

# Return on Information: Steigerung Ihres ROI mit Google Enterprise Search

Wie Google Suchlösungen Ihr Endergebnis im  
heutigen Wirtschaftsklima steigern können



Berechnung der Umsätze aus qualitativ hochwertigen Suchfunktionen .....	4
Hinzufügen von Komplexität zur Überlastung .....	4
Hohe Umsätze aus qualitativ hochwertigen Enterprise-Suchfunktionen.....	5
Return on Information .....	6
Google-Suche und ROI .....	6
Gesamtbetriebskosten .....	8
Benutzererfahrung .....	9
Personalisierte Sucherfahrung.....	9
ROI im ganzen Unternehmen .....	10
Schlussfolgerung. ....	11
Kostenvergleichstabelle .....	12

Laut IDC wurden 2006 weltweit 161 Milliarden Gigabyte an digitalen Informationen generiert. Dies sind etwa 12 Bücherstapel, wobei jeder von der Erde bis zur Sonne reicht – oder drei Millionen Mal das Volumen der Informationen in allen Büchern, die je geschrieben wurden.

Während Unternehmen weiterhin Geschäftsinhalte produzieren, speichern und nutzen, wachsen das Volumen und die Investitionen, die für das Management der immer größer werdenden Komplexität notwendig ist. Viele dieser Inhalte sind jedoch schwierig zu managen und verfügbar zu machen. Laut Fulcrum Research sind 80% der Unternehmensinhalte nicht strukturiert (gespeichert in Word- und pdf-Dokumenten im Gegensatz zu strukturierten Datenbanken, CRM-Systemen, usw.), und Forrester Research sagt, dass das Volumen an Inhalten mit einer Rate von 200% jährlich wächst. Bei dieser Rate erreicht das Volumen der Daten, die in vielen Organisationen gespeichert sind, sehr schnell den Grad "zu viele Informationen" – in anderen Worten, die Menge an Informationen stört die Produktivität eher als dass sie dazu beiträgt. Für viele Organisationen ist das bereits Alltag – und es belastet IT-Ressourcen und erschwert die Arbeit der meisten Wissensarbeiter, die Geschäftsinformationen finden und damit arbeiten müssen.

"Informationsüberflutung ist eine Realität für viele Organisationen und Mitarbeiter. Glücklicherweise kann eine effektive Suchfunktion Mitarbeitern helfen, in dieser Realität zu navigieren, so dass sie die Informationen erhalten, die sie für schnelle Entscheidungen und die produktive Ausführung ihrer Arbeit brauchen.

Speichern ist nicht das einzige Problem in puncto Informationsüberflutung: Mitarbeitern zu helfen, in diesem Meer an Daten zu navigieren, ist eine weitere Herausforderung. Für Marketing-Manager, IT-Programmierer, Wissenschaftler oder andere Mitarbeiter, die mit Geschäftsinformationen arbeiten, ist das Finden, Verstehen und Arbeiten mit den richtigen Daten wesentlich für ihre Produktivität.

#### Durchschnittliche Stunden pro Mitarbeiter pro Woche

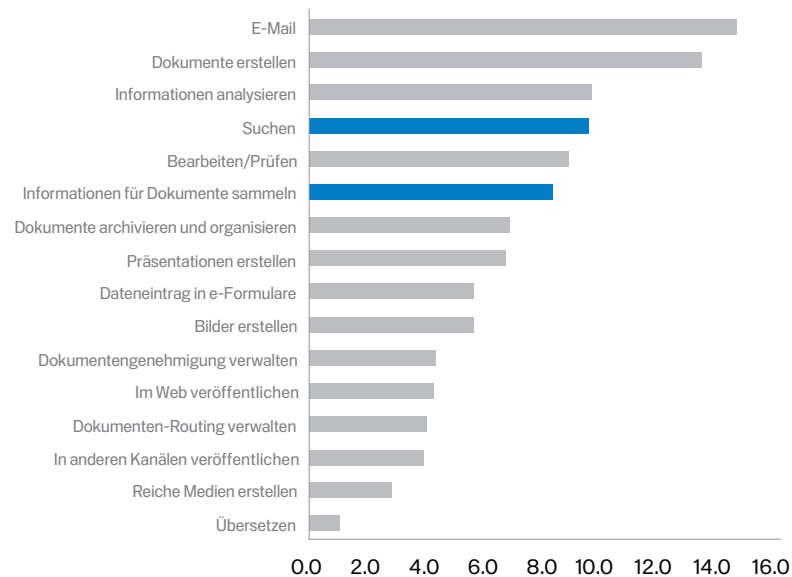


Abb. 1 Zeitaufwand für Informationsaufgaben. Quelle: IDC

Dies gibt an, dass 9,5 Stunden der Zeit auf die Suche und weitere 8,3 Stunden auf das Sammeln von Informationen pro Woche aufgewendet werden können. Darüber hinaus werden laut IDC, 3 Stunden pro Woche dafür aufgewendet, Inhalte noch einmal zu erstellen, die bereits vorhanden sind (oben nicht angegeben). Angesichts dieser Ineffizienz verbringen Wissensarbeiter nur einen Bruchteil ihrer Zeit mit produktiven Aufgaben wie der Erstellung neuer Inhalte oder Analyse von Informationen.

Eine Organisation mit 1.000 Mitarbeitern kann jährlich \$1 Million oder täglich \$2.700 an verschwendeten Mitarbeiterkosten sparen. Bei dieser Rate würde sich eine Suchlösung im Wert von \$15.000 – wie Google Search Appliance – innerhalb von 11 Tagen amortisieren.

## Berechnung der Umsätze aus qualitativ hochwertigen Suchfunktionen

Eine einfache Berechnung kann Organisationen dabei unterstützen, das potenzielle ROI aus einer effektiven Google-Suche zu erkennen:

$(\text{Anzahl der Mitarbeiter}) \times (\text{durchschnittliches Jahreseinkommen} / 2.080 \text{ Stunden}) \times (\text{eingesparte Stunden} / \text{Mitarbeiter}) = \$ \text{Ersparnisse bei der Gesamtproduktivität/Jahr}$

Bitte beachten Sie, dass diese Berechnung nur das ROI der Zeitersparnis schätzt. Es berücksichtigt nicht die potenziellen Umsatzsteigerungen aus der schnelleren Lieferung von Produkten an den Markt

IDC schätzt den Prozentsatz der Suchzeit, die durch Implementierung einer qualitativ hochwertigen Enterprise-Suchfunktion erreicht werden kann, auf 53,4%; selbst eine Ersparnis von 10% bei der verlorenen Zeit kann bereits beeindruckende Ergebnisse liefern.

### Szenario

1.000 Mitarbeiter

70% Wissensarbeiter

\$60.000 durchschnittliches Gehalt (inkl. Sozialkosten)

Gesamtgehaltskosten für "Wissensarbeiter"  $700 \times \$60.000 = \$42 \text{ Millionen}$

### Verbesserte Produktivität mit Suchfunktion

Informationsaufgabe	Stunden pro Woche	Jahreskosten pro Mitarbeiter	Ersparnis	Produktivitätssteigerung für Arbeiter	Produktivität für Unternehmen
Suche	9,5	\$14.250 <sup>1</sup>	5% <sup>2</sup>	\$713	\$0,5M
Erneute Erstellung bestehender Dokumente	3	\$4.500 <sup>1</sup>	20% <sup>3</sup>	\$900	\$0,6M
<b>GESAMT</b>					<b>\$1,1 Millionen</b>

Nach einer sehr konservativen Schätzung kann ein Unternehmen mit 1.000 Mitarbeitern über \$1 Million an Produktivitätssteigerung verzeichnen.

Abb. 2: Konservatives ROI für Produktivitätsverbesserungen aufgrund der Implementierung der Google Search Appliance.

Oben sehen Sie ein einfaches Szenario, das das ROI zeigt, das mit Google Suchlösungen erreichbar ist. In diesem Beispiel sind 70% der Mitarbeiter in einem Unternehmen Wissensarbeiter, wobei jeder \$60.000/Jahr erhält. Das Diagramm zeigt Ersparnisse bei der Gesamtzeit, die auf das Suchen bzw. erneute Erstellen bestehender Inhalte aufgewendet werden muss. Selbst mit konservativen Verbesserungen stellen diese Änderungen eine Produktivitätsverbesserung von über \$1 Million jährlich dar – die Kosten einer GSA liegen durchschnittlich bei etwa \$15.000 pro Jahr für ein Unternehmen dieser Größe.

## Hinzufügen von Komplexität zur Informationsflut

Neben dem Management wachsender Informationsmengen müssen viele Organisationen außerdem Informationen aus komplexen Quellen und Formaten finden: Intranets, E-Mail-Systeme, Dateispeicher, Wikis und eine Auswahl von Geschäftswissen, Customer Relationship Management (CRM), Enterprise Resource Planning (ERP) und anderen Anwendungen. Laut einer Gartner-Studie nutzen 66% der Unternehmen sechs oder mehr solcher Speicher. Während sich Informationen

<sup>1</sup> Aufgrund eines durchschnittlichen Gehalts eines Wissensarbeiters von \$60.000 pro Jahr (laut IDC)

<sup>2</sup> Aufgrund sehr konservativer Ersparnisse von nur 5% bei der eingesparten Suchzeit

<sup>3</sup> Auch wenn eine gute Suchfunktion beinahe alle Dokumente auffinden sollte, nehmen wir konservativ 20% an

an so vielen verschiedenen Orten befinden, kann ein Auffinden beinahe unmöglich sein, außer Mitarbeiter wissen im Voraus, wo sie suchen müssen. Die Organisation dieser Informationen und die Schulung von Benutzern, wie diese aufzufinden und zu nutzen sind, ist häufig eine zeitaufwendige Aufgabe der IT-Abteilung.

Selbst mit Schulungen können diese Informationen schwer aufzufinden sein. Andererseits haben Mitarbeiter es schwer, ohne diese Informationen die richtigen Entscheidungen zu treffen. Nicht die richtigen Geschäftsinformationen zu finden, kann teuer sein - was in verlorenen Gelegenheiten und im Endergebnis gemessen werden kann. Daher haben Komplexität, Durcheinander und Überflutung negative Auswirkungen auf die Effektivität und Produktivität des Unternehmens, was wiederum Kosten bedeutet.

Die Suchfunktion wird häufig als Fehlerbehebung für das Auffinden von Informationen in allen Speichern betrachtet. Die Suche erfordert jedoch häufig rückwirkendes Engineering, bevor Altdaten identifiziert und erfolgreich gefunden werden können. Dieses Re-engineering kann eine komplexe Aufgabe sein - eine, die Suchlösungen von vorne herein mit Kosten belastet. Einige Organisationen, die ihre IT-Architektur überarbeiten müssen, bevor sie mit der Installation einer Suchfunktion beginnen, bleiben verständlicherweise bei der Methode "suche, bis du findest" - was, insbesondere bei steigender Datenmenge, die Produktivität weiterhin verlangsamt. Darum spielt die Implementierung der richtigen Suchplattform, die auf die einzigartigen Datenanforderungen eines Unternehmens zugeschnitten ist, eine wichtige Rolle für viele IT-Abteilungen.

## Hohe Umsätze aus qualitativ hochwertigen Enterprise-Suchfunktionen

Da IDC-Studien zeigen, dass die effektive Suche 16% des Zeitaufwands bei der Suche nach Informationen einsparen kann, kann die richtige interne Suchlösung messbaren Wert zu Ihrem Endergebnis hinzufügen. Eine qualitativ hochwertige Enterprise-Suche kann Mitarbeitern dabei helfen, Zeit für die Analyse von Informationen, das Treffen von Entscheidungen und das Erstellen nützlicher neuer Inhalte frei zu machen. Durch Minimierung nicht erfolgreicher Suchläufe und der Möglichkeit, Informationen, die in verschiedenen Informationsspeichern gespeichert sind, zu finden, können Organisationen laut IDC praktisch die Notwendigkeit beseitigen, bestehende Inhalte erneut zu erstellen.

Da Organisationen sich häufig der versteckten Kosten nicht bewusst sind, die ihre gewählte Suchlösung begleiten, sollten mehrere Faktoren bei der Auswahl der Suchfunktion in Betracht gezogen werden.

**Anfangskosten** Erstellung von Daten oder Re-Engineering im Voraus, Platzzuteilung und Erstellung, Kauf von Geräten, IT-Schulungen

**Einrichtungskosten** Tatsächliche Einrichtung, Integration, Admin-Schulung; Beratungskosten und Anschlusskosten

**Laufende Kosten** Zusätzliche Hardware, Speicher und Leistung; jährliche Wartung, Software-Upgrades, Support und Einstellung; Benutzerschulung

Für Organisationen ist es wichtig, die verschiedenen Phasen der Suchfunktionseinrichtung in Betracht zu ziehen und direkte und indirekte Kosten jeder Phase zu berücksichtigen sowie die Frage, wie diese das ROI beeinflussen. Auch wenn eine effektive Suchfunktion Wissensarbeitern jeden Monate Stunden spart, kann sie einem IT-Mitarbeiter ebenso viele Stunden Wartung und Verwaltung kosten. Diese Investment-bis-Produktivitäts-Zahlung sollte gut verstanden werden, um das besten Return on Investment durch effektive Suche zu erhalten.

---

“Schlechte Suchfunktionen wurden als Ursache geringerer Nutzbarkeit in Intranets gesehen... Die Benutzerfreundlichkeit der Suchmaschine war für geschätzte 43% der Differenz in der Mitarbeiterproduktivität zwischen den besten und schlechtesten Intranets verantwortlich.”  
 Intranet Usability  
 Nielsen Norman Group

---

## Return on Information

Die Berechnung der Kosten hinsichtlich Erwerb einer Suchfunktion, Vorbereitung und laufende Wartung sind wichtige erste Schritte bei der Berechnung von ROI. Entscheidungsträger sollten jedoch noch weitere wichtige Daten kennen: das “Return on Information” aufgrund des Wertes der relevanten Daten, die durch die Suche ausgegeben werden. Eine qualitativ hochwertige Suchfunktion maximiert Return on Information durch die zuverlässige Produktion der Ergebnisse, die Benutzer benötigen und erwarten, die Änderungen hinsichtlich dessen erzwingen, wie und wo die Informationen gespeichert sind, und ohne die ständige Feineinstellung von Suchparametern durch die IT-Abteilung aufgrund von Lücken in Benutzerergebnissen.

## Google-Suche und ROI

Mit der Google Search Appliance (GSA) bietet Google eine einfache qualitativ hochwertige Suchlösung, um Organisationen bei der Senkung Ihrer IT-Kosten und der Maximierung Ihres ROI zu unterstützen. Die GSA ist so entwickelt, dass sie relevante Ergebnisse schlüsselfertig liefert, ohne dass Daten Re-Engineering, personalisierter Indizierung oder Feineinstellung unterzogen werden müssen. Alle Suchtools von Google bieten die vertraute, leistungsstarke Google-Oberfläche, die von Benutzern weltweit erkannt wird, und die die Schulung für IT-Mitarbeiter und Endbenutzer minimiert. Eine GSA-Einheit kann Millionen von Dokumenten aus verschiedenen Inhaltsquellen und Formaten indizieren, so dass Benutzer leichter durch Informationen navigieren können, die sie anderweitig schwierig auffinden können.

Zur Vereinfachung und zur Minimierung von Kosten bietet Google Lösungen, die vor Ort eingerichtet werden und zu denen Hardware, Software, Produkt-Updates, Support und Abdeckung für Produktersatz gehören und das alles für einen Preis. Dieses “Pauschalpreismodell” beseitigt jährliche Wartungsgebühren und die Gefahr von Kostenüberschreitungen. Insbesondere senkt GSA die Kosten durch Vereinheitlichung der Einrichtung und den drei Schritten einer Suche: Einsatz der GSA hinter einer Firewall, Einstecken eines Ethernet-Kabels und Angabe, welche Speicher die Anwendung durchsuchen soll. Die Suchanwendung erledigt den Rest, erstellt einen Masterindex und führt dann automatisch regelmäßige Crawls nach einem personalisierbaren Zeitplan durch, um die Listings zu aktualisieren. Auch wenn diese Indizierung ohne weiteres Zutun erfolgt, kann sie auf vielen Ebenen personalisiert werden, um Benutzeranforderungen zu erfüllen.

Traditionelle Installationen von Enterprise-Suchfunktionen sind normalerweise komplizierter. Beispielsweise können zur Installation Frontend-Webserver, Anfrageserver, Indexserver und Datenbankserver gehören ganz zu schweigen von Patch Management oder Backup-Servern. Dazu gehört häufig Vollzeitpersonal für Installation, Schulung und laufende Wartung sowie Speicher- und Leistungsanforderungen verbunden mit einer komplexen Installation (diese Fallstudie, die die SharPoint Suchfunktionsinstallation in Microsoft beschreibt, zeigt diese Komplexität) : <http://technet.microsoft.com/en-us/library/bb735129.aspx>.

“Wir haben das gleiche Fünftel der Zeit eines Vollzeit-Mitarbeiters, mit dem die Suchfunktion unterstützt wird wie zuvor, allerdings konnten wir uns von einer Suche von 500.000 Dokumenten zu einer Suche von 22 Millionen Dokumenten steigern.”  
 Sean Powell  
 Project and Technical Lead  
 Kimberly-Clark

Lesen Sie die ganze Studie unter [www.google.com/enterprise/gsa/kimberlyclark.html](http://www.google.com/enterprise/gsa/kimberlyclark.html)

Es ist nicht ungewöhnlich, wenn eine traditionelle Architektur einer Suchfunktion wie folgt aussieht:

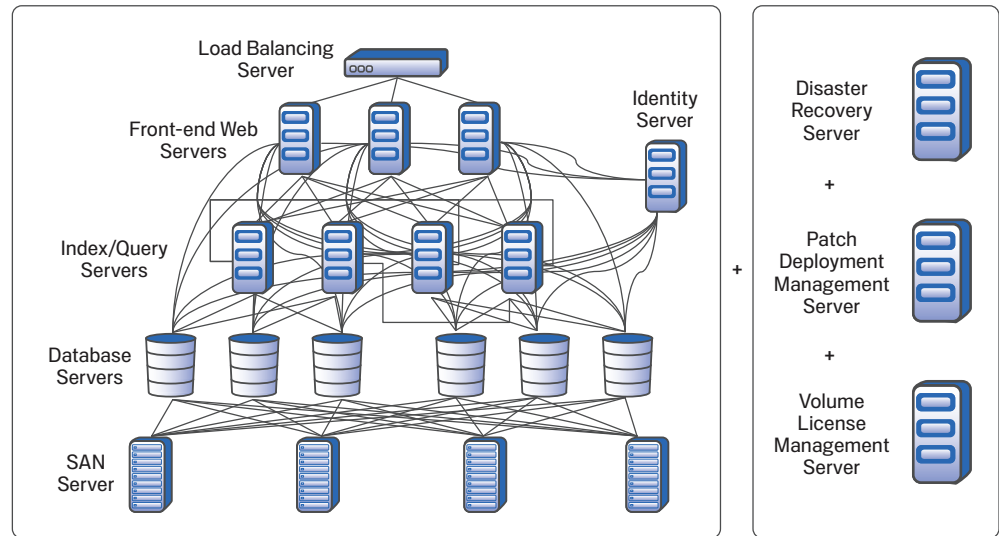


Abb. 5: Traditionelle Infrastruktur einer Enterprise-Suchfunktion

Auf der anderen Seite hat Kimberly-Clark die gesamten internen Suchanforderungen mit wenigen einfachen GSA-Suchfeldern bewältigt, die wie folgt aussehen:



Abb. 4 - Google Search Appliance - zehn Millionen docs in einem Feld

Als Kimberly-Clark die Leistung der Google Search Appliance eingesetzt hat, um an seinem internen Suchszenario zu arbeiten, wurde sowohl die Komplexität der Suchinstallation als auch die Zahl der IT-Mitarbeiter reduziert, die zur Wartung erforderlich sind. Innerhalb von Tagen konnten 55.000 Mitarbeiter 22 Millionen Dokumente im unternehmensweiten Intranet durchsuchen, wobei weniger als ein Fünftel der Zeit eines IT-Mitarbeiters verwendet wurde. GSA hat nicht nur produktive, zuverlässige Suchergebnisse in allen Medien erbracht, die Anwendung hat dies ohne Schulung der Endbenutzer und beinahe ohne Wartung getan.

Eine Google Search Appliance kann bis zu 10 Millionen Dokumente durchsuchen. GSA-Konfigurationen bewältigen Suchanforderungen von 500.000 bis 30 Millionen Dokumente und bieten Kundenkonfigurationen für unbegrenzte Dokumente. Diese Optionen werden auf Grundlage eines einfachen Datenpunkts - der Anzahl der durchsuchten Dokumente - auf verschiedenen Ebenen lizenziert. Mit seiner einzigartigen Architektur bietet GSA Organisationen die Möglichkeit, ohne Gedanken an die zugrunde liegende Architektur Inhalte hinzuzufügen. Während diese Inhalte wachen, kann die GSA-Lizenz dementsprechend verändert werden, so dass nur der Lizenzpunkt verändert werden muss. Die neue Auswahl an Dokumenten wird dem Index hinzugefügt, die zugrunde liegende Technologie bleibt jedoch gleich.

“Mit der Google Search Appliance benötigt ein Verkäufer 15 Sekunden, um etwas zu finden, für das er zuvor 30 Minuten gebraucht hat.”

Jim Cahill  
Marketing Communications  
Manager, Emerson Process  
Management

## Gesamtbetriebskosten

Unternehmen, die die Google Search Appliance installiert haben, berichten häufig über eine erhebliche Senkung der Gesamtbetriebskosten (TCO). Dies erfolgt aufgrund von Ersparnissen bei Hardware und Software, verringerten Installationskosten, effizienter Konfiguration der Indizierung von Inhalten und einfacher laufender Wartung. Google Suchlösungen, die einfach zu implementieren und zu warten sind, gewährleisten, dass Steigerungen, die in einem Teil des Unternehmens erreicht werden, nicht durch zusätzliche Zeit und Mühe in einem anderen Teil des Unternehmens zunichte gemacht werden.

Die Tabelle unten zeigt das “Vorher” und “Nachher” eines großen Pharmazieunternehmens mit 50.000 Mitarbeitern. Neben der Senkung der TCO hat die Google Search Appliance viele weitere Kennzahlen verbessert, darunter Reaktionszeit, verbesserte Konnektivität und Intranetsuchverwendung.

Beschleunigung Zeit bis zur Aufgabe	Alte Lösung	Google	Änderung
Reaktionszeit	8-10 Sek	< 1 Sek	-94%
Anfragen/Tag	1.800	8.200	356%
% der Intranetbesuche mit Suche	2,7%	5,5%	105%
<b>Gesteigerte Entscheidungsqualität</b>			
Rechtschreibung	Nein	“Meinten Sie...”	
Telefonbuch und Wer ist wer	Separate Suche	Inklusive	
SAP Enterprise Portal	Separate Suche	Inklusive	
Intranetseite des Unternehmens	Separate Suche	Inklusive	
Desktop	Nein	Ja - Integriert	
<b>Vereinheitlichung Infrastruktur-Support</b>			
Plattform	Server + BEA + Code	Anwendung	
Anzahl	6 Server	“2 Server + 2 Anwendungen	
Website-Suche	Parse XML	JavaScript	
Datenwiederherstellung	Wochen	Minuten	
<b>Kosten</b>			
Suchlizenz	\$160K/Jahr	\$45K/Jahr	<b>-72%</b>

**Google reduziert Suchlizenzkosten um 72%**

Abb. 8 Echte Zahlen eines großen Pharmazieunternehmens

Dieses Unternehmen hat direkte Einsparungen bei Infrastruktur- und Lizenzkosten erreicht und die Entscheidungsqualität für seine Benutzer erheblich verbessert, als es die GSA-Suchfunktion zur Verbesserung der Verwendung des Intranets und der Navigation der Inhalte installiert hat.

Die Gesamtbetriebskosten jedes Unternehmens können erheblich abweichen, je nachdem welcher Anbieter für die Installation der Suchfunktion gewählt wird. Um die verschiedenen Faktoren zu verstehen, die die Gesamtbetriebskosten beeinflussen, sehen Sie sich bitte den Vergleich am Ende dieses Paper an.

---

“Google Search Appliance hat uns eine unglaubliche Menge an Zeit und Mühe gespart. Das System integriert sich problemlos mit unserer bestehenden Infrastruktur.”

Mark Troester  
Director of Web Support  
Illinois State University

---

## Benutzererfahrung

Nicht alle Suchmaschinen sind gleich. Die Suchmaschinen, die schnell die richtigen Ergebnisse für Anfragen finden sind die, die die größten Gewinne bei der Mitarbeiterproduktivität bringen. Benutzer müssen problemlos in mehreren Inhaltsspeichern suchen können, ohne umfassende Systemintegrationsarbeiten.. Um mit der Komplexität von Informationen arbeiten zu können, bieten Google-Lösungen breit gefächerte Suchläufe in allen Inhaltsspeichern der gesamten Organisation - von SharePoint- und Dokumentensystemen zu Desktops und Intranetseiten. Die Lösungen von Google können mehr als 220 verschiedene Dateiformate durchsuchen und schnell in beinahe jede Art von Inhaltsspeicher suchen.

Neben der schlüsselfertigen Einfachheit, die Google der Enterprise-Suche zur Verfügung stellt, bietet GSA außerdem eine Auswahl an fortschrittlichen Suchfunktionen, die die Suchrelevanz und Zufriedenheit erweitern.

**Suchen während des Eingebens** präsentiert dynamisch Vorschläge und vervollständigt automatisch Anfragen

**Einheitliche Ergebnisse** liefert Ergebnisse aus einer großen Auswahl von Quellen - Webseiten, Nachrichten, Videos und mehr - und integriert sie alle auf eine Seite, ungeachtet der Inhaltsquelle

**OneBox** ermöglicht Suchläufe in allen Quellen und Formaten und erleichtert die Benutzung

Wenn die Suche einfach und das Ergebnis relevant ist, integrieren Mitarbeiter die Suche natürlich in ihre laufenden Tätigkeiten und beschaffen und nutzen einfach die Informationen, die sie brauchen. Diese Einfachheit sowie das einfache, kostengünstige Modell von Google steigern die Effektivität der internen Suche und senken die Gesamtbetriebskosten, so dass das ROI steigt.

## Personalisierte Suche

Darüber hinaus bietet Google Search Appliance den Administratoren die Möglichkeit, die Suchfunktion zu personalisieren, indem eingebaute GSA-Funktionen wie Front Ends, Key Matches und Source Biasing eingesetzt werden. Daher können Administratoren Code- oder Designdokumente für Ingenieure höher gewichten und Verkaufs- oder Werbedokumente für Marketingfachleute priorisieren. Mitarbeiter können außerdem E-Mail-Mitteilungen zu Themen und Dokumente von Interesse abonnieren, wobei sie zwischen stündlichen, täglichen oder wöchentlichen Updates wählen können.

Direkte Kostenersparnis und erhebliche Verbesserungen bei Benutzerfreundlichkeit und Ergebnissen helfen der IT-Abteilung, die Investition in die Suchfunktion optimal zu nutzen und das ROI für andere Technologie zu verbessern, einschließlich Unternehmensportale, Content Management Systeme und Echtzeit-Systeme. Darüber hinaus bietet eine qualitativ hochwertige Suchfunktion viel bessere Ergebnisse zu Informationen, so dass Benutzer komplexe Ergebnisse durch eine einfache Suche besser verstehen - ebenso wie sie dies im Internet erleben.

---

“Wenn wir diese Lösung bereits vor drei Jahren gehabt hätten, als wir unser Integrationsprojekt für die Kernnetzwerkprozesse gestartet haben, hätten wir mehr als 22 Mannjahre an Arbeit gespart... Zum ersten Mal können wir konkrete ROI-Daten jedes Informationsprodukts anbieten, selbst wenn wir die weichen Vorteile der Google Search Appliance wie z.B. informierte Entscheidungsfindung ausschließen.”

Dr. Petros Panagiotidis  
Business Systems Integration  
Vodafone

---

## ROI im ganzen Unternehmen

Google Suchlösungen können die Produktivität beinahe jeder Organisation verbessern und bieten eine Reihe von wirtschaftlichen Vorteilen - darunter ein verbessertes ROI. Die richtige Suchlösung kann liefern:

### **Schnellere Zeit bis zur Markteinführung:**

Mit Hilfe einer effektiven Enterprise-Suchfunktion können Unternehmen Produkte schneller auf den Markt bringen, was zu Gewinnen von Millionen oder Hunderten von Millionen Dollar führt. Diese Gewinne können von besonderer Bedeutung in Branchen sein, in denen die Zeit bis zur Markteinführung ein entscheidender Faktor für Gewinn und Geschäftserfolg sind. Laut einer umfangreichen ROI-Analyse des Specialty Pharma Magazine “können Verzögerungen für ein Produkt mit Spitzenumsätzen von \$700 Millionen bis zu \$4 Millionen pro Geschäftstag an verlorenen Gewinnen und \$6 Millionen an verlorenen Umsätzen bedeuten.”

Laut einer Umfrage von AMR Research nannten 32% der Befragten “Produkte, die zu spät am Markt eingeführt wurden” als einen der Hauptgründe für das Scheitern einer Produkteinführung. Jeder Monat, den ein Produkt zu spät auf den Markt kommt, hat negativen Einfluss auf das ROI. Der Einsatz von Suchsystemen, die die Produktivität steigern, kann zu einer Senkung der gesamten Produktentwicklungszeit und -kosten sowie geringerer Zeitspanne bis zur Markteinführung führen, ein wesentlicher Faktor bei Produktumsätzen.

### **Verbesserte Reaktionsfähigkeit gegenüber Kunden:**

Qualitativ hochwertige Suchfunktionen können auch die Reaktionsfähigkeit gegenüber Kunden verbessern und Kosten senken. Ohne die Möglichkeit, mehrere Systeme zu durchsuchen, müssen Mitarbeiter im Kunden-Support zur Durchführung von Suchläufen häufig von einem System zum nächsten wechseln, während der Kunde am Telefon ist. Infolgedessen ist es häufig schwierig, die richtigen Antworten auf die Fragen der Kunden zu finden und die Lösung von Problemen nimmt viel Zeit in Anspruch. Mit einheitlicher Suche, die mehrere Systeme umfasst, können Mitarbeiter im Kunden-Support schneller Antworten finden, die Zeit zur Beantwortung von Anfragen verringern und Kundenzufriedenheit erhöhen.

Auf Grundlage konservativer Schätzungen kann die Google Search Appliance jährlich 2% der Arbeitskosten in einem Call Center sparen - eine erhebliche Ersparnis.

### **Erweiterte Fähigkeit zur Analyse und zum Austausch von Informationen:**

Heutige Wissensarbeiter müssen Informationen austauschen und in Serviceeinsätzen die Anzahl der abrechnungsfähigen Stunden steigern, egal wo sie arbeiten. Mitarbeiter, die häufig reisen oder an verschiedenen Arbeitsplätzen arbeiten, finden es häufig schwieriger, auf Wissensspeicher in Heimbüros oder anderen geographisch entfernten Orten zuzugreifen. Qualitativ hochwertige Suchläufe geben wertvolle Arbeitszeit für jeden frei, der mit Geschäftsinformationen arbeitet, im Falle des reisenden Mitarbeiters ergibt dies sogar noch mehr Sinn, wenn Menschen nicht an dem Ort der Dokumente sind, die sie brauchen.

Darüber hinaus gewährleistet die richtige Suchlösung, dass Mitarbeiter “jederzeit und überall” auf Informationen zugreifen können, um interne Dokumente sicher zu verwenden, um Informationen zu bestätigen oder bestehende Inhalte zu nutzen, so dass Arbeit zu jeder Zeit effizienter wird. Unternehmen, die qualitativ hochwertige Suchlösungen wie Google Search Appliance implementieren, können ihr ROI messbar verbessern, indem Wissen zur Verfügung gestellt wird und leicht zu finden ist, so dass die Produktivität der abrechnungsfähigen Stunden steigt.

## Schlussfolgerung

Die Google-Suche für Unternehmen liefert bewährten Wert und kann sinnvolle, messbare Steigerungen Ihres ROI liefern. Verschiedene Geschäftsvorteile, einschließlich verbesserter Produktivität, geringere Zeitspanne bis zur Markteinführung, gesenkte Kosten im Bereich Kundendienst und gesteigerte abrechnungsfähige Stunden können einen erheblichen Einfluss auf das Endergebnis haben.

Während Organisationen die Vorteile einer qualitativ hochwertigen Suchfunktion an ihrem Arbeitsplatz in Betracht ziehen, ist es wichtig, die verschiedenen Faktoren zu bewerten, die das gewünschte ROI beeinflussen. Es gibt keinen Zweifel, dass "Suche" im eigentlichen Sinn die Mitarbeiterproduktivität steigert, indem das richtige Wissen zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort verfügbar und nutzbar gemacht wird. . Darüber hinaus können relevante, auffindbare Informationen die Zeitspanne bis zur Markteinführung von Projekten oder Produkten beschleunigen und die Effizienz mit der Mitarbeiter arbeiten, spürbar steigern.

Mit der Google Search Appliance können Unternehmen aller Größen die Vorteile von Return on Investment und Return on Information mit sehr produktiven, relevanten Suchläufen erreichen- und das mit geringer Wartung und benutzerfreundlichen Lösungen, die den Geschäftswert bei gleichzeitiger Kostenminimierung optimieren. Unter Berücksichtigung all dieser Faktoren können Organisationen, die eine informierte Herangehensweise hinsichtlich Suchfunktion wählen, einen wesentlichen und laufenden Wettbewerbsvorteil schaffen und messbare Erträge erreichen.

“Unsere Verkäufer sind sehr einfallreich, aber selbst mit der umfassenden Wissensdatenbank in unserem Intranet brauchten wir einen schnellen Weg, um das richtige Dokument zur richtigen Zeit zu finden. . Mit der Google Search Appliance können Verkäufer schnell Informationen finden, die sie aus unserem Intranet benötigen und verwenden, um auf eine Kundenanfrage zu reagieren. Wir haben unsere durchschnittliche Bearbeitungszeit um 18% reduziert.”

Senior Vice President of Marketing  
Großes Telekommunikationsunternehmen

## Kostenvergleichstabelle

Google hat einheitlich die beste Relevanz zu den niedrigsten Gesamtbetriebskosten für Enterprise-Suchläufe erreicht. Auch wenn die Kosten je nach Größe und Komplexität Ihrer Implementierung abweichen können, zeigt folgende Tabelle, welche Kostenvariablen Sie von Google, Microsoft/Fast und Autonomy erwarten können:

	Microsoft/ FAST Plattform	Geschätzter Preis	Autonomy Plattform	Geschätzter Preis	Google Plattform	Geschätzter Preis
<b>A. Software- und Lizenzan- forderungen</b>	Windows Server OS (pro Server)		IDOL Server Lizenz von Document Count		GSA Lizenzierung durch Docu- ment Count (1M Docs – \$25K/Jahr) Anschlüsse INKLUSIVE	
	SharePoint Serverlizenz		IDOL Benutzer Lizenzen (pro Benutzer)			
	SharePoint Kundenzugriff Lizenzen (pro Benutzer)		IDOL Anschlüsse (zusätzliche Gebühr pro Anschluss)			
	SQL Serverlizenz		Add-on Funktionen (zusätzliche Gebühr pro Funktion)			
	FAST ESP Serverlizenz		• UI Kompo- nenten			
	Anschlüsse		• Audio-/ Videosuche • Mehrere Sprachen			
<b>B. Hardware</b>	Suchserver		IDOL Server		Hardware INKLUSIVE	K/A
	SharePoint Server					
	Index-Server					
	SAN Speicher und Datenbanken					
<b>C. Setup und Integration</b>	FAST Installation Beratung		Autonomy Beratung		Google Partner Beratung bei Bedarf	
	SharePoint Beratung		Partner Beratung			
<b>D. Upgrades und Wartung</b>	Upgrades durch Software Assurance		Upgrades sind nicht inklusive		Upgrades INKLUSIVE	K/A
<b>Endergebnis</b>		\$		\$		\$

