

Honeywell Aerospace implementeert de Google Search Appliance voor SAP-data: de productiviteit neemt een hoge vlucht

Honeywell

In het kort

Wat ze wilden bereiken

- De algemene bruikbaarheid van het SAP ERP-systeem verbeteren door een topzoekoplossing te implementeren
- De productiviteit verbeteren voor de 22.000 medewerkers van de luchtvaartdivisie

Wat ze hebben gedaan

- De Google Search Appliance integreren met het SAP ERP-systeem
- Vijf miljoen documenten indexeren (inclusief bijlagen) in het SAP-systeem, met plannen om uit te breiden naar dertig miljoen documenten opgeslagen in SAP, Salesforce en een WebSphere-kantalenportal

Wat ze hebben bereikt

- De zoektijd is teruggebracht van vijftien minuten tot dertig seconden
- De productiviteit is verbeterd door minimaal 3500 uur per week te besparen
- Er werd verdere efficiëntie gerealiseerd door een formeler SAP-trainingsproces te implementeren

Bedrijf

Honeywell International is marktleider op het gebied van technologie met een gevarieerd aanbod aan services en een omzet van 37 miljoen dollar per jaar. Het bedrijf levert klanten wereldwijd producten en services op het gebied van luchtvaart, klimaatbeheersingstechnologie voor gebouwen, huizen en de industrie, producten voor de autobranche, turbochargers en gespecialiseerde materialen. Het hoofdkantoor van Honeywell is gevestigd in Morris Township (New Jersey), het bedrijf heeft wereldwijd 132.000 werknemers. De aandelen worden verhandeld op de beurzen van New York en Londen en maken deel uit van de S&P 500.

Uitdaging

Aangezien Honeywell Aerospace producten en services aanbiedt voor vrijwel elk type vliegtuig dat er tegenwoordig rondvliegt, is het bedrijf erg afhankelijk van het SAP ERP-systeem om te kunnen functioneren (van de fabriek tot en met het klantenservicecentrum) en om de vliegtuigen van hun klanten in de lucht te houden. Honeywell heeft zelfs de grootste zelfstandige SAP-implementatie voor luchtvaart en defensie ter wereld.

"De Google Search Appliance biedt ons een totaal nieuwe manier om onze transactiegegevens te bekijken. Op die manier kunnen we nieuwe inzichten opdoen en hebben we nieuwe mogelijkheden om onze winstgevendheid en ons bedrijf als geheel te verbeteren."—Theo Gibson, vicepresident & EMEA

Elke week loggen meer dan 14.000 van de 22.000 medewerkers van de luchtvaartdivisie in bij de SAP-database en voeren twee miljoen transacties per dag uit. De SAP-database is daarmee de meestgebruikte database van Honeywell. Toch bleek het lastig goed toegang te krijgen tot de gegevens.

"SAP heeft geen systeemeigen zoekapp," vertelt Theo Gibson, vicepresident IT en EMEA bij Honeywell Aerospace. "Bij het vinden van facturen, inkooporders, leveringsdocumenten, enzovoort kostte het medewerkers vaak twaalf tot veertien klikken (of ongeveer vijftien minuten) om één item te kunnen vinden. Vermenigvuldig dat met 14.000 medewerkers en je verspilt 3500 uur per week! En dat is nog maar voor één document. We kunnen ons geen voorstelling maken van de tijd die werd verspild bij de verschillende zoekopdrachten die per dag werden uitgevoerd."

Vanuit hun initiatief voor een 'menselijke factor' dat probeert alles gebruiksvriendelijker te maken (van interne bedrijfssystemen tot de thermostaten bij ons in huis), realiseerde Honeywell zich dat het een degelijke zakelijke zoekoplossing nodig had om hun SAP-systeem gebruiksvriendelijker en de gebruikers productiever te maken.

Oplossing

Honeywell overwoog drie oplossingen als hun zakelijke zoekoplossing: SAP, Microsoft FAST en de Google Search Appliance.

Het IT-team van de luchtvaartdivisie woog elke oplossing af tegen de kosten, interoperabiliteit, schaalbaarheid en het gebruiksgemak. Met de apparaatgebaseerde oplossing van Google was zoeken op meerdere systemen mogelijk (niet alleen in SAP) en daarnaast bood het een oplossing die gemakkelijk is te schalen, implementeren en ondersteunen.

Over de Google Search Appliance

Met de Google Search Appliance (GSA) kan de zoekfunctionaliteit die miljoenen mensen wereldwijd kennen, worden gebruikt voor uw bedrijf, maar dan met specifieke verbeteringen voor bedrijven die zoeken gemakkelijker, intuïtief en aanpasbaar maken. De GSA is meteen gebruiksklaar om het merendeel van uw bedrijfsinhoud te indexeren. Hiermee verandert uw bedrijfsintranet of de zoekmachine op uw website in een systeem dat net zo relevant en betrouwbaar is als Google Zoeken, met hetzelfde gebruiksgemak.

Ga voor meer informatie naar:
www.google.com/enterprise/search

"Uiteindelijk kozen we voor de eenvoud van het apparaatgebaseerde model van een bedrijf dat is gespecialiseerd in zoeken," vertelt Gibson. "De feedback die we in de testfase kregen, was dat de Google Search Appliance veel relevantere resultaten biedt. Vanuit het perspectief van bruikbaarheid was de overzichtelijke zoekinterface ook een voordeel."

Het kostte het implementatieteam van Google Zoekoplossingen voor bedrijven en het IT-team van Honeywell Aerospace slechts twintig uur om uit te zoeken wat ze nodig zouden hebben om een connector te ontwikkelen die de Google Search Appliance volledig in het SAP-systeem kon integreren. Als contractant in de defensiesector was het voor Honeywell een voordeel dat de GSA naadloos aansloot op hun bestaande systemen voor beveiliging en toegangscontrole.

Binnen enkele weken had Honeywell de Google Search Appliance geïmplementeerd en vijf miljoen documenten (met bijbehorende bijlagen) uit het SAP-systeem geïndexeerd. Het bedrijf is van plan dit uit te breiden naar tien miljoen documenten. Ze zijn van plan nog eens twintig miljoen documenten te indexeren die zijn opgeslagen in andere essentiële bedrijfsapps, zoals Salesforce en hun klantenportal.

"Onze medewerkers voor klantenservice en productondersteuning gebruiken meestal alle drie de systemen en moeten constant schakelen. Met een centrale zoekoplossing hoeven ze minder tijd te besteden aan het zoeken naar verkooporders en hebben ze meer tijd voor onze klanten," legt Gibson uit.

Honeywell implementeerde ook verschillende kant-en-klare functies die de zoekervaring verbeteren, waaronder:

- **Automatische spellingcontrole:** servicemedewerkers spellen de namen van leveranciers vaak verkeerd. De 'Bedoelde u'-functie van Google bespaart hen ontzettend veel tijd.
- **Zelflerende scorefunctie:** deze verfijnt de relevantie en score automatisch door gebruikersgedrag en specifieke links te analyseren waar gebruikers op klikken.
- **Dynamische navigatie:** deze functie verbetert de zoekervaring doordat de gebruiker kan doorklikken in zoekresultaten door parameters te selecteren zoals inkooporder, factuur, verkooporder of transporteur.

"Het is echt onvoorstelbaar hoe de relevantie van Google mensen helpt onmiddellijk te vinden wat ze zoeken. En het werkt zelfs als ze alleen een startnummer hebben. Eerder moesten we klanten vragen hun inkooporders te bekijken om ons het exacte factuurnummer te geven voordat we iets konden vinden," vertelt Gibson.

Voordelen

Honeywell boekte onmiddellijk resultaten, aangezien de gemiddelde zoektijd werd teruggebracht van vijftien minuten naar dertig seconden per zoekopdracht.

"Als je de 14.000 gebruikers neemt die inloggen en dat vermenigvuldigt met honderden treffers per dag à dertig seconden versus de vijftien minuten die het eerst kostte: dat is een indrukwekkend getal als je naar de productiviteitsbesparing kijkt," glundert Gibson. Dankzij deze tijdsbesparing kunnen zowel sales- als klantenservicemedewerkers meer tijd besteden aan het helpen van hun klanten en het onderhandelen over inkooprijzen, wat een significant effect heeft op de omzet.

Daarnaast traint Honeywell medewerkers nu beter in het gebruik van het SAP-systeem door functioneiders hun documentatie te laten opslaan in SAP Solution Manager en deze doorzoekbaar te maken via de Google Search Appliance.

"In het verleden was de training mondeling," aldus Gibson.

De Google Search Appliance heeft ook andere voordelen: doordat de algehele bruikbaarheid van het SAP-systeem is verbeterd, zijn gebruikers nu eerder geneigd hun formulieren en gegevens te uploaden naar het systeem in plaats van die informatie lokaal op te slaan. Ze kunnen nu ook productinformatie bekijken die eerder niet doorzoekbaar was.

"De Google Search Appliance biedt ons een totaal nieuwe manier om onze transactiegegevens te bekijken. Op die manier kunnen we nieuwe inzichten opdoen en hebben we nieuwe mogelijkheden om onze winstgevendheid en ons bedrijf als geheel te verbeteren."

