

Honeywell Aerospace implementerar Google Search Appliance för att komma åt SAP-data och lyfter produktiviteten

Honeywell

Sammanfattning

Detta ville man göra

- Förbättra användbarheten i SAP ERP-systemet genom att använda en söklösning i världsklass
- Förbättra produktiviteten för de 22 000 anställda inom flygindustridivisionen

Detta gjorde man

- Integrerade Google Search Appliance med SAP ERP-systemet
- Indexerade 5 miljoner dokument (inklusive bilagor) i SAP-systemet med planer på att expandera till 30 miljoner dokument i SAP, Salesforce och en WebSphere kundportal

Vad man åstadkom

- Den genomsnittliga söktiden minskade från 15 minuter till 30 sekunder
- Förbättrad produktivitet genom att minst 3 500 timmar sparas varje vecka
- Ytterligare effektivitetsvinster genom införandet av en mer formell SAP-utbildningsprocess

Verksamhet

Honeywell International är ett företag som omsätter 37 miljarder USD inom olika teknik- och tillverkningsområden. Företaget betjänar kunder runt hela världen med produkter och tjänster för flygindustrin, styrteknik för byggnader, hem och industri, bilprodukter, turbokompressorer samt specialmaterial. Honeywell är baserat i Morris Township, N.J. och har 132 000 anställda runt hela världen. Bolagets aktier handlas på börserna i New York och London, och företaget finns med på S&P 500.

Utmaning

Honeywell Aerospace erbjuder produkter och tjänster för praktiskt taget alla typer av flygplan i trafik och bolaget är väldigt beroende av sitt SAP ERP-system, både för att driva sin verksamhet – hela vägen från fabrik till kundtjänstcenter – och för att hålla kundernas flygplan i luften. Faktum är att Honeywell har världens största enskilda SAP-implementering inom flyg- och försvarsindustrin.

– Google Search Appliance har gett oss ett helt nytt sätt att se på våra transaktionsdata, säger Gibson. Detta ger oss i sin tur nya insikter och nya möjligheter att vi kan förbättra vår lönsamhet och övergripande verksamhet. – Theo Gibson, vice VD, EMEA

Drygt 14 000 av flygdivisionens 22 000 anställda loggar in på SAP-databasen varje vecka. Med två miljoner transaktioner per dag är det Honeywells mest trafikerade databas. Ändå var det svårt att komma åt uppgifterna.

– Det finns ingen inbyggd sökfunktion i SAP, säger Theo Gibson, vice VD, IT Build och EMEA på Honeywell Aerospace. För att hitta fakturor, inköpsordrar, leveransdokument osv. krävdes det ofta att representanter klickade 12–14 gånger – motsvarande ca 15 minuter – för att hitta ett enda objekt. Multiplicera det med 14 000 anställda så går 3 500 timmar förlorade varje vecka! Och det är bara för ett enda dokument – vi kan inte ens föreställa oss hur mycket tid som gick förlorad för alla sökningar som utfördes varje dag.

Honeywell använder sig av ett "mänskliga faktorn"-initiativ som syftar till att göra allt lättare att använda – från interna affärssystem till termostater i människors hem. De insåg därför att de behövde en gedigen lösning för företagssökning som skulle göra deras SAP-system lättare att använda och öka produktiviteten hos personerna som använder det.

Lösning

Honeywell övervägde tre lösningar för sin företagssökning: SAP, Microsoft FAST och Google Search Appliance.

IT-teamet på flygindustridivisionen bedömde varje söklösning utifrån kostnad, interoperabilitet, skalbarhet och användarvänlighet. Med Googles lösning gick det att söka parallellt i flera system (inte bara i SAP-systemet) och dessutom erbjöd man en lösning som var enkel att skala, distribuera och stödja.

Om Google Search Appliance

Med GSA (Google Search Appliance) kan samma sökfunktion som delas av miljontals användare runt hela världen användas på ditt företag med specifika förbättringar för företag som gör sökandet lättare, mer intuitivt och mer anpassningsbart. Det går att använda GSA för att indexera många sorters företagsinnehåll utan att konfigurera verktyget. Med GSA förvandlas sökmotorn på företagets intranät eller webbplats till ett system som är lika relevant och pålitligt som Googles och har samma användarvänlighet.

Mer information finns på:

www.google.com/enterprise/search

– I slutänden bestämde vi oss för att satsa på enkelheten i verktyget som tillverkas av företaget vars kärnverksamhet är sökning, säger Gibson. Den feedback vi fick under utprovningen pekade på att Google Search Appliance producerar betydligt mer relevanta resultat och att verktyget, ur ett användbarhetsperspektiv, erbjöd en "renare" sökupplevelse.

Det tog bara 20 timmar för Google Enterprise Search Deployment-teamet och IT-teamet på Honeywell Aerospace att räkna ut vad som skulle krävas för att bygga en anslutare som integrerar Google Search Appliance med SAP-systemet. I sin roll som försvarsentreprenör uppskattar man på Honeywell att GSA sömlöst integreras med befintliga säkerhetssystem och system för åtkomstkontroll.

Inom några veckor hade Honeywell framgångsrikt implementerat Google Search Appliance och indexerat 5 miljoner dokument (med tillhörande bilagor) i SAP-systemet och man planerade att utöka till 10 miljoner dokument. De planerar att indexera ytterligare 20 miljoner dokument som finns i andra affärskritiska applikationer som Salesforce och på företagets kundportal.

– Vår personal som hanterar kundkontakt och produktsupport arbetar ofta i alla tre systemen och hoppar ständigt fram och tillbaka mellan dem. Att ha en enda söklösning innebär att de kommer att spendera mindre tid på att söka efter kundorder och mer tid på att hjälpa våra kunder, säger Gibson.

Honeywell har också implementerat flera standardfunktioner i GSA som förbättrar sökupplevelsen, inklusive:

- **Automatisk stavningskontroll** – Representanter stavar ofta leverantörsnamn fel – Googles "menade du"-funktion sparar massor av tid.

- **Sjävlärande rankningsverktyg** – Finjusterar automatiskt relevans och rankning genom att analysera användarbeteende och specifika länkar som användare klickar på.

- **Dynamisk navigation** – Ger en bättre sökupplevelse genom att låta användare välja parametrar som inköpsorder, faktura, kundorder eller speditör och på så sätt begränsa sökresultatet.

– Det är otroligt hur Googles relevans har hjälpt personalen att hitta exakt vad de letar efter på en gång. Och det fungerar även om de bara har ett flygplansnummer. Innan brukade vi behöva be kunderna titta på sina inköpsorder och ge oss det exakta fakturanumret innan vi kunde hitta något, säger Gibson.

Fördelar

Honeywell såg omedelbara resultat – exempelvis reducerades den genomsnittliga söktiden från 15 minuter per sökning till 30 sekunder per sökning.

– Multiplicera de 14 000 användare som loggar in med söktiden för hundratals träffar per dag och jämför en söktid på 30 sekunder jämfört med de 15 minuter det brukade ta. Det ger otroliga siffror för produktivetsbesparing, berättar Gibson. Med dessa ökade tidsvinster kan både försäljnings- och kundtjänstpersonal lägga mer tid på att hjälpa kunder och att förhandla om priser inför upphandlingar, vilket har en avgörande påverkan på slutresultatet.

Dessutom har Honeywell effektiviserat utbildningen av sina anställda i hur man använder SAP-systemet genom att ledarna lagrar sin dokumentation i SAP Solutions Manager och gör materialet sökbar via Google Search Appliance.

Tidigare genomfördes utbildningen muntligt, sa Gibson.

Google Search Appliance har också gett "mjuka" fördelar. Exempel: Genom att SAP-systemets allmänna användbarhet har förbättrats är användarna nu mer benägna att överföra sina formulär och data i systemet snarare än att informationen sparas lokalt. Dessutom kan de nu se produktinformation som tidigare inte var sökbar.

– Google Search Appliance har gett oss ett helt nytt sätt att se på våra transaktionsdata, säger Gibson. Detta ger oss i sin tur nya insikter och nya möjligheter att vi kan förbättra vår lönsamhet och övergripande verksamhet.

