

Honeywell Aerospace implementa Google Search Appliance per accedere ai dati SAP e la produttività decolla

Honeywell

In generale

Che cosa volevano fare

- Migliorare la versatilità generale del sistema SAP ERP implementando una soluzione di ricerca di qualità riconosciuta in tutto il mondo
- Migliorare la produttività dei 22.000 dipendenti della divisione aerospaziale

Che cosa hanno fatto

- Integrazione di Google Search Appliance con il sistema SAP ERP
- Indicizzazione di 5 milioni di documenti (inclusi gli allegati) nel sistema SAP con piani di espansione a 30 milioni di documenti archiviati in SAP, Salesforce e un portale clienti WebSphere

Che risultati hanno ottenuto

- Riduzione del tempo medio della ricerca da 15 minuti a 30 secondi
- Ottimizzazione della produttività risparmiando almeno 3.500 ore alla settimana
- Realizzazione di ulteriore efficienza implementando un processo di formazione su SAP più formale

L'azienda

Honeywell International è un'azienda da 37 miliardi di dollari leader nella produzione di tecnologia diversificata, con clienti in tutto il mondo e un'offerta che va dai prodotti e servizi aerospaziali e le tecnologie di controllo per edilizia, costruzioni civili e industria ai prodotti per il settore automobilistico, i turbocompressori e i materiali specialistici. Con sede a Morris Township, N.J., Honeywell ha 132.000 dipendenti in tutto il mondo. Le sue azioni sono quotate nelle borse di New York e Londra e fa parte dell'indice S&P 500.

La sfida

Poiché Honeywell Aerospace offre prodotti e servizi praticamente per qualsiasi tipo di velivolo in uso oggi, la società dipende in maniera considerevole dal sistema SAP ERP per la gestione del business, dallo stabilimento al centro di assistenza ai clienti, e per far continuare a volare gli aerei dei suoi clienti. Infatti, Honeywell si avvale dell'implementazione SAP a istanza singola più grande del mondo per il settore aerospaziale e la difesa.

"Google Search Appliance ci ha offerto un modo completamente nuovo di vedere i nostri dati transazionali" ha detto Gibson. "E questo ci ha consentito di sviluppare nuove idee e scoprire nuove opportunità per migliorare la redditività e in generale il business".—Theo Gibson, Vice Presidente ed EMEA

Più di 14.000 dei 22.000 dipendenti della divisione aerospaziale accedono al database SAP ogni settimana ed eseguono due milioni di transazioni al giorno: è il database più utilizzato di Honeywell. Eppure accedere ai dati era abbastanza difficile.

"SAP non ha un'applicazione di ricerca nativa" ha segnalato Theo Gibson, Honeywell Aerospace, Vice Presidente, IT Build ed EMEA. "Quindi individuare le fatture, gli ordini di acquisto, i documenti di consegna e così via spesso richiede ai rappresentanti da 12 a 14 clic o circa 15 minuti per trovare un solo articolo. Moltiplicate per 14.000 dipendenti e avrete perso 3.500 ore alla settimana! E questo vale solo per un documento, è impossibile immaginare quanto tempo è andato perso per le tante ricerche effettuate ogni giorno".

Con la sua iniziativa "fattore umano" che mira a rendere tutto più semplice da utilizzare, dai sistemi aziendali interni ai termostati nelle nostre case, Honeywell ha verificato di aver bisogno di una solida soluzione per le ricerche aziendali che semplifichi l'uso del sistema SAP e renda più produttive le persone che lo usano.

Soluzione

Per la soluzione di ricerca aziendale, Honeywell ha preso in considerazione tre opzioni: SAP, Microsoft FAST e Google Search Appliance.

Informazioni su Google Search Appliance

Con Google Search Appliance (GSA), l'esperienza di ricerca condivisa da milioni di persone in tutto il mondo può essere sfruttata da una singola attività grazie a ottimizzazioni specifiche per le aziende che rendono la ricerca più facile, intuitiva e personalizzabile. Pronto a indicizzare la maggior parte dei contenuti aziendali appena vengono creati, GSA trasforma la intranet della tua azienda o il motore di ricerca del tuo sito web in un sistema essenziale e affidabile quanto Google e altrettanto facile da usare.

Per ulteriori informazioni, visita il sito www.google.com/enterprise/search

Il team IT della divisione aerospaziale ha valutato ogni soluzione in base a costo, interoperabilità, scalabilità e facilità d'uso. La soluzione basata sull'appliance di Google ha consentito di eseguire la ricerca su più sistemi (non solo SAP); inoltre, ha fornito una soluzione facile da scalare, implementare e supportare.

"Alla fine abbiamo deciso di scegliere la semplicità del modello basato su appliance prodotto dall'azienda il cui business principale è la ricerca", ha detto Gibson. "Il feedback che abbiamo ricevuto durante lo studio pilota indica che Google Search Appliance ha prodotto molti più risultati pertinenti e, dal punto di vista della fruibilità, ha offerto l'esperienza di ricerca più "pulita".

In sole 20 ore il team di implementazione della ricerca di Google Enterprise e il team IT di Honeywell Aerospace hanno capito che cosa sarebbe stato necessario per creare un connettore che integrasse in modo efficace Google Search Appliance con il sistema SAP. Come fornitore di soluzioni per la difesa, Honeywell ha apprezzato il fatto che GSA si integri senza problemi con i sistemi di sicurezza e di controllo dell'accesso già esistenti.

In alcune settimane, Honeywell ha implementato con successo Google Search Appliance e indicizzato 5 milioni di documenti (con i relativi allegati) nel sistema SAP, prevedendo di aumentare il numero di documenti a 10 milioni. L'azienda intende indicizzare altri 20 milioni di documenti presenti in altre applicazioni aziendali fondamentali come Salesforce e il proprio portale per i clienti.

"I nostri addetti all'assistenza clienti e al supporto per i prodotti normalmente lavorano in tutti e tre i sistemi, passando continuamente da uno all'altro. Avere una soluzione di ricerca unificata significa dedicare meno tempo alla ricerca degli ordini di vendita e più tempo all'assistenza ai nostri clienti" ha detto Gibson.

Honeywell ha inoltre implementato diverse funzioni preimpostate che ottimizzano l'esperienza di ricerca, tra cui:

- **Controllo ortografico automatico:** i rappresentanti sbagliano continuamente a scrivere i nomi dei fornitori, la funzione "Forse cercavi" di Google fa risparmiare un'enorme quantità di tempo.
- **Valutazione con autoapprendimento:** perfeziona automaticamente la pertinenza e la classificazione analizzando il comportamento dell'utente e i link specifici su cui fa clic.
- **Navigazione dinamica:** ottimizza l'esperienza di ricerca consentendo all'utente di analizzare più a fondo i risultati selezionando parametri come ordine di acquisto, fattura, ordine di vendita o spedizioniere.

"Ciò che è incredibile è il modo in cui la pertinenza di Google ha consentito alle persone di trovare esattamente e immediatamente quello che cercavano. E funziona persino se non hanno un numero di riferimento. Prima di solito dovevamo chiedere ai clienti di aprire di nuovo i loro ordini di acquisto per darci il numero esatto della fattura, altrimenti non potevamo trovare nulla" dice Gibson.

Vantaggi

Honeywell ha registrato risultati immediati poiché il tempo medio dedicato alla ricerca è passato da 15 minuti a 30 secondi per istanza.

"Se consideriamo i 14.000 utenti che accedono e moltiplichiamo centinaia di risultati al giorno trovati in 30 secondi, contro i 15 minuti di prima, il risultato è stupefacente in termini di risparmio di produttività" ha riferito Gibson soddisfatto. Grazie al maggiore risparmio di tempo, sia i rappresentanti delle vendite che quelli dell'assistenza ai clienti dedicano meno tempo al supporto per i clienti e alla contrattazione dei prezzi delle forniture, con un impatto significativo sul risultato finale.

Inoltre, Honeywell ha semplificato le procedure di formazione dei propri dipendenti all'uso del sistema SAP poiché i suoi "lead funzionali" archiviano la propria documentazione in SAP Solutions Manager e la mettono a disposizione per la ricerca tramite Google Search Appliance.

"In passato la formazione si basava sul passaparola" ha detto Gibson.

Google Search Appliance ha inoltre offerto alcuni vantaggi cosiddetti "morbidi". Ad esempio, migliorando la versatilità generale del sistema SAP, gli utenti ora sono più inclini a caricare i propri moduli e dati nel sistema anziché archivarli a livello locale. Inoltre, ora possono visualizzare le informazioni sui prodotti che prima non si potevano cercare.

"Google Search Appliance ci ha offerto un modo completamente nuovo di vedere i nostri dati transazionali" ha detto Gibson. "E questo ci ha consentito di sviluppare nuove idee e scoprire nuove opportunità per migliorare la redditività e in generale il business".

