

Xerox kopierer andre selskapers Enterprise Search-suksess ved hjelp av Google Search Appliance



Et overblikk

Mål

- distribusjon av en prisgunstig søkeløsning så selgerne kunne finne innholdet de trengte for å utføre oppgavene sine

Gjennomføring

- integrering av Google Search Appliance med bedriftens intranett

Resultater

- behovet for vedlikehold av søkeløsningen nærmest eliminert
- større tilfredshet med søkeløsningen blant brukerne

Virksomheten

Xerox Corporation kan tilby et nyskapende utvalg av digitale fargeskrivere og svart-hvitt-skrivere, digitale trykkerier, flerfunksjonsenheter og digitale kopimaskiner, i tillegg til et bredt utvalg av tjenester, løsninger og programvare – og selskapet er verdensledende innenfor dokumentadministrasjon. Xerox setter sin ære i å hjelpe folk med å utføre arbeidet sitt på stadig bedre måter, ved konsekvent å være i teten når det gjelder dokumentteknologier, produkter og tjenester som gir bedre arbeidsprosesser og resultater.

Utfordringen

Xerox Office Group holder til i Wilsonville, Oregon, og har mer enn 1100 ansatte. Gruppens intranett inneholder tusener av PDF- og HTML-filer, og et mindre antall Microsoft Office-dokumenter, som alle er lagret på én Solaris-tjener som kjører Apache.

Ett år benyttet de seg av et internt kategoriseringssystem som viste seg å gi ekstremt dårlige søkeresultater. Det kom stadig flere klager fra salgsteamet, som savnet rask og enkel tilgang til essensielt salgsmateriale med informasjon om for eksempel rabatter og aktuelle kampanjer. Derfor begynte Chris Smith, lederen for Internett-teknologi hos Xerox Office Group, å se seg om etter en annen søkeløsning.

«Jeg evaluerte flere søkeløsninger utenom Google sin løsning», sier Smith. «De var dyre, krevde mye tid til IT-konfigurering og generelt vedlikehold, og de fordret at vi kunne finne en tjener å drifte det hele på. Vi hadde et svært lavt budsjett til rådighet, og jeg hadde behov for en prisgunstig løsning som ikke krevde mye arbeid.»

«Google hadde alt dette. Løsningen deres var prisgunstig og enkel å bruke. Den krevde ingen ytterligere ressurser for distribusjon. Den bare fungerte – rett ut av esken.»
– Chris Smith, leder for Internett-teknologi

Løsningen

Det som overbeviste Smith, var den prisgunstige og enkle distribusjonen som Google Search Appliance kan tilby.

«Google hadde alt», sier Smith. «Løsningen var prisgunstig og enkel å bruke. Jeg brukte omtrent en halv dag på å gå gjennom dokumentsamlingen vår, og den andre halvparten av dagen brukte jeg på å justere utseendet og utformingen på søkesidene slik at de passet til Xerox-merkevaren. Det var alt som skulle til for å komme i gang. Det var ikke behov for noen ytterligere ressurser til ferdigstilling. Det bare fungerte – rett ut av esken», sier han.

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 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

Smith var også fornøyd med det faktum at Google Search Appliance ikke krevde noen brukeropplæring: «Medarbeiderne våre var allerede vant til å bruke Google for å søke på nettet. Vi satte ganske enkelt søkefeltet i hjørnet på nettsiden og lot teamet gå i gang med å bruke det.»

Fordeler

«Den aller største fordel er nok det at løsningen ikke krever noe vedlikehold», forteller Smith. «Vi har aldri hatt behov for å ringe brukerstøtten, for vi har aldri hatt noen problemer. Det har gitt oss en betydelig gevinst.»

Like viktig er det at Google Search Appliance har gitt salgsteamet mulighet til å bruke mer tid på å selge – og mindre tid på å søke. Enten det gjelder salgsmateriale eller kampanjetilbud, kan selgerne nå finne det de ser etter – uten de frustrasjonene de opplevde tidligere. «Etter at vi gikk over til Google Search Appliance», sier Smith, «opplever vi at selgerne finner det de leter etter, og vi får ikke lenger klager.»

