

Honeywell Transportation beschleunigt seinen Produktentwicklungszyklus mit der Google Search Appliance

Honeywell

Auf einen Blick

Das Ziel

- Zeit verkürzen, die die Techniker für das Auffinden wichtiger Konstruktionszeichnungen und Spezifikationen benötigen
- Einrichtung einer "universellen Suchumgebung" mit einer zentralen Suchfunktion für die verschiedenen Systeme
- Notwendigkeit doppelter oder überlappender Produktsimulationen und Labortests reduzieren

Die Maßnahmen

- Implementierung der Google Search Appliance in den verschiedenen internen Systemen, u. a. MatrixOne (ENOVIA) und Microsoft® SharePoint®

Das Ergebnis

- Insgesamt 6.000 Stunden pro Woche weniger Zeitaufwand für die Suche
- Bessere Ergebnisse bei der Kundenzufriedenheitsbefragung zur Verfügbarkeit von Informationen und der Fähigkeit, Fragen zu beantworten

Das Unternehmen

Honeywell International ist ein 37-Milliarden-Dollar-Unternehmen aus den Bereichen Technologie und Fertigung. Der Konzern versorgt Kunden weltweit mit Produkten und Dienstleistungen für die Luft- und Raumfahrt, mit Regeltechnik für öffentliche, private und industrielle Gebäude, mit Automobilprodukten, mit Turboladern und mit Spezialmaterialien. Der Hauptsitz des Konzerns, der 132.000 Mitarbeiter rund um den Globus beschäftigt, befindet sich in Morristown, New Jersey (USA). Seine Aktien werden an den Börsen in New York und London gehandelt und das Unternehmen ist Teil des S&P 500.

Die Herausforderung

Der Geschäftserfolg von Honeywell Transportation Systems hängt davon ab, dass das Unternehmen in der Lage ist, ständig neue Produktinnovationen zu entwickeln und seinen Kunden, die jeweils Millionenaufträge vergeben, einen Service auf allerhöchstem Niveau bietet.

"Die Google Search Appliance ist eine einfache, unkomplizierte Lösung für unseren Dienst am Kunden, mit der unsere Mitarbeiter ohne weitere Schulung schnell vertraut waren und über die sie unmittelbar unsere wichtigsten Daten abrufen können. Sobald wir die GSA eingeschaltet hatten, konnten sie zum ersten Mal Informationen über verschiedene Systeme hinweg einsehen."
– Jim Schwaller, IT-Manager, Engineering & Emerging Technologies

Laut einer von Jim Schwaller, IT-Manager, Engineering & Emerging Technologies, bei Honeywell Transportation Systems, durchgeführten Umfrage unter Anwendungstechnikern gingen den 1.000 Ingenieuren, die neue Produkte entwickeln und mit ihren Kunden in dieser 5.000 Personen starken Abteilung arbeiten, 10 bis 20 Prozent der Zeit auf der Suche nach Informationen in ihrem Produktdatenverwaltungstool MatrixOne (jetzt ENOVIA) verloren.

Die Suche war mühselig: Allein das Einloggen ins System erforderte fünf bis sechs Klicks, danach musste der Techniker die genauen Suchkriterien und Dokumententypen angeben und sogar Platzhalter wie Sterne oder Klammern für unbekannte Zeichen in der Suchanfrage einsetzen.

"Wenn man nicht genau wusste, wonach man suchte, konnte man nichts finden", erinnert sich Schwaller.

Es wurde deutlich, dass eine schnellere Bereitstellung von Konstruktionszeichnungen, Spezifikationen und anderen für die Produktentwicklung und den Kundendienst wichtigen Dokumenten die Geschäftsabläufe von Honeywell Transportation deutlich optimieren würde.

Über die Google Search Appliance

Mit der Google Search Appliance (GSA) holen Sie die von Millionen weltweit genutzte Suche zu sich ins Haus – mit speziellen, auf Unternehmen ausgerichteten Komponenten, die das Suchen einfacher, intuitiver und individueller machen. Die meisten Unternehmensinhalte indexiert die GSA automatisch, sodass Ihre Intranet- oder Website-Suchmaschine so treffsicher, zuverlässig und nutzerfreundlich wie die Google-Suchmaschine wird.

Weitere Informationen finden Sie unter:
www.google.com/enterprise/search

Die Lösung

Honeywell Transportation verknüpfte die Google Search Appliance (GSA) mit dem vorhandenen Produktdatenmanagementsystem MatrixOne, was sich unmittelbar positiv niederschlug. Die Techniker konnten nun allgemeine Suchanfragen wie "von Ford eingesetzte Turbolader" verwenden, anstatt exakte Kriterien wie den Dokumententyp, die Revisionsnummer oder eine Dokumentenbeschreibung eingeben zu müssen.

"Der größte Vorteil des neuen Systems ist, dass wir jetzt einen Ausgangsort für unsere Suche haben, was ein wirklich wertvoller Aspekt des Systems ist", fasst Schwaller zusammen.

Nachdem die GSA schon ohne weitere Konfigurationsarbeit sehr erfolgreich war, hat Schwaller sie so eingerichtet, dass sie mit anderen internen Systemen arbeitet, wie:

- Microsoft SharePoint – eine Umgebung zur Zusammenarbeit, die für verschiedene Turbolader-Entwicklungsprojekte genutzt wird
- ePEP – ein SAP xRPM-basiertes Tool für das Programm- bzw. Projektmanagement, das Dokumente sowie Projektzusammenfassungen (einzelne Datenelemente) crawlt
- WRS – ein zentralisiertes Work-Request-System, über das Laboranfragen, Simulationsanforderungen usw. eingereicht, geplant und verwaltet werden können
- SCC-FAMS – ein zentrales Garantieverwaltungssystem

Schwaller bevorzugt den in der GSA integrierten SharePoint-Connector gegenüber der Suchlösung von SharePoint selbst, da über diesen relevantere Ergebnisse hervorgebracht, Inhalte innerhalb von Dokumenten indexiert und neue von Mitarbeitern erstellte Websites und Unterseiten organisch gecrawlt werden.

"Die GSA ist eine einfache, unkomplizierte Lösung für unseren Dienst am Kunden, mit der unsere Mitarbeiter ohne weitere Schulung schnell vertraut waren und über die sie unmittelbar unsere wichtigsten Daten abrufen können. Sobald wir die GSA eingeschaltet hatten, konnten sie zum ersten Mal Informationen über verschiedene Systeme hinweg einsehen", berichtet Schwaller.

Schwaller schätzt außerdem die Skalierungsmöglichkeiten der GSA. Derzeit werden 1.275.000 Dokumente gecrawlt. Geplant ist eine Erweiterung auf 10 Millionen Dokumente noch in diesem Jahr. Ein Projekt, das Schwaller besonders am Herzen liegt, ist die Ausweitung der GSA auf "Yeti", den zentralen Speicher von Honeywell Transportation für die Ergebnisse von Labortests und Simulationen. Jedes Jahr führt Honeywell hunderttausende Stunden Simulationen und Labortests für seine Turbolader-Technologien und andere Produkte der Verkehrssparte durch. Da jeder Versuch zwischen 20.000 und 100.000 \$ kostet, kann über die effizientere Suche nach den Ergebnissen erheblich eingespart werden.

"Man muss sich nur einmal vorstellen, was es bedeutete, wenn wir die Ergebnisse finden würden, sodass der Test nicht noch einmal durchgeführt werden muss. Wenn wir nur 10 bis 15 dieser Tests nicht durchzuführen bräuchten, könnte das dem Unternehmen jedes Jahr über 1 Million \$ sparen und die Produktentwicklungszeit von durchschnittlich 2 Jahren um bis zu 8 Monate senken. Das ist beachtlich", rechnet Schwaller vor.

Die Vorteile

Die Zahlen sprechen für sich: Die Google Search Appliance konnte die durchschnittliche Suchzeit eines Technikers von 10 bis 20 Prozent auf 5 % seiner Zeit verringern. Multipliziert mit den über 1.000 Technikern bei Honeywell Transportation Systems ergibt das eine Ersparnis von bis zu 6.000 Stunden pro Woche.

"Das hat uns sicher dabei geholfen, besser für unsere Kunden da zu sein", erklärt Schwaller vor dem Hintergrund einer Kundenzufriedenheitsumfrage von Honeywell, in der die Befragten insbesondere die Bereitstellung und Lieferung von Informationen bei Honeywell Transportation loben und aussagen, diese hätte sich im Laufe der Jahre deutlich verbessert.

Weitergehend betrachtet konnte die GSA Honeywell Transportation dabei helfen, sich von einer regional orientierten Abteilung zu einer globaler ausgerichteten Organisation zu entwickeln. "Früher hat man seinem Büronachbarn auf die Schulter getippt. Heute kann man mit Kollegen auf der ganzen Welt zusammenarbeiten, ohne dabei telefonieren oder chatten zu müssen. Ganz einfach, indem man die Informationen, die jemand in China, Indien oder Europa eingegeben hat, sucht und findet – ganz ohne E-Mail-Austausch", erklärt Schwaller.

Daneben bietet der Einsatz der Google Search Appliance auch einen personalpolitischen Vorteil. Laut Schwaller erwarten angehende Ingenieure, dass sie auf neueste Technologien zurückgreifen können. Dank der nun angebotenen Google-basierten Schnittstelle konnten die Zufriedenheit unter den jungen Ingenieuren gesteigert und so wichtige und schwer zu findende Talente gehalten werden.

