

A Honeywell Transportation acelera seu ciclo de desenvolvimento de produtos com o Google Search Appliance

Honeywell

Resumo

O que eles queriam fazer

- Reduzir o tempo gasto pelos engenheiros para encontrar projetos importantes e documentos de especificações
- Criar um ambiente de "pesquisa universal" que permitisse aos funcionários usar uma ferramenta de pesquisa para pesquisar em vários sistemas
- Reduzir a necessidade de duplicar ou sobrepor simulações de produtos e testes de laboratório

O que eles fizeram

- Implementaram o Google Search Appliance em vários sistemas internos, incluindo o MatrixOne (ENOVIA) e o Microsoft® SharePoint®

O que eles conquistaram

- Reduziram o tempo de pesquisa médio total por semana em 6.000 horas na base de usuários
- Melhoraram as pontuações da pesquisa de satisfação do cliente em relação à disponibilidade de informações e à capacidade de oferecer respostas

Empresa

A Honeywell International é uma empresa líder, de 37 bilhões de dólares, com atividades tecnológicas e produtivas diversificadas que oferece a clientes de todo o mundo produtos e serviços aeroespaciais, tecnologias de controle destinadas a prédios, imóveis residenciais e instalações industriais, produtos automotivos, sistemas de geração de energia e materiais especiais. Com sede em Morris Township, Nova Jersey, a Honeywell tem 132 mil funcionários em todo o mundo. As ações da Honeywell International são negociadas nas bolsas de Nova York e Londres, e a empresa faz parte do S&P 500.

Desafio

Para a Honeywell Transportation Systems, garantir que o desenvolvimento de seus produtos inovadores continue a evoluir e oferecer serviços superiores aos clientes, cada cliente representando milhões de dólares em pedidos, é de essencial importância para seu sucesso empresarial.

"No atendimento aos clientes, o Google Search Appliance nos ofereceu uma solução simples e fácil de implementar que já era familiar de imediato para os usuários, não exigia treinamento para usar e proporcionava aos funcionários visibilidade aos dados essenciais, instantaneamente. Assim que o GSA foi ativado, os usuários tiveram visibilidade às informações em todos os sistemas que eles não tinham antes."

– Jim Schwaller, gerente de TI, Engenharia e Tecnologias Emergentes

Mas, para os 1.000 engenheiros responsáveis pela concepção de novos produtos e pelo trabalho com os clientes nesta divisão de 5 mil pessoas, "10 a 20% do tempo deles era desperdiçado" pesquisando informações na ferramenta de gerenciamento de dados de produtos Matrix One (ENOVIA atualmente), de acordo com uma pesquisa com engenheiros de aplicativos conduzida por Jim Schwaller, gerente de TI do departamento de Engenharia e Tecnologias Emergentes da Honeywell Transportation Systems.

O processo era insuportável. Um simples login no sistema exigia cinco ou seis cliques. Em seguida, os engenheiros tinham que especificar os critérios de pesquisa exatos e o tipo de documento. Chegavam a usar caracteres curingas, que são caracteres, como asteriscos ou colchetes, que substituem caracteres desconhecidos na sequência de pesquisa.

"Se você não soubesse exatamente o que queria, não conseguiria encontrar o que estava procurando", relatou Schwaller.

Era evidente que os processos empresariais da Honeywell Transportation melhorariam se os engenheiros pudessem localizar rapidamente os projetos, as especificações e outros documentos relacionados ao desenvolvimento de produtos e ao atendimento ao cliente.

Sobre o Google Search Appliance

Com o Google Search Appliance (GSA), a experiência de pesquisa compartilhada por milhões de pessoas em todo o mundo pode ser aproveitada na sua própria empresa, com aperfeiçoamentos específicos para empresas que tornam a pesquisa mais fácil, intuitiva e personalizável. Preparado para indexar a maioria dos conteúdos empresariais assim que é instalado, o GSA transforma o mecanismo de pesquisa de sites ou intranet de sua empresa em um sistema tão relevante e confiável quanto o do Google, e com a mesma facilidade de uso.

Para mais informações, visite:

www.google.com/enterprise/search

Solução

A Honeywell Transportation configurou o Google Search Appliance (GSA) para trabalhar em conjunto com seu sistema de gerenciamento de dados de produtos MatrixOne e teve resultados imediatos. Agora, os engenheiros podiam realizar pesquisas com palavras-chave gerais como "turbos utilizados pela Ford" em vez de inserir critérios específicos como tipo de documento, número de revisão ou descrição do documento.

"Acima de tudo, o Google nos proporcionou um ponto de partida. Isso é um aspecto muito poderoso da ferramenta", afirmou Schwaller.

Após o sucesso da implantação inicial, Schwaller configurou o GSA para trabalhar com outros sistemas internos, incluindo:

- Microsoft SharePoint – ambiente colaborativo usado em diversos documentos de projetos de desenvolvimento de turbos.
- ePEP – uma ferramenta baseada em SAP xRPM usada no gerenciamento de programas/projetos. Os documentos e o resumo do projeto (elementos de dados individuais) são rastreados.
- WRS (Work Request System) – Um sistema centralizado de solicitação de trabalho usado para enviar, agendar e gerenciar Solicitações de laboratórios, Solicitações de simulações etc.
- SCC-FAMS – Um sistema central de gerenciamento de garantias.

Schwaller preferiu usar o conector do SharePoint integrado do GSA em vez da solução de pesquisa integrada do SharePoint porque o primeiro produziu resultados de pesquisa mais relevantes, rastreou conteúdo que residia dentro de documentos e rastreou organicamente os novos sites e subsites criados pelos funcionários.

"No atendimento aos clientes, o GSA nos ofereceu uma solução simples, fácil de implementar e que já era familiar de imediato para os usuários, não exigia treinamento para usar e proporcionava aos funcionários visibilidade aos dados essenciais, instantaneamente. Assim que o GSA foi ativado, os usuários tiveram visibilidade às informações em todos os sistemas que eles não tinham antes", afirmou Schwaller.

Schwaller também reconhece a facilidade de ampliar o uso do GSA. Atualmente, o GSA rastreia 1.275.000 documentos, mas há planos para expandir para 10 milhões de documentos este ano. Um projeto que entusiasma Schwaller é a expansão do GSA para ser usado no "Yeti", o armazenamento centralizado para resultados de testes laboratoriais físicos e resultados de simulações da Honeywell Transportation. Todos os anos, a Honeywell realiza centenas de milhares de horas de simulações e testes físicos em sua tecnologia de turbo e outros produtos de transporte. O custo de cada teste varia entre 20 mil e 100 mil dólares, portanto, a eficiência ao pesquisar os resultados de testes contribui para a geração de economias bastante significativas.

"Imagine se pudéssemos encontrar os resultados e não tivéssemos que realizar o teste novamente? Se pudéssemos deixar de realizar de 10 a 15 desses testes, a empresa economizaria mais de um milhão de dólares por ano e reduziria o tempo médio de desenvolvimento de produtos de dois anos para até oito meses. Isso é incrível!", afirmou Schwaller.

Vantagens

Observando indicadores concretos, o Google Search Appliance reduziu o tempo médio de pesquisa de um engenheiro de 10-20% para 5% do seu tempo. Multiplique isso pelos mais de 1.000 engenheiros da Honeywell Transportation Systems e vemos uma economia total de até 6.000 horas semanais.

"Realmente nos ajudou a oferecer um atendimento melhor aos clientes", afirmou Schwaller, citando uma pesquisa de clientes realizada pela Honeywell na qual os entrevistados destacaram que a disponibilidade das informações da Honeywell Transportation e a capacidade de fornecer essas informações melhoraram consideravelmente ao longo dos anos.

De um ponto de vista mais amplo, o GSA ajudou a transformar a Honeywell Transportation de uma divisão de nível regional em uma organização mais global. "Antes falávamos com o cara sentado do nosso lado; hoje, é possível trabalhar em conjunto em todo o mundo, sem telefone ou mensagens instantâneas. Basta pesquisar e encontrar facilmente as informações postadas por alguém na China, Índia ou na Europa, sem e-mails enviados diretamente para mim compartilhando as últimas informações do projeto", afirmou Schwaller.

Além disso, com a implantação do Google Search Appliance, a Honeywell garantiu um benefício do Gerenciamento de Capital Humano. Ter as mais recentes tecnologias à sua disposição é "o que os engenheiros formados esperam", afirma Schwaller, e oferecer-lhes a possibilidade de pesquisar informações usando uma interface baseada no Google tem contribuído para o nível de satisfação dos engenheiros e ajudado a Honeywell a manter talentos de engenharia, um recurso difícil de encontrar.

