

Vodafone - Panafon implementa Google Search Appliance en todo un conjunto de aplicaciones esenciales y ofrece satisfactoriamente resultados de búsqueda a diversos grupos de usuarios



Resumen

Lo que querían hacer

- Proporcionar resultados de búsqueda instantáneos de solo lectura en un conjunto de aplicaciones para diversos grupos de usuarios sin tener que registrar al personal en cada una de las aplicaciones

Lo que hicieron

- Implementaron Google Search Appliance para todas las aplicaciones

Lo que lograron

- Suministraron satisfactoriamente los documentos correctos a los grupos de usuarios indicados
- Proporcionaron datos tangibles con un sólido ROI
- Consiguieron una solución de búsqueda que básicamente no requiere administración

Negocio

Vodafone - Panafon Hellenic Telecommunications S.A., miembro de Vodafone Group, es la operadora de comunicaciones móviles más grande de Grecia. La empresa opera en el negocio de la telefonía móvil y las telecomunicaciones en Grecia. Sus soluciones comprenden planes de uso empresarial, facturación electrónica, eCare, tarjeta de conexión móvil, correo electrónico móvil, Internet, servicios de datos, administración de flota y servicio de mensajes de texto masivos. La empresa ofrece servicios de interconexión de red, lo que permite que las empresas creen una Red Privada Virtual, y servicios inalámbricos para oficina, lo que permite que los empleados de todas las empresas trabajen a distancia, sin necesidad de contar con una línea de telefonía fija ni una interconexión permanente con la red de su empresa.

Desafío

Para permitir y sostener una ventaja competitiva en costos, Vodafone - Panafon Hellenic Telecommunications S.A. inició un programa de integración estratégica con vistas a integrar procesos empresariales en plataformas estratégicas.

Con la ayuda de BYTE Computer S.A., Vodafone - Panafon desarrolló el completo paquete integrado de aplicaciones centrales de software "NCMDI" que permite que Vodafone administre efectivamente los procesos necesarios para adquirir, desarrollar, activar, operar, mantener y actualizar su red de radio de toda Grecia. El paquete de aplicaciones de software se desarrolló e integró usando diversas plataformas tecnológicas de proveedores como SAP, IBM y Microsoft, lo que da acceso a usuarios autorizados a través de su Portal de intranet.

"La solución de Google no solo alcanzó sino que superó las expectativas y nos da lo que le pidamos con una velocidad increíble, calidad superior y funcionamiento sin administración".

—Dr. Petros Panagiotidis, gerente de Integración de Sistemas Empresariales

Sin embargo, diversos grupos de usuarios de toda la empresa con requerimientos diferentes y de solo lectura solicitaron acceso adicional a información vital albergada en aplicaciones. Por ejemplo, Servicio al Cliente necesitaba acceso a las aplicaciones a fin de obtener datos sobre informes de incidentes que afectan la disponibilidad de la red, el tiempo programado para mantenimiento, etc. Además, estas aplicaciones brindan una serie de Indicadores Clave de Rendimiento (Key Performance Indicators, KPI), que se controlan mediante cabinas de mando.

El desafío pasó a ser el siguiente: ¿podía Vodafone - Panafon ofrecer funciones de búsqueda instantánea de solo lectura en esas aplicaciones sin la necesidad de registrar todo su personal en todas esas aplicaciones y sin sacrificar cuestiones de rendimiento y seguridad?

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 listo 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, y es igual de fácil de usar.

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

Solución

Vodafone - Panafon comenzó a buscar soluciones de búsqueda que pudieran resolver este problema inminente. Sin embargo, ninguna era fácil de implementar ni era efectiva en términos de relación precio-rendimiento. Byte luego introdujo Google Search Appliance.

“Tuvimos suerte de que Byte, que desarrolló e integró la mayor parte de nuestras aplicaciones, tuviera una sólida relación con Google Enterprise”, comenta el doctor Petros Panagiotidis, gerente de Integración de Sistemas Empresariales de Vodafone - Panafon Hellenic Telecommunications S.A. “Cuando vimos la funcionalidad, la velocidad, la calidad, el cumplimiento con normas de seguridad y la flexibilidad de la solución de Google Search Appliance, dejamos de buscar y nos concentramos en someterla a una ‘prueba de choque’”.

Ahora, la enorme comunidad de usuarios de toda la organización tiene acceso en fracciones de segundo a toda la información vital que buscan, simplemente escribiendo “search.vodafone.gr” e introduciendo la mnemotecnia de la ubicación de radio, el código o la descripción. GSA instantáneamente muestra resultados en tiempo real con la facilidad de uso que caracteriza a Google.

Beneficios

“La solución de Google no solo alcanzó sino que superó las expectativas y nos da lo que le pidamos con una velocidad increíble, calidad superior y funcionamiento sin administración”, explica el doctor Panagiotidis.

“Además, es la primera vez que podemos brindar, en términos de economía de la información, datos tangibles de un increíble índice de ROI (inversión frente a beneficio), aunque excluyamos todos los beneficios intangibles que se desprenden del uso de la herramienta, como la toma de decisiones informadas y la mejora en las comunicaciones.

“Google Search Appliance ha logrado posicionarse como fundamental para la misión y para el tiempo de salida al mercado en nuestra cartera de software estratégico, y se lo considera indispensable no solo para el departamento de TI sino también para la comunidad de usuarios, ya que consiguió cifras de masa crítica inéditas en un abrir y cerrar de ojos”.

