Honeywell Transportation acelera su ciclo de desarrollo de productos con Google Search Appliance

Honeywell

Resumen

Qué querían hacer

- Reducir la cantidad de tiempo que les llevaba a los ingenieros encontrar documentos de especificaciones y diseño clave
- Crear un entorno de "búsqueda universal" que permitiera que los empleados usaran una herramienta de búsqueda para buscar en distintos sistemas
- Reducir la necesidad de duplicar o superponer simulaciones de productos y pruebas de laboratorio

Qué hicieron

- Implementaron Google Search Appliance en varios sistemas internos, incluidos MatrixOne (ENOVIA) y Microsoft® SharePoint®

Qué lograron

- Redujeron el tiempo de búsqueda promedio total por semana en 6.000 horas en toda la base de usuarios
- Mejoraron la puntuación en la encuesta de satisfacción del cliente gracias a la disponibilidad de la información y a la capacidad de brindar respuestas

Negocio

Honeywell International es una empresa diversificada líder en tecnología y fabricación que tiene un volumen de negocios de treinta y siete mil millones de dólares y ofrece a clientes de todo el mundo productos y servicios, entre ellos, tecnologías de control para edificios, viviendas y la industria; productos automotores; turbocompresores y materiales especializados. Con sede central en Morris Township, Nueva Jersey, Honeywell tiene 132.000 empleados en todo el mundo. Sus acciones se cotizan en la bolsa de Nueva York y en la de Londres, y es un componente del índice S&P 500.

Desafío

Para Honeywell Transportation Systems, garantizar que sus innovadores desarrollos de productos sigan saliendo por el canal de ventas y brindarles un servicio de primer nivel a los clientes, cada uno de los cuales da cuenta de millones de dólares en pedidos, es fundamental para su éxito empresarial.

"En cuanto al servicio al cliente, Google Search Appliance nos dio una solución simple y fácil de implementar con la que nuestros usuarios se familiarizaron rápidamente, sin requerir ninguna capacitación, y que les dio a los empleados visibilidad de nuestros datos clave al instante. Apenas lo encendimos, los empleados tuvieron visibilidad de la información de distintos sistemas a la que no tenían acceso antes".
—Jim Schwaller, Gerente de TI, Ingeniería y Tecnologías Emergentes

Pero para los mil ingenieros responsables de diseñar nuevos productos y trabajar con sus clientes en esta división de cinco mil personas, "entre el 10 % y el 20 % de su tiempo se desperdiciaba" buscando información en su herramienta de gestión de datos de productos Matrix One (ahora ENOVIA), de acuerdo con una encuesta sobre aplicaciones dirigida a ingenieros que realizó Jim Schwaller, gerente de TI, Ingeniería y Tecnologías Emergentes de Honeywell Transportation Systems.

El proceso era insoportable: el simple acceso al sistema requería entre cinco y seis clics, luego un ingeniero debía especificar los criterios de búsqueda exactos y el tipo de documento, y hasta había que usar "comodines", que son caracteres como asteriscos o corchetes que reemplazan a caracteres desconocidos de la cadena de búsqueda.

"Si uno no sabía exactamente adónde iba, no encontraba lo que buscaba", manifestó Schwaller.

Sin duda, dar a los ingenieros la posibilidad de encontrar rápidamente diseños, especificaciones y otros documentos relacionados con el desarrollo de productos y la atención al cliente iba a mejorar los procesos empresariales de Honeywell Transportation.

Sobre Google Search Appliance

Con Google Search Appliance (GSA), la experiencia de búsqueda compartida por millones de usuarios de todo el mundo también está disponible para su empresa particular, con mejoras específicas para empresas que se traducen en una búsqueda más fácil, intuitiva y personalizable. GSA, que ya viene lista para indexar la mayor parte del contenido empresarial, convierte la intranet o el motor de búsqueda del sitio web de la empresa en un sistema relevante y confiable como el de Google, con la misma facilidad de uso.

Para obtener más información, visite: **www.google.com/enterprise/search.**

Solución

Honeywell Transportation configuró Google Search Appliance (GSA) para que funcionara con su sistema de gestión de datos de productos MatrixOne y vio resultados inmediatos. Los ingenieros ahora pueden realizar búsquedas generales por palabra clave como "turbos usados por Ford" en lugar de ingresar criterios específicos como tipo de documento, número de revisión o descripción del documento.

"Lo que Google nos dio más que nada es un punto de partida; ese es un aspecto muy sólido de la herramienta", comentó Schwaller.

Desde la exitosa implementación inicial de GSA, Schwaller lo ha configurado para que funcione con otros sistemas como:

- Microsoft SharePoint – Entorno colaborativo que se usa para documentos variados de proyectos de desarrollo de turbos.
- ePEP – Herramienta de SAP basada en xRPM que se usa para gestión de programas y proyectos. Rastrea documentos y resúmenes de proyectos (elementos de datos individuales).
- WRS – Sistema centralizado de solicitudes de trabajo que se usa para enviar, programar y gestionar solicitudes de laboratorio, solicitudes de simulación, etc.
- SCC-FAMS – Sistema central de gestión de garantías.

Schwaller prefirió usar el conector de SharePoint integrado en GSA antes que la solución de búsqueda integrada de SharePoint porque descubrió que ofrecía resultados de búsqueda más relevantes, rastreaba contenido que se encontraba en documentos y rastreaba sistemáticamente los nuevos sitios y subsitios creados por los empleados.

"En cuanto al servicio al cliente, GSA nos dio una solución simple y fácil de implementar con la que nuestros usuarios se familiarizaron rápidamente, que no requería ninguna capacitación y que dio a los empleados visibilidad de nuestros datos clave al instante. Apenas lo encendimos, los empleados tuvieron visibilidad de la información de distintos sistemas a la que no tenían acceso antes", expresó Schwaller.

Schwaller también valoró la facilidad con la que escala su uso de GSA. Actualmente rastrea 1.275.000 documentos, pero hay planes de alcanzar los diez millones de documentos este año. Un proyecto que entusiasma a Schwaller es el de ampliar el uso de GSA para incluir a "Yeti", el almacenamiento centralizado de resultados de simulaciones y pruebas de laboratorio físicas de Honeywell Transportation. Cada año, Honeywell ejecuta cientos de miles de horas de simulaciones y pruebas físicas de su tecnología de turbo y otros productos para el trasporte. Cada prueba cuesta entre US$ 20.000 y US$ 100.000, de modo que la posibilidad de buscar eficientemente los resultados de las pruebas tiene el potencial de traducirse en ahorros significativos.

"Supongamos que pudiéramos encontrar esos resultados y no tuviéramos que hacer las pruebas de nuevo. Incluso si pudiéramos evitar entre 10 y 15 de esas pruebas, la empresa podría ahorrar más de un millón de dólares al año y reducir el tiempo de desarrollo promedio de dos años de un producto hasta ocho meses. Eso es muchísimo", comentó Schwaller.

Beneficios

Si analizamos métricas concretas, Google Search Appliance ha reducido el tiempo de búsqueda promedio de un ingeniero del 10 % o 20 % al 5 % de su tiempo. Si multiplicamos eso por los más de 1.000 ingenieros de Honeywell Transportation Systems, tenemos un total de ahorro de 6.000 horas por semana.

“Sin duda, contribuyó a que respondiéramos mejor a nuestros clientes”, expresó Schwaller, citando una encuesta entre clientes llevada a cabo por Honeywell en la que los encuestados destacaban que la disponibilidad de información y la capacidad de suministrar esa información de Honeywell Transportation habían mejorado enormemente en el transcurso de los años.

Desde una perspectiva más amplia, contribuyó a transformar a Honeywell Transportation de una división orientada a la región en una organización más global. “Antes uno recurría a la persona que tenía al lado, pero ahora se puede trabajar colaborativamente desde todo el mundo sin tener que hablar por teléfono ni enviar mensajes instantáneos, buscando y encontrando fácilmente la información publicada por alguien desde China, India o Europa, sin necesidad de enviarnos un correo electrónico directamente a nosotros para compartir la última información de un proyecto”, comentó Schwaller.

Además, con la implementación de Google Search Appliance, Honeywell ha obtenido un beneficio de gestión de capital humano. Tener las últimas tecnologías a su disposición es “lo que esperan los graduados de ingeniería”, señala Schwaller, y brindarles la posibilidad de buscar información mediante una interfaz basada en Google ha contribuido a su satisfacción y ha ayudado a que Honeywell retenga talentos de ingeniería que son difíciles de conseguir.

Google™

© 2013 Google Inc. Todos los derechos reservados. Google y el logotipo de Google son marcas registradas de Google Inc. Todos los demás nombres de productos y de empresas pueden ser marcas comerciales de las respectivas empresas con las que están asociados.