

Honeywell Aerospace otti käyttöön Google Search Appliancen SAP-tietojen käyttöä varten ja tuottavuus parani roimasti

Honeywell

Lyhyesti

Mitä haluttiin tehdä?

- SAP ERP -järjestelmän käytettävyyden parantaminen huippuluokan hakuratkaisun avulla
- 22 000 ilmatila- ja avaruusosaston työntekijän kokonaistehokkuuden parantaminen.

Mitä tehtiin?

- Google Search Appliancen yhdistäminen SAP ERP -järjestelmään
- 5 miljoonan asiakirjan (sisältäen liitetiedostot) indeksoiminen SAP- järjestelmässä ja suunniteltuna laajentaa 30 miljoonaan asiakirjaan, jotka ovat SAP:ssä, Salesforcea ja WebSphere- asiakasportaalissa.

Mitä saavutettiin?

- keskimääräinen hakuaika lyhenyi 15 minuutista 30 sekuntiin
- tuottavuus parantui, kun säästetään vähintään 3 500 tuntia viikossa
- muita tehokkuusmahdollisuuksia realisoitui, kun käyttöön otettiin entistä muodollisempi SAP- koulutusprosessi.

Liiketoiminta

Honeywell International on 37 miljardin dollarin monipuolinen teknologia- ja tuotantokonserni. Se palvelee asiakkaita globaalisti muun muassa ilmatilaan ja avaruuteen liittyvien tuotteiden ja palveluiden, rakennuksiin, koteihin ja teollisuuteen liittyvien hallintatekniikoiden, autoalan tuotteiden, pakokaasuaitimien ja erikoismateriaalien kautta. New Jersey Morris Townshipissa sijaitsevalla Honeywellilla on maailmanlaajuisesti 132 000 työntekijää. Yrityksen osakkeita kaupataan New Yorkin ja Lontoon pörseissä, ja se on osa S&P 500 -listaa.

Haaste

Koska Honeywell Aerospace tarjoaa tuotteita ja palveluita käytännössä kaikille nykyisin käytössä oleville lentokonetyypeille, yritys luottaa liiketoiminnassaan vahvasti SAP ERP -järjestelmään – tehtaista asiakaspalvelukeskuksiin – asiakkaiden lentokoneiden pitämiseksi ilmassa. Honeywellilla on itse asiassa maailman suurin yksittäinen ilmatilan, avaruuden ja puolustusalan SAP-järjestelmä.

“Google Search Appliance on tarjonnut meille kokonaan uuden tavan tarkastella toimintokelpoisia tietoja”, Gibson sanoo. “Se puolestaan antaa meille uusia tietoja ja avaa mahdollisuuksia parantaa kannattavuutta ja liiketoimintaa ylipäättään.” – varatoimitusjohtaja ja EMEA-alueen johtaja Theo Gibson

Yli 14 000 ilmatila- ja avaruusosaston 22 000 työntekijästä kirjautuu SAP-tietokantaan joka viikko. Tapahtumia suoritetaan kaksi miljoonaa päivässä, joten kyseessä on Honeywellin käytetyin tietokanta. Silti tietojen käyttäminen oli työlästä.

“SAP:ssä ei ole sisäistä hakusovellusta”, Honeywell Aerospacen, IT-kehityksen ja EMEA-alueen varatoimitusjohtaja Theo Gibson ilmoitti. “Niinpä yksittäisen laskun, ostotilauksen, toimitusasiakirjan jne. löytämiseen kului usein 12–14 klikkausta tai noin 15 minuuttia. Kun se kerrotaan 14 000 työntekijällä, menetys on 3 500 tuntia viikossa! Ja tällöin kyseessä on vain yksittäinen asiakirja. Emme uskalla kuvitellakaan, kuinka paljon aikaa hukkaantuu päivässä tehtäviin hakuihin.”

Yrityksen “inhimillinen tekijä” -hankkeessa pyritään tekemään kaikesta helpompaa käyttää – sisäisistä liiketoimintajärjestelmistä kodin termostaatteihin. Honeywellissa ymmärrettiin, että SAP-järjestelmän muuttaminen helposti käytettäväksi edellytti vahvaa yrityshakuratkaisua, jotta järjestelmiä käyttävät työntekijät muuttuvat entistä tuottavammiksi.

Ratkaisu

Yrityshakuratkaisussa Honeywellissa harkittiin kolmea ratkaisua: SAP:tä, Microsoftin FAST:ä ja Google Search Appliancea.

Aerospacen IT-tiimi punnitsi jokaisen hakuratkaisun kustannuksia, yhteentoimivuutta, skaalautuvuutta ja käytettävyyttä. Googlen hakukonepohjainen ratkaisu mahdollisti haun useissa järjestelmissä (ei vain SAP:ssä) sen lisäksi, että sen skaalautuvuus, käyttöönotto ja tuki on helppo järjestää.

Tietoja Google Search Appliancesta

Google Search Appliance (GSA) avulla miljoonien käyttäjien tuntema hakukokemus voidaan ottaa käyttöön myös yrityksessä yritysparannuksilla, jotka tekevät hakemisesta helpompaa, intuitiivisempaa ja räätälöitävää. GSA on valmis indeksoimaan valtaosan yrityssisällöstä välittömästi. Se muuttaa yrityksen intranetin tai verkkosivuston hakukoneen järjestelmäksi, joka on yhtä tarkka ja luotettava kuin Googlen oma hakukone ja yhtä helppo käyttää.

Lisätietoja:

www.google.com/enterprise/search

”Päätimme lopulta valita hakukonelaitteistomallin yritykseltä, jossa haku on ydinliiketoimintaa”, Gibson sanoo. ”Kokeilujakson aikana saamamme palaute osoitti, että Google Search Appliance tuotti paljon osuvampia tuloksia ja hakukokemus oli käytettävyyden osalta paljon selkeämpi.”

Google Enterprisen haun käyttöönottotiimiltä ja Honeywell Aerospace IT-tiimiltä kului vain 20 tuntia sen selvittämiseen, mitä tarvittiin Google Search Applianceen SAP-järjestelmään integroivan liittimen luomiseen. Koska Honeywell on puolustusalan alihankkija, Honeywellissa arvostettiin sitä, että GSA integroitui saumattomasti olemassa oleviin tietoturva- ja käyttöoikeusjärjestelmiin.

Muutamassa viikossa Honeywell oli ottanut Google Search Applianceen käyttöön ja indeksoinut SAP-järjestelmässä olevat 5 miljoonaa asiakirjaa (ja niihin liittyvät liitteet). Suunnitelmassa on laajentaa järjestelmä 10 miljoonaan asiakirjaan. Honeywellissa aiotaan indeksoida vielä 20 miljoonaa muuta asiakirjaa, jotka ovat muissa liiketoiminnalle tärkeissä sovelluksissa, kuten Salesforcessa ja asiakasportaalissa.

”Asiakas- ja tuotetukemme työntekijät käyttävät yleensä kaikkia kolmea järjestelmää vuorotellen. Yhden hakuratkaisun käyttäminen tarkoittaa sitä, että myyntitilausten hakemiseen kuluu vähemmän aikaa ja asiakkaiden auttamiseen on käytettävissä paljon enemmän aikaa”, Gibson toteaa.

Honeywellissa otettiin käyttöön myös useita valmiita ominaisuuksia, jotka parantavat hakukokemusta. Esimerkkejä:

- **automaattinen oikeinkirjoituksen tarkistus** – edustajat kirjoittavat jatkuvasti väärin tavarantoimittajien nimiä – Googlen Tarkoititko-ominaisuus säästää paljon aikaa
- **itseoppiva pisteytys** – tämä ominaisuus hienosäätää automaattisesti osuvuutta ja pisteytystä analysoimalla käyttäjän toimintaa ja käyttäjän klikkaamia linkkejä
- **dynaaminen navigointi** – tämä ominaisuus laajentaa hakukokemusta, sillä käyttäjä voi selata hakutuloksia tarkemmin valitsemalla erilaisia parametreja (esim. ostotilaus, lasku, myyntimääräys tai kuljetusliike).

”On uskomatonta, miten Googlen osuvuuden ansiosta ihmiset löytävät etsimänsä heti. Se toimii, vaikka tiedossa olisi vain lentokoneen rekisterinumero. Aiemmin jouduimme pyytämään asiakkailta laskun numeron, jotta tarvittavat tiedot löytyisivät”, Gibson sanoo.

Edut

Honeywellissa tuloksia saatiin heti, sillä keskimääräinen hakuun kuluva aika lyheni 15 minuutista 30 sekuntiin.

”Kun verrataan kirjautuneiden 14 000 käyttäjän saamia satoja osumia päivässä 30 sekunnissa aikaisempaan 15 minuuttiin, saadaan uskomaton tuottavuussäästö”, Gibson hehkuttaa. Kun aikaa säästyy, sekä myynnin että asiakaspalvelun työntekijöillä on enemmän aikaa asiakkaiden palvelemiseen ja hankintahintojen neuvottelemiseen, millä on huomattava vaikutus tulokseen.

Honeywell on lisäksi virtaviivaistanut SAP-järjestelmän koulutusta siten, että toimintojen vastuuhenkilöt tallentavat ohjeet SAP Solutions Manageriin, joten tiedot ovat haettavissa Google Search Applianceella.

”Aiemmin koulutustiedot kulkivat suusta suuhun”, Gibson sanoo.

Google Search Appliance tarjoaa myös niin kutsuttuja pehmeitä etuja. Kun SAP-järjestelmän käytettävyys on parantunut, käyttäjät lähettävät lomakkeet ja tiedot nyt entistä useammin järjestelmään sen sijaan, että he tallentaisivat tiedot vain paikallisesti. Lisäksi he voivat nyt tarkastella tuotetietoja, jotka eivät olleet aiemmin haettavissa.

”Google Search Appliance on tarjonnut meille kokonaan uuden tavan tarkastella toimintokelpoisia tietoja”, Gibson sanoo. ”Se puolestaan antaa meille uusia tietoja ja avaa mahdollisuuksia parantaa kannattavuutta ja liiketoimintaa ylipäätään.”

