

## Vodafone – Panafon implementerer Google Search Appliance på en rekke driftskritiske bruksområder, og oppnår levering av relevante søkeresultater til flere ulike brukergrupper



### Overblikk

#### Mål

- skrivebeskyttede, dynamiske søkeresultater for en rekke bruksområder til flere ulike brukergrupper uten å måtte registrere personalet for hvert bruksområde

#### Gjennomføring

- implementering av Google Search Appliance for alle bruksområdene

#### Resultat

- de rette dokumentene ble presentert for de rette brukergruppene
- gå håndfaste resultater med tydeliggjøring av god avkastning på investeringen
- en søkeløsning med praktisk talt null behov for administrasjon

### Bedriften

Vodafone – Panafon Hellenic Telecommunications S.A., et medlem av Vodafone-gruppen, er den største mobiloperatøren i Hellas. Bedriften opererer i markedet for telefoni og telekommunikasjon i Hellas. Bedriftens løsninger omfatter bedriftsabonnementer, e-fakturering, e-støtte, mobilt bredbånd, mobil e-post, Internett, datatjenester, flåtestyring og masseutsendte SMS-tjenester. Bedriften tilbyr tjenester for sammenkobling av nettverk, som gjør det mulig for bedrifter å opprette VPN-nettverk (Virtual Private Network), samt tjenester for trådløst kontor, som gjør at medarbeidere i alle bedrifter kan arbeide når de er borte fra kontoret, uten behov for fasttelefonlinje eller permanent tilkobling til bedriftsnettverket.

### Utfordringen

For å kunne fremme og opprettholde et konkurransefortrinn, startet Vodafone – Panafon Hellenic Telecommunications S.A. et program for strategisk integrering med det formålet å integrere forretningsprosesser på strategiske plattformer.

Med hjelp fra BYTE Computer S.A. utviklet Vodafone – Panafon den komplette, integrerte programserien «NCMDI Core Software Applications», som gjør at Vodafone effektivt kan administrere de nødvendige prosessene for å anskaffe, bygge, aktivere, drifte, vedlikeholde og oppgradere radionettverket sitt overalt i Hellas. Programserien ble utviklet og integrert ved hjelp av flere ulike teknologiske plattformer fra leverandører som SAP, IBM og Microsoft, og ga tilgang til autoriserte brukere via selskapets intranettportal.

*«Googles løsning har ikke bare oppfylt, men overgått forventningene våre, og den gir oss gode resultater uansett hvilke oppgaver vi skal løse, med en utrolig hastighet, overlegen kvalitet og administrasjonsfri drift.»*  
– Dr. Petros Panagiotidis, Business Systems Integration Manager

Det var imidlertid behov for ytterligere tilgang til essensiell informasjon inne i programmene, hos flere bedriftsomspennende brukergrupper med ulike krav til skrivebeskyttelse. Kundestøtten trengte for eksempel tilgang til programmene for å hente ut informasjon for kundestøttesaker om nettverkstilgang, planlagt nedetid for vedlikehold osv. Videre gir disse programmene en serie av KPI-indikatorer (Key Performance Indicators), som overvåkes gjennom bruk av «Management Cockpit»-prosedyrer.

Utfordringen var følgende: Kunne Vodafone – Panafon tilby funksjoner for dynamiske søk med skrivebeskyttelse i disse programmene, uten å måtte registrere alle medarbeiderne sine for disse programmene, og uten at det gikk på bekostning av ytelsen og sikkerheten?

---

## Om Google Search Appliance

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

Mer informasjon:

<http://www.google.com/intl/no/enterprise/search>

---

## Løsningen

Vodafone – Panafon begynte å se etter søkeløsninger som kunne løse dette overhengende problemet. Men ingen av dem var enkle å implementere, og de var heller ikke prisgunstige eller effektive nok. Byte presenterte dem så for Google Search Appliance.

«Heldigvis for oss hadde Byte, som har utviklet og integrert de fleste programmene våre, en sterk relasjon til Google Enterprise», sier Dr. Petros Panagiotidis, Business Systems Integration Manager hos Vodafone – Panafon Hellenic Telecommunications S.A. «Da vi så funksjonaliteten, hastigheten, kvaliteten, sikkerheten og fleksibiliteten som Google Search Appliance-løsningen kunne tilby, sluttet vi å lete, og konsentrerte oss i stedet om å 'krasjteste' løsningen».

Nå har alle brukerne i hele organisasjonen lynrask tilgang til all den informasjonen de trenger, ved ganske enkelt å skrive inn «search.vodafone.gr» og angi mnemonisk kode for, eller en beskrivelse av, radioposisjonen. GSA viser umiddelbart sanntidsresultater på en brukervennlig måte som er typisk for Google.

## Fordeler

«Googles løsning ikke bare oppfylte, men overgikk forventningene våre, og gir oss gode resultater uansett hvilke oppgaver vi gir den, med en utrolig hastighet, overlegen kvalitet og administrasjonsfri drift», sier Dr. Panagiotidis.

«I tillegg er det første gang vi kan vise til data som dokumenterer en fantastisk avkastning på investeringen rent økonomisk, selv når vi ser bort fra alle de myke fordelene dette verktøyet har gitt, som for eksempel mer velinformerte beslutninger og bedre kommunikasjon.

«Google Search Appliance har fått status som både driftskritisk og «time-to-market»-kritisk i den strategiske programvareporteføljen vår, og den anses som uunnværlig – ikke bare for IT-avdelingen, men også for brukerfellesskapet, siden den har oppnådd grensesprengende kritisk masse-tall på bare et øyeblikk.»

