

Honeywell Transportation rivoluziona il ciclo di sviluppo dei prodotti con Google Search Appliance

Honeywell

In generale

Che cosa volevano fare

- Ridurre la quantità di tempo necessaria agli ingegneri per reperire i documenti principali di progetti e specifiche
- Creare un ambiente di "ricerca universale" che consentisse ai dipendenti di utilizzare un solo strumento di ricerca per eseguire ricerche in più sistemi
- Ridurre la necessità di duplicare o sovrapporre simulazioni di prodotti e testi di laboratorio

Che cosa hanno fatto

- Implementazione di Google Search Appliance in più sistemi interni, tra cui MatrixOne (ENOVIA) e Microsoft® SharePoint®

Che risultati hanno ottenuto

- Riduzione del tempo medio totale della ricerca ogni settimana di 6.000 ore in tutta la base di utenti
- Miglioramento delle valutazioni relative alla soddisfazione dei clienti riguardo alla disponibilità delle informazioni e alla capacità di fornire risposte

L'azienda

Honeywell International è un'azienda da 37 miliardi di dollari leader nella produzione di tecnologia diversificata, con clienti in tutto il mondo e un'offerta che va dai prodotti e servizi aerospaziali e le tecnologie di controllo per edilizia, costruzioni civili e industria ai prodotti per il settore automobilistico, i turbocompressori e i materiali specialistici. Con sede a Morris Township, N.J., Honeywell ha 132.000 dipendenti in tutto il mondo. Le sue azioni sono quotate nelle borse di New York e Londra e fa parte dell'indice S&P 500.

La sfida

Per Honeywell Transportation Systems assicurarsi che i processi di sviluppo dei prodotti innovativi procedano in modo fluido nella pipeline e offrano un'assistenza di alto livello ai clienti, ognuno dei quali vale milioni di dollari di ordini, è fondamentale per il successo del business.

"Per la fornitura di assistenza ai clienti, Google Search Appliance ci ha offerto una soluzione semplice, facile da implementare, con cui i nostri utenti si sono sentiti immediatamente a proprio agio, che non ha richiesto formazione e ha consentito ai nostri dipendenti di accedere subito ai nostri dati chiave. Non appena abbiamo attivato la soluzione, la visibilità delle informazioni su tutti i sistemi ha raggiunto un livello mai visto prima".
 —Jim Schwaller, Manager IT, Engineering & Emerging Technologies

Ma per i 1.000 ingegneri responsabili della progettazione di nuovi prodotti che lavorano con i propri clienti in una divisione di 5.000 persone "tra il 10 e il 20% del tempo veniva sprecato" cercando informazioni nello strumento per la gestione dei dati dei prodotti, Matrix One (ora ENOVIA), in base a un sondaggio condotto tra gli ingegneri delle applicazioni da Jim Schwaller, Manager IT, Engineering & Emerging Technologies, Honeywell Transportation Systems.

Il processo era penoso, solo l'accesso al sistema richiedeva cinque o sei clic, quindi un tecnico doveva specificare i criteri di ricerca esatti e il tipo di documento e persino utilizzare dei "caratteri jolly", ovvero caratteri come gli asterischi e le parentesi che sostituiscono i caratteri sconosciuti della stringa di ricerca.

"Se non sai esattamente dove stai andando, non sarai in grado di trovare quello che cerchi" ha detto Schwaller.

È chiaro che fornire agli ingegneri la possibilità di trovare rapidamente i progetti, le specifiche e altri documenti correlati allo sviluppo dei prodotti e all'assistenza clienti avrebbe migliorato le procedure aziendali di Honeywell Transportation.

Informazioni su Google Search Appliance

Con Google Search Appliance (GSA), l'esperienza di ricerca condivisa da milioni di persone in tutto il mondo può essere sfruttata da una singola attività grazie a ottimizzazioni specifiche per le aziende che rendono la ricerca più facile, intuitiva e personalizzabile. Pronto a indicizzare la maggior parte dei contenuti aziendali appena vengono creati, GSA trasforma la intranet della tua azienda o il motore di ricerca del tuo sito web in un sistema essenziale e affidabile quanto Google e altrettanto facile da usare.

Per ulteriori informazioni, visita il sito www.google.com/enterprise/search

Soluzione

Honeywell Transportation ha configurato Google Search Appliance (GSA) in modo da funzionare con il sistema di gestione dei dati dei prodotti in uso, MatrixOne, e ha registrato immediatamente dei risultati. Gli ingegneri hanno potuto eseguire ricerche generiche con parole chiave come "turbo utilizzati da Ford", anziché inserire criteri di ricerca specifici come tipo di documento, numero di revisione o descrizione del documento.

"Google ci ha dato molte cose, ma soprattutto un punto da dove iniziare e questo è un aspetto importantissimo dello strumento" ha detto Schwaller.

Dopo il successo dell'implementazione iniziale di GSA, Schwaller l'ha configurata in modo da funzionare con gli altri sistemi interni, tra cui:

- Microsoft SharePoint, un ambiente di collaborazione utilizzato per vari documenti relativi allo sviluppo di turbo.
- ePEP, strumento basato su SAP xRPM utilizzato per la gestione di programmi e progetti. Vengono esaminati documenti e riepilogo del progetto (singoli elementi dei dati).
- WRS, sistema centralizzato per le richieste di lavoro utilizzato per inviare, pianificare e gestire richieste di laboratorio, richieste di simulazione e così via.
- SCC-FAMS, sistema di gestione centrale delle garanzie.

Schwaller ha preferito utilizzare il connettore SharePoint incorporato in GSA piuttosto che la soluzione di ricerca incorporata in SharePoint poiché ha scoperto che generava risultati di ricerca più pertinenti, esaminava i contenuti presenti nei documenti e analizzava in modo organico i nuovi siti e sottositi creati dai dipendenti.

"Per la fornitura di assistenza ai clienti, GSA ci ha offerto una soluzione semplice, facile da implementare, con cui i nostri utenti si sono sentiti immediatamente a proprio agio, che non ha richiesto formazione e ha consentito ai nostri dipendenti di accedere subito ai nostri dati chiave. Non appena abbiamo attivato la soluzione, la visibilità delle informazioni su tutti i sistemi ha raggiunto un livello mai visto prima" ha detto Schwaller.

Schwaller inoltre apprezza la facilità con cui si può scalare l'uso di GSA. Attualmente gestisce 1.275.000 documenti e prevede un'espansione a 10 milioni di documenti quest'anno. Un progetto che attrae molto Schwaller è l'espansione di GSA all'uso di "Yeti", il sistema di archiviazione centralizzato di Honeywell Transportation per i risultati dei test fisici e delle simulazioni di laboratorio. Ogni anno Honeywell esegue centinaia di migliaia di ore di simulazioni e test fisici sulla propria tecnologia Turbo e su altri prodotti per i trasporti. Ogni test costa da 20.000 a 100.000 dollari, quindi la possibilità di effettuare ricerche in modo efficace sui risultati dei test è in grado potenzialmente di produrre risparmi molto significativi.

"Immaginate se potessimo trovare i risultati e non dovessimo eseguire di nuovo il test. Se fossimo in grado di saltare anche solo 10 o 15 di quei test, la società potrebbe risparmiare più di un milione di dollari all'anno e ridurre il tempo necessario in media per lo sviluppo dei prodotti a un massimo di otto mesi. Sono valori enormi" ha detto Schwaller.

Vantaggi

In concreto, Google Search Appliance ha ridotto il tempo medio della ricerca per un ingegnere dal 10-20% al 5%. Moltiplicando per gli oltre 1.000 ingegneri di Honeywell Transportation Systems si ottiene un risparmio totale di 6.000 ore alla settimana.

"Sicuramente ci ha aiutato a rispondere meglio alle esigenze dei clienti" ha detto Schwaller, citando un sondaggio condotto da Honeywell tra i clienti in cui gli intervistati hanno specificato che la disponibilità delle informazioni e la capacità di Honeywell Transportation di fornire tali informazioni sono migliorate enormemente negli anni.

Da un punto di vista più ampio, ha contribuito a trasformare Honeywell Transportation da divisione a livello regionale in organizzazione più globale. "Prima ci si rivolgeva al vicino di scrivania, ora possiamo lavorare in collaborazione in tutto il mondo senza dover stare al telefono o impegnati in una chat e gli utenti sono in grado di trovare le informazioni pubblicate da qualcuno in Cina, in India o in Europa senza inviarmi un'email per condividere le informazioni più aggiornate sul progetto" ha detto Schwaller.

In più, con l'implementazione di Google Search Appliance, Honeywell ha ottenuto un vantaggio in termini di gestione del capitale umano. Avere a disposizione le tecnologie più recenti è ciò che si aspettano "i laureati in ingegneria", afferma Schwaller, e offrire loro la possibilità di cercare le informazioni utilizzando un'interfaccia basata su Google ha contribuito ad alzare il loro livello di soddisfazione e ha aiutato Honeywell a fidelizzare talenti nel campo dell'ingegneria che non sono facili da reclutare.

