

Vodafone - Panafon implanta o Google Search Appliance em um pacote de aplicativos essenciais e oferece resultados de pesquisa relevantes para vários grupos de usuários



Visão geral

O que eles queriam fazer

- Fornecer resultados de pesquisa instantâneos somente leitura em um pacote de aplicativos para grupos de usuários sem precisar inscrever os funcionários em cada aplicativo

O que eles fizeram

- Implantaram o Google Search Appliance em todos os aplicativos

O que eles conseguiram

- Exibiram os documentos adequados para os grupos de usuários certos
- Forneceram dados tangíveis com um retorno do investimento significativo
- Ofereceram uma solução de pesquisa que praticamente não exige administração

Negócio

A Vodafone - Panafon Hellenic Telecommunications S.A., uma empresa que faz parte do Vodafone Group, é a maior operadora de telefonia móvel da Grécia. A empresa atua nas áreas de telefonia móvel e telecomunicações. Suas soluções incluem planos de uso corporativos, faturamento eletrônico, atendimento eletrônico, cartão de conexão em dispositivos móveis, e-mail em dispositivos móveis, Internet, serviços de dados, gerenciamento de frota e serviço de envio de mensagens curtas em massa. A empresa oferece serviços de interconexão de rede, que permitem que empresas criem uma VPN, e serviços de escritório sem fio, que permitem que funcionários de qualquer empresa trabalhem fora do escritório sem precisar de uma linha telefônica fixa ou de uma conexão permanente com a rede da empresa.

Desafio

Para viabilizar e manter um diferencial competitivo, a Vodafone - Panafon Hellenic Telecommunications S.A. iniciou um programa de integração estratégico que tinha como objetivo integrar processos empresariais em plataformas estratégicas.

Com a ajuda da BYTE Computer S.A., a Vodafone - Panafon desenvolveu um pacote integrado e completo de aplicativos de software básicos "NCMDI" que permite o gerenciamento eficiente dos processos necessários para adquirir, criar, ativar, operar, manter e atualizar a rede de rádio em toda a Grécia. O pacote de aplicativos de software foi desenvolvido e integrado usando várias plataformas tecnológicas de fornecedores como SAP, IBM e Microsoft, possibilitando o acesso de usuários autorizados por meio do Portal da intranet.

"A solução do Google superou nossas expectativas e funcionou muito bem com todo o conteúdo inserido, apresentando uma velocidade inacreditável, qualidade superior e operação que não precisa ser administrada."

— Dr. Petros Panagiotidis, Gerente de integração de sistemas empresariais

No entanto, o acesso adicional a informações essenciais hospedadas nos aplicativos foi solicitado por grupos de usuários de toda a empresa com requisitos somente leitura diferentes. O atendimento ao cliente, por exemplo, precisava ter acesso aos aplicativos para acessar informações de tíquetes de problemas que afetavam a disponibilidade da rede, programar tempo de inatividade para manutenção, etc. Além disso, esses aplicativos oferecem diversos KPIs (indicadores-chave de desempenho), que são monitorados por meio do uso de cockpits de gerenciamento.

O desafio passou a ser: permitir que a Vodafone - Panafon oferecesse recursos de pesquisa instantânea somente leitura nesses aplicativos sem a necessidade de inscrever todos os funcionários em cada aplicativo, e sem sacrificar o desempenho ou gerar problemas de segurança.

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/intl/pt-BR/enterprise/search

Solução

A Vodafone - Panafon começou a buscar soluções de pesquisa que pudessem solucionar esse problema iminente. No entanto, nenhuma dessas soluções era fácil de implementar ou apresentava boa relação custo/benefício. A Byte sugeriu então o Google Search Appliance.

“Tivemos sorte porque a Byte, que desenvolveu e integrou a maioria de nossos aplicativos, tem uma sólida relação com o Google Enterprise”, afirmou o dr. Petros Panagiotidis, Gerente de integração de sistemas empresariais da Vodafone - Panafon Hellenic Telecommunications S.A. “Quando vimos as funcionalidades, a velocidade, a qualidade, as especificações de segurança e a flexibilidade do Google Search Appliance, paramos de procurar outra solução e nos concentramos no “teste de impacto”.”

Agora, a enorme comunidade de usuários da organização pode acessar imediatamente todas as informações essenciais procuradas apenas digitando “search.vodafone.gr” e inserindo o mnemônico, o código ou a descrição de local do rádio. O GSA exibe instantaneamente resultados em tempo real de uma forma simplificada que é uma característica do Google.

Benefícios

“A solução do Google superou nossas expectativas e funcionou muito bem com todo o conteúdo inserido apresentando uma velocidade inacreditável, qualidade superior e operação que não precisa ser administrada”, contou o dr. Panagiotidis.

“Além disso, esta é a primeira vez que oferecemos, falando das informações do ponto de vista econômico, dados tangíveis de um retorno do investimento considerável (investimento x benefícios), mesmo quando excluimos todos os benefícios adicionais do uso da ferramenta, como tomada de decisões bem fundamentada e comunicações aprimoradas.

“O Google Search Appliance atingiu o status de solução essencial para os negócios e para diminuir o tempo de lançamento de produtos em nosso portfólio de softwares estratégicos e é considerado uma ferramenta indispensável pelo departamento de TI e pela comunidade de usuários, pois atingiu números inéditos e expressivos em um piscar de olhos.”

