

Honeywell Aerospace implementa Google Search Appliance para acceder a datos de SAP y la productividad se dispara

Honeywell

Resumen

Lo que querían hacer

- Mejorar la usabilidad general del sistema ERP de SAP implementando una solución de búsqueda de primer nivel
- Mejorar la productividad de los 22.000 empleados de la división aeroespacial

Lo que hicieron

- Integrar Google Search Appliance con el sistema ERP de SAP
- Indexar 5 millones de documentos (incluidos los adjuntos) del sistema SAP con planes para ampliar a 30 millones los documentos albergados en SAP, Salesforce y un portal de clientes WebSphere

Lo que lograron

- Redujeron el tiempo de búsqueda promedio de 15 minutos a 30 segundos
- Mejoraron la productividad ahorrando al menos 3.500 horas por semana
- Lograron mayores eficiencias implementando un proceso de capacitación de SAP más formal

Negocio

Honeywell International es una empresa diversificada líder en tecnología y fabricación que tiene un volumen de negocios de treinta y siete mil millones de dólares y ofrece a clientes de todo el mundo productos y servicios, entre ellos, tecnologías de control para edificios, viviendas y la industria; productos automotores; turbocompresores y materiales especializados. Con sede central en Morris Township, Nueva Jersey, Honeywell tiene 132.000 empleados en todo el mundo. Sus acciones se cotizan en la bolsa de Nueva York y en la de Londres, y es un componente del índice S&P 500.

Desafío

Dado que Honeywell Aerospace ofrece productos y servicios para prácticamente cada tipo de avión que vuela en la actualidad, la empresa depende enormemente del sistema ERP de SAP para operar –desde la fábrica hasta el centro de atención al cliente– y mantener en el aire a los aviones de sus clientes. A decir verdad, Honeywell tiene la instalación más grande del mundo de la instancia única de SAP para el sector aeroespacial y de defensa.

“Google Search Appliance nos ha ofrecido todo un nuevo modo de ver los datos de las transacciones”, expresó Gibson. “Y esto a su vez nos dio nuevos conocimientos y abrió nuevas oportunidades para mejorar nuestra rentabilidad y nuestras operaciones en general”.—Theo Gibson, vicepresidente de Desarrollo de TI y EMEA

Más de 14.000 de los 22.000 empleados de la división aeroespacial acceden a la base de datos de SAP cada semana y realizan dos millones de transacciones por día. Es la base de datos más usada de Honeywell. Pero acceder a los datos era bastante complicado.

“SAP no tiene una aplicación de búsqueda nativa”, manifestó Theo Gibson, Honeywell Aerospace, vicepresidente de Desarrollo de TI y EMEA. “Así que para localizar facturas, pedidos de compra, documentos de entrega, etc., los representantes con frecuencia tenían que hacer entre 12 y 14 clics –o dedicar unos 15 minutos– para encontrar un solo elemento. Si multiplicamos eso por 14.000 empleados, la pérdida de tiempo alcanza las 3.500 horas semanales. Y eso por un solo documento; no nos imaginamos cuánto tiempo se viene perdiendo en las numerosas búsquedas que se realizan por día”.

Con su iniciativa dirigida al “factor humano” que apunta a que todo sea más fácil de usar –desde los sistemas empresariales internos hasta los termostatos que usamos en nuestras casas–, Honeywell se dio cuenta de que necesitaba una solución de búsqueda empresarial sólida que hiciera que su sistema SAP fuera más fácil de usar y que el personal que lo usa fuera más productivo.

Sobre Google Search Appliance

Con Google Search Appliance (GSA), la experiencia de búsqueda compartida por millones de usuarios de todo el mundo también está disponible para su empresa particular, con mejoras específicas para empresas que se traducen en una búsqueda más fácil, intuitiva y personalizable. GSA, que ya viene lista para indexar la mayor parte del contenido empresarial, convierte la intranet o el motor de búsqueda del sitio web de la empresa en un sistema relevante y confiable como el de Google, con la misma facilidad de uso.

Para obtener más información, visite:
www.google.com/enterprise/search.

Solución

Para su solución de búsqueda empresarial, Honeywell analizó tres soluciones: SAP, Microsoft FAST y Google Search Appliance.

El equipo de TI de Aerospace consideró cada solución de búsqueda en relación con el costo, la interoperabilidad, la escalabilidad y la facilidad de uso. La solución basada en un dispositivo de Google permitía buscar en diferentes sistemas (no solo en SAP), además de brindar una solución fácil de escalar, implementar y mantener.

“A fin de cuentas, nos decidimos por la simplicidad del modelo del dispositivo producido por la empresa cuyo negocio central es la búsqueda”, expresó Gibson. “Los comentarios que nos hicieron durante la prueba de concepto eran que Google Search Appliance producía resultados más relevantes y que, desde el punto de vista de la usabilidad, la experiencia de búsqueda era más sencilla”.

Les llevó apenas 20 horas al equipo de Implementación de Google Enterprise Search y al equipo de TI de Honeywell Aerospace pensar en qué se necesitaba para crear un conector que integrara correctamente Google Search Appliance con el sistema SAP. Como contratista del sector de defensa, Honeywell valoró que GSA se integrara sin problemas con los sistemas existentes de seguridad y control de acceso.

En cuestión de semanas, Honeywell había implementado correctamente Google Search Appliance e indexado 5 millones de documentos (con los adjuntos asociados) del sistema SAP, con planes de extender el sistema a 10 millones de documentos. Piensan indexar otros 20 millones de documentos que se encuentran en otras aplicaciones empresariales esenciales como Salesforce y su portal de clientes.

“Nuestro personal de atención al cliente y soporte de productos generalmente opera con los tres sistemas y va constantemente de uno a otro. Tener una única solución de búsqueda implicará que pierdan menos tiempo buscando pedidos de venta y que dediquen más tiempo a ayudar a nuestros clientes”, comentó Gibson.

Honeywell también implementó varias funciones listas para usar que mejoran la experiencia de búsqueda:

- **Corrector ortográfico automático** – Los representantes constantemente se equivocan al escribir los nombres de los proveedores y la función “quiso decir” de Google ahorra una enorme cantidad de tiempo.
- **Mecanismo de autoaprendizaje** – Ajusta automáticamente la relevancia y la calificación analizando el comportamiento de los usuarios y los vínculos específicos en los que los usuarios hacen clic.
- **Navegación dinámica** – Mejora la experiencia de búsqueda porque permite que el usuario aumente el detalle de los resultados de búsqueda seleccionando parámetros como Pedido de compra, Factura, Orden de venta o Expedidor.

“Lo increíble es el modo en que la relevancia de Google permite que el personal encuentre exactamente lo que busca al instante. Y funciona aunque solo tengan una matrícula. Antes les teníamos que pedir a los clientes que buscaran sus pedidos de compra para darnos el número exacto de factura y que nosotros pudiéramos encontrar algo”, contó Gibson.

Beneficios

Honeywell vio resultados inmediatos ya que el tiempo promedio de búsqueda se redujo de 15 minutos a 30 segundos por búsqueda.

“Si tomamos los 14.000 usuarios que acceden al sistema y los multiplicamos por cientos de búsquedas por día de 30 segundos en comparación con los 15 minutos que solían llevar, obtenemos un número asombroso en términos de ahorro productivo”, manifestó alegremente Gibson. Con el mayor ahorro de tiempo, tanto los representantes de ventas como los de atención al cliente están dedicando más tiempo a atender a los clientes y a negociar precios de adquisiciones, lo que tiene un impacto significativo en los resultados finales.

Además, Honeywell ha agilizado su capacidad para instruir a los empleados respecto a cómo usar el sistema SAP al hacer que los jefes funcionales almacenen su documentación en SAP Solutions Manager y que esta quede disponible para la búsqueda mediante Google Search Appliance.

“Antes, la capacitación era de boca en boca”, dijo Gibson.

Google Search Appliance también ofreció beneficios intangibles. Por ejemplo, al mejorar la usabilidad general del sistema SAP, los usuarios ahora están más dispuestos a subir los formularios y los datos al sistema antes de almacenar esa información localmente. Además, ahora pueden ver información de productos que antes no estaba disponible para la búsqueda.

“Google Search Appliance nos ha ofrecido todo un nuevo modo de ver los datos de las transacciones”, expresó Gibson. “Y esto a su vez nos dio nuevos conocimientos y abrió nuevas oportunidades para mejorar nuestra rentabilidad y nuestras operaciones en general”.

