

Xerox duplica el éxito de otras empresas con la Búsqueda de Google Enterprise mediante Google Search Appliance



Un vistazo rápido

Lo que querían hacer

- Implementar una solución de búsqueda asequible que ayudara al equipo de ventas a encontrar el contenido que necesitaban para desempeñar su trabajo

Lo que hicieron

- Integraron Google Search Appliance con su intranet

Lo que consiguieron

- Redujeron el mantenimiento de la solución de búsqueda a prácticamente cero
- Incrementaron la satisfacción de los usuarios con la solución de búsqueda

Empresa

Con una gama innovadora de impresoras digitales en color y en blanco y negro, prensas digitales, dispositivos multifunción y copiadoras digitales, así como un amplio abanico de servicios, soluciones y software, Xerox Corporation es el líder mundial en el sector de la gestión de documentos. La misión corporativa de Xerox consiste en ayudar a las personas a encontrar formas mejores de hacer un excelente trabajo mediante el uso de tecnologías, productos y servicios de documentos de vanguardia, que mejoran los procesos de trabajo y los resultados empresariales.

El desafío

Ubicado en Wilsonville, Oregón, en el Grupo de oficina de Xerox trabajan más de 1.100 empleados. La intranet del grupo contiene miles de documentos PDF y archivos HTML, así como un número más reducido de documentos de Microsoft Office, todos ellos alojados en un servidor Apache con sistema operativo Solaris.

Durante un año, utilizamos un sistema de categorización interno, pero obteníamos unos resultados de búsqueda muy malos. Al recibir cada vez más quejas del equipo de ventas porque no podían encontrar rápidamente los materiales de los programas de ventas clave, como descuentos y promociones vigentes, Chris Smith, especialista en tecnologías web del Grupo de oficina de Xerox, decidió encontrar una solución de búsqueda diferente.

“Evalué otras soluciones de búsqueda además de la de Google, —afirma Smith— pero resultaban costosas, la configuración llevaba mucho tiempo y se requería un mantenimiento continuo. Además, necesitábamos encontrar un servidor para alojarlas. Nuestro presupuesto era muy limitado y tenía que encontrar una solución económica que no supusiera un gran esfuerzo.”

“Google se ajustaba perfectamente a nuestras necesidades. Era una solución asequible y fácil de utilizar. No necesitábamos implementar recursos adicionales. Y se suministraba lista para usar.”

— Chris Smith, especialista en tecnologías web

Solución

El bajo coste y la sencilla implementación de Google Search Appliance convencieron a Smith.

Según Smith, “Google se ajustaba perfectamente a nuestras necesidades. Era una solución asequible y fácil de utilizar. Dedicué aproximadamente medio día a revisar nuestra colección de documentos y el otro medio día a retocar el aspecto de las páginas de búsqueda para ajustarlo al estilo de la marca Xerox. Eso fue todo lo que tuve que hacer para poner la solución en marcha. No tuvimos que implementar recursos adicionales. Se suministra lista para usar.”

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

Para Smith, otra ventaja añadida era que Google Search Appliance no requería una formación específica para los usuarios: "Nuestros empleados ya estaban acostumbrados a utilizar Google para realizar búsquedas en Internet. Solo tuvimos que poner el cuadro de búsqueda en la esquina de la página web y dejar que el equipo se pusiera manos a la obra."

Ventajas

Para Smith, "La principal ventaja es que no se necesita un mantenimiento continuo. No hemos tenido que llamar al Departamento de asistencia porque no hemos tenido ningún problema. Esto ha supuesto una notable mejora para nosotros."

Y lo que es igualmente importante, gracias a Google Search Appliance, el equipo de ventas puede dedicar más tiempo a las ventas y menos a realizar búsquedas. Ya se trate de material de soporte para las ventas o de la oferta promocional más reciente, los miembros del equipo consiguen ahora encontrar lo que buscan, sin las frustraciones del sistema anterior. "Desde que comenzamos a usar Google Search Appliance, —apunta Smith— el personal de ventas puede encontrar lo que busca y hemos dejado de recibir sus quejas al respecto."

