

Rendimento sulle informazioni: aggiunta al ROI con Ricerca Google Enterprise

Come le soluzioni di ricerca Google incrementano
i profitti nell'odierno clima economico



Calcolo del rendimento di una ricerca di alta qualità	4
Aggiungere complessità al sovraccarico	4
Rendimenti elevati da una ricerca enterprise di alta qualità	5
Rendimento sulle informazioni	5
Ricerca Google e ROI	6
Costo totale di proprietà	7
Esperienza utente.....	8
Esperienza di ricerca personalizzata	9
ROI che si estende all'intera organizzazione	9
Conclusione	10
Foglio di lavoro per il confronto dei costi.....	11

Secondo uno studio di IDC, nel 2006 sono stati generati in tutto il mondo 161 miliardi di gigabyte di informazioni digitali. Cifra che equivale approssimativamente a 12 pile di libri, ciascuna con un'altezza pari alla distanza tra la terra e il sole, oppure tre milioni di volte il volume di informazioni contenute in tutti i libri scritti.

Poiché le aziende continuano a produrre, archiviare e fare uso di contenuti aziendali, il volume cresce e l'investimento necessario per gestire le complessità aumenta. Molti di questi contenuti rimangono di difficile gestione e accesso. Fulcrum Research dichiara che l'80% dei contenuti aziendali non è strutturato (archiviato su supporti come ad esempio documenti di Word e .pdf, anziché su database strutturati, sistemi CRM, ecc.) e Forrester Research sostiene che il volume di contenuti cresce alla percentuale annua del 200%. A questa velocità, il volume dei dati archiviati in molte organizzazioni può sensibilmente raggiungere il punto di "troppe informazioni". In altre parole, dove i livelli di informazioni effettivamente interferiscono con la produttività anziché contribuirvi. Per molte organizzazioni, sta già succedendo e tale situazione pesa sulle risorse IT e complica ciò che la maggior parte dei lavoratori devono fare per reperire e utilizzare informazioni aziendali.

Il "sovraccarico di informazioni" è una realtà per molte organizzazioni e molti singoli. Fortunatamente, ricerche aziendali efficaci possono aiutare gli utenti a destreggiarsi in questa realtà, fornendo loro le informazioni necessarie per velocizzare il processo decisionale e gestire in modo produttivo il lavoro.

L'archiviazione non è l'unico problema in ambito di sovraccarico di informazioni: aiutare la gente a navigare in questo mare di dati rappresenta anche una sfida. Per i marketing manager, i programmatori IT, i ricercatori o i dipendenti che lavorano con le informazioni aziendali, reperire, comprendere e utilizzare i dati corretti è essenziale per la produttività.

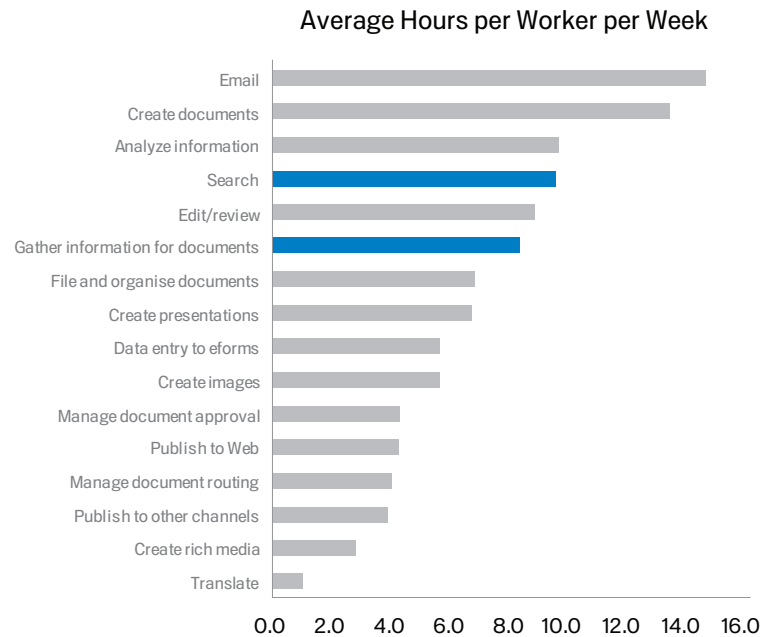


Figura 1 Tempo trascorso sulle attività di informazione. Fonte: IDC

Come si evince dal grafico, ogni settimana la ricerca di informazioni può richiedere fino a 9,5 ore a cui si aggiungono altre 8,3 ore per la raccolta delle informazioni. Inoltre, secondo IDC, ogni settimana sono necessarie 3 ore per la creazione di contenuti già esistenti (non rappresentate nel grafico sopra). A causa di queste inefficienze, i knowledge worker trascorrono solo parte del loro tempo su attività produttive come, ad esempio, lo sviluppo di contenuti o l'analisi delle informazioni.

Un'organizzazione con 1.000 dipendenti può risparmiare 1 milione di dollari l'anno o 2.700 dollari al giorno di costi inutili per i dipendenti. Di questo passo, una soluzione di ricerca con un costo di 15.000 dollari, come Google Search Appliance, verrebbe ammortizzata entro 11 giorni.

Calcolo del rendimento di una ricerca di alta qualità

Un semplice calcolo può consentire alle organizzazioni di scoprire il ROI potenziale risultante da una ricerca Google efficace:

$$(n. \text{ di lavoratori}) \times (\text{stipendio medio annuo} / 2080 \text{ ore}) \times (\text{ore risparmiate} / \text{lavoratore}) = \text{risparmi produttività totale/anno (in dollari)}$$

Si noti che questo calcolo consente di valutare solo il ROI dal tempo risparmiato. Non tiene conto dei potenziali aumenti di fatturato ottenuti, ad esempio, da una fornitura più rapida dei prodotti da commercializzare.

IDC offre una stima della percentuale relativa al tempo di ricerca che è possibile risparmiare mediante l'implementazione di una ricerca enterprise di alta qualità al 53,4%; tuttavia, anche una riduzione del 10% del tempo perso può produrre notevoli introiti.

Scenario					
1.000 dipendenti					
70% dei knowledge worker					
60.000 dollari per stipendi medi (completamente a carico)					
Costi totali per gli stipendi dei knowledge worker: 700 x 60.000 dollari = 42 milioni di dollari					
Produttività incrementata con appliance di ricerca					
Attività relative alle informazioni	Ore per settimana	Costo annuale per lavoratore	Risparmi	Incentivo alla produttività per lavoratore	Incentivo alla produttività per azienda
Ricerca	9,5	\$14.250 ¹	5% ²	\$713	0,5 milioni di dollari
Ricreazione di documenti esistenti	3	\$4.500 ¹	20% ³	\$900	0,6 milioni di dollari
TOTALE					\$1.1 milione
Secondo le ipotesi più prudenti, un'azienda con 1.000 dipendenti può ottenere oltre 1 milione di dollari in profitti derivanti dalla produttività					

Figura 2: ROI conservativo per aumenti di produttività basati sull'implementazione di Google Search Appliance

Qui sopra è riportato un semplice scenario che illustra il ROI che è possibile ottenere con le soluzioni di ricerca di Google. In questo esempio, il 70% dei dipendenti di un'azienda sono knowledge worker, ognuno con uno stipendio di 60.000 dollari/l'anno. Il grafico mostra i risparmi sul tempo totale impiegato a cercare e a ricreare i contenuti esistenti. Anche con miglioramenti contenuti, queste modifiche rappresentano un incremento della produttività di oltre 1 milione di dollari l'anno, a fronte di un costo medio di GSA di 15.000 dollari l'anno per un'azienda di queste dimensioni.

Aggiungere complessità al sovraccarico

Oltre a gestire un numero crescente di informazioni, molte organizzazioni devono anche trovare informazioni in fonti e formati complessi: intranet, sistemi di posta elettronica, condivisioni di file, wiki e una gamma di informazioni aziendali, CRM (Customer Relationship Management), ERP (Enterprise Resource Planning) e altre applicazioni. In base a uno studio Gartner, il 66% delle imprese utilizza sei o più archivi di questo genere. Con informazioni distribuite in tanti luoghi diversi, individuarle può essere quasi impossibile, a meno che i dipendenti non sappiano in anticipo esattamente dove cercare. Organizzare queste informazioni e insegnare agli utenti a individuarle e utilizzarle, è un compito del reparto IT che spesso richiede molto tempo.

¹ In base allo stipendio medio di un knowledge worker di 60.000 dollari l'anno (per IDC)

² Ipotesi di risparmio molto prudente del 5% nel tempo dedicato alla ricerca

³ Anche se la ricerca più accurata dovrebbe essere in grado di individuare quasi tutti, se non tutti, i documenti esistenti, si supponga il 20% , per essere cauti

Anche con l'addestramento, tuttavia, queste informazioni possono risultare difficili da individuare – ma, senza di esse, i dipendenti possono avere difficoltà a prendere le decisioni giuste. Non trovare informazioni aziendali ha un costo elevato, che può essere misurato in perdite di opportunità e di profitti. Di conseguenza, la complessità, la confusione e il sovraccarico delle informazioni ha un effetto negativo sull'efficacia dell'azione aziendale e sulla produttività, e tutto si traduce in maggiori costi.

La "Ricerca" viene spesso ritenuta il rimedio per trovare informazioni in più archivi. Invece, la ricerca spesso richiede una ristrutturazione retroattiva prima che i dati preesistenti possano essere identificati e trovati correttamente. La riprogettazione può essere un'attività complessa – che carica frontalmente soluzioni di ricerca di costi anche prima che inizi l'implementazione. Alcune organizzazioni, davanti alla necessità di dover rimappare la loro architettura IT prima di iniziare a installare l'appliance di ricerca, preferiscono attenersi al vecchio metodo di "cercare fino a trovare ciò che si cerca" – e questo, man mano che i dati si accumulano, contribuisce a ridurre ulteriormente la produttività. Ecco perché implementare la piattaforma di ricerca giusta, adattata alle esigenze specifiche dei dati di una organizzazione, è diventato un ruolo critico per molti reparti IT.

Rendimenti elevati da ricerca enterprise di alta qualità

Poiché degli studi IDC mostrano che una ricerca efficace può aiutare a ridurre il 16% di tempo speso a cercare informazioni, la soluzione di ricerca interna giusta può aggiungere valore misurabile ai profitti. La ricerca enterprise di alta qualità può aiutare i dipendenti ad avere più tempo per analizzare le informazioni, prendere decisioni e creare nuovi contenuti utili. Riducendo al minimo le ricerche infruttuose e permettendo ai dipendenti di trovare informazioni memorizzate in diversi archivi, IDC sostiene che le aziende possono praticamente eliminare la necessità di ricreare contenuti esistenti.

Poiché le aziende sono spesso ignare dei costi nascosti associati alle soluzioni di ricerca scelte, quando vengono introdotti dispositivi di ricerca nella loro infrastruttura IT, dovrebbero essere considerati diversi fattori.

Costi anticipati Preparazione o ristrutturazione anticipata dei dati, distribuzione e predisposizione dello spazio, acquisto delle apparecchiature, formazione IT

Costi di allestimento Implementazione effettiva, integrazione, formazione amministrativa; spese di consulenza e di connessione

Costi di esercizio Hardware, archiviazione ed energia; manutenzione annuale, aggiornamenti software, supporto e messa a punto; formazione utente

È importante che le organizzazioni considerino le varie fasi dell'implementazione dell'appliance di ricerca e calcolino i costi diretti e indiretti di ognuna di esse e di come questi incidono sul ROI. Anche se una soluzione di ricerca efficace può far risparmiare ai knowledge worker ore di lavoro ogni mese, lo stesso numero di ore potrebbe essere impiegato dai dipendenti IT per mantenere e gestire la soluzione di ricerca. Questo scambio fra investimento e produttività deve essere compreso appieno per ottenere il miglior ritorno sull'investimento da una soluzione di ricerca efficace.

Rendimento sulle informazioni

Calcolare i costi per l'acquisto, la preparazione e la manutenzione continuativa di una soluzione di ricerca sono passaggi chiave nel calcolare il ROI. Ma chi prende le decisioni deve tenere presente un altro dato importante: il "ritorno sull'informazione" basato sul valore dei dati rilevanti restituiti attraverso la ricerca. La ricerca enterprise

“Uno scarso livello nella ricerca è stato considerato come la causa maggiore di un ridotto utilizzo nelle intranet... Si stima che l’usabilità della ricerca equivale a una percentuale pari al 43% della differenza nella produttività dei dipendenti tra le intranet “migliori” e quelle “peggiori”.”
Usabilità della rete Intranet
Nielsen Norman Group

massimizza il rendimento sulle informazioni restituendo i risultati di cui gli utenti hanno bisogno e che si attendono, senza imporre cambiamenti al modo e al luogo in cui tali informazioni sono archiviate, e senza bisogno di continue messe a punto dei parametri di ricerca per far fronte alle lacune nei risultati offerti agli utenti.

Ricerca Google e ROI

Google Search Appliance (GSA) offre soluzioni di ricerca semplici e ad alto valore per aiutare le aziende a ridurre i costi IT e ottimizzare il ROI. La GSA è progettata per fornire risultati pertinenti, pronti per l’uso, senza nessuna ristrutturazione dei dati, indicizzazione personalizzata o messa a punto. Tutti gli strumenti di Google dispongono dell’intuitiva e potente interfaccia di Google – riconosciuta dagli utenti di tutto il mondo – che riduce al minimo ogni esigenza di formazione sia per il reparto IT sia per gli utenti finali. Un’unità GSA è in grado di indicizzare milioni di documenti da varie fonti e in vari formati, aiutando gli utenti ad accedere a informazioni che sarebbero altrimenti difficili da individuare.

Per semplificare le operazioni e tenere bassi i costi, Google fornisce soluzioni che sono implementate sul posto e includono hardware, software, aggiornamenti di prodotto, assistenza e copertura per la sostituzione del prodotto, a un prezzo unico. Il modello a “prezzo unico” elimina le costose spese annuali di manutenzione e il rischio di impennate dei costi. Per di più, la GSA riduce i costi in virtù di un’implementazione semplificata e tre semplici passaggi per iniziare: connessione della GSA dietro il firewall, collegamento del cavo Ethernet e indicazione degli archivi in cui effettuare le ricerche. L’appliance di ricerca fa il resto, creando un indice master e poi eseguendo periodicamente scansioni incrementali, secondo un calendario personalizzabile, per aggiornare i suoi elenchi. Sebbene questa indicizzazione sia subito pronta per l’uso, offre molti livelli di personalizzazione per soddisfare le esigenze dell’utente.

Le implementazioni di ricerca enterprise tradizionali sono di solito più complicate. Ad esempio, le implementazioni possono includere server web, server di query, server di indicizzazione e server di database, come anche server di gestione delle patch di backup. Tutto ciò normalmente richiede personale dedicato per l’installazione, la formazione e la manutenzione, oltre ai requisiti di alimentazione e archiviazione associati a una installazione complessa (questo case study, in cui viene descritta l’implementazione dell’appliance di ricerca di SharePoint all’interno di Microsoft, mette in evidenza tale complessità: <http://technet.microsoft.com/en-us/library/bb735129.aspx>).

Non è insolito che un’architettura di ricerca tradizionale abbia questo aspetto:

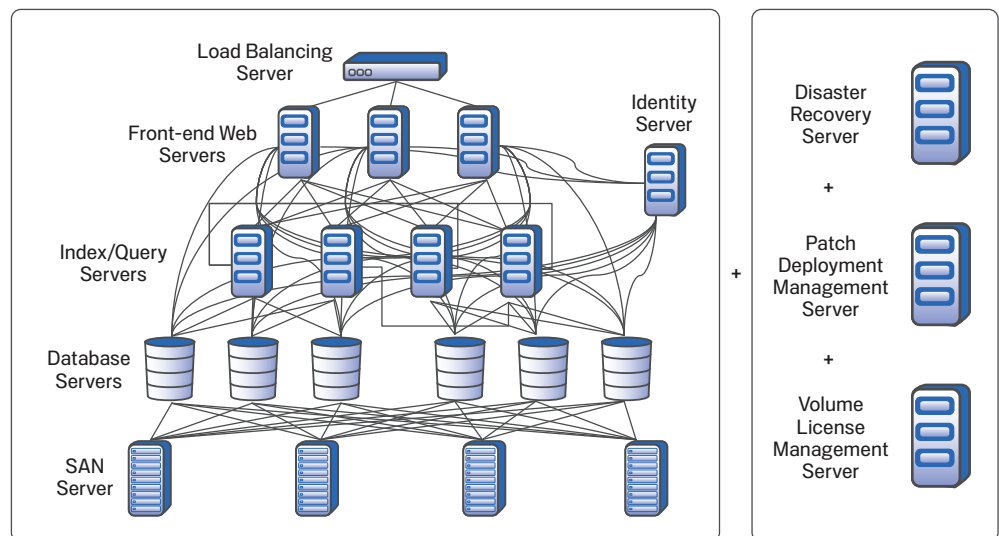


Figura 5: Infrastruttura di ricerca enterprise tradizionale

“Abbiamo sempre un quinto dei dipendenti che si dedica a tempo pieno alla ricerca come avveniva in passato, ma se prima poteva eseguire ricerche su un massimo di 500.000 documenti, oggi abbiamo esteso questo limite a 22 milioni di documenti”.

Sean Powell
Project and Technical Lead
Kimberly-Clark

Si legga il caso di studio completo all'indirizzo www.google.co.uk/enterprise/gsa/success_stories.html

Di converso, Kimberly-Clark ha soddisfatto tutte le sue esigenze di ricerca interna con pochi e semplici dispositivi GSA, ognuno dei quali appare così:



Figura 4 – Google Search Appliance – dieci milioni di documenti in un dispositivo

Mettendo la potenza di Google Search Appliance al servizio delle proprie esigenze di ricerca interna, Kimberly-Clark ha ridotto al minimo la complessità dell'installazione e l'esigenza di avere personale dedicato per assicurare la manutenzione. In pochi giorni, 55.000 dipendenti sono stati in grado di eseguire ricerche in 22 milioni di documenti in tutta la rete intranet aziendale, impiegando meno di un quinto del tempo di lavoro di un addetto IT. Non solo l'unità GSA ha dato risultati altamente produttivi e affidabili per tutti i tipi di contenuti, ma lo ha fatto anche con nessuna formazione per l'utente finale e quasi nessuna manutenzione.

Una unità Google Search Appliance può eseguire ricerche in 10 milioni di documenti simultaneamente. Le configurazioni di GSA sono volte a soddisfare esigenze di ricerca che vanno da 500.000 a 30 milioni di documenti e consentono personalizzazioni per i clienti che desiderano un numero illimitato di documenti. Tali opzioni sono concesse in licenza a vari livelli in base a un semplice dato: il numero di documenti interessati dalla ricerca. Grazie a questa straordinaria architettura, GSA consente alle aziende di aggiungere contenuti senza doversi preoccupare dell'architettura di ricerca sottostante. La licenza di GSA può essere modificata con l'aumentare dei contenuti, a cambiare è solo il livello della licenza. La nuova gamma di documenti viene aggiunta all'indice non modificando in alcun modo la tecnologia sottostante.

Costo totale di proprietà

Le aziende che hanno implementato Google Search Appliance segnalano spesso una drastica riduzione nel costo totale di proprietà (TCO). Ciò è dovuto ai risparmi per hardware e software, alla riduzione dei costi di implementazione, all'efficiente configurazione di un'indicizzazione dei contenuti e alla semplicità della manutenzione. Le soluzioni di ricerca di Google, semplici da implementare e gestire, garantiscono che i profitti ottenuti in un ambito dell'attività non vengono poi negati da sforzi e tempi extra richiesti in un altro ambito.

La tabella seguente mostra il confronto tra il "prima" e il "dopo" di una grande casa farmaceutica con 50.000 dipendenti. Oltre alla riduzione del costo totale di proprietà, Google Search Appliance ha contribuito a migliorare molte metriche, inclusi il tempo di risposta, la connettività e l'utilizzo della ricerca nella rete intranet.

RENDIMENTO SULLE INFORMAZIONI

“Grazie a Google Search Appliance, i nostri dirigenti del reparto vendite impiegano 15 secondi per trovare quello che prima richiedeva 30 minuti di ricerca”.

Jim Cahill
Marketing Communications
Manager, Emerson Process
Management

Accelerazione nell'esecuzione delle attività	Soluzione precedente	Google	Modifica
Tempo di risposta	8-10 sec	< 1 sec	-94%
Query/giorno	1.800	8.200	356%
% di visite intranet con la ricerca	2,7%	5,5%	105%
Miglioramento della qualità decisionale			
Controllo ortografia	No	“Forse cercavi...”	
Elenco telefonico e anagrafica	Ricerca separata	Inclusi	
SAP Enterprise Portal	Ricerca separata	Incluso	
Sito intranet aziendale	Ricerca separata	Incluso	
Desktop	No	Sì, integrata	
Assistenza semplificata all'infrastruttura			
Piattaforma	Server + BEA + Codice	Appliance	
Numero	6 Server	“2 server +2 appliance”	
Ricerca sul sito	Analisi XML	JavaScript	
Ripristino di emergenza	Settimane	Minuti	
Costo			
Licenza	160.000 dollari/anno	\$45.000/anno	-72%

Google ha ridotto i costi della licenza per soluzioni di ricerca del 72%

Figura 8. Metriche effettive di una grande casa farmaceutica

Questa azienda ha ottenuto risparmi diretti nei costi di licenza e di infrastruttura e ha notevolmente migliorato la qualità decisionale per i propri utenti quando questi utilizzavano la ricerca basata su GSA per migliorare l'usabilità della intranet e l'esplorazione dei contenuti.

Il costo totale di proprietà di ciascuna azienda può variare notevolmente in base al fornitore scelto per l'installazione della soluzione di ricerca enterprise. Per comprendere i diversi fattori che influenzano il costo totale di proprietà, si veda il Foglio di lavoro per il confronto dei costi alla fine del documento.

Esperienza utente

Non tutti i motori di ricerca assolvono alle stesse funzioni. Quelli che restituiscono rapidamente i risultati giusti sono quelli che consentono di ottenere i profitti maggiori in termini di produttività dei lavoratori. Gli utenti devono essere in grado di eseguire agevolmente le ricerche in più archivi di contenuti, senza dover ricorrere a un'imponente integrazione tra più sistemi. Per lavorare con la complessità delle informazioni, le soluzioni Google offrono una ricerca estesa che può essere eseguita in tutti gli archivi dei contenuti di un'azienda, dai sistemi SharePoint e Documentum fino alle intranet e ai desktop. Le soluzioni Google sono in grado di coprire ricerche in più di 220 formati di file diversi e si collegano a quasi tutti i tipi di archivi di contenuti.

Oltre alla semplicità di un sistema pronto all'uso offerto da Google, GSA offre anche una gamma di funzioni di ricerca avanzate che migliorano ulteriormente il livello di soddisfazione e di pertinenza della ricerca.

La Ricerca durante la digitazione presenta dinamicamente suggerimenti e completa automaticamente le ricerche

La funzione Risultati unificati restituisce i risultati da una vasta gamma di fonti, siti web, notizie, video e altro, integrandoli tutti in un'unica pagina, indipendentemente dalla fonte

OneBox consente l'esecuzione di ricerche in tutte le fonti e in tutti i formati, contribuendo ulteriormente alla facilità d'uso

“Google Search Appliance ci ha consentito di risparmiare notevoli quantità di tempo ed energie. Il sistema è perfettamente integrato con la nostra infrastruttura IT esistente”.

Mark Troester
Direttore assistenza web
Illinois State University

Quando la ricerca risulta semplice, e i risultati significativi, gli utenti integrano naturalmente la ricerca nelle proprie attività lavorative, semplicemente cercando le fonti e utilizzando le informazioni di cui necessitano. Questa facilità, insieme al semplice modello a basso costo di Google, aumenta l'efficacia della ricerca interna e riduce il costo totale delle operazioni contribuendo all'aumento del ROI.

Esperienza di ricerca personalizzata

Inoltre, Google Search Appliance consente agli amministratori di personalizzare il servizio di ricerca per l'utente utilizzando le funzioni incorporate in GSA quali front-end, KeyMatch e la differenziazione della fonte. Gli amministratori possono pertanto assegnare una rilevanza maggiore ai documenti di progettazione e programmazione per gli ingegneri, e al contempo dare priorità più alta ai documenti pubblicitari o relativi alle vendite per il reparto marketing. I dipendenti possono inoltre iscriversi a servizi di avviso tramite email su argomenti e documenti di proprio interesse e scegliere un aggiornamento orario, giornaliero o settimanale.

I risparmi sui costi diretti e i notevoli miglioramenti nei risultati e nell'utilizzo della ricerca aiutano il personale IT a trarre il massimo dagli investimenti nella ricerca e migliorano il ROI in altre tecnologie, come i portali aziendali, i sistemi di gestione dei contenuti e quelli in tempo reale. In più, la ricerca di alta qualità fornisce un rendimento sulle informazioni di gran lunga superiore consentendo agli utenti di trovare e districarsi tra risultati complicati tramite una sola ricerca, proprio come quando utilizzano la rete.

ROI che si estende all'intera organizzazione

Le soluzioni di ricerca Google possono influire positivamente sulla produttività di quasi tutte le organizzazioni e generare una vasta gamma di profitti aziendali, incluso un aumento del ROI. La soluzione di ricerca opportuna è in grado di generare:

Time to market più rapido:

grazie all'efficace ricerca enterprise le aziende sono in grado di immettere più velocemente i prodotti sul mercato guadagnando milioni o persino centinaia di milioni di dollari. Tali guadagni possono assumere un valore notevole laddove i tempi di immissione sul mercato rappresentano un fattore determinante per i profitti e il successo dell'azienda. In base a un'analisi dettagliata sul ROI pubblicata dalla rivista Specialty Pharma Magazine, “per un prodotto che presenta picchi di vendite di 700 milioni di dollari, i ritardi possono tradursi in 4 milioni di dollari al giorno lavorativo di mancati profitti e 6 milioni di dollari di mancate vendite”.

In base a un sondaggio condotto da AMR Research, il 32% degli intervistati ha indicato “il ritardo dell'immissione sul mercato dei prodotti” come la ragione principale degli errori nel lancio di un nuovo prodotto. Ogni mese di ritardo ha un impatto negativo sul ROI. L'implementazione dei sistemi di ricerca che incrementano la produttività può comportare una riduzione dei tempi di sviluppo complessivo del prodotto e dei costi, nonché tempi più brevi per l'immissione nel mercato, fattore chiave per il fatturato derivante dai prodotti.

Tempismo di risposta ai clienti:

La ricerca di alta qualità può anche migliorare il tempismo di risposta verso i clienti e ridurre i costi di assistenza. La mancanza di una ricerca che possa essere estesa a più sistemi comporta disagi per i dipendenti che offrono assistenza ai clienti, poiché spesso li costringe a passare da un sistema all'altro per cercare le informazioni richieste dal cliente. Ne consegue che spesso risulta difficile trovare le risposte alle domande dei clienti e la risoluzione dei problemi richiede tempi lunghi. La ricerca unificata che si estende a più sistemi consente agli addetti all'assistenza clienti di trovare risposte più rapidamente, riducendo i tempi di gestione delle richieste e aumentando il livello di soddisfazione dei clienti.

“Se avessimo avuto questa soluzione tre anni prima, quando abbiamo avviato il nostro progetto di integrazione dei principali processi della rete, avremmo potuto risparmiare oltre 22 anni di sforzi. ...è la prima volta che riusciamo a fornire dati tangibili in fatto di ROI per un prodotto di gestione delle informazioni, anche escludendo vantaggi indiretti di Google Search Appliance, come la capacità di prendere decisioni informate”.

Dr. Petros Panagiotidis
Business Systems Integration
Vodafone

In base alle ipotesi più prudenti, Google Search Appliance consente di risparmiare annualmente il 2% dei costi di manodopera in un call center, il che equivale a un risparmio significativo.

Maggiore capacità di analisi e condivisione delle informazioni:

I knowledge worker odierni hanno necessità di condividere le informazioni e, per chi esercita la libera professione, aumentare le ore fatturabili, ovunque lavorino. Chi viaggia spesso o lavora da diverse sedi geograficamente lontane tra loro trova più difficoltoso attingere alle informazioni ospitate in ufficio oppure in altri luoghi remoti. La ricerca di alta qualità libera tempo prezioso per chiunque lavori con informazioni aziendali, ma soprattutto nel caso di dipendenti che viaggiano, risulta ancora più sensata quando le persone non hanno a portata di mano i documenti di cui hanno bisogno.

Inoltre, la giusta soluzione di ricerca consente ai lavoratori di accedere alle informazioni “sempre e ovunque” facilitando un utilizzo protetto di documenti interni per la verifica delle informazioni o per l’utilizzo dei contenuti esistenti, rendendo il lavoro più efficiente in ogni circostanza. Le aziende che implementano soluzioni di ricerca di alta qualità come Google Search Appliance possono aumentare considerevolmente il ROI rendendo le informazioni disponibili e di facile consultazione, incrementando così la produttività delle ore fatturabili.

Conclusione

Le soluzioni di ricerca di Google Enterprise offrono un valore garantito e sono in grado di produrre incrementi misurabili e significativi nel ROI. Numerosi vantaggi per l’azienda, inclusa una maggiore produttività, tempi di immissione sul mercato ridotti, minori costi per l’assistenza clienti e aumento delle ore fatturabili possono avere un impatto significativo sui profitti.

Nel considerare i vantaggi che la ricerca di alta qualità è in grado di offrire, è fondamentale che le aziende valutino i vari fattori che determinano il ROI cui aspirano. Non vi sono dubbi sul fatto che la “ricerca”, nel senso proprio del termine, innalzi la produttività dei dipendenti rendendo disponibili e utili le informazioni opportune nei tempi e nei luoghi in cui sono richieste. Ma soprattutto, informazioni pertinenti e di facile accesso possono velocizzare il progetto o i tempi di immissione sul mercato e incrementare l’efficienza dei dipendenti.

Google Search Appliance consente alle aziende di tutte le dimensioni di godere dei vantaggi del ritorno sull’investimento e sulle informazioni, in virtù di una ricerca pertinente e altamente produttiva. Una soluzione di facile utilizzo e manutenzione minima, in grado di ottimizzare il valore delle informazioni aziendali minimizzando i costi. Avendo presenti tutti questi fattori, le organizzazioni che adottano un approccio consapevole nei confronti della ricerca enterprise possono generare vantaggi competitivi costanti e sostanziosi ottenendo ritorni notevoli.

"I nostri rappresentanti dell'assistenza agli ordini sono pieni di risorse, ma nonostante l'ampia base di conoscenze sulla nostra intranet, avevamo bisogno di un mezzo più rapido per trovare il documento giusto nei tempi giusti. Google Search Appliance consente ai nostri rappresentanti di trovare rapidamente le informazioni necessarie nell'intranet e di utilizzarle per rispondere in modo esauriente alla chiamata di un cliente. Abbiamo ridotto i tempi medi di gestione del 18%".
Senior Vice President
di Marketing
Large Telecommunications
Company

Foglio di lavoro per il confronto dei costi

Google fornisce da sempre il più alto livello di pertinenza al costo totale più basso su tutte le soluzioni di ricerca enterprise. Sebbene i costi varieranno in base alla dimensione e alla complessità dell'implementazione, il seguente foglio di lavoro delinea le variabili dei costi che ci si può attendere da Google, Microsoft/Fast e Autonomy:

	Piattaforma Microsoft/FAST	Prezzo stimato	Piattaforma Autonomy	Prezzo stimato	Piattaforma Google	Prezzo stimato
A. Requisiti di software e licenza	Windows Server OS (per server)		Licenza server IDOL in base al numero di documenti		Licenza GSA in base al numero dei documenti (1 milione di documenti, 25.000 dollari l'anno) Connettori INCLUSI	
	Licenza server SharePoint		Licenze utente IDOL (per utente)			
	Licenze con accesso client SharePoint (per utente)		Connettori IDOL (costo aggiunto per connettore)			
	Licenza SQL Server		Funzioni aggiuntive (costo aggiunto per funzioni)			
	Licenza server FAST ESP		• Componenti UI			
	Connettori		• Ricerca audio/video			
			• Più lingue			
B. Hardware	Server di ricerca		Server IDOL		Hardware INCLUSO	N/D
	Server SharePoint					
	Server di indicizzazione					
	Database e archiviazione SAN					
C. Installazione e integrazione	Consultazione implementazione FAST		Consultazione Autonomy		Consultazione partner Google se necessaria	
	Consultazione SharePoint		Consultazione partner			
D. Upgrade e manutenzione	Upgrade tramite Software Assurance		Gli upgrade non sono inclusi		Upgrade INCLUSI	N/D
Profitti		\$		\$		\$

