

Honeywell Transportation gör sin produktutvecklingscykel snabbare med Google Search Appliance

Honeywell

Sammanfattning

Detta ville man göra

- Minska tiden det tog för ingenjörer att hitta viktiga dokument med designinformation och specifikationer
- Skapa en miljö för "universell sökning" som gör att medarbetare med ett sökverktyg kan söka i flera system
- Minska behovet av dubbelt utförda eller överlappande produktsimuleringar och labbtester

Detta gjorde man

- Implementerade Google Search Appliance på flera interna system, inklusive MatrixOne (ENOVIA) och Microsoft® SharePoint®

Vad man åstadkom

- Minskade den totala genomsnittliga söktiden per vecka med 6 000 timmar för alla användare
- Fick förbättrade resultat i kundundersökningen för informationstillgänglighet och förmågan att ge svar

Verksamhet

Honeywell International är ett företag som omsätter 37 miljarder USD inom olika teknik- och tillverkningsområden. Företaget betjänar kunder över hela världen med produkter och tjänster för flygindustrin, styrteknik för byggnader, hem och industri, bilprodukter, turbokompressorer samt specialmaterial. Honeywell är baserat i Morris Township, N.J. och har 132 000 anställda runt hela världen. Bolagets aktier handlas på börserna i New York och London, och företaget finns med på S&P 500.

Utmaning

För att Honeywell Transportation Systems ska nå framgång är det viktigt att företagets innovativa produktutveckling går framåt och att deras kunder, som var och en beställer för miljontals dollar, får så bra service som möjligt.

Google Search Appliance hjälper oss att hjälpa våra kunder – verktyget var lätt att implementera och lösningen kändes omgående bekant för våra användare, krävde ingen utbildning för att användas och gav de anställda direkt tillgång till våra nyckeldata. Direkt när vi hade aktiverat verktyget hade personalen tillgång till information spridd över flera system som de inte hade haft tidigare.
– Jim Schwaller, IT-chef, Engineering & Emerging Technologies

Men de 1 000 ingenjörer som ansvarar för att utforma nya produkter och arbetar med kunder i denna avdelning med 5 000 personer "slösade bort mellan 10 och 20 procent av sin tid" genom att söka efter information i verktyget Matrix One (nu ENOVIA) som används för hantering av produktdata – detta enligt en undersökning bland applikationsingenjörer som genomfördes av Jim Schwaller, IT-chef, Engineering & Emerging Technologies, Honeywell Transportation Systems.

Processen var olidlig – bara för att logga in på systemet krävdes det fem eller sex klick, sedan var en ingenjör tvungen att ange exakta sökkriterier och dokumenttyp och även använda "jokertecken" (tecken som asterisk eller paranteser som ersättning för okända tecken i söksträngar).

– Om du inte visste exakt hur du skulle göra så kunde du inte hitta det du letade efter, säger Schwaller.

Det var tydligt att Honeywell Transportation skulle förbättra sina affärsprocesser genom att ge ingenjörerna möjlighet att snabbt hitta ritningar, specifikationer och andra handlingar som rör produktutveckling och kundtjänst.

Lösning

Honeywell Transportation konfigurerade GSA (Google Search Appliance) så att verktyget skulle fungera med företagets verktyg Matrix One som används för hantering av produktdata och såg omedelbara resultat. Ingenjörerna kan nu utföra generella nyckelordssökningar (t.ex. "turboaggregat som används

Om Google Search Appliance

Med GSA (Google Search Appliance) kan samma sökfunktion som delas av miljontals användare runt hela världen användas på ditt företag med specifika förbättringar för företag som gör sökandet lättare, mer intuitivt och mer anpassningsbart. Det går att använda GSA för att indexera många sorters företagsinnehåll utan att konfigurera verktyget. Med GSA förvandlas sökmotorn på företagets intranät eller webbplats till ett system som är lika relevant och pålitligt som Googles och har samma användarvänlighet.

Mer information finns på:

www.google.com/enterprise/search

av Ford") snarare än att ange specifika kriterier som typ av dokument, versionsnummer eller dokumentbeskrivning.

– Vad Google framförallt har gett oss är en utgångspunkt – det är verkligen en kraftfull aspekt av verktyget, säger Schwaller.

Efter den inledande framgångsrika implementeringen av GSA har Schwaller konfigurerat verktyget så att det fungerar med andra interna system inklusive:

- Microsoft SharePoint – samarbetsmiljö som används för diverse dokument inom turboutvecklingsprojekt.
- ePEP – ett verktyg som baseras på SAP xRPM och används för program- och projekthantering. Dokument och projektsammanfattningar (individuella dataelement) genomsöks.
- WRS – ett centraliserat jobbbeställningssystem (Work Request System) används för att skicka, schemalägga och hantera labbegäranden, simuleringsbegäranden osv.
- SCC-FAMS – ett centralt garantihanteringssystem.

Schwaller föredrog att använda GSA:s inbyggda SharePoint-anslutare framför den inbyggda sökfunktionen i SharePoint, eftersom han tyckte att GSA gav mer relevanta sökresultat, genomsökte innehåll i dokument och organiskt genomsökte nya webbplatser och underwebbplatser som skapats av medarbetare.

– Google Search Appliance hjälper oss att hjälpa våra kunder – verktyget var lätt att implementera och lösningen var omedelbart bekant för våra användare, krävde ingen utbildning för att användas och gav anställda direkttillgång till våra nyckeldata. Direkt när vi hade aktiverat verktyget hade personalen tillgång till information spridd över flera system som de inte hade haft tidigare.

Schwaller uppskattar också hur lätt det är att skala användningen av GSA. För närvarande genomsöker verktyget 1 275 000 dokument och det finns planer på att expandera till 10 miljoner dokument i år. Ett spännande projekt som Schwaller håller på med är att expandera GSA så att det används för "Yeti", Honeywell Transportations centraliserade lagring av resultat från fysiska labbtester och simuleringar. Varje år utför Honeywell simuleringar och fysiska tester i hundratusentals timmar för sin turboteknik och andra transportprodukter. Varje test kostar mellan 20 000 och 100 000 USD att utföra och därför kan möjligheten att effektivt söka bland testresultat göra att företaget sparar väldigt mycket pengar.

– Tänk om vi kunde hitta resultat som gör att vi inte behöver utföra testet igen? Om vi låter bli att göra mellan 10 och 15 av dessa tester kan det spara företaget över en miljon dollar per år och minska den genomsnittliga tiden för produktutveckling på två år med upp till åtta månader. Det är en stor fördel, säger Schwaller.

Fördelar

Baserat på faktiska siffror så har Google Search Appliance minskat en ingenjörers genomsnittliga söktid från 10–20 % till 5 % av hans/hennes tillgängliga tid – multiplicera det med fler än 1 000 ingenjörer på Honeywell Transportation Systems så blir det en total besparing på upp till 6 000 timmar per vecka.

– Det har absolut hjälpt oss bemöta kunder på ett bättre sätt, säger Schwaller. Han citerar en kundundersökning som genomförts av Honeywell där de som svarade menade att tillgången till information från Honeywell Transportation och företagets möjlighet att tillhandahålla information har förbättrats enormt under åren.

I ett bredare perspektiv har det bidragit till att förvandla Honeywell Transportation från ett regionalt uppdelat företag till en mer global organisation.

– Det brukade fungera så att du knackade killen bredvid dig på axeln, men nu går det att samarbeta runt om i världen utan att behöva använda telefon eller snabbmeddelanden. Istället går det enkelt att leta upp information som

publicerats av någon i Kina, Indien eller Europa utan att de behöver skicka e-post till mig för att dela med sig av den senaste projektinformationen, säger Swaller.

Dessutom har Honeywell i och med implementeringen av Google Search Appliance fått andra personalrelaterade fördelar. – Civilingenjörerna räknar med att kunna använda den senaste tekniken, säger Swaller. Att ge dem möjlighet att söka information med hjälp av ett Google-baserat gränssnitt har gjort dem nöjdare och hjälpt Honeywell behålla teknisk personal, vilket innebär stora besparingar.

