

Honeywell Aerospace implementerer Google Search Appliance for bedre tilgang til SAP-data – og produktiviteten skyter i været

Honeywell

Et overblikk

Mål

- et mer brukervennlig SAP ERP-system gjennom implementering av en søkeløsning i verdensklasse
- bedre produktivitet for de 22°000 medarbeiderne i Aerospace-avdelingen

Gjennomføring

- Google Search Appliance ble integrert med SAP ERP-systemet
- 5 millioner dokumenter (inkludert vedlegg) i SAP-systemet ble indeksert, med planer om å utvide til 30 millioner dokumenter, som befinner seg i SAP, Salesforce og en WebSphere-kundeportal.

Resultater

- Gjennomsnittlig søketid ble redusert fra 15 minutter til 30 sekunder.
- Produktiviteten økte idet 3500 timer per uke ble frigjort.
- Ytterligere effektiviseringer ble oppnådd gjennom implementering av en mer formalisert SAP-opplæringsprosess.

Virksomheten

Honeywell International har en omsetning på 37 milliarder USD og er ledende innenfor flere ulike typer teknologi og produksjon. Selskapet forsyner kunder over hele verden med luftfartsprodukter og -tjenester; styringsteknologi for bygninger, hjem og industri; bilprodukter; turboladere og spesialmaterialer. Honeywell har hovedkontor i Morris Township i New Jersey (USA), og har 132°000 medarbeidere på verdensbasis. Selskapets aksjer er børsnotert i New York og London, og er med i «S&P 500»-indeksen.

Utfordringen

Honeywell Aerospace tilbyr produkter og tjenester for så å si alle typer fly som brukes i dag, og er fullstendig avhengige av SAP ERP-systemet for å kunne drive virksomheten sin på alle plan – fra fabrikken til kundesøttesenteret – og for å holde kundenes fly på vingene. Faktisk har Honeywell verdens største enkeltstående SAP-implementering knyttet til luftfart og forsvar.

«Med Google Search Appliance har vi fått et helt nytt perspektiv på transaksjonsdataene våre», sier Gibson. «Dette igjen gir oss ny innsikt og avdekker nye muligheter til å forbedre lønnsomheten og driften vår generelt.»– Theo Gibson, viseadministrerende direktør og EMEA-leder

Mer enn 14°000 av luftfartsavdelingens 22°000 medarbeidere logger seg på SAP-databasen ukentlig, og de foretar to millioner transaksjoner per dag. Det er Honeywells travleste database. Men det å få tilgang til dataene var ganske så tungvint.

«SAP har ikke noen innebygd søkefunksjon», forklarer Theo Gibson, Honeywell Aerospace, viseadministrerende direktør, IT og EMEA. «Så når representantene skulle finne fakturaer, innkjøpsordrer, leveringsdokumenter osv., brukte de ofte 12–14 klikk – eller rundt 15 minutter – for å finne ett enkelt element. Multipliser dette med 14°000 medarbeidere, og du har mistet 3500 timer per uke! Og det er bare for ett enkelt dokument. Vi tør nesten ikke å tenke på hvor mye tid vi mistet på de alle søkene som ble gjennomført i løpet av en dag.»

Med sin «human factor»-kampanje for å gjøre alt enklere å bruke – fra interne bedriftssystemer til termostaterne hjemme hos folk – innså Honeywell at de trengte en solid løsning for bedriftssøk for å gjøre SAP-systemet enklere å bruke, og for å gjøre folkene som brukte dem, mer produktive.

Om Google Search Appliance

Med Google Search Appliance (GSA) kan bedriften din utnytte fordelene ved en søketeknologi som brukes av millioner av mennesker over hele verden. Med de spesifikke bedriftstilpasningene kan alle bedriftens søkeoperasjoner tilpasses og gjennomføres på en enklere og mer intuitiv måte. Med GSA kan du umiddelbart indeksere de fleste typer bedriftsinnhold og sørge for at søkemotoren på bedriftens intranett eller nettsted er like relevant og pålitelig som Googles – og like lett å bruke.

Mer informasjon:

www.google.com/enterprise/search

Løsningen

Når det gjaldt bedriftssøk, vurderte Honeywell tre ulike løsninger: SAP, Microsoft FAST og Google Search Appliance.

IT-teamet hos Aerospace sammenlignet hver av søkeløsningene med hensyn til kostnader, interoperabilitet, skalerbarhet og brukervennlighet. Med Googles enhetsbaserte løsning kan brukerne søke over flere systemer (ikke bare SAP). Denne løsningen er dessuten enkel å skalere, distribuere og vedlikeholde.

«Til syvende og sist besluttet vi å gå for det mest innlysende alternativet – nemlig den løsningen som produseres av et selskap som har søk som sin kjernevirksomhet», sier Gibson. «Tilbakemeldingen vi fikk under evalueringen, var at Google Search Appliance ga mye mer relevante resultater, og når det gjelder brukervennlighet, ga dette alternativet den «reneste» søkeopplevelsen».

Det tok bare 20 timer før teamet for distribusjon av Google Enterprise Search og IT-teamet hos Honeywell Aerospace hadde funnet ut hvordan de skulle opprette en kobling for integrering av Google Search Appliance med SAP-systemet. Som leverandør til forsvaret var det betryggende for Honeywell å vite at GSA kunne integreres sømløst med eksisterende systemer for sikkerhet og tilgangskontroll.

I løpet av få uker klarte Honeywell å implementere Google Search Appliance og indeksere 5 millioner dokumenter (med tilknyttede vedlegg) i SAP-systemet, med planer om å utvide til 10 millioner dokumenter. De har planer om å indeksere ytterligere 20 millioner dokumenter som befinner seg i andre kritiske bedriftsprogrammer, som for eksempel Salesforce og kundeportalen deres.

«Kunde- og produktstøtteteamet vårt bruker vanligvis alle tre systemene, og veksler stadig mellom dem. Med én sentral søkeløsning bruker de mindre tid på å søke etter salgsordrer, og mer tid på å hjelpe kundene våre, sier Gibson.

Honeywell har også implementert flere av standardfunksjonene for bedre søkeopplevelser, som for eksempel følgende:

- **automatisk stavetkontroll** – Representantene staver ofte leverandørnavnene feil – «mente du»-funksjonen på Google sparer uante mengder med tid.
- **selvlærende rangeringsalgoritme** – Denne funksjonen finjusterer automatisk relevans og rangering ved å analysere brukeratferd og spesifikke linker som brukerne klikker på.
- **dynamisk navigasjon** – Denne funksjonen forbedrer søkeopplevelsen ved å la brukeren avgrense søkeresultatene via parametere som for eksempel «Innkjøpsordre», «Faktura», «Salgsordre» eller «Frakt».

«Det er utrolig hvordan Googles relevans hjelper folk med å finne akkurat det de ser etter – umiddelbart. Og det fungerer selv bare med et halenummer tilgjengelig. Før måtte vi be kundene om å finne frem innkjøpsordrene sine for å gi oss det nøyaktige fakturanummeret, før vi kunne finne noe som helst», sier Gibson.

Fordelene

Honeywell så resultatene umiddelbart idet den gjennomsnittlige søketiden ble redusert fra 15 minutter per søk til 30 sekunder per søk.

«Hvis du tar de 14°000 personene som bruker systemet, og ganger dette med hundrevis av treff hver dag på 30 sekunder, sammenlignet med de 15 minuttene det pleide å ta – får du et svimlende tall på den økte produktiviteten», forteller Gibson entusiastisk. Med denne effektivitetsøkningen kan både salgs- og kundestøtterepresentantene tilbringe mer tid med å hjelpe kundene og forhandle om priser på anskaffelser, noe som har en stor betydning for bunnlinjen.

I tillegg har Honeywell bedret mulighetene for opplæring av medarbeidere i bruk av SAP-systemet, ved å få funksjonsledere til å lagre dokumentasjon i SAP Solutions Manager, og gjøre den søkbar via Google Search Appliance.

«Tidligere foregikk opplæringen muntlig fra person til person», sier Gibson.

Google Search Appliance har også gitt oss såkalte «myke» fordeler. For eksempel har vi ved å bedre den generelle brukervennligheten i SAP-systemet, gjort brukerne mer tilbøyelige til å laste opp skjemaene og dataene sine til systemet, i stedet for å bare lagre informasjonen lokalt. Nå kan de dessuten se produktinformasjon som tidligere ikke var søkbar.

«Med Google Search Appliance har vi fått et helt nytt perspektiv på transaksjonsdataene våre», sier Gibson. «Dette igjen gir oss ny innsikt og avdekker nye muligheter til å forbedre lønnsomheten og driften vår generelt.»

