

Rendement op Informatie verhoog uw ROI met Google Enterprise Search

Hoe de zoekoplossingen van Google in het huidige zakenklimaat een positieve invloed op uw winst kan hebben.



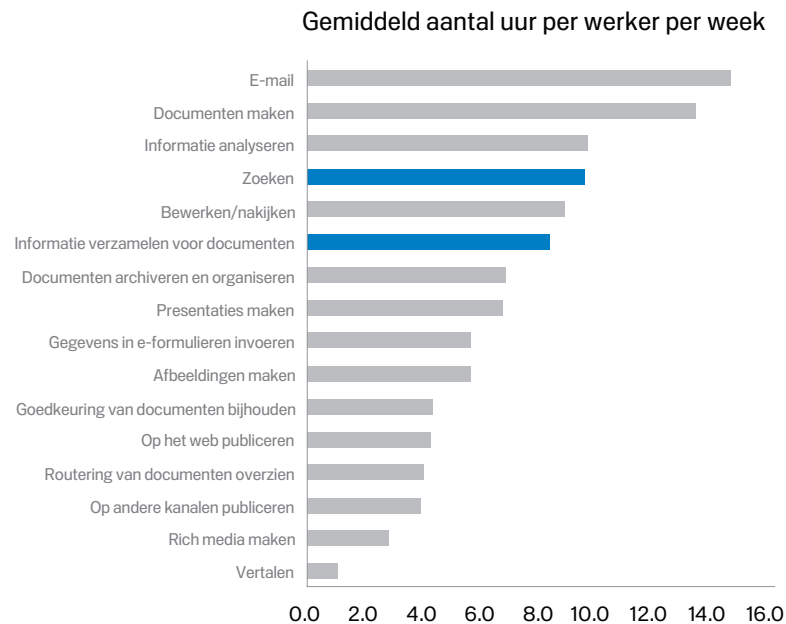
Berekening van het rendement op een hoogwaardig zoekstelsel	4
Complexiteit bij overbelasting	4
Hoog rendement op een hoogwaardig zoekstelsel voor bedrijven	5
Rendement op Informatie	6
De zoekfunctie van Google en de ROI	6
Totale eigendomskosten	8
Gebruikerservaring	9
Op maat gesneden zoekervaring	9
ROI door de hele organisatie heen	10
Conclusie	11
Kostenvergelijkingwerkblad	12

Volgens de IDC werd er in 2006 over de hele wereld 161 miljard gigabytes aan digitale informatie gegenereerd. Dat is ongeveer gelijk aan 12 stapels boeken die elk tot aan de zon reiken – ofwel 3 miljoen keer het volume aan informatie in alle boeken die ooit geschreven zijn.

Bedrijven genereren voortdurend meer bedrijfsinhoud, die ze vervolgens opslaan en gebruiken. Het volume van deze inhoud, en dus de investering die nodig is om de complexiteit te beheren, wordt steeds groter. Toch blijft het beheren en gebruiken van een groot deel van deze inhoud een lastige zaak. Fulcrum Research stelt dat 80% van alle bedrijfsinhoud ongestructureerd is opgeslagen (in Word-documenten en .PDF-bestanden, enzovoort, in plaats van in gestructureerde databases, CRM-systemen, etcetera). Daarnaast beweert Forrester Research dat het inhoudelijk volume ieder jaar 200% toeneemt. Als het zo doorgaat zou het volume van de gegevens die in veel organisaties opgeslagen liggen wel eens een meetbaar punt van 'te veel informatie' kunnen bereiken – met andere woorden, het punt waarop de hoeveelheid informatie niet meer bijdraagt aan de productiviteit, maar deze eerder belemmert. In veel bedrijven is dit al het geval - IT-hulpbronnen raken overbelast en de meeste kenniswerkers hebben er moeite om bedrijfsinformatie op te sporen en te gebruiken.

'Informatie-overbelasting' is een realiteit voor veel organisaties en werknemers. Gelukkig kan een effectief zoekstelsel voor bedrijven mensen helpen om die realiteit navigeerbaar te maken door hen de informatie te verschaffen die ze nodig hebben om sneller beslissingen te kunnen nemen en op een productievere manier bezig te zijn.

Opslag is niet de enige moeilijkheid met een overdaad aan informatie: het is ook een uitdaging om mensen te helpen om deze zee van gegevens navigeerbaar te maken. Voor marketingmanagers, IT-programmeurs, wetenschappelijke medewerkers of andere medewerkers die met bedrijfsinformatie omgaan, is het van essentieel belang voor hun productiviteit om de juiste informatie te vinden, te begrijpen en te kunnen gebruiken.



Figuur 1 Tijd besteed aan Informatietaken Bron: IDC

Dit geeft aan dat er per week wel 9,5 wordt gezocht en nog eens 8,3 uur aan het verzamelen van informatie. Bovendien wordt er volgens de IDC 3 uur per week besteed aan het opnieuw maken van inhoud die al bestaat (niet hierboven aangegeven). Door deze ondoelmatigheden besteden kenniswerkers slechts een klein gedeelte van hun tijd aan productieve taken, zoals het maken van nieuwe inhoud of het analyseren van informatie.

Een organisatie met 1.000 werknemers kan \$ 1 miljoen per jaar ofwel \$ 2.700 per dag aan verspilde werknemerskosten besparen. In dat geval is een zoekoplossing van \$ 15.000, zoals de Google Search Appliance, al rendabel.

Berekening van het rendement op een hoogwaardig zoekstelsel

Een eenvoudige berekening kan organisaties inzicht geven in de mogelijke ROI van een effectief zoekstelsel van Google:

$$(\text{aantal werknemers}) \times (\text{gemiddeld jaarsalaris}/2080 \text{ uur}) \times (\text{bespaarde uren/werknemer}) = \$ \text{totale productiviteitsbesparing/jaar}$$

Let wel dat deze formule alleen de ROI voor bespaarde tijd berekent. Het houdt geen rekening met een mogelijke stijging van de inkomsten bijvoorbeeld doordat producten sneller op de markt worden gebracht.

De IDC schat het percentage van zoektijd dat wordt bespaard door het gebruik van een hoogwaardig zoekstelsel voor bedrijven op 53,4%, maar zelfs een vermindering van 10% aan verloren tijd kan al tot aanzienlijke resultaten leiden.

Voorbeeld

1.000 werknemers

70% kenniswerkers

\$ 60.000 gemiddeld salaris (incl. werknemersverzekeringen)

Totale salariskosten kenniswerkers: 700 x \$ 60.000 = \$ 42 miljoen

Verhoogde productiviteit met Search

Informatietaak	Aantal uren per Week	Jaarlijkse kosten per werker	Besparing	Productiviteitsverhoging voor de werker	Productiviteitsverhoging voor het bedrijf
Zoeken	9,5	\$ 14.250 ¹	5% ²	\$ 713	\$ 0,5 miljoen
Bestaande documenten	3	\$ 4.500 ¹	20% ³	\$ 900	\$ 0,6 miljoen
Totaal					\$1,1 miljoen

Zelfs met zeer conservatieve veronderstellingen kan een bedrijf met 1.000 werknemers op een productiviteitsverhoging van 1 miljoen rekenen.

Figuur 2: conservatieve ROI voor productiviteitsverbeteringen gebaseerd op de implementatie van de Google Search Appliance.

Het bovenstaande is een eenvoudig voorbeeld waarin wordt geïllustreerd wat voor ROI er met een zoekoplossing van Google kan worden bereikt. 70% van de werkers in dit voorbeeld zijn kenniswerkers die elk \$ 60.000/jaar verdienen. De tabel geeft aan hoeveel tijd wordt bespaard op het zoeken en opnieuw maken van bestaande inhoud. Zelfs met een kleine verbetering is goed voor een productiviteitsverhoging van meer dan \$ 1 miljoen per jaar, terwijl de GSA gemiddeld slechts \$ 15.000 per jaar kost voor een bedrijf van deze omvang.

Complexiteit bij overbelasting

Naast het beheren van accumulerende informatie moeten de meeste organisaties ook informatie zien te vinden in uiteenlopende, complexe bronnen en formaten: intranet, emailsystemen, bestandsshares, wiki's en allerlei toepassingen voor bedrijfskennis, Customer Relationship Management (CRM), Enterprise Resource Planning (ERP), enzovoort. Volgens een onderzoek van Gartner gebruikt 66% van de bedrijven zes of meer dergelijke archiefbewaarplaatsen. Met informatie op zoveel verschillende plaatsen is het bijna onmogelijk om iets te vinden, tenzij de werker van tevoren al weet waar ze moeten zoeken. Het is vaak een tijdrovende taak voor

¹ Gebaseerd op een gemiddeld kenniswerkersalaris van \$ 60.000 per jaar (volgens de IDC)

² Ga uit van een zeer conservatieve besparing van een vermindering van slechts 5% in de uitgespaarde zoektijd.

³ Hoewel een goed zoekstelsel vrijwel alle bestaande documenten zou moeten vinden, gaan we van een zeer conservatieve 20% uit.

IT-werkers om deze informatie te rangschikken en om uit te leggen aan gebruikers hoe ze deze informatie kunnen vinden en gebruiken.

Zelfs met training kan deze informatie echter moeilijk te vinden zijn – maar zonder de informatie is het moeilijk voor werkers om de juiste beslissingen te nemen. Het niet kunnen vinden van bedrijfsinformatie heeft consequenties – die gemeten kunnen worden in gemiste kansen en verminderde inkomsten. Complexiteit, ongeorganiseerdheid en overbelasting van informatie hebben dus een direct negatief effect op bedrijfseffectiviteit en productiviteit, wat allemaal wordt weerspiegeld in de kosten.

De zoekfunctie wordt veelal gezien als de aangewezen manier om informatie in verschillende archiefbewaarplaatsen op te sporen. Maar voor de implementatie van de zoekfunctie moet vaak het hele systeem op de schop voordat gegevens uit oudere bestanden geïdentificeerd en gevonden kunnen worden. Dit soort re-engineering is vaak een complexe zaak die de zoekoplossingen met aanloopkosten belast nog voor ze in gebruik zijn genomen. Sommige organisaties houden het bij de 'zoek tot je het vindt'-methode wanneer ze zich realiseren dat ze hun hele IT-architectuur opnieuw in kaart moeten brengen voor ze de zoekfunctie kunnen installeren. Dit is begrijpelijk, maar het leidt wel tot een blijvende productiviteitsvertraging, vooral naarmate de informatie zich blijft ophopen. Daarom is het implementeren van het juiste zoekplatform, aangepast aan de unieke gegevensbehoeften van elke organisatie, zo'n belangrijke taak voor veel IT-afdelingen.

Hoog rendement op een hoogwaardig zoekstelsel

Gezien het feit dat IDC studies aangeven dat een effectief zoekstelsel een vermindering van 16% teweeg kan brengen in de tijd die wordt besteed aan het zoeken naar informatie, kan een geschikte interne zoekoplossing een meetbare waarde aan de inkomsten bijdragen. Een hoogwaardig zoekstelsel voor bedrijven kan werkers meer tijd geven om informatie te analyseren, beslissingen te nemen en bruikbare nieuwe inhoud te maken. De IDC stelt dat organisaties bestaande inhoud vrijwel niet meer opnieuw hoeven te maken door niet-succesvolle zoekopdrachten tot een minimum te beperken en werkers in staat te stellen om informatie in verschillende archiefbewaarplaatsen te vinden.

Omdat organisaties zich vaak niet bewust zijn van de verborgen kosten die hun uitverkoren zoekoplossing met zich meebrengt, zijn er een aantal factoren waar rekening mee moet worden gehouden wanneer organisaties een zoekfunctie aan hun IT-systeem willen toevoegen.

Aanloopkosten Voorbewerking of re-engineering van gegevens, het toewijzen van ruimte, de voorbereiding, de aankoop van apparatuur, IT training

Instelkosten Ingebruikname, integratie, administratieve training; voorlichtingskosten en aansluitingskosten

Lopende kosten Aanvullende hardware, opslag and vermogen; jaarlijks onderhoud, software upgrades, bijstand and bijstelling; gebruikerstraining

Het is van belang voor organisaties om rekening te houden met de verschillende installatiefasen van een zoekfunctie, en om de directe en indirecte kosten van iedere fase af te wegen en te bedenken hoe deze de ROI zullen beïnvloeden. Hoewel een effectief zoekstelsel kenniswerkers een aantal uur per maand zou kunnen besparen, kan het ook zijn dat het een IT-werker net zoveel uur per maand gaat kosten om de zoekoplossing te onderhouden en te beheren. Er moet duidelijkheid bestaan over de voor-/nadelen van de investering met betrekking tot de productiviteit om zodoende het beste rendement op de investering te behalen door middel van een effectief zoekstelsel.

“Een slechte zoekfunctie wordt als de belangrijkste oorzaak beschouwd voor de verminderde bruikbaarheid van de intranetsites die we hebben gezien. . . Bruikbaarheid van de zoekfunctie was verantwoordelijk voor een verschil van 43% in werknemersproductiviteit tussen de beste en de slechtste intranetsites.”
 Intranet Usability
 Nielsen Norman Group
 (Intranet Bruikbaarheid
 Nielsen Norman Groep)

Rendement op informatie

Uitrekenen hoeveel een zoekstelsel gaat kosten, voorbereiding en doorgaand onderhoud zijn de eerste belangrijke stappen in het berekenen van de ROI. Maar besluitvormers moeten ook rekening houden met een ander belangrijk gegeven: het ‘rendement op de informatie’ gebaseerd op de waarde van bruikbare gegevens verkregen door middel van een zoekopdracht. Een hoogwaardig zoekstelsel voor bedrijven resulteert in een zo hoog mogelijk rendement op de informatie door steeds die resultaten te produceren die gebruikers nodig hebben en waar ze op rekenen, zonder dat er eerst veranderingen gemaakt moeten worden in hoe en waar die informatie wordt opgeslagen, en zonder dat IT-medewerkers steeds de zoekparameters moet bijstellen vanwege gaten in de gebruikersresultaten.

De zoekfunctie van Google en de ROI

De Google Search Appliance (GSA), Google biedt eenvoudige, hoogwaardige zoekoplossingen die organisaties in staat stellen om de IT-kosten te reduceren en de ROI zoveel mogelijk te verhogen. De GSA is erop afgestemd om meteen na installatie bruikbare resultaten te leveren, zonder dat er bewerking van gegevens, indexering op maat of bijstelling nodig is. Alle zoekfuncties Google maken gebruik van de bekende, krachtige Google-interface – bekend bij gebruikers overal ter wereld – waardoor training voor IT-personeel en eindgebruikers tot een minimum kan worden beperkt. Een GSA-unit kan miljoenen documenten van verschillende inhoudsbronnen en formaten indexeren, waardoor de gebruikers naar informatie kunnen navigeren die anders mogelijk maar moeilijk vindbaar is.

Om alles eenvoudig te houden en de kosten te drukken, biedt Google oplossingen die op locatie kunnen worden geïnstalleerd, inclusief hardware, software, productupgrades, technische ondersteuning en productvervangingsdekking. Dit “one price”-model doet af met jaarlijkse onderhoudskosten en mogelijke kostenoverschrijding. Wat meer is, de GSA vermindert de kosten door middel van een gestroomlijnde inzet en doordat het zoekstelsel geactiveerd kan worden in 3 eenvoudige stappen: de GSA inpluggen achter de firewall, een Ethernet-kabel aansluiten, en aangeven welke archiefbewaarplaatsen de appliance moet doorzoeken. De search appliance doet de rest door een hoofdindex te maken en vervolgens automatisch af en toe, volgens een op maat gemaakt tijdschema, alle bronnen incrementeel af te zoeken om de beschikbare resultaten te vernieuwen. Hoewel deze indexering meteen werkt, kan het ook op verschillende manieren worden aangepast aan de gebruiker.

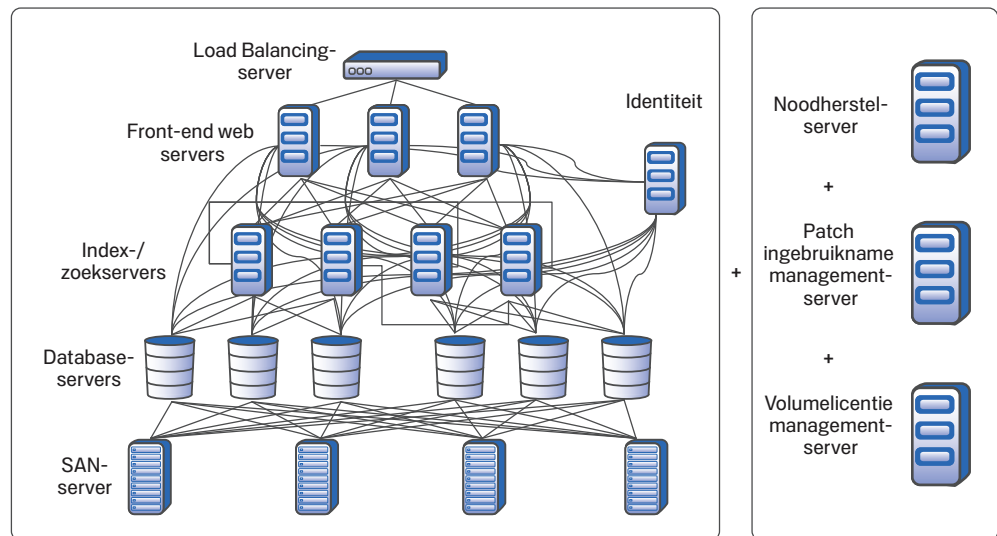
Het inzetten van traditionele zoeksystemen is vaak een stuk gecompliceerder. Dergelijke systemen moeten soms bijvoorbeeld ingezet worden met front-end web servers, zoekopdracht servers, index servers, and database servers, of zelfs met programmawijziging management of backup servers. Dit betekent vaak full-time personeel voor installatie, training, en doorgaand onderhoud, plus de vereisten voor opslag en vermogen die gepaard gaan met een complexe installatie (Deze casestudy, die de installatie van het SharePoint-zoekstelsel voor Microsoft weergeeft, illustreert de complexiteit: <http://technet.microsoft.com/en-us/library/bb735129.aspx>).

"We hebben nog steeds dezelfde eenvijfde fulltime werknemer voor zoekopdrachten, maar deze kan nu 22 miljoen in plaats van 500.000 documenten doorzoeken."

Sean Powell
Hoofd Projecten en Technische Dienst Kimberly-Clark

U kunt de volledige casestudy lezen op www.google.nl/enterprise/gsa/kimberlyclark.html

Een traditionele zoekarchitectuur ziet er vaak als volgt uit:



Figuur 5: Traditionele infrastructuur voor een bedrijfszoekstelsel

Kimberly-Clark loste daarentegen het hele interne zoekprobleem op met een paar eenvoudige GSA boxes, die er zo uitzien:



Figuur 4 - Google Search Appliance - tien miljoen documenten in een box

Toen Kimberly-Clark de capaciteiten van de Google Search Appliance begon toe te passen op hun interne zoeksituatie, minimaliseerden ze zowel de complexiteit van hun zoekinstallatie als de IT-resources die nodig waren voor het onderhoud. Binnen een paar dagen waren 55.000 werknemers in staat om 22 miljoen documenten op het intranet van het bedrijf te doorzoeken, waarbij ze minder dan een vijfde van de tijd van het IT-personeel in beslag namen. Niet alleen leverde de GSA productieve, betrouwbare zoekresultaten uit alle media, deze resultaten werden bereikt zonder training voor eindgebruikers en vrijwel zonder onderhoud.

Een Google Search Appliance kan 10 miljoen documenten doorzoeken. GSA-configuraties hebben het vermogen om 500.000 tot 30 miljoen documenten te doorzoeken, en klanten kunnen configuraties instellen voor een onbeperkt aantal documenten. Deze opties zijn onderhevig aan licentieniveaus, die zijn gebaseerd op één het aantal doorzochte documenten. En de unieke GSA-architectuur stelt organisaties in staat om inhoud toe te voegen zonder dat ze zich zorgen hoeven te maken over de onderliggende zoekarchitectuur. Naarmate deze inhoud toeneemt kan de GSA-licentie worden aangepast zodat alleen het licentiepunt verandert. De vergrootte documentenomvang wordt aan de index toegevoegd, maar de onderliggende technologie blijft hetzelfde.

“Met de Google Search appliance kost het ons leidinggevend verkooppersoneel slechts 15 seconden om iets te vinden waar ze vroeger 30 minuten mee kwijt waren.”
 Jim Cahill
 Marketing
 Communicatiemanager,
 Emerson Procesmanagement

Totale eigendomskosten

Bedrijven die de Google Search Appliance gebruiken zeggen vaak dat ze een drastische vermindering zien in de TCO – total cost of ownership (totale eigendomskosten). Dit is te danken aan hardware en software kostenbesparing, lagere inzetkosten, een efficiënte inhoudsindex configuratie, en eenvoudig doorgaand onderhoud. Google zoekoplossingen zijn makkelijk in te zetten en te gebruiken, en ze zorgen ervoor dat de vooruitgang die in een bedrijfsafdeling wordt geboekt niet teniet wordt gedaan door de extra tijd en moeite die vereist wordt in een andere afdeling.

De onderstaande tabel laat een “voor” en “na” vergelijking zien van een groot farmaceutisch bedrijf met 50.000 werknemers. De Google Search Appliance draagt niet alleen bij aan een verlaagd TCO, maar ook aan een verbeterde metriek, zoals reactietijd, verbeterde connectiviteit, and intranet zoekgebruik.

Versnelde Tijd-tot-Taak	Vroegere oplossing	Google	Change
Reactietijd	8-10 sec	< 1 sec	-94%
Zoekopdrachten/dag	1.800	8.200	356%
% intranet bezoeken met zoekopdracht	2,7%	5,5%	105%
Verhoogde besluitkwaliteit			
Spellcheck	Nee	“Bedoelde u . . .”	
Telefoonboek en Wie is wie	Aparte zoekopdracht	Inbegrepen	
SAP bedrijfsportaal	Aparte zoekopdracht	Inbegrepen	
Bedrijfsintranet site	Aparte zoekopdracht	Inbegrepen	
Desktop	Nee	Ja - geïntegreerd	
Infrastructuurondersteuning stroomlijnen			
Platform	Server + BEA + Code	Toepassing	
Aantal	6 Servers	“2 Servers +2 Appliances”	
Site zoekopdracht	Parse XML	JavaScript	
Ramp herstel	Weken	Minuten	
Kosten			
Zoeklicentie	\$160.000/jaar	\$ 45.000/jaar	-72%
Google verminderde de licentiekosten met 72%			

Figuur 8: Daadwerkelijke metriek van een groot farmaceutisch bedrijf

Door het GSA-zoeksysteem aan te wenden om de bruikbaarheid van het intranet en de inhoudsnavigatie te verbeteren, verwezenlijkte dit bedrijf een directe besparing in infrastructuur- en licentiekosten en een aanmerkelijk verbeterde beslissingskwaliteit voor hun gebruikers.

De totale eigendomskosten kunnen per bedrijf sterk variëren. Het hangt af van de leverancier die ze kiezen om het zoeksysteem te installeren. Voor meer informatie over de verschillende factoren die de totale eigendomskosten beïnvloeden, verwijzen we u naar het eind van dit document.

“De Google Search appliance heeft ons enorm veel tijd en moeite bespaard. Het systeem is naadloos met onze bestaande IT-infrastructuur geïntegreerd.”

Mark Troester
Directeur van Web Support
Illinois State University

Gebruikerservaring

Niet alle zoekmachines zijn gelijk geschapen. De machines die geschikte resultaten vinden voor zoekopdrachten, zullen de werkproductiviteit het meest verhogen. Gebruikers moeten naadloos verschillende archiefbewaarplaatsen kunnen doorzoeken zonder dat er eerst van alles gedaan moet worden aan systeemintegratie. Voor complexe informatie bieden de oplossingen van Google geavanceerde zoekmogelijkheden voor alle opslagplaatsen van een organisatie, van SharePoint- en Documentum-systemen tot desktops en intranetsites. Met de oplossingen van Google kunt u meer dan 220 verschillende bestandformaten doorzoeken. Bovendien kunnen in bijna elk type archiefbewaarplaats worden ingeplugd.

Naast het “meteen bruikbaar” gemak van Google zoeksystemen voor bedrijven biedt GSA ook “geavanceerd zoeken” functies die tot nog meer bruikbaarheid en tevredenheid leiden.

Zoek terwijl je typt biedt op een dynamische wijze suggesties en maakt automatisch zoekopdrachten af.

Eenvormige resultaten levert resultaten van vele verschillende bronnen – websites, nieuws, video, and nog meer – en brengt ze allemaal samen op een bladzij, ongeacht de bron.

OneBox maakt het mogelijk om te zoeken in alle mogelijke formaten, wat het gebruik nog makkelijker maakt.

Wanneer het zoeken makkelijk gaat – en de resultaten zinvol zijn – nemen mensen het zoeken vanzelfsprekend op in hun dagelijks bedrijfsgedrag, en wordt het opzoeken van een bron en het gebruik van de benodigde informatie een gewone zaak. Dit gemak, in combinatie met het eenvoudige en aantrekkelijk geprijsde model van Google, verhoogt de effectiviteit van interne zoekopdrachten en reduceert de totale bedrijfskosten, wat tot een hogere ROI leidt.

Op maat gesneden zoekervaring

De Google Search appliance kan door de beheerder worden aangepast aan de gebruiker door ingebouwde GSA-opties te gebruiken, zoals front-ends, Key Matches en source-instelling. Zo kan de beheerder meer gewicht toekennen aan code- of ontwerpdocumenten, en een hogere prioriteit geven aan verkoop- of reclamedocumenten voor marketinggebruikers. Werknemers kunnen ook ‘Signaleringen’ gebruiken door zich op te geven voor e-mailsignaleringen over onderwerpen en documenten die van belang kunnen zijn. Ze kunnen ervoor kiezen om eens per uur, dagelijks, of wekelijks signaleringen te ontvangen.

Directe kostenbesparingen en duidelijke verbeteringen in de bruikbaarheid van het zoekstelsel maken het mogelijk voor IT om hun investering in het zoekstelsel zoveel mogelijk uit te buiten en verbeteringen aan te brengen in de ROI en andere technologie, zoals bedrijfsportalen, inhoudsbeheerssystemen, and real-time systemen. Bovendien biedt een hoogwaardig zoekstelsel een veel beter rendement op de informatie, doordat het gebruikers in staat stelt om complexe resultaten te vinden en te begrijpen via het uitvoeren van één zoekopdracht – zoals ze gewend zijn op het web.

“Als we deze oplossing drie jaar geleden hadden gehad, toen we met ons integratieproject begonnen, hadden we meer dan 22 manjaren aan moeite bespaard. We zijn nu voor het eerst in staat om meetbare ROI-gegevens te leveren voor informatieproducten, zelfs als we de ‘zachte’ voordelen van de Google Search Appliance, zoals een gefundeerde besluitvorming, niet meerekenen.”

Dr. Petros Panagiotidis
Business Systems Integration
Vodafone

ROI door de hele organisatie heen

De zoekoplossingen van Google kunnen een positieve invloed hebben op de productiviteit van bijna elke organisatie en een drijfveer vormen achter allerlei positieve bedrijfsresultaten – zoals een verhoogd ROI. De juiste oplossing kan resulteren in het volgende:

Sneller op de markt brengen

Door een effectief zoekstelsel te gebruiken, kunnen bedrijven producten sneller op de markt brengen, wat leidt tot een rendement van miljoenen of zelfs honderden miljoenen dollars. Dit rendement is vooral van belang voor industrieën waar de doorlooptijd een beslissende rol speelt in de winst en het bedrijfssucces. Volgens een gedetailleerde ROI-analyse in Specialty Pharma Magazine “kan een vertraging voor een product met een maximum verkoopwaarde van \$ 700 miljoen oplopen tot een winstverlies van \$ 4 miljoen per dag en een omzetverlies tot \$ 6 miljoen.

Volgens een onderzoek van AMR Research koos 32% van de ondervraagden “producten laat op de markt” als de belangrijkste reden voor het niet aanslaan van een nieuw product op de markt. Iedere maand van uitstel voor een product heeft een negatief effect op de ROI. Het inzetten van zoeksystemen die de productiviteit verhogen kan ertoe bijdragen dat productontwikkeling minder tijd en geld kost en dat het product sneller op de markt gebracht kan worden, wat een belangrijke factor is voor productinkomsten.

Verbeterde klantgerichtheid

Een hoogwaardig zoekstelsel kan ook klantgerichtheid in de hand werken en de kosten van de klantenondersteuning reduceren. Zonder een zoekstelsel waarmee ze verschillende systemen kunnen doorzoeken, moeten ondersteuningswerknemers tijdens een telefoongesprek met een klant van het ene naar het andere systeem schakelen. Dit heeft als resultaat dat het vaak moeilijk is om antwoorden te vinden op de vragen van klanten en dat problemen vaak pas na lange tijd worden opgelost. Met een centraal zoekstelsel dat over meerdere systemen gaat, kunnen ondersteuningsmedewerkers sneller antwoorden vinden, wat leidt tot kortere gesprekken en grotere klanttevredenheid.

Gebaseerd op een conservatief uitgangspunt kan de Google Search appliance de jaarlijkse kosten van een belcentrale 2% verminderen, wat een behoorlijke besparing is.

Verbeterd vermogen om informatie te analyseren en te delen

Hedendaagse kenniswerkers moeten informatie kunnen delen en, in dienstverlenende praktijken, hun facturable uren kunnen vermeerderen – waar ze ook werken. Voor mensen die vaak op reis zijn of die op verschillende arbeidsplaatsen werken is het vaak geen sinecure om toegang te krijgen tot de kennisgeheugens die zich bevinden in thuishokantoren of andere op afstand gelegen locaties. Een hoogwaardig zoekstelsel geeft mensen die met bedrijfsinformatie werken meer tijd om aan andere dingen te werken, maar voor werknemers die op reis zijn en niet even een document kunnen oppakken, is het helemaal een logische oplossing.

Bovendien zorgt de juiste oplossing ervoor dat werknemers altijd en overal gebruik kunnen maken van informatie, wat het makkelijker maakt voor mensen om op een beveiligde manier interne documenten te gebruiken om informatie na te gaan of bestaande inhoud als springplank voor andere dingen te gebruiken, wat de efficiëntie in de hand werkt. Bedrijven die een hoogwaardig zoekstelsel als de Google Search Appliance gebruiken, kunnen hun ROI meetbaar verhogen door ervoor te zorgen dat de kennis eenvoudig is te vinden en te gebruiken, waardoor de productiviteit van de facturable uren wordt verhoogd.

Conclusie

Google Enterprise Search heeft zijn waarde bewezen en kan een zinvolle, meetbare verhoging van de ROI teweegbrengen. Talloze bedrijfsvoordelen, zoals een verhoogde productiviteit, een verminderde looptijd, lagere ondersteuningskosten en meer facturabele uren, kunnen een behoorlijke positieve invloed hebben op de winst.

Het is van belang voor organisaties die erover denken om een hoogwaardig zoekstelsel op hun arbeidsplaats in te zetten om de verschillende factoren af te wegen die invloed hebben op de gewenste ROI. Er is geen twijfel mogelijk dat een zoekfunctie werknemerproductiviteit verhoogt door de juiste kennis beschikbaar en bruikbaar te maken wanneer en waar deze nodig is. Bovendien kan nuttige, vindbare informatie de looptijd van een project of een product versnellen en de efficiëntie van de werknemers vergroten.

Met de Google Search Appliance kunnen zowel grote als kleine bedrijven profiteren van het rendement op de investering en de informatie door middel van een buitengewoon productief zoekstelsel – een oplossing die weinig onderhoud vergt, gemakkelijk te gebruiken is en die de waarde van bedrijfsinformatie optimaliseert en tegelijkertijd de kosten tot een minimum beperkt. Met al deze factoren ter overweging kunnen organisaties die geïnformeerd te werk gaan wat betreft het kiezen van een zoekstelsel een aanzienlijk en blijvend concurrentievoordeel behalen en meetbare rendementen verwezenlijken.

“Onze ondersteuningsmedewerkers voor bestellingen zijn zeer vindingrijk, maar zelfs met de uitgebreide kennisbank op ons intranet hadden we toch nog behoefte aan een snelle manier om het juiste document op het juiste moment op te sporen. Het is duidelijk dat de Google Search Appliance onze medewerkers in staat stelt om de benodigde informatie snel op ons intranet te vinden en deze te gebruiken om de klant een grondig antwoord te geven. Ieder gesprek met een klant duurt nu gemiddeld 18% korter.”

Senior Vice President
Marketing Groot
Telecommunicatie Bedrijf

Kostenvergelijking Werkblad

Op het gebied van zoeksystemen voor bedrijven heeft Google altijd de meest bruikbare resultaten geleverd tegen de laagste exploitatiekosten. Hoewel de kosten kunnen variëren, afhankelijk van de omvang en complexiteit van de implementatie, biedt het onderstaande werkblad een overzicht van de kostvariabelen die u kunt verwachten van Google, Microsoft/Fast en Autonomy:

	Microsoft/ FAST Platform	Geschatte prijs	Autonomy- platform	Geschatte prijs	Google- platform	Geschatte prijs
A. Software en Licentie vereisten	Windows Server OS (per server)		IDOL- serverlicentie op basis van het aantal documenten		GSA-licentie op basis van het aantal documenten (1 miljoen documenten - \$ 25.000/ jaar)	
	Share Point- serverlicentie		IDOL-gebruik- erslicenties (per gebruiker)			
	SharePoint Client Acces- slicenties (per gebruiker)		IDOL- connectors (extra kosten per verbinder)			
	SQL- serverlicentie		Invoegopties (extra kosten per optie)			
	FAST ESP- server licentie		• UI Onderdelen			
	Connectors		• Audio/Video Zoekopdracht			
			• Meerdere talen			
B. Hardware	Zoekservers		IDOL-servers		Hardware inbegrepen	N.v.t.
	SharePoint- servers					
	Index Servers					
	SAN Opslag en Databases					
C. Installatie en integratie	FAST voorlichting bij implementatie		Autonomy- voorlichting		Google Partner- voorlichting indien gew- enst	
	SharePoint- voorlichting		Partnervoorli- chting			
D. Upgrade en onder- houd	Upgrades via Software Assurance		Upgrades zijn niet inbegrepen		Upgrades inbegrepen	N.v.t.
Winst		\$		\$		\$

