

Honeywell Transportation setter fart på produktutviklingen med Google Search Appliance

Honeywell

Et overblikk

Mål

- raskere tilgang til sentrale design- og spesifikasjonsdokumenter
- innføring av «universelle søk» slik at medarbeiderne kunne bruke ett søkeverktøy for å søke i flere systemer
- lavere behov for duplisering eller overlapping av produktsimulering og laboratorietester

Gjennomføring

- Google Search Appliance ble implementert over flere interne systemer, inkludert MatrixOne (ENOVIA) og Microsoft® SharePoint®.

Resultater

- Den totale søketiden per uke ble redusert med 6000 timer for hele brukerbasen.
- Kundeundersøkelser viste større tilfredshet angående tilgjengeligheten til informasjon og evnen til å svare på spørsmål.

Virksomheten

Honeywell International har en omsetning på 37 milliarder USD og er ledende innenfor flere ulike typer teknologi og produksjon. Selskapet forsyner kunder over hele verden med luftfartsprodukter og -tjenester; styringsteknologi for bygninger, hjem og industri; bilprodukter; turboladere og spesialmaterialer. Honeywell har hovedkontor i Morris Township i New Jersey (USA), og har 132'000 medarbeidere på verdensbasis. Selskapets aksjer er børsnotert i New York og London, og er med i «S&P 500»-indeksen.

Utfordringen

De viktigste faktorene for at Honeywell Transportation Systems skal lykkes, er å få de nyskapende produktene gjennom systemene og ut på markedet, og å gi førsteklasses service til kundene, som hver kan stå for millioner av dollar i ordrer.

«Når det gjelder kundebehandlingen fikk vi med Google Search Appliance en enkel løsning som var lett å implementere, som allerede var velkjent blant brukerne våre, som ikke krevde noen opplæring, og som ga medarbeiderne våre oversikt over sentrale data – umiddelbart. Idet vi slo systemet på, hadde de oversikt over informasjon på systemer de tidligere ikke kunne se.»
– Jim Schwaller, IT-sjef, Engineering & Emerging Technologies

Men for de 1000 ingeniørene som jobbet med å designe nye produkter og samarbeide med kundene i denne avdelingen med 5000 ansatte, ble «10 til 20 prosent av tiden kastet bort» på informasjonssøk i verktøyet deres for produktdatabehandling, Matrix One (nå ENOVIA). Dette fremgikk av en spørreundersøkelse blant applikasjonsgeniørene, gjennomført av Jim Schwaller, IT-sjef, Engineering & Emerging Technologies, Honeywell Transportation Systems.

Prosessen var uutholdelig. Bare det å logge seg på systemet krevde fem eller seks klikk. Deretter måtte ingeniørene angi nøyaktige søkekriterier og riktig dokumenttype. De måtte dessuten bruke «jokertegn», som for eksempel stjerner eller klammer, for å angi ukjente tegn i søkestrengene.

«Hvis du ikke visste nøyaktig hvor du skulle lete, klarte du ikke å finne det du så etter», sier Schwaller.

Hvis ingeniørene kunne få muligheten til raskt og effektivt å finne designdokumenter, spesifikasjoner og annen dokumentasjon relatert til produktutvikling og kundeservice, ville det utvilsomt forbedre forretningsprosessene hos Honeywell Transportation.

Løsningen

Honeywell Transportation konfigurerte Google Search Appliance (GSA) slik at den fungerte sammen med MatrixOne-systemet deres for administrasjon av

Om Google Search Appliance

Med Google Search Appliance (GSA) kan bedriften din utnytte fordelene ved en søketeknologi som brukes av millioner av mennesker over hele verden. Med de spesifikke bedriftstilpasningene kan alle bedriftens søkeoperasjoner tilpasses og gjennomføres på en enklere og mer intuitiv måte. Med GSA kan du umiddelbart indeksere de fleste typer bedriftsinhold og sørge for at søkemotoren på bedriftens intranett eller nettsted er like relevant og pålitelig som Googles – og like lett å bruke.

Mer informasjon:

www.google.com/enterprise/search

produktdataene – og oppnådde resultater umiddelbart. Ingeniørene kunne nå angi generiske søkeuttrykk som «turboladere som brukes av Ford», i stedet for å måtte skrive inn spesifikke kriterier som dokumenttype, versjonsnummer eller dokumentbeskrivelse.

«Google har først og fremst gitt oss et sted å begynne – det er et utrolig viktig aspekt ved verktøyet», sier Schwaller.

Siden den første, vellykkede distribusjonen av GSA har Schwaller konfigurert løsningens lik at den fungerer med andre interne systemer, som for eksempel følgende:

- Microsoft SharePoint – et samarbeidsmiljø som brukes for flere prosjektdokumenter for turboutvikling.
- ePEP – Et SAP xRPM-basert verktøy som brukes for program-/prosjektstyring. Dokumenter og prosjektsammendrag (individuelle dataelementer) blir gjennom søkt.
- WRS (Work Request System) – Et sentralisert system som brukes for å sende inn, planlegge og administrere laboratorieforespørsler, simuleringsforespørsler osv.
- SCC-FAMS – Et system for sentral administrasjon av garantier.

Schwaller foretrakk å bruke den innebygde SharePoint-koblingen i GSA, fremfor søkeløsningen som er innebygd i SharePoint, siden førstnevnte løsning ga mer relevante søkeresultater, gjennom søkte dynamisk innhold i dokumenter og utførte organiske søk i de nye nettstedene og undernettstedene som ble opprettet av medarbeiderne.

«Når det gjelder kundebehandlingen fikk vi med GSA en enkel løsning som var lett å implementere, som allerede var velkjent blant brukerne våre, som ikke krevde noen opplæring, og som ga medarbeiderne våre oversikt over sentrale data – umiddelbart. Så snart vi hadde slått den på, kunne de finne informasjon på alle systemene, på en måte de aldri hadde kunnet før», sier Schwaller.

Schwaller understreker dessuten hvor enkelt det er å oppskalere bruken av GSA. Den gjennom søker for tiden 1°275°000 dokumenter, og planen er å utvide til 10 millioner dokumenter i år. Schwaller er særlig engasjert i planene om å utvide GSA for å bruke den på «Yeti» – Honeywell Transportation sitt sentraliserte lager for resultater av fysisk laboratorietesting og simulering. Hvert år bruker Honeywell tusener av timer på å kjøre simuleringer og fysiske tester av turboteknologien og andre transportprodukter. Hver test koster mellom 20°000 og 100°000 USD, så det ligger store besparelser i det å kunne søke i testresultater på en effektiv måte.

«Tenk om vi kunne finne frem til de resultatene, i stedet for å måtte kjøre testen på nytt? Hvis vi kunne droppe bare 10–15 slike tester, kunne selskapet spare mer enn en million dollar per år, og redusere den toårige produktutviklingsperioden med opptil åtte måneder. Det er stort», sier Schwaller.

Fordeler

Med Google Search Appliance bruker hver enkelt ingeniør nå 5 % av tiden på søk – mot tidligere 10–20 %. Gang dette med de vel 1000 ingeniørene som jobber hos Honeywell Transportation Systems, og den totale besparelsen blir opptil 6000 timer per uke.

«GSA har definitivt hjulpet oss med å forbedre kundebehandlingen vår», sier Schwaller, og henviser til Honeywells egen kundeundersøkelse der det fremkom at Honeywell Transportation sin tilgang til informasjon samt evnen til å fremskaffe den informasjonen, har blitt svært mye bedre de siste årene.

I et større perspektiv har løsningen bidratt til å forvandle Honeywell Transportation fra en regionalt orientert avdeling til en mer global organisasjon. «Tidligere dreide det seg om å spørre sidemannen når man lurte på noe. Nå kan du derimot samarbeide med folk over hele verden – uten å måtte bruke telefonen eller nettpraten. Du kan enkelt søke og finne informasjon som er lagt ut av noen i Kina, India eller Europa, uten at de trenger å sende deg e-post spesifikt for å dele den nyeste prosjektinformasjonen», sier Schwaller.

Ved å ta i bruk Google Search Appliance, har Honeywell i tillegg realisert fordeler knyttet til «Human Capital Management» – styring av menneskelig kapital. Ifølge Schwaller har nyutdannede ingeniører ofte forventninger om å ha den nyeste teknologien tilgjengelig. Når medarbeiderne får muligheten til å søke etter informasjon via et Google-basert grensesnitt, bidrar det til å øke tilfredsheten, og det har hjulpet Honeywell med å holde på de svært etterspurte ingeniørressursene.

