaux, en fonction d'un simple point de données : le nombre de documents recherchés. De plus, avec son architecture unique, GSA permet aux entreprises d'ajouter du contenu sans se soucier de l'architecture de recherche sous-jacente. À mesure que le contenu s'accroît, la licence GSA peut être modifiée en fonction des besoins, de manière à ne changer que la licence. La nouvelle gamme de documents est ajoutée à l'index, et la technologie sous-jacente reste la même.

« Grâce à Google Search Appliance, nos cadres commerciaux mettent désormais 5 minutes pour trouver des informations qui leur auraient demandé 30 minutes auparavant. »

Jim Cahill

Responsable Communication et Marketing, Emerson Process Management

Coût total de possession

Les entreprises qui ont déployé Google Search Appliance constatent souvent une réduction considérable de leur coût total de possession (TCO - Total Cost of Ownership), due à des économies de matériel et logiciels, à la baisse des coûts de déploiement, à une configuration d'indexation du contenu efficace et à la simplification de la maintenance continue. Les solutions de recherche Google, simples à installer et à maintenir, garantissent que les gains obtenus d'un côté ne sont pas annulés par le temps et les efforts supplémentaires d'un autre côté.

Le tableau ci-après présente « avant » et « après » un important groupe pharmaceutique comptant 50 000 collaborateurs. En plus de réduire le TCO, Google Search Appliance a permis d'améliorer de nombreuses mesures dont les temps de réponse, la connectivité et la recherche sur l'intranet.

Accélère le temps consacré à la tâche	Solution précédente	Google	Différence
Temps de réponse	8-10 sec.	< 1 sec.	-94%
Requêtes/jour	1 800	8 200	356%
% de visites intranet avec recherche	2,7%	5,5%	105%
Améliore la qualité des décisions			
Vérification de l'orthographe	Non	« Voulez-vous dire ... »	
Répertoire et biographies	Recherche séparée	Inclus	
Portail d'entreprise SAP	Recherche séparée	Inclus	
Site intranet de l'entreprise	Recherche séparée	Inclus	
Bureau	Non	Oui - Intégré	
Simplifie le support de l'infrastructure			
Plate-forme	Serveur + BEA + Code	Dispositif	
Nombre	6 serveurs	« 2 serveurs + 2 dispositifs »	
Recherche sur site	Analyse XML	JavaScript	
Reprise après sinistre	Des semaines	Quelques minutes	
Coût			
Licence de la solution de recherche	\$160K/an	\$45K/an	-72%
Coûts de la licence Google réduits de 72%			

Figure 8. Valeurs réelles d'un important groupe pharmaceutique

Cette entreprise a réalisé des économies directes en coûts de licence et d'infrastructure. Elle a nettement amélioré la qualité des décisions de ses utilisateurs grâce à la solution de recherche GSA, qui a permis d'optimiser la convivialité de l'intranet et la navigation dans le contenu.

Le coût total de possession de chaque entreprise peut être très différent, en fonction du fournisseur choisi pour l'installation de la solution de recherche. Afin de comprendre les différents facteurs qui influencent le coût total de possession, veuillez consulter le tableau Comparaison des coûts fourni à la fin de ce document.

« Google Search Appliance nous a permis d'économiser une grande quantité de temps et d'efforts. Le système s'est intégré à notre infrastructure existante en toute transparence. »

Mark Troester
Directeur du support Web
Université d'État de l'Illinois

Expérience utilisateur

Tous les moteurs de recherche ne sont pas créés de la même façon. Ceux qui permettent de trouver rapidement des résultats pertinents sont ceux qui permettront d'obtenir les meilleurs gains au niveau de la productivité des collaborateurs. Les utilisateurs doivent pouvoir chercher en toute transparence à de nombreux emplacements - sans avoir besoin d'effectuer un énorme travail d'intégration de systèmes. Pour travailler avec la complexité des informations, les solutions Google offrent une recherche étendue sur la totalité du contenu d'une entreprise, de SharePoint et des systèmes Documentum aux bureaux et sites intranet. Les solutions Google peuvent rechercher plus de 220 formats de fichiers différents et se brancher rapidement à presque tous les types de référentiels de contenu.

En plus de l'aspect « prêt à l'emploi » que Google apporte à la recherche d'entreprise, GSA offre également diverses caractéristiques de recherche avancées qui améliorent davantage la pertinence et la satisfaction.

La suggestion de recherche en cours de saisie présente de manière dynamique des suggestions et complète automatiquement les requêtes

Les résultats unifiés délivrent des résultats d'une grande variété de sources - sites Web, actualités, vidéos, etc. - dans une page, quelle que soit la source du contenu

OneBox OneBox permet d'effectuer des recherches sur toutes les sources et formats, avec plus de facilité

Lorsque la recherche est facile - et les résultats pertinents -, les utilisateurs l'intègrent naturellement dans leur comportement quotidien, en recherchant et utilisant les informations dont ils ont besoin. Cette simplicité, associée au modèle peu coûteux et simple de Google, améliore l'efficacité des recherches internes et réduit le coût total des activités, contribuant à augmenter le ROI.

Une recherche personnalisée

Google Search Appliance permet aux administrateurs de personnaliser la recherche des utilisateurs en utilisant les caractéristiques intégrées de GSA telles que les frontaux, les correspondances et la pondération de la source. Ainsi, les administrateurs peuvent peser les codes ou concevoir des documents plus élevés pour les utilisateurs techniques, et classer les documents commerciaux ou publicitaires pour les utilisateurs marketing. Les « Alertes » permettent aux collaborateurs de recevoir des alertes par e-mail sur les sujets et documents qui les intéressent, et à la fréquence souhaitée (toutes les heures, tous les jours ou toutes les semaines).

Les économies directes sur les coûts et les nettes améliorations de la convivialité de la recherche et des résultats aident les technologies de l'information à tirer profit de leur investissement en matière de recherche - et améliorer le ROI sur d'autres technologies, dont les portails d'entreprise, les systèmes de gestion de contenu et les données en temps réel des applications de l'entreprise. Les recherches de qualité offrent de plus un retour sur information nettement supérieur, en laissant les utilisateurs trouver et donner un sens aux résultats complexes en une simple recherche - comme ils peuvent l'expérimenter sur l'Internet.

« Si nous avions eu cette solution il y a 3 ans, lorsque nous avons lancé notre projet d'intégration des principaux processus réseaux, nous aurions économisé plus de 22 années-personnes de travail... C'est la première fois que nous pouvons fournir des données tangibles sur le ROI, même lorsque nous excluons les avantages implicites de Google Search Appliance telle que la prise de décision informée. »

Dr. Petros Panagiotidis
Intégration des systèmes
d'entreprise
Vodafone

Un ROI qui s'étend à toute l'entreprise

Les solutions de recherche Google peuvent avoir un impact positif sur la productivité de presque toutes les entreprises et entraîner divers avantages – dont un ROI supérieur. Une solution de recherche adaptée peut offrir :

Un temps de lancement plus rapide :

Grâce à une recherche plus efficace, les entreprises peuvent lancer leurs produits plus rapidement sur le marché, entraînant des gains de millions ou centaines de millions de dollars. Ces gains se remarquent notamment dans les industries où le lancement est un facteur déterminant pour les bénéfices et le succès de l'entreprise. Selon une analyse détaillée du ROI, publiée par Specialty Pharma Magazine, « Pour un produit avec un record de ventes de \$700 millions, des retards peuvent coûter jusqu'à \$4 millions en perte de bénéfices par jour et \$6 millions en ventes perdues. »

Selon une étude réalisée par AMR Research, 32% des personnes interrogées ont désigné « les produits en retard sur le marché » comme première raison de l'échec du lancement d'un nouveau produit. Tous les mois, un retard de produit a un impact négatif sur le ROI. Le déploiement de systèmes de recherche qui augmentent la productivité peut réduire le temps et les coûts engendrés par le développement du produit et accélérer le temps de mise sur le marché, un facteur clé pour les revenus d'un produit.

Une meilleure réceptivité envers les clients :

Une recherche de qualité peut également améliorer la réceptivité envers les clients et réduire les coûts de support client. Avec des recherches pauvres qui couvrent plusieurs systèmes, les collaborateurs qui travaillent aux services d'assistance clients ont souvent besoin de passer d'un système à un autre pour effectuer des recherches pendant que le client se trouve au bout du fil. Par conséquent, les réponses aux questions des clients et la résolution des problèmes sont parfois longues. Avec la recherche unifiée couvrant plusieurs systèmes, les collaborateurs au service des clients trouvent les réponses plus rapidement, en réduisant le temps de traitement d'une requête, et améliorant ainsi la satisfaction des clients.

En se basant sur des suppositions prudentes, Google Search Appliance peut économiser 2% des coûts du travail par an dans un centre d'appel, ce qui représente une économie significative.

Une meilleure capacité d'analyse et de partage d'informations :

Aujourd'hui, les professionnels du savoir ont besoin de partager des informations, et augmenter les heures à facturer – où qu'ils travaillent. Les personnes qui voyagent beaucoup, ou travaillent sur des lieux de travail répartis, trouvent souvent plus difficile de chercher dans les bases de connaissances hébergées dans des bureaux personnels ou autres lieux à distance. Les recherches de qualité libèrent une grande quantité de temps aux collaborateurs qui travaillent avec les informations d'une entreprise. Pour le personnel en déplacement, ce système prend tout son sens car ils sont éloignés des documents dont ils ont besoin.

De plus, une solution de recherche adaptée garantit au personnel l'accessibilité aux informations « partout et à tout moment », facilitant une utilisation en toute sécurité de documents internes pour vérifier des informations, ou l'exploitation de contenu existant, rendant le travail plus efficace. Les entreprises qui mettent en place des solutions de recherche avancées telles que Google Search Appliance peuvent remarquablement améliorer leur ROI en mettant les connaissances à disposition des utilisateurs, qui peuvent les trouver facilement et augmenter ainsi la productivité des heures facturables.

Conclusion

Google Enterprise Search offre une valeur irréfutable et peut engendrer des augmentations mesurables et significatives du ROI. De nombreux avantages pour l'entreprise, dont une meilleure productivité, un temps de lancement réduit, des coûts en service clients amoindris et un plus grand nombre d'heures facturables, peuvent avoir un impact significatif sur le résultat net.

Alors que les entreprises considèrent les avantages d'une solution de recherche de qualité sur le lieu de travail, il est capital d'évaluer les différents facteurs qui influencent le ROI recherché. Il ne fait aucun doute que la « recherche », au sens propre, augmente la productivité des collaborateurs en mettant à leur disposition les connaissances utiles quand et où ils en ont besoin. De plus, les informations pertinentes trouvées peuvent accélérer un projet ou le temps de lancement d'un produit et augmenter de manière mesurable l'efficacité des collaborateurs.

Grâce à Google Search Appliance, les entreprises de toutes tailles peuvent récolter les avantages du retour sur investissement et sur information, avec une recherche pertinente et extrêmement productive - avec une solution simple d'utilisation et à faible maintenance qui optimise la valeur des informations de l'entreprise, tout en réduisant les coûts. En ayant tous ces facteurs à l'esprit, les entreprises qui adoptent une approche informée de la recherche peuvent créer un avantage concurrentiel continu et substantiel et obtenir des retours mesurables.

« Notre personnel d'assistance est plein de ressources, mais même avec la base de connaissances étendue présente sur l'intranet, nous avons besoin de trouver plus rapidement le bon document au bon moment. Google Search Appliance permet clairement à nos représentants de trouver rapidement les informations dont ils ont besoin sur notre intranet et de les utiliser pour répondre de manière exhaustive à l'appel d'un client. Nous avons réduit de 18% le temps de traitement moyen d'un appel. »

Vice-président directeur d'une grande entreprise de télécommunications

Tableau de comparaison des coûts

Google fournit la plus grande pertinence possible au coût le plus faible pour une recherche au sein d'une entreprise. Bien que les coûts varient en fonction de la taille et de la complexité de votre installation, le tableau ci-dessous présente les écarts de coûts qui existent entre Google, Microsoft/Fast, et Autonomy :

	Plate-forme Microsoft/FAST	Prix estimé	Plate-forme Autonomy	Prix estimé	Plate-forme Google	Prix estimé
A. Exigences en logiciels et licences	Système d'exploitation Windows Server (par serveur)		Licence serveur IDOL par nombre de documents		Licence GSA par nombre de documents (1M de documents – \$25K/an) Connecteurs INCLUS	
	Licence serveur SharePoint		Licences utilisateurs IDOL (par utilisateur)			
	Licence d'accès client SharePoint (par utilisateur)		Connecteurs IDOL (frais supplémentaires par connecteur)			
	Licence serveur SQL		Add-on Features (added fee per feature)			
	Licence serveur FAST ESP		• Composants UI			
	Connecteurs		• Recherche Audio/Vidéo			
			• Plusieurs langues			
B. Matériel	Serveurs de recherche		Serveurs IDOL		Matériel INCLUS	N/A
	Serveurs SharePoint					
	Serveurs d'index					
	Stockage SAN et bases de données					
C. Installation et intégration	Consultation déploiement FAST		Consultation Autonomy		Consultation Partenaire Google si nécessaire	
	Consultation SharePoint		Consultation partenaire			
D. Mises à niveau et maintenance	Mises à niveau par l'assurance logiciel		Les mises à niveau ne sont pas incluses		Mises à niveau INCLUSES	N/A
Résultat net	\$		\$		\$	

