

# Einsatz der Google Search Appliance für den Zugriff auf SAP-Daten beschert Honeywell Aerospace einen kräftigen Produktivitätsschub

## Honeywell

### Auf einen Blick

#### Das Ziel

- Die Benutzerfreundlichkeit des SAP-ERP-Systems durch den Einsatz einer führenden Suchlösung verbessern
- Die Produktivität der 22.000 Mitarbeiter der Luft- und Raumfahrtsparte steigern

#### Die Maßnahmen

- Integration der Google Search Appliance in das SAP-ERP-System
- Indexierung von 5 Millionen Dokumenten (einschließlich Anhängen) in SAP mit der Option auf 30 Millionen in SAP, Salesforce und einem WebSphere-Kundenportal abgelegte Dokumente zu erweitern

#### Das Ergebnis

- Verkürzung der Suchdauer von 15 Minuten auf 30 Sekunden
- Höhere Produktivität durch Einsparung von mindestens 3.500 Stunden/Woche
- Weitere Effizienzsteigerungen durch Einführung eines formelleren Prozesses für SAP-Schulungen

### Das Unternehmen

Honeywell International ist ein 37-Milliarden-Dollar-Unternehmen aus den Bereichen Technologie und Fertigung. Der Konzern versorgt Kunden weltweit mit Produkten und Dienstleistungen für die Luft- und Raumfahrt, mit Regeltechnik für öffentliche, private und industrielle Gebäude, mit Automobilprodukten, mit Turboladern und mit Spezialmaterialien. Der Hauptsitz des Konzerns, der 132.000 Mitarbeiter rund um den Globus beschäftigt, befindet sich in Morristown, New Jersey (USA). Seine Aktien werden an den Börsen in New York und London gehandelt und das Unternehmen ist Teil des S&P 500.

### Die Herausforderung

Honeywell Aerospace bietet Produkte und Dienstleistungen für beinahe jedes Flugzeug, das heute in der Luft ist. Daher ist das Unternehmen in besonderem Maße von seinem SAP-ERP-System abhängig, um selbst – von der Fertigung bis zum Kundenservice – agieren zu können und sicherzustellen, dass die Flugzeuge seiner Kunden nicht am Boden bleiben müssen. Honeywell verfügt sogar über die weltweit größte Single-Instance-SAP-Anwendung im Bereich Verteidigung, Luft- und Raumfahrt.

---

*"Dank der Google Search Appliance stehen uns ganz neue Ansichten für unsere Transaktionsdaten zur Verfügung. So lernen wir unser Geschäft noch besser kennen und können neue Wege beschreiten, um unsere Rentabilität und unser Geschäft insgesamt zu verbessern." – Theo Gibson, Vice President & IT Build & EMEA*

---

Von den 22.000 Mitarbeitern der Luft- und Raumfahrtsparte loggen sich jede Woche 14.000 in die SAP-Datenbank ein und führen 2 Millionen Transaktionen pro Tag durch – damit ist sie die meistgenutzte Datenbank bei Honeywell. Der Zugriff auf die Daten war jedoch beschwerlich.

"SAP hat keine native Suchanwendung", erklärt Theo Gibson, Honeywell Aerospace, Vice President, IT Build & EMEA. "Um also Rechnungen, Bestellungen, Lieferdokumente usw. zu finden, brauchten unsere Mitarbeiter oft 12 bis 14 Klicks beziehungsweise etwa 15 Minuten – für ein einziges Dokument! Multipliziert man das mit 14.000 Mitarbeitern, sind schnell 3.500 Stunden pro Woche verloren. Dabei ging es nur um ein Dokument. Wir können uns gar nicht vorstellen, wie viel Zeit für die unzähligen Suchvorgänge jeden Tag verloren ging."

Im Rahmen der "Human Factor"-Initiative, deren Ziel es ist, die Nutzung der Systeme und Produkte des Unternehmens zu vereinfachen – von internen Business-Lösungen bis zum Thermostat zu Hause –, erkannte Honeywell die Notwendigkeit einer zuverlässigen Suchlösung, um die SAP-Nutzung zu erleichtern und den Mitarbeitern zu mehr Produktivität zu verhelfen.

---

## Über die Google Search Appliance

Mit der Google Search Appliance (GSA) holen Sie die von Millionen weltweit genutzte Suche zu sich ins Haus – mit speziellen, auf Unternehmen ausgerichteten Komponenten, die das Suchen einfacher, intuitiver und individueller machen. Die meisten Unternehmensinhalte indexiert die GSA automatisch, sodass Ihre Intranet- oder Website-Suchmaschine so treffsicher, zuverlässig und nutzerfreundlich wie die Google-Suchmaschine wird.

Weitere Informationen finden Sie unter:  
[www.google.com/enterprise/search](http://www.google.com/enterprise/search)

---

## Die Lösung

Bei der Suche nach einer Suchlösung der Enterprise-Klasse kamen drei Kandidaten in die engere Auswahl: SAP, Microsoft FAST und die Google Search Appliance.

Das IT-Team von Honeywell Aerospace untersuchte jedes Angebot auf Kosten, Kompatibilität, Skalierbarkeit und Benutzerfreundlichkeit. Mit der GSA-basierten Lösung von Google kann über verschiedene Systeme hinweg gesucht werden, nicht nur in SAP. Außerdem ist sie einfach zu skalieren, einzusetzen und zu pflegen.

"Letztlich entschieden wir uns für die Einfachheit des Appliance-Modells des Unternehmens, dessen Kerngeschäft die Suche ist", so Gibson. "Im Rahmen unseres Proof of Concept erhalten wir die Rückmeldung, dass die Google Search Appliance aus der Nutzersicht wesentlich treffsichere Ergebnisse hervorbringt und ein 'aufgeräumteres' Sucherlebnis bietet."

Das Google Enterprise Search Deployment-Team und die IT-Abteilung von Honeywell Aerospace brauchten nur 20 Stunden, um zusammenzutragen, welche Voraussetzungen ein Connector erfüllen muss, über den die Google Search Appliance mit dem SAP-System verbunden werden kann. Als Unternehmen der Verteidigungsbranche war es für Honeywell wichtig, dass sich die GSA nahtlos in bestehende Sicherheits- und Zugriffskontrollsysteme integrieren ließ.

Binnen weniger Wochen hatte Honeywell die Google Search Appliance implementiert und 5 Millionen Dokumente (mit ihren Anhängen) im SAP-System indexiert. In Zukunft soll sogar auf 10 Millionen Dokumente erweitert werden. Honeywell plant außerdem, weitere 20 Millionen Dokumente zu indexieren, die in anderen wichtigen Business-Anwendungen, wie Salesforce oder dem Kundenportal, abgelegt sind.

"Unsere Mitarbeiter im Kunden- und Produkt-Support nutzen normalerweise alle drei Systeme und wechseln ständig zwischen ihnen. Mit einer Suchlösung für alle können sie Zeit beim Suchen von Bestellungen sparen und so mehr Zeit dafür verwenden, den Kunden zur Seite zu stehen", so Gibson.

Honeywell implementierte darüber hinaus eine Reihe von vorgefertigten Features, die die Nutzung der Suchfunktion erleichtern:

- Automatische Rechtschreibprüfung – Da die Vertriebsmitarbeiter die Namen der Anbieter häufig falsch schreiben, spart die Google-Funktion "Meinten Sie:" sehr viel Zeit.
- Selbstlernfunktion – Diese Funktion analysiert das Nutzerverhalten und bestimmte Links, die geklickt werden, um die Treffsicherheit zu verfeinern.
- Dynamische Navigation – Die dynamische Navigation ermöglicht es den Nutzern, die Suchergebnisse mittels bestimmter Parameter, wie Bestellung, Rechnung, Auftrag, oder Versandunternehmen, einzugrenzen.

"Es ist schon sehr beeindruckend, wie es unseren Mitarbeitern durch die Treffsicherheit von Google gelingt, sofort genau das zu finden, was sie suchen. Und das funktioniert sogar, wenn sie nur eine Flugzeughecknummer haben. Vorher mussten wir die Kunden immer bitten, die exakte Rechnungsnummer aus ihrer Bestellung rauszusuchen, bevor wir überhaupt etwas finden konnten", erinnert sich Gibson.

## Die Vorteile

Als unmittelbares Ergebnis konnte die durchschnittliche Suchdauer der Honeywell-Mitarbeiter von 15 Minuten auf 30 Sekunden gesenkt werden.

"Nimmt man die 14.000 Nutzer, die sich jeden Tag einloggen, und multipliziert man diese mit hunderten Treffern pro Tag, für die nicht mehr – wie früher – 15 Minuten, sondern nur noch 30 Sekunden benötigt werden, kommt ein gehöriger Produktivitätszuwachs heraus", zeigt sich Gibson begeistert. Dank der Zeitersparnis haben die Vertriebs- und Kundendienstmitarbeiter nun mehr Zeit für Service und Preisverhandlungen zur Verfügung, was sich positiv auf das Gesamtergebnis auswirkt.

Daneben hat Honeywell seine Mitarbeiterschulung für das SAP-System optimiert: Die jeweils Verantwortlichen hinterlegen ihre Dokumentation im SAP Solutions Manager und machen sie für die Google Search Appliance durchsuchbar.

"In der Vergangenheit bestand die Schulung nur aus mündlich Überliefertem", sagt Gibson.

Die Google Search Appliance bot auch sogenannte "weiche" Vorteile. So konnte zum Beispiel die Benutzerfreundlichkeit des SAP-Systems insgesamt verbessert werden. Die Nutzer gehen immer mehr dazu über, ihre Formulare und Daten in das System hochzuladen anstatt sie lokal zu speichern. Außerdem können sie jetzt Produktinformationen einsehen, die vorher nicht durchsuchbar waren.

"Dank der Google Search Appliance stehen uns ganz neue Ansichten für unsere Transaktionsdaten zur Verfügung", sagt Gibson. "So lernen wir unser Geschäft noch besser kennen und können neue Wege beschreiten, um unsere Rentabilität und unser Geschäft insgesamt zu verbessern."

