

## Vodafone - Panafon implementeert de Google Search Appliance voor verscheidene missiekritieke applicaties om relevante zoekresultaten te bieden aan verschillende gebruikersgroepen



### Overzicht

#### Wat ze wilden bereiken

- Dynamische zoekresultaten met het kenmerk Alleen-lezen bieden voor verschillende applicaties en verschillende gebruikersgroepen zonder personeel te hoeven inschrijven bij elke afzonderlijke applicatie

#### Wat ze hebben gedaan

- De Google Search Appliance geïmplementeerd in alle applicaties

#### Wat ze hebben bereikt

- De juiste documenten geboden aan de juiste gebruikersgroepen
- Tastbare gegevens geboden met een goede ROI
- Een zoekoplossing geboden die in principe geen beheer vereist

### Het bedrijf

Vodafone - Panafon Hellenic Telecommunications S.A., lid van de Vodafone Group, is de grootste provider van mobiele communicatie in Griekenland. Het bedrijf houdt zich bezig met mobiele telefonie en telecommunicatie in Griekenland. De oplossingen die het bedrijf biedt, zijn onder meer zakelijke gebruiksplannen, e-facturering, e-care, Mobile Connect-kaart, mobiele e-mail, internet, gegevensservices, vlootbeheer en services voor grote aantallen korte berichten. Het bedrijf biedt netwerkverbindingsservices, waarmee bedrijven een Virtual Private Network kunnen maken, en draadloze kantoor-services, waarmee werknemers van bedrijven buiten hun kantoor kunnen werken zonder vaste telefoonlijn of permanente verbinding met het bedrijfsnetwerk.

### De uitdaging

Voor een blijvend concurrentievoordeel startte Vodafone - Panafon Hellenic Telecommunications S.A. een strategisch integratieprogramma dat erop was gericht bedrijfsprocessen te integreren in strategische platformen.

Met de hulp van BYTE Computer S.A. ontwikkelde Vodafone - Panafon een volledig geïntegreerd pakket van NCMDI-kernsoftware-applicaties waarmee Vodafone de processen voor het verwerven, opbouwen, activeren, uitvoeren, onderhouden en bijwerken van het radionetwerk in Griekenland effectief kan beheren. Het pakket van software-applicaties werd ontwikkeld en geïntegreerd met verscheidene technologische platformen, onder andere van SAP, IBM en Microsoft. Zo konden gemachtigde gebruikers toegang krijgen via de intranetportal.

*"De oplossing van Google presteert boven verwachting en is ongelooflijk snel, van superieure kwaliteit en zonder beheer te gebruiken, ongeacht waarvoor we deze inzetten."*

—Dr. Petros Panagiotidis, Business Systems Integration Manager

Er was echter aanvullende toegang tot essentiële informatie in de applicaties nodig voor verschillende bedrijfsbrede gebruikersgroepen die leesrechten nodig hadden. De klantenservice had bijvoorbeeld toegang tot de applicaties nodig om informatie op te halen over probleemmeldingen met betrekking tot de beschikbaarheid van het netwerk, geplande uitvaltijd voor onderhoud, enzovoort. Daarnaast bieden deze applicaties een serie KPI's (Key Performance Indicators), die worden bijgehouden aan de hand van managementdashboards.

De uitdaging veranderde: kon Vodafone - Panafon dynamisch zoeken met leesrechten bieden in deze applicaties, zonder dat al het personeel in al deze applicaties moest worden ingeschreven en zonder dat het zou leiden tot slechtere prestaties en beveiligingsproblemen?

---

## 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/intl/nl/enterprise/search](http://www.google.com/intl/nl/enterprise/search)

---

## De oplossing

Vodafone - Panafon begon te zoeken naar oplossingen waarmee dit opkomende probleem kon worden opgelost. Er werden echter geen oplossingen aangedragen die eenvoudig te implementeren en kosteneffectief waren. Op dat moment werd de Google Search Appliance geïntroduceerd door Byte.

"We hadden geluk dat Byte, die de meeste van onze applicaties heeft ontwikkeld en geïntegreerd, een nauwe relatie heeft met Google Enterprise," aldus Dr. Petros Panagiotidis, Business Systems Integration Manager, Vodafone - Panafon Hellenic Telecommunications S.A. "Toen we de functionaliteit, snelheid, kwaliteit, beveiligingscompliance en flexibiliteit van de Google Search Appliance zagen, hoefden we niet verder te zoeken en concentreerden we ons op het uittesten van deze oplossing."

Nu heeft de enorme gebruikerscommunity van de organisatie razendsnel toegang tot alle essentiële informatie die ze zoeken door simpelweg "search.vodafone.gr" in te typen en de sneltoets, code of beschrijving van de radiolocatie op te geven. De GSA geeft direct actuele resultaten weer op de gebruiksvriendelijke manier waar Google om bekend staat.

## De voordelen

"De oplossing van Google presteert boven verwachting en is ongelooflijk snel, van superieure kwaliteit en zonder beheer te gebruiken, ongeacht waarvoor we deze inzetten," zegt Dr. Panagiotidis.

"Bovendien kunnen we nu voor het eerst tastbare gegevens bieden (in informatie-economische termen) met een geweldige ROI-verhouding (investering ten opzichte van opbrengst), zelfs als we de niet-tastbare voordelen van het gebruik van deze tool, zoals geïnformeerde besluitvorming en betere communicatie, buiten beschouwing laten.

"De Google Search Appliance heeft in onze strategische softwareportfolio de status gekregen van missiekritiek en kritiek voor de marktintroductietijd. Deze oplossing wordt niet alleen door de IT-afdeling maar ook door de gebruikerscommunity als onmisbaar beschouwd, omdat in een oogwenk recordaantallen met kritieke massa worden bereikt."

