

Xerox kaksinkertaistaa muiden yritysten yrityshakumenestyksen Google Search Applianceen avulla



Pähkinäkuoressa

Mitä he halusivat tehdä?

- Ottaa käyttöön edullisen hakuratkaisun, joka auttaa myyntitiimiä löytämään työnsä tekemiseen tarvitsemansa sisällön.

Mitä he tekivät?

- Integroivat Google Search Applianceen omaan intranetiinsä.

Mitä he saavuttivat?

- Vähensivät hakuratkaisun ylläpidon käytännössä nollaan.
- Paransivat käyttäjien tyytyväisyyttä hakuratkaisuun.

Yritys

Xerox Corporation tarjoaa innovatiivisen valikoiman digitaalisia väri- ja mustavalkotulostimia, digitaalisia painokoneita, monitoimilaitteita ja digitaalisia kopiokoneita sekä paljon muita palveluita, ratkaisuja ja ohjelmistoja. Yritys on maailmanlaajuisesti johtava toimija asiakirjahallintoalalla. Xeroxin yritysmissio on auttaa ihmisiä löytämään parempia tapoja tehdä loistavaa työtä. Yritys pyrkii tähän tarjoamalla johdonmukaisesti johtavia asiakirjatekniikoita, -tuotteita ja -palveluita, jotka parantavat työskentelyprosesseja ja yritysten tuloksia.

Haaste

Oregonin Wilsonvillessä sijaitseva Xerox Office Group työllistää yli 1 100 ihmistä. Ryhmän intranet sisältää tuhansia PDF- ja HTML-tiedostoja ja hiukan vähemmän Microsoft Office -asiakirjoja. Kaikkia niitä isännöi yksi Solaris-palvelin, joka käyttää Apache-ohjelmistoa.

Xerox kokeili vuoden ajan yrityksen sisäistä luokittelujärjestelmää ja sai erittäin huonoja hakutuloksia. Myyntitiimiltä tuli yhä enemmän valituksia siitä, etteivät työntekijät pystyneet löytämään olennaisia myyntiohjelmiin liittyviä materiaaleja, kuten alennuksia ja senhetkisiä kampanjoita, nopeasti. Xerox Office Groupin Lead Internet technologist Chris Smith ryhtyikin etsimään erilaista hakuratkaisua.

”Arvioin muitakin hakuratkaisuja Googlen lisäksi”, Smith kertoo. ”Ne olivat kalliita, niissä kului paljon aikaa IT-määrityksiin ja jatkuvaan ylläpitoon, ja meidän olisi pitänyt etsiä palvelin, jolla ratkaisua olisi voitu isännöidä. Meillä oli käytettävissämme erittäin pieni budjetti, ja minun oli löydettävä edullinen ratkaisu, joka ei vaadi paljon vaivannäköä.”

”Googlessa oli kaikki tarvittava. Se oli edullinen ja helppo käyttää. Se ei edellyttänyt lisäresurssien käyttöönottoa. Sen pystyi ottamaan käyttöön heti.”

—Chris Smith, Lead Internet Technologist

Ratkaisu

Google Search Applianceen edullisuus ja helppo käyttöönotto olivat ratkaisevia tekijöitä Smithille.

”Googlessa oli kaikki tarvittava”, Smith sanoo. ”Se oli edullinen ja helppo käyttää. Vietin ehkä puoli päivää käyden läpi asiakirjakokoelmaamme ja toisen puoli päivää muokaten hakusivujen ulkoasua Xerox-brändin mukaiseksi. Sen jälkeen kaikki oli valmiina käytettäväksi. Se ei edellyttänyt lisäresurssien käyttöönottoa. Sen pystyi ottamaan käyttöön heti,” hän kertoo.

Smith piti myös siitä, että Google Search Appliance ei vaatinut lainkaan käyttäjien kouluttamista. ”Työntekijämme olivat jo tottuneet käyttämään Googlen verkkohakua. Me vain siirsimme hakukentän verkkosivuston nurkkaan ja annoimme tiimin käyttää sitä.”

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 muokattavan. 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

Hyödyt

"Eniten hyödynimme siitä, että jatkuvaa ylläpitoa ei tarvita lainkaan", Smith toteaa. "Meidän ei ole koskaan tarvinnut soittaa tukeen, koska meillä ei ole ollut lainkaan ongelmia. Siitä on ollut valtavasti hyötyä."

Yhtä tärkeää on myös se, että Google Search Appliance on auttanut myyntitiimiä käyttämään enemmän aikaa myyntiin ja vähemmän etsimiseen. Olipa kyse sitten myyntimateriaaleista tai viimeisimmistä tarjouksista, tiiminjäsenet löytävät nyt etsimänsä ilman entistä turhautumista. "Siitä lähtien, kun aloimme käyttää Google Search Appliancea," Smith sanoo, "myyntitiimi on löytänyt etsimänsä emmekä me ole enää saaneet valituksia."

