

## MONOPRIX REPENSE L'ACCÈS À L'INFORMATION GRÂCE À EXALEAD CLOUDVIEW™



### A PROPOS DE MONOPRIX

# MONOPRIX

Leader du commerce de centre-ville en France, le groupe Monoprix est présent dans plus de 85 % des villes de plus de 50 000 habitants. Créé à Rouen en 1932, il détient aujourd'hui cinq enseignes (Monoprix, Monop', beautymonop, dailymonop et Naturalia) et plus de 400 magasins à travers l'Hexagone. Avec 20 000 collaborateurs, dont 19 000 en magasins, le groupe a réalisé en 2011 un chiffre d'affaires de 4 milliards d'euros.

*"On fait quoi pour vous aujourd'hui ?"*

Pour faciliter le quotidien de ses collaborateurs, le groupe Monoprix a fait beaucoup récemment. Il a fédéré l'ensemble des informations disponibles sur son portail d'entreprise interne autour d'une solution unique : la plate-forme logicielle EXALEAD CloudView™.

Objectif : permettre à tous d'accéder facilement et rapidement à l'information qu'ils recherchent, à travers un outil intuitif aux fonctionnalités identiques à celles qu'ils utilisent au quotidien pour leurs recherches sur Internet.

## CENTRALISER L'INFORMATION POUR EN FACILITER L'ACCÈS

Le groupe Monoprix a décidé de mutualiser la recherche d'informations, en remplaçant chacun des moteurs spécifiques par un outil unique.

**Objectif :** unifier l'usage de la recherche et assurer la maîtrise complète de l'information ainsi que de la solution informatique sans être intrusif au niveau des systèmes applicatifs indexés.

*"La création de notre intranet remonte à 2002", rappelle David Decarrière, Responsable SI e-Solutions du groupe. Plus de 4 500 collaborateurs y ont accès, qu'il s'agisse des équipes présentes au siège, dans les magasins ou dans les entrepôts et plates-formes logistiques. Outre les contacts de l'ensemble du personnel, le portail propose de l'information commerciale, procédurale et métier. Il relaye également les dernières opérations de communication, comme les campagnes promotionnelles en cours.*

En 2009, le portail basculait sous Microsoft SharePoint Server. Son contenu est le produit de différentes sources applicatives. *"Nous avons privilégié une approche 'mashup' en intégrant des états en provenance d'autres systèmes"* précise David Decarrière. Chaque application disposait d'un moteur de recherche propre, avec ses limites bien connues : lorsqu'il recherchait une information, l'utilisateur devait d'abord sélectionner une source et répéter l'opération sur

chaque application jusqu'à ce qu'il trouve. L'information était si cloisonnée entre les différentes applications que les utilisateurs n'avaient pas conscience de la richesse du contenu existant.

De plus, rien qu'au niveau du portail, l'outil de recherche proposé nativement ne donnait pas satisfaction : *"On ne peut pas réellement parler d'indexation pour une recherche qui s'appuie sur une base de données. De plus, l'outil n'offrait que des fonctionnalités réduites, n'intégrait pas la lemmatisation (rapprochement des mots d'une même famille) pas plus qu'il ne proposait d'alternative en cas de faute de frappe ou d'orthographe"* commente David Decarrière. Enfin, les procédures sécurisées remontaient auparavant dans les résultats de recherche : *"L'ensemble des collaborateurs pouvait accéder à des procédures confidentielles dont l'accès aurait dû être limité..."*, souligne Marc Frogé, responsable du Support opérationnel et Services généraux du groupe.

## CLOUDVIEW : DES FONCTIONNALITÉS AVANCÉES...

### Besoins

- Structurer l'information disponible sur l'ensemble des applications
- Centraliser l'accès à l'information
- Disposer d'un accès simple, pertinent et intuitif
- Accélérer la saisie des recherches
- Simplifier le quotidien des collaborateurs

### Bénéfices de la solution

- Valorisation de l'information et des applications
- Satisfaction des utilisateurs
- Autonomie et efficacité des équipes

### Le + EXALEAD

- Fonctionnalités de recherche pointues (lemmatisation, complétion, outil de suggestion)
- Filtrage des résultats
- Affichage dynamique du contenu
- Pertinence des résultats

Toutes populations confondues, les collaborateurs du groupe manifestaient donc le souhait de disposer d'un outil similaire aux moteurs de recherche grand public. L'intuitivité faisait défaut aux outils de recherche précédents, qui n'affichaient aucun résultat en cas de requête mal formulée. *"Si la requête saisie ne correspondait pas exactement, à la lettre près, au terme recherché, l'outil ne proposait aucun résultat !"*, regrette Marc Frogé. Côté Direction informatique, un outil de recherche unique était souhaité. Celui-ci servirait de point d'entrée à l'intranet et permettrait une approche globale de la recherche, en couvrant tous les systèmes applicatifs, les blogs et les outils de gestion des connaissances.

Courant 2010, les responsables fonctionnels des applications ont donc été consultés pour recueillir leurs besoins en termes de recherche. Après avoir étudié les différentes solutions du marché, le comité de direction informatique a retenu EXALEAD CloudView™ : *"un choix dicté par la complétude de l'offre EXALEAD, à la fois sur les plans fonctionnel, technique et financier"*, explique David Decarrière.

Les données indexées couvrent tant les données structurées (données de gestion, d'annuaires) que des données non-structurées issues du Web, des blogs et des bases documentaires. Une structure de navigation (rubriques, sous-rubriques) a été conservée et reflète la structuration au niveau des contributions et des accès au sein du portail. Pour garantir la sécurisation des accès, la solution de recherche a été couplée avec la solution IAM -Identity and Access Management - de gestion des accès et des identités en place au sein du SI Monoprix en plus d'un système de personnalisation (contenu audience) qui permet à chaque auteur de définir ses contributions.

Depuis décembre 2010, EXALEAD Cloud-View™ est le point d'entrée sur le portail interne du groupe. Aujourd'hui, chaque collaborateur accède à l'information depuis un point unique. Selon la nature des requêtes, les résultats s'affichent dans un ordre prédéfini. À la différence d'un moteur de recherche sur Internet, l'outil EXALEAD CloudView™ permet en effet de travailler sur la pertinence de l'ordre d'affichage des résultats. L'ordre dépend donc de la nature de la requête et l'affinage des recherches se fait par ailleurs en fonction de la source ou de thèmes.

## ... ET UNE RECHERCHE COMME SUR LE WEB



Lorsqu'une recherche est lancée, une page de vingt résultats s'affiche dans laquelle les termes de la recherche apparaissent en gras. L'affichage dynamique du contenu prévoit par exemple, pour une personne, d'afficher ses coordonnées, sa fonction, son magasin, et sa position dans l'organigramme. Pour un document, son titre apparaît en haut de la page, avant sa nature (PDF, Word, ppt, etc.). L'outil procède en effet à un regroupement d'informations en fonction des attributs liés à la donnée. Sur la droite, un menu permet par ailleurs de filtrer les résultats affichés sur la base de catégories. "Par exemple, une fois saisie la requête 'Monop IDF', il est possible de filtrer les enseignes en Ile-de-France, par département." L'objectif est de retrouver au sein du moteur une partie de l'arborescence des applications – sous la forme de filtres de recherche (appelés aussi facettes).

Beaucoup de fonctionnalités proposées en standard facilitent considérablement la recherche par rapport à l'outil disponible précédemment. "Une fonction de suggestion 'Did you mean?' propose des alternatives aux requêtes mal orthographiées ou mal saisies. En tapant une requête telle que 'Daily Monop', l'outil précédent ne parvenait pas à identifier que l'utilisateur recherchait en fait des informations au sujet de l'enseigne 'Daily Monop', ce que reconnaît aujourd'hui le moteur EXALEAD."

De même, la solution intègre une fonctionnalité de complétion, qui propose intuitivement des termes au moment de la saisie d'une requête ainsi que la lemmatisation. Ces fonctionnalités, empruntées aux moteurs de recherche Web, viennent encore étayer la recherche.

## UN PROJET COURONNÉ PAR UNE ADOPTION MASSIVE



Aujourd'hui, on enregistre 8 000 à 10 000 visiteurs par jour et quelque 3 000 à 4 000 visiteurs uniques. Au siège comme dans les magasins et dans les entrepôts, les retours de la part des utilisateurs se sont avérés très positifs. Ils apprécient autant la facilité d'utilisation de l'outil que la pertinence des résultats. L'appropriation s'est faite immédiatement, sans qu'aucune formation n'ait été dispensée.

"Les collaborateurs du groupe peinaient à accéder aux données dont ils avaient besoin. Quatre à cinq clics au minimum étaient auparavant nécessaires pour trouver une information"

– Marc Frogé, Responsable du Support opérationnel et Services généraux du groupe

"Nous avons fait en sorte de leur fournir un outil qui soit le plus proche possible des outils de recherche sur Internet, à la fois en termes d'ergonomie, de simplicité et de pertinence." Les collaborateurs ont naturellement reproduit l'usage qu'ils font des moteurs de recherche grand public. "Ils parviennent désormais à trouver l'information en un clic et se dispensent ainsi de nombreux appels téléphoniques et échanges d'e-mails."



Les filtres ne sont finalement utilisés que de manière marginale, dans la mesure où en précisant d'entrée la recherche, l'information pertinente s'affiche généralement au sommet de la liste des résultats. Une fonctionnalité d'analyse des champs de recherche et des activités de requête offre par ailleurs aux administrateurs de la plate-forme une visibilité sur les requêtes les plus fréquemment saisies.

MONOPRIX

MONOP'

beauty monop<sup>o</sup>

NATURALIA

*“Auparavant, plutôt que de rechercher l’information sur le portail, les collaborateurs appelaient le service pour savoir où se trouvait telle ou telle salle de réunion et quel matériel y était disponible... Aujourd’hui, ils trouvent eux-mêmes ces informations grâce au moteur”*

– Marc Frogé,  
Responsable du Support opérationnel  
et Services généraux du groupe

*“EXALEAD CloudView™ nous a permis de valoriser nos applications et leurs contenus. L’information qu’elles contiennent n’y est plus confinée ; elle parvient désormais jusqu’aux collaborateurs.”*

– David Decarrière,  
Responsable SI e-Solutions du groupe Monoprix

De plus, un outil de Web analytics permet de croiser les recherches Web avec les résultats obtenus au travers d’EXALEAD CloudView™. Ces outils permettent aussi de mesurer que le temps passé par visite a considérablement diminué et le nombre de pages vues a parallèlement augmenté. Des statistiques qui attestent, pour Marc Frogé, du succès rencontré par l’outil auprès des utilisateurs. Point d’entrée sur l’intranet, celui-ci dispense les collaborateurs d’une navigation souvent fastidieuse à travers l’arborescence du portail. Ils accèdent désormais directement au contenu voulu, grâce à un niveau élevé de pertinence des résultats. “Dès la première semaine de disponibilité de l’outil, on a assisté à un accroissement de plus de 85 % du nombre de visites pour certains contenus”, constate David Decarrière.

Aujourd’hui, l’indexation des nouvelles sources se fait de manière automatique. La fréquence d’indexation dépend de la nature des données : quotidienne pour les données d’annuaires ; tous les 3 à 4 jours pour d’autres services, pour lesquels on constate moins de changements.

La direction des systèmes d’information achève actuellement l’indexation des sources en provenance des différentes applications. “Il nous reste environ la moitié des contenus à indexer ; nous devrions avoir terminé dans les trois mois à venir. Nous travaillons en mode projet tout au long de l’indexation mais une fois cette étape terminée, aucune maintenance ne devra être assurée, tout sera automatisé.” Il suffira à l’équipe informatique de veiller à améliorer continuellement les filtres, en fonction des usages.

L’équipe travaille déjà à d’autres réalisations comme la constitution d’un dictionnaire de données qui permet de gérer les acronymes. La collaboration Monoprix/EXALEAD ne fait que commencer...

### EXALEAD CloudView™

Plate-forme logicielle, EXALEAD CloudView™ collecte, analyse et structure de grands volumes de données structurées et non structurées, quelle que soit leur localisation dans le “nuage informationnel” de l’entreprise. EXALEAD CloudView™ permet aux entreprises d’améliorer considérablement l’accès à l’information pertinente, qu’il s’agisse de concevoir des services standards de recherche en entreprise ou de construire des applications métiers plus sophistiquées.

[www.3ds.com/products/exalead](http://www.3ds.com/products/exalead)



L’architecture d’EXALEAD CloudView™

EXALEAD est un fournisseur de logiciels de recherche et d’accès à l’information en entreprise et sur le Web. Sa solution EXALEAD CloudView™, plate-forme logicielle innovante, offre la possibilité de concevoir simplement une nouvelle gamme d’applications : les Search-Based Applications (SBA). EXALEAD est une société du Groupe Dassault Systèmes.



Visit us at  
**3DS.COM/EXALEAD**

**Europe/Middle East/Africa**  
Dassault Systèmes  
10, rue Marcel Dassault  
CS 40501  
78946 Vélizy-Villacoublay Cedex  
France

**Asia-Pacific**  
Dassault Systèmes  
Pier City Shibaura Bldg 10F  
3-18-1 Kaigan, Minato-Ku  
Tokyo 108-002  
Japan

**Americas**  
Dassault Systèmes  
175 Wyman Street  
Waltham, Massachusetts  
02451-1223  
USA