

Honeywell Transportation sætter fart på produktudviklingscyklus med Google Search Appliance

Honeywell

Overblik

Det ønskede de at opnå

- Reducere den tid, det tog for teknikere at finde vigtige dokumenter med design og specifikationer
- Skabe et miljø med "universel søgning", som gjorde det muligt for medarbejderne at bruge ét søgeværktøj til at søge i flere systemer
- Reducere behovet for dobbelte eller overlappende produktsimuleringer og laboratorietests

Det gjorde de

- Implementerede Google Search Appliance på tværs af flere interne systemer, herunder MatrixOne (ENOVIA) og Microsoft® SharePoint®

Det opnåede de

- Reducerede den samlede gennemsnitlige tid brugt på søgning pr. uge med 6.000 timer på tværs af brugerbasen
- Forbedrede bedømmelserne i brugertilfredshedsundersøgelser for tilgængelighed af oplysninger og evnen til at levere svar

Virksomhed

Honeywell International er en international markedsleder inden for diversificeret teknologi og produktion og leverer luftfartsprodukter og -tjenester, kontrolteknologier til bygninger, private hjem og industri, automobilprodukter, turboladere og specialfremstillede materialer. Honeywell har hovedsæde i Morris Township, New Jersey, USA og har 132.000 medarbejdere i hele verden. Virksomhedens aktier handles på børserne i New York og London og er på S&P 500-listen.

Udfordring

For Honeywell Transportation Systems er det af afgørende betydning for deres succes, at deres innovative produkter holdes i bevægelse i forsyningslinjen, og de kan yde deres kunder service i topklasse – hvoraf begge dele udgør ordrer til en værdi af millioner af dollars.

"Til serviceringen af vores kunder gav Google Search Appliance os en enkel løsning med nem implementering, som vores brugere kunne genkende med det samme, så de ikke krævede nogen oplæring at tage den i brug, og den gjorde vores vigtige oplysninger synlige for brugerne – med det samme. I det øjeblik vi havde aktiveret løsningen, var oplysninger synlige for dem på tværs systemer, som de ikke havde adgang til før."
– Jim Schwaller, IT Manager, Engineering & Emerging Technologies

Men for de 1.000 udviklere, der er ansvarlige for at udvikle nye produkter og samarbejde med deres kunder i denne division med 5.000 medarbejdere, "blev 10 til 20 procent af deres tid spildt" på at søge efter oplysninger i deres Matrix One-produktdataadministrationssystem (i dag ENOVIA) ud fra resultaterne af en undersøgelse blandt applikationsudviklere, der blev udført af Jim Schwaller, IT Manager, Engineering & Emerging Technologies, Honeywell Transportation Systems.

Det var en udmattende proces – bare det at logge ind på systemet krævede fem eller seks klik, og derefter skulle den enkelte udvikler angive det nøjagtige søgekriterium og dokumenttypen og sågar bruge "jokertegn" som f.eks. stjerner eller kantede parenteser som erstatning for ukendte tegn i søgestrengene.

"Hvis du ikke vidste nøjagtigt, hvor du skulle søge, ville du ikke kunne finde det, du ledte efter", fortalte Jim Schwaller.

Det stod klart, at hvis teknikerne hurtigt kunne finde design, specifikationer og andre dokumenter med relation til produktudviklingen og kundeservicen, ville det forbedre forretningsprocesserne hos Honeywell Transportation.

Om Google Search Appliance

Med Google Search Appliance (GSA) kan din virksomhed bruge samme søgeoplevelse, som millioner af internetbrugere kender i forvejen, med specifikke forbedringer og tilpasningsmuligheder til virksomheden, som gør det nemmere og mere intuitivt at søge. GSA er klar til at indekser det meste af virksomhedens indhold "direkte fra boksen" og gør derfor søgemaskinen på din virksomheds intranet eller website til et system, der er ligeså relevant og pålideligt som Googles – og ligeså nemt at bruge.

Få flere oplysninger på:

www.google.com/enterprise/search

Løsning

Honeywell Transportation konfigurerede Google Search Appliance (GSA) til at fungere sammen med deres MatrixOne-produktdataadministrationssystem, og så resultater med det samme. Teknikerne kunne nu udføre søgninger på søgeord, som f.eks. "turboer anvendt af Ford" i stedet for at angive specifikke kriterier som dokumenttype, udgavenummer og dokumentbeskrivelse.

"Det vigtigste, Google har givet os, er et sted at starte – det er virkelig et stærkt aspekt ved værktøjet", sagde Jim Schwaller.

Siden den første, vellykkede implementering af GSA, har Jim Schwaller konfigureret det til at fungere sammen med andre interne systemer, f.eks.:

- Microsoft SharePoint – Samarbejds miljø, der bruges til forskellige dokumenter med relation til udvikling af turboer.
- ePEP – Et SAP xRPM-baseret værktøj, der bruges til program- og projektstyring. Dokumenter og projektoversigt (individuelle dataelementer) gennemses.
- WRS – Et centralt Work Request System, der bruges til at sende, planlægge og administrere laboratorieanmodninger, simuleringsanmodninger osv.
- SCC-FAMS – Et centralt system til administration af garantier.

Schwaller foretrak at bruge GSA's indbyggede SharePoint connector frem for SharePoints indbyggede søgeløsning, fordi han oplevede, at den gav mere relevante søgeresultater, gennemsøgte indhold i selve dokumenterne og organisk gennemsøgte nye websites og underwebsites, der blev oprettet af medarbejderne.

"Til serviceringen af vores kunder gav GSA os en enkel løsning med nem implementering, som vores brugere kunne genkende med det samme, så de ikke krævede nogen oplæring at tage den i brug, og den gjorde vores vigtige oplysninger synlige for brugerne – med det samme. I det øjeblik vi havde aktiveret løsningen, var oplysninger synlige for dem på tværs af systemer, som de aldrig havde haft adgang til før", sagde Jim Schwaller.

Schwaller sætter også pris på, hvor nemt han kan opskalere sin brug af GSA. Systemet gennemsøger i øjeblikket 1.275.000 dokumenter, og de har planer om at udvide til 10 millioner dokumenter i år. Et projekt, som Jim Schwaller har store forventninger til, er udvidelsen af GSA til brug på "Yeti", der er Honeywell Transportations centraliserede lager af fysiske laboratorietest og simuleringsresultater. Hvert år udfører Honeywell simulationer og fysiske test af deres turboteknologi og andre transportprodukter, som udgør hundredtusindvis af timer. Hver test koster mellem 20.000 og 100.000, så muligheden for at søge effektivt i testresultater, kan potentielt give meget væsentlige besparelser.

"Tænk, hvis vi kunne finde disse resultater og ikke behøvede at køre testen igen? Hvis vi kunne udelade bare 10 til 15 af disse test, kunne det spare virksomheden over en million dollar pr. år og reducere den gennemsnitlige produktudviklingstid på to til tre år med op til otte måneder. Det er et kæmpepotentiale", sagde Jim Schwaller.

Fordele

Ser man på de hårde målepunkter, har Google Search Appliance reduceret den gennemsnitlige søgetid for en tekniker fra 10-20 % af hans tid til 5 % af hans tid. Hvis man ganger det med de mere end 1.000 teknikere i Honeywell Transportation Systems, får man en besparelse på op til 6.000 timer pr. uge.

"Det har virkelig hjulpet os med at svare vores kunder bedre", sagde Jim Swaller med henvisning til en kundeundersøgelse, som Honeywell har udført, og hvor respondenterne specifikt bemærkede, at Honeywell Transportations informationstilgængelighed og evne til at levere denne information er forbedret i overvældende grad med årene.

Fra en bredere synsvinkel har det været med til at omdanne Honeywell Transportation fra en regionalt orienteret division til en mere global organisation. "Før i tiden ville du prikke kollegaen ved siden af dig på skulderen, men nu kan du samarbejde med andre i hele verden uden at bruge telefon eller chat, fordi du nemt kan søge efter og finde oplysninger, som en kollega i Kina, Indien eller Europa har indlæst, uden at denne kollega behøver at sende mig en e-mail med de seneste projektoplysninger", sagde Jim Swaller.

Med implementeringen af Google Search Appliance har Honeywell desuden realiseret en fordel for deres Human Capital Management. Det at have den nyeste teknologi til deres rådighed er "hvad nyuddannede ingeniører forventer", fortæller Jim Swaller, og ved at give dem mulighed for at søge efter oplysninger med en Google-baseret grænseflade har Honeywell opnået en større brugertilfredshed og været i stand til at fastholde ingeniøruddannede talenter, der er svære at tiltrække.

