

## Xerox duplica el éxito de la Búsqueda para empresas de otras compañías con Google Search Appliance



### Resumen

#### Lo que querían hacer

- Implementar una solución de búsqueda económica que ayudara al equipo de ventas a encontrar el contenido que necesitaba para hacer su trabajo

#### Lo que hicieron

- Integraron Google Search Appliance con su intranet

#### Lo que lograron

- Redujeron el mantenimiento de la solución de búsqueda casi por completo
- Aumentaron la satisfacción de los usuarios con la solución de búsqueda

### Negocio

Xerox Corporation, que ofrece un innovador surtido de impresoras digitales, prensas digitales, dispositivos multifunción y fotocopiadoras digitales en color y blanco y negro, así como una amplia gama de servicios, soluciones y software, es líder mundial en el negocio de la administración de documentos. La misión corporativa de Xerox es ayudar a las personas a encontrar mejores formas de hacer un excelente trabajo manteniéndose a la vanguardia de las tecnologías de documentos, los productos y los servicios que mejoran los procesos laborales y los resultados empresariales.

### Desafío

Ubicada en Wilsonville, Oregón, Xerox Office Group emplea a más de 1.100 personas. La intranet del grupo contiene miles de archivos PDF y HTML, y una cantidad menor de documentos de Microsoft Office, todo alojado en un servidor Solaris que ejecuta Apache.

Un año de uso de un sistema de categorización interno dio resultados de búsqueda sumamente malos. Debido al aumento de las quejas del equipo de ventas, que manifestaba que no podía encontrar rápidamente materiales esenciales para el programa de ventas como reembolsos y promociones vigentes, Chris Smith, principal tecnólogo de Internet de Office Group en Xerox, se dispuso a encontrar una solución de búsqueda diferente.

“Evalué otras soluciones de búsqueda aparte de la de Google”, manifiesta Smith. “Eran muy costosas, implicaban que TI dedicara una gran cantidad de tiempo a la configuración y el mantenimiento constante, y requerían que consiguiéramos un servidor para alojarlas. Teníamos un presupuesto muy acotado y necesitábamos encontrar una solución económica que no requiriera mucho esfuerzo”.

---

*“Google lo tenía todo. Era económico y fácil de usar. No requirió la implementación de recursos adicionales. Simplemente, vino listo para usar”.*  
—Chris Smith, principal tecnólogo de Internet

---

### Solución

El bajo costo y la fácil implementación de Google Search Appliance convencieron a Smith.

“Google lo tenía todo”, cuenta Smith. “Era económico y fácil de usar. Dedicué casi medio día a revisar nuestra colección de documentos y la otra mitad a modificar el aspecto de las páginas de búsqueda para que fueran acordes a la marca Xerox. Eso fue todo lo que se necesitó para ponerlo en funcionamiento. No requirió la implementación de recursos adicionales. Simplemente, vino listo para usar”, expresa.

A Smith también le agradó que Google Search Appliance no exigiera capacitar a los usuarios y contó: “Nuestros empleados ya estaban cómodos usando Google para buscar en la Web. Simplemente, pusimos el cuadro de búsqueda en la esquina de la página web y dejamos que el equipo pusiera manos a la obra”.

---

## 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, e igual de fácil de usar.

Para obtener más información, visite:  
[www.google.com/enterprise/search](http://www.google.com/enterprise/search).

---

## Beneficios

“El mejor beneficio general es que no necesita mantenimiento constante”, comenta Smith. “Nunca tuvimos que llamar al servicio de asistencia porque nunca tuvimos ningún problema. Esa ha sido una enorme ventaja para nosotros”.

También es importante destacar que Google Search Appliance ha permitido que el equipo de ventas dedique más tiempo a vender y menos tiempo a buscar. Independientemente de que se trate de material de ventas o de la última promoción, los integrantes del equipo ahora consiguen lo que buscan sin las frustraciones de antes. “Desde que empezamos a usar Google Search Appliance”, dice Smith, “el equipo de ventas puede encontrar lo que busca y nosotros dejamos de recibir quejas”.

