

Xerox kopieert het succes met Enterprise Search van andere bedrijven door de Google Search Appliance in te zetten



Overzicht

Wat ze wilden bereiken

- Een betaalbare zoekoplossing inzetten waarmee de leden van het verkoopteam de inhoud kunnen vinden die ze nodig hebben om hun taken uit te voeren

Wat ze hebben gedaan

- De Google Search Appliance geïntegreerd in hun intranet

Wat ze hebben bereikt

- Onderhoud aan de zoekoplossing is vrijwel overbodig
- Toegenomen tevredenheid van gebruikers met de zoekoplossing

Het bedrijf

Xerox Corporation levert een innovatief aanbod van zwartwit en kleurenprinters, digitale persen, multifunctionele apparaten en digitale kopieerapparaten, evenals een breed scala aan services, oplossingen en softwareproducten. Het bedrijf is toonaangevend op het gebied van documentbeheer. Het is de bedrijfsmissie van Xerox mensen te helpen betere methoden te vinden om geweldig werk uit te voeren door altijd de toon te zetten ten aanzien van documenttechnologieën, producten en services die werkprocessen en bedrijfsresultaten verbeteren.

De uitdaging

De Xerox Office Group, gevestigd in Wilsonville, Oregon, heeft meer dan 1100 medewerkers in dienst. Het intranet van het bedrijf bevat duizenden pdf en html-bestanden, evenals een kleiner aantal Microsoft Office-documenten. Al deze bestanden worden gehost op een Solaris-server waarop Apache wordt uitgevoerd.

Een jaar lang werd een intern categorisatiesysteem gebruikt, maar dit leidde tot zeer slechte zoekresultaten. Het bedrijf ontving steeds meer klachten van de verkoopmedewerkers, die belangrijke onderdelen van verkoopprogramma's niet snel konden vinden, zoals terugbetalingen en actuele promoties. Chris Smith, Hoofd Internettechnologie van de Office Group bij Xerox, ging op zoek naar een andere zoekoplossing.

"Ik heb ook andere zoekoplossingen dan die van Google bekeken," aldus Smith. "Ze waren duur, kostten veel tijd wat betreft IT-configuratie en voortdurend onderhoud, en hadden een server nodig om op te worden gehost. Ons budget was klein, dus ik was op zoek naar een betaalbare oplossing die niet veel werk vereiste."

"Google voldeed aan alle wensen. De zoekoplossing was betaalbaar en gebruiksvriendelijk. We hoefden geen extra bedrijfsmiddelen in te zetten. Na ontvangst konden we er meteen mee aan het werk."

— Chris Smith, Hoofd Internettechnologie

De oplossing

De betaalbare en gebruiksvriendelijke implementatie van de Google Search Appliance haalde Smith over de streep.

"Google was de beste optie," aldus Smith. "De oplossing was betaalbaar en gebruiksvriendelijk. Het kostte me ongeveer een halve dag om onze documenten te doorzoeken. De rest van de dag heb ik de zoekpagina's zo aangepast dat ze aansloten bij het merk Xerox. Meer hoefde ik niet te doen. We hoefden geen extra bedrijfsmiddelen in te zetten. Na ontvangst konden we er meteen mee aan het werk," zegt hij.

Smith vond het ook prettig dat de gebruikers van de Google Search Appliance geen training nodig hadden. Hij merkt op: "Onze medewerkers waren al gewend Google te gebruiken voor zoekopdrachten op internet. We hebben het zoekvak simpelweg toegevoegd in een hoek van de internetpagina, waarna het team ermee aan de slag kon."

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

De voordelen

“Het allergrootste voordeel is dat voortdurend onderhoud niet nodig is,” aldus Smith. “We hebben nooit iemand hoeven bellen voor hulp, omdat we nooit problemen hebben gehad. Dat was voor ons een belangrijk voordeel.”

Even belangrijk was dat dankzij de Google Search Appliance het verkoopteam nu meer tijd kan besteden aan verkopen en minder aan zoeken. De teamleden vinden nu wat ze zoeken zonder gefrustreerd te raken, of het nu verkoopmateriaal of de nieuwste promotie-aanbieding is. “Sinds we zijn overgestapt op de Google Search Appliance,” zegt Smith, “vinden de verkoopmedewerkers wat ze zoeken en hebben we geen klachten meer ontvangen.”

