

Honeywell Transportation zet hun productontwikkelingscyclus in een hogere versnelling met de Google Search Appliance

Honeywell

In het kort

Wat ze wilden bereiken

- De tijd beperken die het engineers kostte om belangrijke ontwerp- en specificatie-documenten te vinden
- Een omgeving voor 'universeel zoeken' ontwikkelen waarin medewerkers één zoektool kunnen gebruiken voor meerdere systemen
- De noodzaak voor dubbele of overlappende productsimulaties of labtests verminderen

Wat ze hebben gedaan

- De Google Search Appliance implementeren in meerdere interne systemen, waaronder MatrixOne (ENOVIA) en Microsoft® SharePoint®

Wat ze hebben bereikt

- De totale gemiddelde zoektijd per week verlaagd met 6000 uur voor alle gebruikers
- Scores in klanttevredenheidsenquêtes verbeterd voor beschikbaarheid van informatie en het geven van antwoorden

Bedrijf

Honeywell International is een marktleider op het gebied van technologie met een gevarieerd aanbod aan services en een omzet van 37 miljoen dollar per jaar. Het bedrijf levert klanten wereldwijd producten en services op het gebied van luchtvaart, klimaatbeheersingstechnologie voor gebouwen, huizen en de industrie, producten voor de autobranche, turbochargers en gespecialiseerde materialen. Het hoofdkantoor van Honeywell is gevestigd in Morris Township (New Jersey), het bedrijf heeft wereldwijd 132.000 werknemers. De aandelen worden verhandeld op de beurzen van New York en Londen en maken deel uit van de S&P 500.

Uitdaging

Voor Honeywell Transportation Systems is het zorgen dat hun innovatieve productontwikkelingen blijven doorlopen en het leveren van kwaliteitsservice aan klanten, die elk goed zijn voor miljoenen dollars aan orders, essentieel voor een goede bedrijfsvoering.

"Voor de dienstverlening aan onze klanten bood de Google Search Appliance ons een eenvoudige, gemakkelijk te implementeren oplossing die meteen vertrouwd is voor onze gebruikers, geen training vereist en medewerkers onmiddellijk inzicht biedt in onze essentiële gegevens. Zodra we de GSA hadden ingeschakeld, hadden ze inzicht in informatie verspreid over verschillende systemen zoals ze dat eerder niet hadden."

—Jim Schwaller, IT-manager Engineering en opkomende technologieën

Maar voor de duizend ingenieurs die verantwoordelijk zijn voor het ontwerpen van nieuwe producten en die met klanten werken in deze divisie met 5000 man personeel, "werd 10 tot 20 procent van de tijd verspild" aan het zoeken naar informatie in Matrix One (nu ENOVIA), hun managementtool voor productgegevens. Dit bleek uit een enquête onder ingenieurs over apps, uitgevoerd door Jim Schwaller, IT-manager Engineering en opkomende technologieën bij Honeywell Transportation Systems.

Het proces was verschrikkelijk omslachtig: alleen inloggen bij het systeem kostte al vijf of zes klikken, vervolgens moest een ingenieur de exacte zoekcriteria en het documenttype opgeven en zelfs jokertekens gebruiken (sterretjes of haakjes die onbekende tekens in de zoektekenreeks vertegenwoordigen).

"Als je niet precies wist wat je moest hebben, kon je nooit vinden wat je zocht," vertelt Schwaller.

Wanneer engineers snel ontwerpen, specificaties en andere documenten voor productontwikkeling en klantenservice zouden kunnen vinden, zou dat de bedrijfsprocessen van Honeywell Transportation dus aanzienlijk kunnen verbeteren.

Over de Google Search Appliance

Met de Google Search Appliance (GSA) kan de zoekfunctionaliteit die miljoenen mensen wereldwijd kennen, worden gebruikt voor uw bedrijf, maar dan met specifieke verbeteringen voor bedrijven die zoeken gemakkelijker, intuïtief en aanpasbaar maken. De GSA is meteen gebruiksklaar om het merendeel van uw bedrijfsinhoud te indexeren. Hiermee verandert uw bedrijfsintranet of de zoekmachine op uw website in een systeem dat net zo relevant en betrouwbaar is als Google Zoeken, met hetzelfde gebruiksgemak.

Ga voor meer informatie naar:
www.google.com/enterprise/search

Oplossing

Honeywell Transportation configureerde de Google Search Appliance (GSA) zodat deze aansloot op MatrixOne, hun managementsysteem voor productgegevens, en realiseerde meteen resultaat. De ingenieurs konden nu zoekopdrachten met algemene zoekwoorden uitvoeren zoals 'turbo's voor Ford', in plaats van specifieke criteria op te geven zoals het documenttype, revisienummer of de documentbeschrijving.

"Wat Google ons vooral biedt, is een beginpunt: dat is een bijzonder effectief aspect van de tool," aldus Schwaller.

Sinds de eerste succesvolle implementatie van de GSA heeft Schwaller deze geconfigureerd voor andere interne systemen, waaronder:

- Microsoft SharePoint: een samenwerkingsomgeving die wordt gebruikt voor projectdocumentatie over turbo-ontwikkeling.
- ePEP: een op SAP xRPM gebaseerde tool die wordt gebruikt voor programma-/ projectbeheer. Zowel documenten als projectsamenvattingen (afzonderlijke gegevens-elementen) worden gecrawld.
- WRS: een gecentraliseerd systeem voor werkverzoeken voor het indienen, plannen en beheren van labverzoeken, simulatieverzoeken en meer
- SCC-FAMS: een centraal beheersysteem voor garanties.

Schwaller gebruikte liever de ingebouwde SharePoint-connector van de GSA dan de ingebouwde zoekoplossing van SharePoint omdat de GSA relevantere zoekresultaten leverde, inhoud van documenten crawlde en organisch de nieuwe sites en subsites crawlde die medewerkers toevoegden.

"Voor de dienstverlening aan onze klanten bood de GSA ons een eenvoudige, gemakkelijk te implementeren oplossing die meteen vertrouwd is voor onze gebruikers, geen training vereist en medewerkers onmiddellijk inzicht biedt in onze essentiële gegevens. Zodra we de GSA hadden ingeschakeld, hadden ze inzicht in informatie verspreid over verschillende systemen zoals ze dat eerder niet hadden," vertelt Schwaller.

Hij roemt ook het gemak waarmee het gebruik van de GSA kan worden opgeschaald. Zijn GSA crawlt momenteel 1.275.000 documenten, en er zijn plannen om dit jaar uit te breiden naar tien miljoen documenten. Een van de projecten waar Schwaller erg enthousiast over is, is het inzetten van de GSA voor 'Yeti', de gecentraliseerde opslag van fysieke labtest- en simulatieresultaten van Honeywell Transportation. Elk jaar voert Honeywell honderdduizenden uren aan simulaties en fysieke tests uit voor hun Turbo-technologie en andere transportproducten. Elke test kost tussen de twintig- en honderdduizend dollar, dus de mogelijkheid om testresultaten efficiënt te doorzoeken, zou bijzonder grote besparingen kunnen opleveren.

Schwaller: "Stel dat we de resultaten snel zouden kunnen vinden en de test niet opnieuw zouden hoeven uitvoeren? Als we zelfs tien tot vijftien van die tests niet meer zouden hoeven doen, zou dat het bedrijf meer dan een miljoen dollar kunnen besparen, en de gemiddelde productontwikkelingstijd van twee jaar kunnen verkorten met tot wel acht maanden. Dat is een enorm effect."

Voordelen

Als we naar de harde cijfers kijken, heeft de Google Search Appliance de gemiddelde zoektijd voor een ingenieur van 10-20 tot 5 procent verkort: als je dat vermenigvuldigt met de meer dan duizend ingenieurs die bij Honeywell Transportation Systems werken, heb je een totale besparing van meer dan zesduizend uur per week.

"Het heeft ons zeker geholpen onze klanten beter van dienst te zijn," vertelt Schwaller. Hij citeert een klantenenquête van Honeywell waarin de respondenten aangaven dat de beschikbaarheid van informatie en de mogelijkheid om die informatie te leveren, in de loop van de jaren enorm is verbeterd bij Honeywell Transportation.

In een breder perspectief heeft de GSA geholpen Honeywell Transportation te veranderen van een regionaal georiënteerde divisie in een meer internationale organisatie. "Vroeger vroeg je dingen aan de collega naast je, maar nu kun je over de hele wereld samenwerken zonder te moeten bellen of chatten: je kunt gemakkelijk informatie zoeken en vinden die is geplaatst door iemand in China, of India of Europa zonder dat ze je de nieuwste projectinformatie per e-mail moeten toesturen," aldus Schwaller.

Daarnaast heeft Honeywell dankzij de implementatie van de Google Search Appliance een voordeel op het gebied van personeelsontwikkeling gerealiseerd. Afgestudeerde ingenieurs verwachten de nieuwste technologie tot hun beschikking te hebben, legt Schwaller uit. Nu ze in een door Google ondersteunde interface naar informatie kunnen zoeken, is hun tevredenheid toegenomen en kan Honeywell het ingenieurstalent behouden dat tegenwoordig moeilijk te vinden is.

