

Honeywell Aerospace implementa o Google Search Appliance para acessar dados SAP e produtividade vai às alturas

Honeywell

Resumo

O que eles queriam fazer

- Melhorar a usabilidade geral do sistema SAP ERP com a implementação de uma solução de pesquisa avançada
- Melhorar a produtividade dos 22 mil funcionários da divisão aeroespacial

O que eles fizeram

- Integraram o Google Search Appliance ao sistema SAP ERP
- Indexaram 5 milhões de documentos (incluindo anexos) no sistema SAP com planos de expansão para 30 milhões de documentos hospedados no SAP, no Salesforce e em um portal de cliente WebSphere

O que eles conquistaram

- Reduziram o tempo médio de pesquisa de 15 minutos para 30 segundos
- Melhoraram a produtividade ao economizar pelo menos 3.500 horas por semana
- Alcançaram uma maior eficiência com a implementação de um processo de treinamento SAP mais formal

Situação

A Honeywell International, empresa de destaque no setor aeroespacial e com valor de mercado de 37 bilhões de dólares, possui atividades tecnológicas e produtivas diversificadas e oferece a clientes de todo o mundo produtos e serviços aeroespaciais, tecnologias de controle destinadas a prédios, imóveis residenciais e instalações industriais, produtos automotivos, sistemas de geração de energia e materiais especiais. Com sede em Morris Township, Nova Jersey, a Honeywell tem 132 mil funcionários em todo o mundo. As ações da Honeywell International são negociadas nas bolsas de Nova York e Londres, e a empresa faz parte do S&P 500.

Desafio

Como a Honeywell Aerospace oferece produtos e serviços para praticamente todos os tipos de aeronaves em operação atualmente, a empresa depende muito do sistema ERP SAP para conduzir seus negócios, desde a fábrica até a central de atendimento ao cliente, e manter as aeronaves de seus clientes no ar. Na verdade, a Honeywell possui a maior implantação única do SAP para a indústria aeroespacial e de defesa do mundo.

"O Google Search Appliance nos ofereceu uma forma totalmente nova de visualizar nossos dados transacionais", afirmou Gibson. "E isso oferece novas perspectivas e oportunidades de melhorar nossa rentabilidade e os negócios em geral." – Theo Gibson, vice-presidente e EMEA

Dos 22 mil funcionários da divisão aeroespacial, mais de 14 mil fazem login no banco de dados SAP todas as semanas e realizam dois milhões de transações por dia. É o banco de dados mais movimentado da Honeywell. No entanto, o acesso aos dados era bastante complicado.

"O SAP não possui um aplicativo de pesquisa nativo", lembrou Theo Gibson, Honeywell Aerospace, vice-presidente, Expansão de TI e EMEA. "Para encontrar faturas, encomendas, comprovantes de entrega e outros documentos, muitas vezes eram necessários de 12 a 14 cliques ou cerca de 15 minutos para localizar um único item. Multiplique isso por 14 mil funcionários e lá se foram 3.500 horas semanais. E estamos falando de um único documento. Sequer imaginamos o tempo perdido nas várias pesquisas realizadas diariamente."

Com sua iniciativa baseada no "fator humano" e que tem como objetivo facilitar o uso de produtos em geral, desde sistemas comerciais internos até aquecedores domésticos, a Honeywell percebeu que precisava de uma solução de pesquisa empresarial sólida para simplificar o uso do sistema SAP e aumentar a produtividade dos funcionários que utilizam esse sistema.

Sobre o Google Search Appliance

Com o Google Search Appliance (GSA), a experiência de pesquisa compartilhada por milhões de pessoas em todo o mundo pode ser aproveitada na sua própria empresa, com aperfeiçoamentos específicos para empresas que tornam a pesquisa mais fácil, intuitiva e personalizável. Preparado para indexar a maioria dos conteúdos empresariais assim que é instalado, o GSA transforma o mecanismo de pesquisa de sites ou intranet de sua empresa em um sistema tão relevante e confiável quanto o do Google, e com a mesma facilidade de uso.

Para mais informações, visite:
www.google.com/enterprise/search

Solução

Para sua solução de pesquisa empresarial, a Honeywell considerou três soluções: SAP, Microsoft FAST e o Google Search Appliance.

Para cada solução de pesquisa, a equipe de TI da Honeywell Aerospace considerou custo, interoperabilidade, escalabilidade e facilidade de uso. A solução baseada em appliance do Google permitiu pesquisar em vários sistemas (não apenas o SAP), além de ser fácil de dimensionar, implantar e oferecer suporte.

"Por fim, decidimos pela simplicidade do modelo baseado em appliance produzido pela empresa cuja principal atividade é a pesquisa", afirmou Gibson. "O feedback que recebemos durante nossa prova de conceito foi que o Google Search Appliance produziu resultados muito mais relevantes e, do ponto de vista da usabilidade, foi a experiência de pesquisa mais completa."

Foram necessárias apenas 20 horas para que a equipe de implantação da Pesquisa corporativa do Google e a equipe de TI da Honeywell Aerospace determinassem o que seria necessário para criar um conector que integrasse o Google Search Appliance ao sistema SAP. Como uma empresa fornecedora de serviços de defesa, a Honeywell reconheceu que o GSA se integrou perfeitamente aos sistemas de controle de acesso e segurança existentes.

Em poucas semanas, a Honeywell tinha implementado o Google Search Appliance e indexado cinco milhões de documentos (com os respectivos anexos) no sistema SAP, com planos de expansão para dez milhões de documentos. Eles pretendem indexar mais 20 milhões de documentos que residem em outros aplicativos essenciais para os negócios, como o Salesforce e o portal para clientes.

"Nosso pessoal de suporte ao cliente e ao produto costuma usar todos os três sistemas, sempre alternando de um para o outro. Com uma solução de pesquisa única, eles passarão menos tempo pesquisando pedidos e mais tempo ajudando nossos clientes", comemorou Gibson.

A Honeywell também implementou vários recursos imediatos para melhorar a experiência de pesquisa, incluindo:

- **Verificação ortográfica automática** – Os representantes constantemente cometem erros de ortografia nos nomes dos fornecedores. O recurso "Você quis dizer..." do Google poupa muito tempo.
- **Pontuação de autoaprendizagem** – Ajusta automaticamente a relevância e a pontuação ao analisar o comportamento dos usuários e os links específicos acessados por eles.
- **Navegação dinâmica** – Aprimora a experiência de pesquisa ao permitir que o usuário detalhe os resultados da pesquisa com parâmetros como Ordem de compra, Fatura, Ordem de venda ou Expedidor.

"O mais incrível é a forma como a relevância do Google permitiu que as pessoas encontrassem exatamente aquilo que procuravam, imediatamente. E funciona mesmo que eles tenham apenas um número de cauda. Antes, costumávamos ter que pedir aos clientes para verificar os pedidos de compra e nos fornecer o número da fatura para que pudéssemos encontrar um determinado item", contou Gibson.

Vantagens

A Honeywell viu resultados imediatos como o tempo de pesquisa médio que passou de 15 minutos por pesquisa para 30 segundos por pesquisa.

"Se você pensar nos 14 mil usuários que fazem login e multiplicar pelas centenas de resultados diários em 30 segundos em relação aos 15 minutos que essa ação costumava levar, chegaremos a um número impressionante em termos de economia na produtividade", relatou Gibson animado. Com a maior economia de tempo, os representantes de vendas e de atendimento ao cliente passam mais tempo atendendo seus clientes e negociando preços de aquisição. Isso tem tido um impacto significativo no resultado final.

Além disso, a Honeywell modernizou sua capacidade de treinar os funcionários sobre como usar o sistema SAP pedindo que os supervisores armazenem sua documentação no Gerenciador de soluções SAP e tornem o conteúdo pesquisável por meio do Google Search Appliance.

"Antigamente, o treinamento era feito de forma verbal", comentou Gibson.

O Google Search Appliance também ofereceu vantagens "leves", por assim dizer. Ao melhorar, por exemplo, a usabilidade geral do sistema SAP, os usuários agora estão mais propensos a fazer o upload de formulários e dados para o sistema, em vez de armazenar essas informações localmente. Além disso, agora é possível visualizar informações sobre o produto que não eram pesquisáveis anteriormente.

"O Google Search Appliance nos ofereceu uma forma totalmente nova de visualizar nossos dados transacionais", afirmou Gibson. "E isso oferece novas perspectivas e oportunidades de melhorar nossa rentabilidade e os negócios em geral."

