

Xerox kopierer andre virksomheders succes med virksomhedssøgning med Google Search Appliance



Overblik

Det ønskede de at opnå

- Implementere en søgeløsning, der ikke kostede for meget, og som kunne hjælpe salgsteamet med at finde det indhold, de skulle bruge i deres arbejde

Det gjorde de

- Integrerede Google Search Appliance med deres intranet

Det opnåede de

- Reducerede vedligeholdelsen af søgeløsningen til stor set nul
- Øget brugertilfredshed med søgeløsningen

Business

Som udbyder af et innovativt udvalg af farve- og sort/hvid-digitalprintere, digitale trykmaskiner, multifunktionsenheder og digitale kopimaskiner samt et bredt udvalg af tjenester, løsninger og software er Xerox Corporation global brancheleder inden for dokumenthåndtering. Xerox har som mission at hjælpe deres kunder med at finde bedre måder at udføre et fantastisk arbejde på og er banebrydende inden for dokumentteknologier, -produkter og -tjenester, der giver bedre arbejdsprocesser og forretningsmæssige resultater.

Udfordring

Xerox Office Group ligger i Wilsonville, Oregon, og har over 1.100 ansatte. Gruppens intranet rummer tusinder af PDF-filer og HTML-filer og et mindre antal Microsoft Office-dokumenter, som alle hostes på én Solaris-server med Apache.

I et år havde de brugt et lokalt baseret kategoriseringssystem, der gav ekstremt dårlige søgeresultater. De fik stigende antal klager fra salgsteamet, der ikke tilstrækkelig hurtigt kunne finde deres vigtige salgsmateriale, som f.eks. rabatter og aktuelle kampagner, og Chris Smith, der er ledende internettekniker for Office Group hos Xerox, gik derfor i gang med at finde en anden søgeløsning.

"Jeg evaluerede andre søgeløsninger end Googles", siger Chris Smith. "De var meget dyre og krævede en del konfigurationstid og løbende vedligeholdelse for it-afdelingen, og vi skulle også finde en server at hoste løsningen på. Vi havde et meget lille budget at gøre godt med, og jeg skulle finde en omkostningseffektiv løsning, der ikke krævede en større indsats".

"Google havde det hele. Den var omkostningseffektiv og nem at bruge. Den krævede ingen yderligere ressourcer at implementere. Det virkede simpelthen direkte fra æsken."

– Chris Smith, Lead Internet Technologist

Løsning

De lave omkostninger og den nemme implementering, som Google Search Appliance tilbyder, overbeviste Chris Smith.

"Google havde det hele, siger Chris Smith, "Den var omkostningseffektiv og nem at bruge. Det tog mig ca. en halv dag at gennemgå vores documentsamling, og resten af dagen brugte jeg på at tilpasse søgesidernes udseende til Xerox's branding. Det tog ikke længere tid at få det hele op at køre. Det krævede ingen yderligere ressourcer at implementere løsningen. Den virkede simpelthen direkte fra æsken, siger han.

Chris Smith var også glad for, at Google Search Appliance ikke krævede oplæring af brugerne, og bemærker "Vores medarbejdere var allerede vant til at bruge Google til websøgning. Vi satte simpelthen søgefeltet i hjørnet af websiden, og lod teamet gå i gang med at bruge det.

Om Google Search Appliance

Med Google Search Appliance (GSA) kan din virksomhed bruge samme søgeoplevelse, som millioner af internetbrugere kender i forvejen, med specifikke forbedringer og tilpasningsmuligheder til virksomheden, som gør det nemmere og mere intuitivt at søge. GSA er klar til at indeksere det meste af virksomhedens indhold "direkte fra boksen" og gør derfor søgemaskinen på din virksomheds intranet eller website til et system, der er ligeså relevant og pålideligt som Googles – og ligeså nemt at bruge.

Få flere oplysninger på:

www.google.com/enterprise/search

Fordele

"Den største overordnede fordel er, at der ikke er nogen løbende vedligeholdelse", siger Chris Smith. "Vi behøvede på intet tidspunkt at ringe til support, fordi vi slet ikke havde nogen problemer. Det har været en stor gevinst for os."

Ligeså vigtigt er det, at Google Search Appliance har gjort salgsteamet i stand til at bruge mere tid til at sælge – og mindre tid på at søge. Uanset om det er salgsmateriale eller det seneste kampagnetilbud, kan medlemmerne af teamet nu finde, hvad de søger, uden at blive frustrerede som tidligere. "Siden vi begyndte at bruge Google Search Appliance, kan salgspersonalet finde det, de har brug for, og vi modtager ikke længere nogen klager", siger Chris Smith.

