

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

Honeywell

Un vistazo rápido

Lo que querían hacer

- Mejorar la capacidad de uso global del sistema ERP de SAP implementando una solución de búsqueda mundial
- Mejorar la productividad de los 22.000 empleados del departamento aeroespacial

Lo que hicieron

- Integrar Google Search Appliance con el sistema ERP de SAP
- Indexar cinco millones de documentos (incluidos archivos adjuntos) en el sistema SAP con planes para ampliar a 30 millones los documentos alojados en SAP, en Salesforce y en un portal de cliente de WebSphere

Lo que consiguieron

- Reducir el tiempo de búsqueda medio de 15 minutos a 30 segundos
- Mejorar la productividad al ahorrar por lo menos 3.500 horas por semana
- Obtener un mayor rendimiento al implementar un proceso de formación en SAP más formal

Empresa

Honeywell International es una empresa diversificada líder en fabricación y tecnología con un volumen de negocio de 37.000 millones de dólares, que ofrece a clientes de todo el mundo servicios y productos aeroespaciales; tecnologías de control para edificios, viviendas e instalaciones industriales; productos de automoción, turbocompresores y material especializado, entre otros. Con sede en el municipio de Morris, Nueva Jersey, Honeywell cuenta con una plantilla de 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 los aviones de sus clientes. De hecho, Honeywell cuenta con la implementación individual de SAP más grande del mundo destinada al sector aeroespacial y de defensa.

“Google Search Appliance nos ha ofrecido una forma completamente nueva de ver los datos de las transacciones”, afirma Gibson. “Y esto, a su vez, nos aportará nuevos conocimientos y abrirá nuevas oportunidades para mejorar nuestra rentabilidad y nuestras operaciones en general.” —Theo Gibson, Vicepresidente 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 al 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”, apunta Theo Gibson, Vicepresidente de Desarrollo de TI y EMEA de Honeywell Aerospace. “Así que para localizar facturas, pedidos de compra, documentos de entrega, etc. los representantes con frecuencia tenían que hacer entre 12 y 14 clics (unos 15 minutos en tiempo real) para encontrar un solo elemento. Si multiplicamos esto 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 ha estado perdiendo en las numerosas búsquedas que se realizan al día”.

Con su iniciativa dirigida al “factor humano”, que tiene como objetivo simplificar el uso de las tecnologías en general (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 potente, que permitiera simplificar el uso de su sistema SAP e incrementar la productividad del personal que lo utiliza.

Acerca de Google Search Appliance

Con Google Search Appliance (GSA), tu empresa puede aprovechar la experiencia de búsqueda compartida por millones de usuarios de países de todo el mundo, incorporando mejoras específicas para las empresas que permiten unas búsquedas más sencillas, intuitivas y personalizables. Lista para indexar la mayor parte del contenido empresarial sin necesidad de configuración, la aplicación GSA convierte el motor de búsqueda en la intranet o en el sitio web de tu empresa en un sistema que es tan relevante y fiable como el de Google... e igual de fácil de usar.

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

Solución

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

El equipo de TI de Aerospace consideró cada solución de búsqueda en relación con el coste, 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.

“Finalmente, nos decidimos por la simplicidad del modelo del dispositivo producido por la empresa cuyo negocio central es la búsqueda”, afirma Gibson. “Los resultados obtenidos mediante la prueba de concepto indicaban que Google Search Appliance producía unos resultados mucho más relevantes y que, desde el punto de vista de la facilidad de uso, ofrecía la experiencia de búsqueda más sencilla.”

En solo 20 horas, el equipo de implementación de Google Enterprise Search y el equipo de TI de Honeywell Aerospace idearon la solución 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 cinco millones de documentos (con los archivos adjuntos asociados) en el sistema SAP, con planes para ampliar a diez millones de documentos. Piensan indexar otros 20 millones de documentos que se encuentran en otras aplicaciones empresariales esenciales como Salesforce y su portal de cliente.

“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”, comenta 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 enlaces 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.

Según Gibson, “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.”

Ventajas

Honeywell vio resultados inmediatos ya que el tiempo medio 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 formar a los empleados en el uso del 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 formación se ofrecía de modo presencial", afirma Gibson.

Google Search Appliance también ha ofrecido ventajas intangibles. Por ejemplo, al mejorar la capacidad de uso 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 una forma completamente nueva de ver los datos de las transacciones", afirma Gibson. "Y esto, a su vez, nos aportará nuevos conocimientos y abrirá nuevas oportunidades para mejorar nuestra rentabilidad y nuestras operaciones en general."

