

Xerox duplica sucesso da Pesquisa corporativa do Google em outras empresas com o Google Search Appliance



Visão geral

O que eles queriam fazer

- Implantar uma solução de pesquisa econômica que ajudasse a equipe de vendas a encontrar o conteúdo necessário para a execução do trabalho

O que eles fizeram

- Integraram o Google Search Appliance à intranet

O que eles conseguiram

- Reduziram a manutenção da solução de pesquisa a praticamente nenhuma
- Aumentaram a satisfação dos usuários com a solução de pesquisa

Negócio

Oferecendo uma linha inovadora de impressoras digitais coloridas e em preto e branco, equipamentos de impressão digital para produção, impressoras multifuncionais e copiadoras digitais, além de uma vasta gama de serviços, soluções e softwares, a Xerox Corporation é líder mundial na área de gerenciamento de documentos. A missão corporativa da Xerox é ajudar as pessoas a encontrar formas melhores de fazer um excelente trabalho por meio da liderança consistente em tecnologias, produtos e serviços relacionados a documentos que aprimoram processos de trabalho e resultados empresariais.

Desafio

Localizado em Wilsonville, Oregon, o Xerox Office Group emprega mais de 1.100 pessoas. A intranet do Xerox Office Group contém milhares de documentos PDF e HTML e um número menor de documentos do Microsoft Office, todos hospedados em um servidor Solaris que executa o Apache.

Após um ano usando um sistema de categorização interno, os resultados de pesquisa gerados foram extremamente insatisfatórios. Com o aumento das reclamações da equipe de vendas, que não conseguia encontrar rapidamente materiais essenciais do programa de vendas, como descontos e promoções atuais, Chris Smith, Diretor de Tecnologia da Internet do Office Group da Xerox, começou a procurar uma solução de pesquisa diferente.

“Avaliei outras soluções de pesquisa além da oferecida pelo Google”, contou Smith. “Elas eram caras, exigiam muito tempo de configuração de TI e manutenção contínua, e precisaríamos encontrar um servidor para hospedá-las. Nosso orçamento era limitado e precisávamos encontrar uma solução econômica que não exigisse muito esforço.”

“O Google atendeu a todos os requisitos. É uma solução econômica e fácil de usar. Não precisava de recursos adicionais para ser implantada. E podia ser usada imediatamente.”

— Chris Smith, Diretor de Tecnologia da Internet

Solução

Smith ficou impressionado com o baixo custo e a facilidade de implantação do Google Search Appliance.

“O Google atendeu a todos os requisitos, pois é uma solução econômica e fácil de usar”, destacou Smith. “Passei metade de um dia analisando nosso conjunto de documentos e a outra metade personalizando as páginas de pesquisa de acordo com a identidade visual da Xerox. Simples assim. Não precisei implantar recursos adicionais. A solução funcionou imediatamente”, contou Smith.

Ele também ficou satisfeito com o fato de o Google Search Appliance não exigir treinamento de usuários e fez a seguinte observação: “Nossos funcionários já usavam o Google para fazer pesquisas na Web. Só colocamos a caixa de pesquisa no canto da página da Web e deixamos a equipe usá-la.”

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 a 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

Benefícios

“O melhor benefício geral é que não há manutenção contínua”, observa Smith. “Nunca precisamos ligar para o suporte porque nunca tivemos problemas. Esse foi um ganho significativo.”

Outro fator importante é que o Google Search Appliance permitiu que a equipe de vendas passasse mais tempo vendendo do que pesquisando. Os membros da equipe podem encontrar o que procuram, sejam materiais de venda ou as ofertas promocionais mais recentes, sem as antigas frustrações. “Desde que começamos a usar o Google Search Appliance, nossos funcionários conseguem encontrar o que procuram e paramos de receber reclamações”, comemorou Smith.

