

# Retorno de la información: optimización del ROI con las soluciones de búsqueda de Google Enterprise

Cómo aumentar los ingresos en la actual situación empresarial  
con las soluciones de búsqueda de Google



Cálculo de los retornos de la inversión de una solución de búsqueda de calidad. ....	4
Mayor complejidad para la sobrecarga de información .....	4
Retornos de la inversión elevados derivados de una solución de búsqueda de calidad para empresas .....	5
Retorno de la información.....	5
Búsqueda de Google y el ROI.....	6
Coste total de propiedad.....	7
Experiencia de usuario .....	8
Experiencia de búsqueda personalizada .....	9
ROI en todos los ámbitos del negocio.....	9
Conclusión .....	10
Tabla comparativa de costes.....	11

Según IDC, en 2006 se generaron 161.000 millones de gigabytes de información digital en todo el mundo. Esto equivale, aproximadamente, a 12 montones de libros apilados desde la Tierra hasta el Sol o a tres millones de veces el volumen de información de todos los libros que se han escrito.

A medida que las empresas producen, almacenan y utilizan el contenido empresarial, el volumen aumenta y la inversión necesaria para administrar tal complejidad también se incrementa. Sin embargo, resulta difícil administrar la mayor parte de este contenido y acceder a él. Fulcrum Research afirma que el 80% del contenido empresarial no está estructurado (se almacena en documentos de Word o en archivos .pdf, en lugar de en bases de datos estructuradas, en sistemas CRM, etc.). Por su parte, Forrester Research señala que el volumen de contenido crece a un índice anual del 200%. A este ritmo, el volumen de datos almacenados en muchas empresas puede llegar a considerarse “demasiada información”, es decir, que la cantidad de información realmente interfiere en la productividad, en lugar de mejorarla. Hay muchas empresas que ya sufren esta situación, la cual supone una carga para los recursos de TI y complica el proceso que deben llevar a cabo los profesionales que trabajan con información para encontrarla y trabajar con ella.

La sobrecarga de información es una realidad para la mayoría de las empresas y personas. Afortunadamente, una solución de búsqueda para empresas eficaz puede ayudarles a solucionar este problema, ya que ofrece la información que necesitan para agilizar la toma de decisiones y trabajar de forma productiva.

El almacenamiento no es el único problema relacionado con la sobrecarga de información: ayudar a las personas a desenvolverse entre esta cantidad de datos también supone un reto. Para los directores de marketing, los programadores de TI, los científicos o cualquier empleado que trabaje con la información de una empresa, encontrar, entender y trabajar con los datos adecuados es fundamental para la productividad.

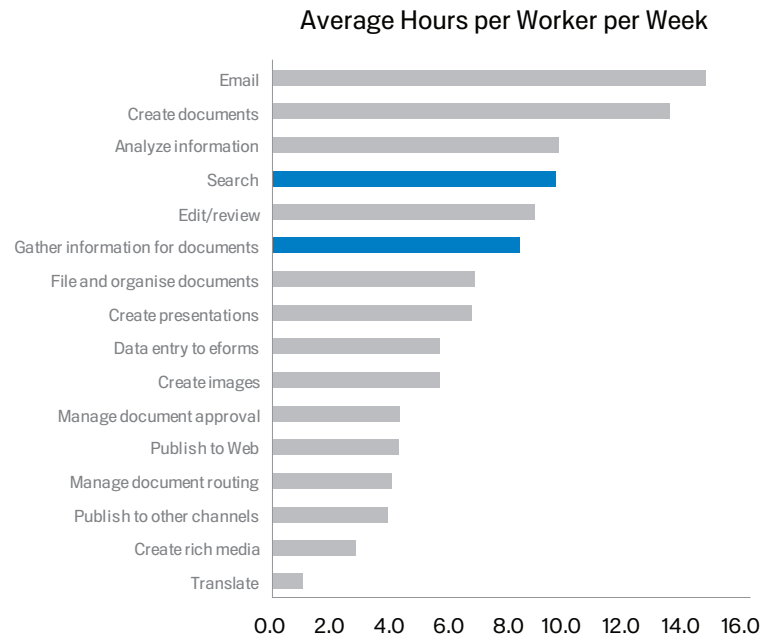


Ilustración 1: tiempo dedicado a tareas relacionadas con la información. Fuente: IDC

Estos datos indican que cada semana pueden dedicarse 9,5 horas a la búsqueda de información y otras 8,3 horas a recopilarla. Asimismo, según IDC, se invierten 3 horas semanales en crear de nuevo contenido que ya existe (no reflejado en el gráfico). Debido a esta falta de eficiencia, los empleados que trabajan con información solo dedican parte del tiempo a tareas productivas como la creación de contenido o el análisis de la información.

Una empresa con 1.000 empleados puede ahorrar 1 millón de USD anuales o 2.700 USD al día en los gastos que generan los empleados. A este ritmo, una solución de búsqueda de 15.000 USD (como Google Search Appliance) se amortizaría en 11 días.

## Cálculo de los retornos de la inversión de una solución de búsqueda de calidad

Mediante un simple cálculo, las empresas pueden averiguar el ROI potencial que ofrece una solución de búsqueda eficaz de Google:

$$\text{(N.º de empleados) X (sueldo medio anual/2.080 horas) X (horas ahorradas/empleado) = Total de ahorro en productividad en USD/año}$$

Esta fórmula es solo una estimación del ROI que genera el ahorro de tiempo. No tiene en cuenta el aumento potencial de los ingresos derivado, por ejemplo, de una mayor rapidez a la hora de lanzar los productos al mercado.

IDC calcula que el porcentaje de tiempo dedicado a realizar búsquedas que puede ahorrarse mediante la implantación de una solución de búsqueda de calidad para empresas es del 53,4%. No obstante, incluso una reducción del 10% del tiempo perdido puede resultar en un excelente retorno de la inversión.

### Caso

1.000 empleados

70% de empleados que trabajan con información

Promedio de sueldo anual de 60.000 USD (máximo)

Coste total de los sueldos de los empleados que trabajan con información:

$$700 \times 60.000 \text{ USD} = 42 \text{ millones de USD}$$

### Aumento de la productividad con la búsqueda

Tarea relacionada con la información	Horas semanales	Coste anual por empleado	Ahorro	Aumento de la productividad para el trabajador	Aumento de la productividad para la empresa
Buscar	9,5	14.250 USD <sup>1</sup>	5% <sup>2</sup>	713 USD	0,5 millones de USD
Volver a crear documentos existentes	3	4.500 USD <sup>1</sup>	20% <sup>3</sup>	900 USD	0,6 millones de USD
<b>TOTAL</b>					<b>1,1 millones de USD</b>

Según los supuestos más conservadores, una empresa con 1.000 trabajadores puede experimentar un crecimiento de más de 1 millón de USD en beneficios de productividad.

Ilustración 2: estimación conservadora del ROI de las mejoras de productividad basada en la implantación de Google Search Appliance

La ilustración anterior presenta un sencillo caso que refleja el ROI que puede obtenerse con las soluciones de búsqueda de Google. En este ejemplo, el 70% de los empleados de una empresa trabaja con información y cada uno de ellos cobra 60.000 USD al año. En la tabla se indica el ahorro en el tiempo dedicado a realizar las búsquedas y a volver a crear contenido existente. Incluso aplicando mejoras conservadoras, estos cambios representan un aumento de la productividad de más de 1 millón de USD al año, mientras que el coste medio de una solución de GSA es de aproximadamente 15.000 USD al año para una empresa de este tamaño.

## Mayor complejidad para la sobrecarga de información

Además de administrar la información que se acumula, muchas empresas también necesitan buscar información en fuentes y formatos complejos: intranets, sistemas de correo electrónico, archivos compartidos, wikis y una gran variedad de información empresarial, administración de las relaciones con el cliente (CRM), planificación de los recursos empresariales (ERP) y otras aplicaciones. Según un estudio realizado por Gartner, el 66% de las empresas utilizan seis o más repositorios. Con la información distribuida en tantos lugares, localizarla puede resultar casi imposible, a menos que los empleados sepan de antemano dónde deben buscar. Por su parte, el equipo de TI dedica mucho tiempo a organizar toda esta información y a formar a los usuarios para que puedan localizarla y trabajar con ella.

<sup>1</sup> Basado en el sueldo anual de 60.000 USD anuales de un empleado que trabaja con información (IDC).

<sup>2</sup> Supongamos, siendo muy cautos, que solo se reduce un 5% en el tiempo de búsqueda ahorrado.

<sup>3</sup> Aunque un buen sistema de búsqueda debería poder encontrar la mayoría de los documentos existentes, si no todos, supongamos, siendo muy prudentes, que solo encuentra un 20%.

Incluso con la formación adecuada, esta información puede ser difícil de localizar. No obstante, sin ella, los empleados podrían tener problemas para tomar las decisiones acertadas. El hecho de no encontrar la información empresarial que se necesita puede salir caro, traducirse en oportunidades perdidas y repercutir en los beneficios. Por tanto, la complejidad de la información, el desorden y la sobrecarga afectan directamente a la eficacia y a la productividad empresarial de forma negativa, lo cual se refleja en los costes.

La búsqueda suele entenderse como la solución para encontrar información en los distintos repositorios. Sin embargo, a veces es necesario aplicar cierta ingeniería inversa para identificar y encontrar correctamente los datos existentes. Esta tarea de adaptación de ingeniería puede resultar compleja y, además, implica una inversión previa a la solución de búsqueda que debe realizarse antes incluso de que comience la implantación. En algunas de las empresas que necesitan reestructurar la arquitectura de TI antes de instalar la solución de búsqueda, los empleados buscan la información hasta que la encuentran. Este método de trabajo reduce la productividad, especialmente a medida que se acumulan más datos. Por estos motivos, la implantación de una plataforma de búsqueda adecuada, adaptada a las necesidades específicas de la información de cada empresa, se ha convertido en una tarea esencial para muchos departamentos de TI.

## Retornos de la inversión elevados derivados de una solución de búsqueda de calidad para empresas

Los estudios de IDC indican que una búsqueda eficaz puede ayudar a reducir un 16% el tiempo que se destina a buscar información, por lo que implantar una solución de búsqueda interna apropiada puede aumentar los beneficios considerablemente. Gracias a una solución de búsqueda de calidad para empresas, los empleados pueden ahorrar tiempo y dedicarse a analizar información, a tomar decisiones y a crear contenido útil nuevo. Según IDC, minimizar las búsquedas infructuosas y ayudar a los empleados a encontrar información almacenada en diversos repositorios de contenido permite a las empresas prácticamente eliminar la necesidad de volver a crear contenido existente.

Dado que las empresas suelen pasar por alto determinados costes ocultos que acompañan a la solución de búsqueda que han elegido, es necesario considerar varios factores cuando se decida implantarla entre sus otras soluciones de TI.

Costes iniciales: preparación de los datos o adaptación de la ingeniería inicial, asignación y preparación del espacio, adquisición de equipos, formación de TI, etc.

Costes de instalación: implantación, integración, formación administrativa, gastos de asesoramiento y costes de conexión reales

Costes de mantenimiento: hardware, almacenamiento y potencia adicionales, mantenimiento anual, actualizaciones, asistencia y optimización del software, formación de usuarios, etc.

Es importante que las empresas consideren las distintas fases de implantación de la solución de búsqueda y que calculen los costes directos e indirectos de cada una y el modo en que estos afectan al ROI. Aunque una plataforma de búsqueda eficaz puede ahorrar horas de esfuerzo a los empleados que trabajan con información cada mes, es posible que un empleado de TI deba dedicar ese mismo número de horas a mantener y a administrar la solución de búsqueda. Es imprescindible comprender perfectamente la relación entre la inversión y la productividad para obtener el máximo retorno de la inversión a través de una búsqueda eficaz.

## Retorno de la información

El primer paso para calcular el ROI es estimar los costes de la adquisición, la preparación y el mantenimiento de la solución de búsqueda. Aunque los responsables de la toma de decisiones deben ser conscientes de otro factor importante: el "retorno de la información" basado en el valor de datos relevantes obtenidos mediante la búsqueda. La búsqueda de calidad para empresas maximiza el retorno de la información gracias a que ofrece

“La búsqueda ineficaz se determinó como la única gran causa que menoscaba la facilidad de uso en las intranets analizadas... Se calculó que la facilidad de uso de la búsqueda representó una diferencia del 43% en la productividad de los empleados entre las mejores y las peores intranets”.  
Facilidad de uso de la intranet  
Nielsen Norman Group

de forma fiable los resultados que el usuario necesita y espera, sin tener que cambiar la forma y el lugar de almacenamiento de los datos y sin que el equipo de TI deba ajustar constantemente los parámetros de búsqueda en función de la falta de resultados.

## Búsqueda de Google y el ROI

Google ofrece soluciones de búsqueda sencillas y de gran valor, como Google Search Appliance (GSA), que permiten a las empresas reducir los costes de TI y maximizar el ROI. GSA es una solución diseñada para proporcionar resultados relevantes desde el momento de su instalación, sin necesidad de adaptar la ingeniería de datos ni de realizar ajustes o indexaciones personalizadas. Todas las herramientas de búsqueda de Google incorporan la potente interfaz de Google conocida por usuarios de todo el mundo, lo que minimiza la formación tanto de los equipos de TI como de los usuarios finales. Una unidad de GSA puede indexar millones de documentos en diversos formatos y fuentes de contenido. Esto permite a los usuarios navegar por información que, de no ser por esta plataforma, sería difícil de localizar.

Para simplificar los procesos y mantener bajos los costes, Google proporciona soluciones que se implantan en las instalaciones del cliente y que incluyen hardware, software, actualizaciones del producto, asistencia y cobertura para la sustitución del producto por un mismo precio. Esta modalidad de oferta elimina las tarifas de mantenimiento anuales y el riesgo potencial de exceder los costes. Además, GSA reduce los costes gracias a que simplifica la implantación y permite empezar a realizar búsquedas con tres sencillos pasos: el dispositivo GSA se conecta detrás de un cortafuegos, se conecta un cable Ethernet y se especifican los repositorios en los que debe buscar. El dispositivo de búsqueda hace el resto y crea un índice principal que se va actualizando a medida que se realizan los rastreos automáticos según la programación especificada. Esta indexación funciona a partir del momento en que se instala el dispositivo y puede personalizarse en muchos aspectos para satisfacer las necesidades del usuario.

Las implantaciones de soluciones de búsqueda convencionales para empresas suelen ser más complicadas. Por ejemplo, pueden incluir servidores web de interfaz, servidores de consulta, servidores de índice y servidores de base de datos, por no hablar de los servidores de administración de parches o de los servidores de copia de seguridad. Para ello, suele ser necesario contar con personal a tiempo completo que realice la instalación, la formación y el mantenimiento continuado, así como cumplir los requisitos de almacenamiento y de alimentación asociados a una instalación compleja. Este caso práctico, que explica la implantación de la búsqueda de SharePoint en Microsoft, ilustra dicha complejidad: <http://technet.microsoft.com/en-us/library/bb735129.aspx>.

Esta sería la arquitectura más típica de un sistema de búsqueda convencional:

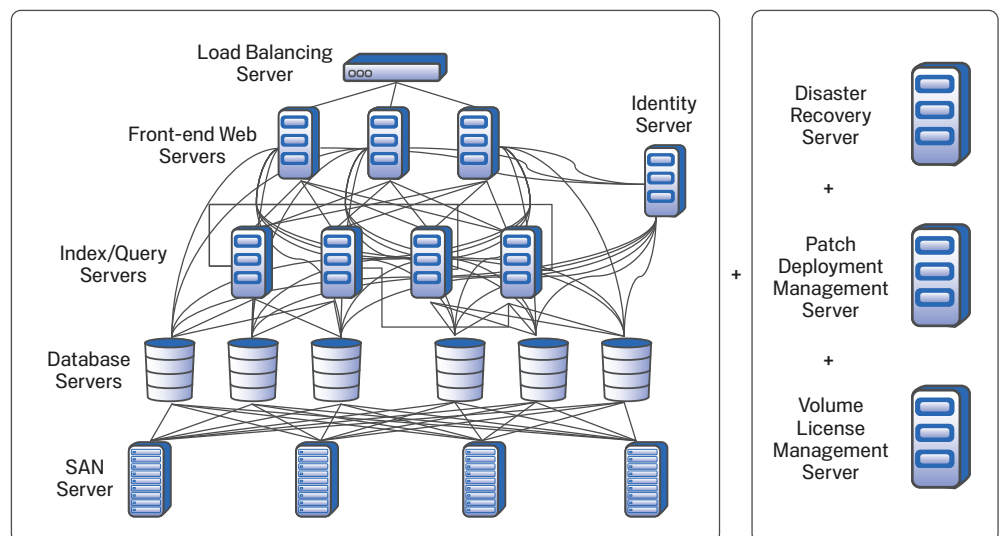


Ilustración 5: infraestructura convencional de un sistema de búsqueda empresarial

---

“Para el mantenimiento de la solución de búsqueda contamos con la quinta parte de la jornada laboral completa de un empleado, el mismo tiempo que antes, pero hemos pasado de realizar búsquedas, en el mejor de los casos, en 500.000 documentos a realizarlas en 22 millones.”  
Sean Powell  
Jefe técnico y de proyectos de Kimberly-Clark

---

Consulte el caso práctico completo en [www.google.es/enterprise/gsa/success\\_stories.html](http://www.google.es/enterprise/gsa/success_stories.html)

---

En contraposición, Kimberly-Clark solucionó todas las necesidades de búsqueda internas con unos sencillos dispositivos GSA como este:



Ilustración 4: Google Search Appliance: 10 millones de documentos por dispositivo

Cuando Kimberly-Clark puso en marcha la potencia de Google Search Appliance en el entorno de búsqueda interno, se logró minimizar tanto la complejidad de la infraestructura de búsqueda como los recursos de TI necesarios para mantenerla. En pocos días, los 55.000 empleados pudieron buscar en un total de 22 millones de documentos en la intranet de la empresa y utilizaron menos de la quinta parte del tiempo de uno de los trabajadores del equipo de TI. Además de proporcionar resultados de búsqueda productivos y fiables para todos los soportes especificados, la solución de GSA no requirió formar a los usuarios finales y, además, su mantenimiento es mínimo.

Un dispositivo Google Search Appliance permite buscar en un total de 10 millones de documentos. Las configuraciones de GSA satisfacen necesidades de búsqueda que van desde los 500.000 hasta los 30 millones de documentos y permiten al cliente aplicar configuraciones para un número ilimitado de documentos. Estas opciones disponen de varios niveles de licencia basándose en un único factor: el número de documentos que deben buscarse. Con esta exclusiva arquitectura, el dispositivo GSA permite a las empresas añadir contenido sin necesidad de preocuparse por la arquitectura de búsqueda subyacente. La licencia de GSA puede modificarse a medida que este contenido crece, de modo que el único cambio se produce en este punto. Si bien el nuevo paquete de documentos se añade al índice, la tecnología subyacente no cambia.

## Coste total de propiedad

Las empresas que han implantado Google Search Appliance suelen experimentar una considerable reducción del coste total de propiedad. Los motivos son varios: ahorro en hardware y en software, costes bajos de implantación, configuración eficaz para indexar el contenido y un mantenimiento sencillo. Las soluciones de búsqueda de Google, muy fáciles de implantar y de mantener, garantizan que los beneficios que se obtienen en un ámbito del negocio no se menoscaben con tiempo y trabajo extra requeridos en otra área.

La tabla que aparece a continuación muestra el “antes” y el “después” de una gran empresa farmacéutica con 50.000 empleados. Además de reducir el coste total de propiedad, Google Search Appliance permitió aumentar muchos valores, como el tiempo de respuesta, la mejora de la conectividad y el uso de la búsqueda en la intranet.

## RETORNO DE LA INFORMACIÓN

“Con Google Search Appliance, nuestros ejecutivos de ventas tardan 15 segundos en encontrar información que anteriormente les habría supuesto 30 minutos de búsqueda”.

Jim Cahill

Director de Comunicaciones y Marketing de Emerson Process Management

Reducción del tiempo de realización de tareas	Solución anterior	Google	Cambio
Tiempo de respuesta	8 – 10 s	< 1 s	-94%
Consultas/día	1.800	8.200	356%
% de visitas a la intranet con búsqueda	2,7%	5,5%	105%
Mayor calidad de la decisión			
Corrector ortográfico	No	“Quizás quiso decir:”	
Guía telefónica y directorio de personas Who's Who	Búsqueda aparte	Incluidos	
Portal empresarial SAP	Búsqueda aparte	Incluido	
Sitio de la intranet corporativa	Búsqueda aparte	Incluido	
Equipo de sobremesa	No	Sí, integrado	
Optimización de la asistencia de infraestructuras			
Plataforma	Servidor + BEA + Código	Dispositivo	
Recuento	6 servidores	“2 servidores +2 dispositivos”	
Búsqueda en sitios	Análisis de XML	JavaScript	
Restablecimiento tras desastres	Semanas	Minutos	
Coste			
Licencia de búsqueda	160.000 USD/año	45.000 USD/año	-72%

Google redujo los costes de licencias de búsqueda un 72%.

Ilustración 8: valores reales de una gran empresa farmacéutica

Esta empresa logró ahorrar directamente en costes de infraestructura y de licencias, y mejoró notablemente la calidad de la decisión de los usuarios gracias a la implantación de una solución de búsqueda con la tecnología de GSA para simplificar el uso de la intranet y la navegación por el contenido.

Los costes totales de propiedad de cada empresa pueden variar de forma sustancial, en función del proveedor que elijan para instalar la solución de búsqueda empresarial. Para comprender los diversos factores que influyen en el coste total de propiedad, consulte la tabla comparativa de costes que se incluye al final de este documento.

## Experiencia del usuario

No todos los motores de búsqueda son iguales. Aquellos que proporcionan los resultados adecuados con rapidez son los que mayores beneficios ofrecen en términos de productividad de plantilla. Es importante que los usuarios puedan buscar fácilmente en varios repositorios de contenido, sin necesidad de integrar sistemas adicionales. Para lograr gestionar la complejidad de la información, las soluciones de Google ofrecen búsquedas en todos los sistemas de almacenamiento de contenido de la empresa, desde SharePoint y sistemas Documentum hasta equipos de sobremesa y sitios de la intranet. Las soluciones de Google permiten realizar búsquedas en más de 220 formatos de archivo diferentes y pueden conectarse rápidamente a casi cualquier tipo de repositorio de contenido.

En lo que a búsqueda para empresas se refiere, el dispositivo GSA no solo es fácil de instalar y de configurar, sino que, además, ofrece diversas funciones de búsqueda avanzada que mejoran la relevancia y la experiencia de la búsqueda.

La función que permite realizar búsquedas a medida que se escribe la consulta muestra sugerencias de forma dinámica y rellena las consultas automáticamente.

La función para unificar los resultados proporciona resultados de una amplia variedad de fuentes (sitios web, noticias, vídeos, etc.) y los integra en una sola página, independientemente de la fuente del contenido.

OneBox permite realizar búsquedas en cualquier fuente y formato, lo cual simplifica el uso de la solución.

---

“Google Search Appliance nos ha ahorrado una enorme cantidad de tiempo y de trabajo. El sistema se integró fácilmente en nuestra infraestructura de TI”.

Mark Troester

Director de Asistencia web  
Universidad Estatal de Illinois

---

Cuando buscar resulta sencillo y los resultados son relevantes, los usuarios integran la búsqueda con naturalidad en sus tareas laborales diarias, simplemente recurriendo a las fuentes y utilizando la información que necesitan. Esta facilidad de uso, unida al sencillo modelo de Google de bajo coste, incrementa la eficacia de la búsqueda interna y reduce el coste total de las operaciones, lo que contribuye a aumentar el ROI.

## Experiencia de búsqueda personalizada

Asimismo, Google Search Appliance permite a los administradores personalizar la experiencia de búsqueda del usuario mediante el uso de funciones de GSA incorporadas como las interfaces, las concordancias clave o la personalización de las fuentes. De este modo, los administradores pueden dar prioridad a los documentos de código o de diseño para los ingenieros y a los documentos de publicidad o ventas para los usuarios del departamento de marketing. Además, gracias a la función de alertas, los empleados pueden suscribirse para recibir alertas por correo electrónico de temas y documentos de interés. Asimismo, pueden seleccionar una programación para que se actualicen cada hora, día o semana.

Los ahorros en los costes directos y las mejoras destacadas en la facilidad de uso y en los resultados de la búsqueda ayudan a los equipos de TI a obtener el máximo rendimiento de su inversión en la solución de búsqueda. A su vez, ello permite mejorar el ROI en otras tecnologías, como los portales de la empresa, los sistemas de administración de contenido y los sistemas en tiempo real. Además, la búsqueda de calidad proporciona un retorno de la información muy superior, que permite a los usuarios encontrar y dar sentido a resultados complejos a través de una sencilla búsqueda, de forma muy parecida a la experiencia en la Web.

## ROI en todos los ámbitos del negocio

Las soluciones de búsqueda que ofrece Google pueden contribuir a la productividad de prácticamente cualquier empresa y proporcionar diversos beneficios empresariales, como un aumento del ROI. Características de una buena solución de búsqueda:

Presentación más rápida de los productos en el mercado:

Mediante una búsqueda para empresas eficaz, pueden presentarse los productos al mercado con mayor rapidez y aumentar los beneficios en millones, o incluso en cientos de millones, de dólares. Estos beneficios pueden ser especialmente valiosos en los sectores en los que el tiempo de lanzamiento al mercado es un factor determinante para obtener ingresos y éxito empresarial. Según un minucioso análisis del ROI publicado por la revista Specialty Pharma Magazine, “Para un producto con repuntes de ventas de 700 millones de USD, los retrasos pueden suponer hasta 4 millones de USD en pérdidas de beneficios por día laborable y 6 millones de USD en ventas perdidas”.

AMR Research realizó una encuesta en la que el 32% de los encuestados indicó que la razón principal de los fracasos en el lanzamiento de nuevos productos era que estos se presentaban tarde al mercado. Cada mes de retraso de un producto tiene un impacto negativo en el ROI. La implantación de sistemas de búsqueda que incrementen la productividad puede reducir el tiempo y los costes totales de desarrollo de un producto, así como de su lanzamiento al mercado, un factor fundamental para obtener ingresos de los productos.

Mejora de la capacidad de respuesta hacia el cliente:

Una búsqueda de calidad también permite mejorar la capacidad de respuesta hacia los clientes y reducir los costes de atención al cliente. Si no existe una búsqueda que abarque varios sistemas, los empleados que ayudan a los clientes suelen verse obligados a cambiar de sistema para realizar búsquedas mientras el cliente está al otro lado de la línea telefónica. Por este motivo, es fácil que se les presenten dificultades a la hora de encontrar respuestas a las consultas de los clientes y tardan mucho en resolver los problemas. Con una búsqueda unificada que abarque varios sistemas, los empleados que asisten a los clientes pueden encontrar respuestas con mayor rapidez y reducir el tiempo de gestión de la consulta, a la vez que aumentan la satisfacción del cliente.

---

“Si hubiéramos tenido esta solución hace tres años, cuando iniciamos el proyecto de integración de los principales procesos de red, nos hubiéramos ahorrado las horas equivalentes al trabajo de 22 personas durante un año... Es la primera vez que podemos proporcionar datos de ROI tangibles de todos los productos de información, incluso si excluimos los beneficios no económicos que se obtienen con Google Search Appliance como la toma de decisiones fundamentadas”.

Dr. Petros Panagiotidis  
Integración de sistemas  
para empresas Vodafone

---

Según los supuestos más conservadores, Google Search Appliance permite ahorrar un 2% en costes laborales al año en un centro de atención telefónica al cliente, lo cual supone un ahorro considerable.

Mayor capacidad para analizar y compartir información:

Actualmente, los empleados que trabajan con información necesitan compartir datos y, si trabajan en servicios, necesitan aumentar las horas facturables, cualquiera que sea el ámbito en el que trabajen. Con frecuencia, las personas que viajan regularmente o que trabajan en varios lugares tienen más dificultades para acceder a los sistemas de almacenamiento de información ubicados en las oficinas en casa o en otras ubicaciones físicamente remotas. La búsqueda de calidad permite ganar un valioso tiempo de trabajo a los empleados que trabajan con información empresarial pero, en el caso de los empleados que viajan, cobra mayor relevancia empresarial si cabe ya que estas personas se encuentran lejos de los documentos que necesitan.

Por otro lado, la solución de búsqueda adecuada permite a los trabajadores acceder a la información en cualquier momento y en cualquier lugar, lo que facilita el uso seguro de documentos internos para comprobar información o utilizar contenido existente, lo que aumenta la eficacia en todo momento. Las empresas que implantan soluciones de búsqueda de calidad como Google Search Appliance pueden mejorar su ROI en gran medida poniendo el conocimiento a disposición de los empleados y facilitando su localización. Esto permite aumentar la productividad de las horas facturables.

## Conclusión

Las soluciones de búsqueda para empresas de Google aportan eficacia probada al negocio e incrementan el ROI de forma cuantiosa y medible. Son muchos los beneficios empresariales que pueden afectar de forma significativa a los resultados finales: el aumento de la productividad, la reducción del tiempo de presentación de un producto al mercado, la disminución de los costes de atención al cliente y el incremento de las horas facturables.

Cuando las empresas analizan las ventajas de implantar una solución de búsqueda de calidad en el lugar de trabajo, es esencial evaluar los distintos factores que influyen en el ROI que desean obtener. No hay duda de que la búsqueda, en un sentido estricto del concepto, mejora la productividad de los empleados, ya que pone a su disposición el conocimiento adecuado cuando y donde lo necesitan. Lo que es más, si la información es relevante y puede encontrarse, es probable que se acorte el tiempo de desarrollo de un proyecto o de lanzamiento de un producto al mercado, lo que aumentará notablemente la eficacia del trabajo de los empleados.

Gracias a Google Search Appliance, empresas de cualquier tamaño pueden obtener los beneficios del retorno de la inversión y de la información que ofrece un sistema de búsqueda altamente relevante y productivo formado por una solución que requiera poco mantenimiento, sea fácil de utilizar y optimice el valor de la información de la empresa a la vez que minimice los costes. Con todos estos factores en mente, las empresas que tomen una decisión fundamentada acerca de la solución de búsqueda para su negocio lograrán una ventaja competitiva en todo momento y obtendrán retornos considerables.

“Nuestros agentes de asistencia en pedidos cuentan con muchos recursos, pero incluso disponiendo de una amplia base de datos en la intranet, necesitábamos un modo rápido para encontrar el documento adecuado en el momento oportuno. Sin duda, Google Search Appliance permite a los agentes encontrar rápidamente la información que necesitan en la intranet y utilizarla para responder con todo detalle a las llamadas de los clientes. Hemos reducido un 18% el tiempo medio de gestión”  
 Vicepresidente sénior de Marketing  
 Importante empresa de telecomunicaciones

## Tabla comparativa de costes

Google ha proporcionado sistemáticamente la mejor relevancia al menor coste total de operaciones en sus soluciones de búsqueda para empresas. Aunque los costes dependerán del tamaño y de la complejidad de la implantación, en la siguiente tabla se resumen las variables de coste de Google, Microsoft/Fast y Autonomy:

	Plataforma Microsoft/FAST	Precio aproximado	Plataforma Autonomy	Precio aproximado	Plataforma Google	Precio aproximado
A. Requisitos de software y licencias	SO Windows Server (por servidor)		Licencia de IDOL Server según volumen de documentos		Licencia de GSA según volumen de documentos (1 millón de documentos – 25.000 USD/año)	
	Licencia de SharePoint Server		Licencias de usuarios de IDOL (por usuario)			
	Licencias de acceso de clientes SharePoint (por usuario)		Conectores IDOL (tarifa adicional por conector)		Conectores INCLUIDOS	
	Licencia de SQL Server		Funciones complementarias (tarifa adicional por función)			
	Licencia de FAST ESP Server		• Componentes de la interfaz de usuario			
	Conectores		• Búsqueda de audio/vídeo			
			• Varios idiomas			
B. Hardware	Servidores de búsqueda		Servidores IDOL		Hardware INCLUIDO	N/A
	Servidores SharePoint					
	Servidores de índice					
	Sistemas de almacenamiento y bases de datos SAN					
C. Configuración e integración	Asesoramiento para la implantación de FAST		Asesoramiento de Autonomy		Asesoramiento de un partner de Google, si es necesario	
	Asesoramiento de SharePoint		Asesoramiento de un partner			
D. Actualizaciones y mantenimiento	Actualizaciones a través de Software Assurance		Actualizaciones no incluidas		Actualizaciones INCLUIDAS	N/A
Resultados		USD		USD		USD

