

Vodafone - Panafon implementa Google Search Appliance en un paquete de aplicaciones clave para la empresa y ofrece resultados de búsqueda relevantes a diversos grupos de usuarios



Un vistazo rápido

Lo que querían hacer

- Proporcionar resultados de búsqueda de solo lectura inmediatos en un paquete de aplicaciones a diversos grupos de usuarios sin tener que registrar al personal en cada una de las aplicaciones

Lo que hicieron

- Implementaron Google Search Appliance en todas las aplicaciones

Lo que consiguieron

- Entregar correctamente los documentos oportunos a los grupos de usuarios adecuados
- Proporcionar datos tangibles con un alto nivel de ROI
- Ofrecer una solución de búsqueda que básicamente no requiere administración

Empresa

Vodafone - Panafon Hellenic Telecommunications S.A., miembro del Grupo Vodafone, es el mayor operador de comunicaciones móviles de Grecia. La empresa ofrece servicios de telefonía móvil y de telecomunicaciones en dicho país. Entre otras soluciones, ofrece planes de uso empresariales, factura electrónica, asistencia electrónica, tarjeta de datos Mobile Connect, correo electrónico móvil, Internet, servicios de datos, administración de equipos y servicios de SMS masivos. La compañía proporciona servicios de interconexión de redes, que permiten a las empresas crear una red privada virtual, así como servicios de oficina inalámbrica, con los cuales los empleados de cualquier empresa pueden trabajar fuera de su oficina sin necesidad de disponer de una línea de teléfono fija o de una conexión permanente a la red de la empresa.

El desafío

Para conseguir y mantener una ventaja competitiva en términos de costes, Vodafone - Panafon Hellenic Telecommunications S.A. inició un programa de integración estratégica cuyo objetivo era integrar los procesos empresariales en plataformas estratégicas.

Con la ayuda de BYTE Computer S.A., Vodafone - Panafon desarrolló un completo paquete integrado de aplicaciones de software clave denominado "NCMDI", con el que puede administrar eficazmente los procesos necesarios para adquirir, crear, activar, operar, mantener y actualizar su red de radio en toda Grecia. En el desarrollo y la integración del paquete de aplicaciones de software se utilizaron diversas plataformas tecnológicas de proveedores como SAP, IBM y Microsoft, que permitían a los usuarios autorizados acceder a través del portal de su intranet.

"La solución de Google supera con creces todas nuestras expectativas y ha demostrado un extraordinario funcionamiento en todas las situaciones, operando a una velocidad increíble, con una calidad excelente y sin necesidad de administración."

—Dr. Petros Panagiotidis, Director de Integración de sistemas empresariales

Sin embargo, necesitaban ofrecer un acceso adicional a la información clave alojada dentro de las aplicaciones a diversos grupos de usuarios en toda la empresa con diferentes requisitos de solo lectura. Por ejemplo, el personal del Departamento de Atención al cliente necesitaba acceder a las aplicaciones para obtener información sobre partes de incidencias que afectaban a la disponibilidad de la red, sobre tiempo de inactividad programado para tareas de mantenimiento, etc. Además, estas aplicaciones proporcionan una serie de Indicadores clave de rendimiento (KPI, Key Performance Indicators), que se supervisan mediante cuadros de mandos centrales (Management Cockpits).

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/intl/es_es/enterprise/search

El desafío se planteaba de este modo: ¿Podía Vodafone - Panafon proporcionar capacidades de búsqueda instantánea de solo lectura en estas aplicaciones sin necesidad de registrar a todo su personal en dichas aplicaciones y sin renunciar al rendimiento ni poner en peligro la seguridad?

Solución

Vodafone - Panafon comenzó a investigar soluciones de búsqueda que pudiesen dar respuesta a este problema inminente. Sin embargo, ninguna resultaba fácil de implementar ni ofrecía un correcto equilibrio entre precio y rendimiento. Entonces, BYTE presentó Google Search Appliance.

“Por suerte, BYTE (que había desarrollado e integrado la mayoría de nuestras aplicaciones) mantenía una estrecha relación con Google Enterprise”, afirma el Dr. Petros Panagiotidis, Director de Integración de sistemas empresariales de Vodafone - Panafon Hellenic Telecommunications S.A. “Cuando comprobamos las funciones, la velocidad, la calidad, el cumplimiento con las normativas de seguridad y la versatilidad de la solución Google Search Appliance, decidimos dejar de buscar y concentrarnos en probarla minuciosamente.”

Actualmente, la enorme comunidad de usuarios de toda la organización puede acceder de forma instantánea a toda la información clave que necesita, simplemente con escribir “search.vodafone.gr” e introducir la palabra mnemónica, el código o la descripción de la ubicación de radio. GSA muestra instantáneamente los resultados en tiempo real de una forma intuitiva que es típica de Google.

Ventajas

“La solución de Google supera con creces todas nuestras expectativas y ha demostrado un extraordinario funcionamiento en todas las situaciones, operando a una velocidad increíble, con una calidad excelente y sin necesidad de administración”, afirma el Dr. Panagiotidis.

“Además, es la primera vez que podemos proporcionar, en términos de economía de la información, datos tangibles con una extraordinaria ratio de ROI (inversión frente a beneficios), incluso cuando excluimos todos los beneficios no cuantificables que se derivan del uso de la herramienta como, por ejemplo, la capacidad de adoptar decisiones mejor fundamentadas y la mejora de las comunicaciones.”

“Google Search Appliance se ha convertido en una herramienta clave para nuestra empresa y fundamental para el tiempo de lanzamiento de los productos de nuestra cartera de software estratégico. Además, es actualmente una aplicación indispensable no solo para el Departamento de TI sino también para la comunidad de usuarios, ya que ha obtenido unos números de masa crítica arrolladores en un abrir y cerrar de ojos.”

