

QAD verbessert mit universeller Suche über die Google Search Appliance den Service für seine internationalen Kunden



Auf einen Blick

Das Ziel

- Eine datenquellenübergreifende universelle Suche einrichten
- Den Informationsbedarf von Angestellten, Kunden und der Öffentlichkeit bedienen
- IT-Aufwand optimieren und Kosten für die Suche reduzieren
- Durch höhere Treffgenauigkeit Kundensupport verbessern

Die Maßnahmen

- Zusammenarbeit mit Google und Perficient für die Implementierung der Google Search Appliance als universelle Suche für alle Inhaltsquellen

Das Ergebnis

- Eine Unternehmenssuche, die Kunden und Mitarbeiter mit den richtigen Inhalten verbindet
- Sicherung sensibler Produktionsdaten
- Verbesserte Treffgenauigkeit für alle Datenquellen, bis hinunter zur kleinsten Ebene
- Mehr Zufriedenheit bei Kunden und Mitarbeitern

Das Unternehmen

QAD wurde 1979 mit dem Ziel gegründet, ausschließlich Software für Fertigungsunternehmen zu entwickeln. Heute nutzen über 5.500 Hersteller in 93 Ländern die Lieferkettenlösungen des Unternehmens für die Branchen Automobilindustrie, Konsumprodukte, Nahrungsmittel und Getränke, Hightech, Industrieprodukte und Life Sciences. QAD beschäftigt über 1.300 Mitarbeiter und betreibt 30 Niederlassungen weltweit, vom Hauptquartier im kalifornischen Santa Barbara über Südafrika bis nach Polen und Thailand

Die Herausforderung

Viele Unternehmen wählen QAD wegen seines globalen Fokus auf die Fertigung und des multinationalen Supports. Über die Hälfte seiner Einnahmen erwirtschaftet das Unternehmen außerhalb der USA. "Wir sind stolz auf die Qualität unseres Supports, über den wir tausende Hersteller in 27 Sprachen unterstützen", erklärt Scott Lawson, Director of IT Architecture bei QAD. "Hinzu kommt, dass wir über 50 verschiedene Produktmodule anbieten, die in Bausteinen installiert sind, um die verschiedenen Regeln, Vorschriften und Herstellungsarten der jeweiligen Länder zu bedienen."

Um wettbewerbsfähig zu bleiben, muss QAD seinen Kundendienstmitarbeitern und anderen im Unternehmen einen einfachen Zugang zu den komplexen, detaillierten Produktinformationen bieten. Auch die Kunden müssen leicht auf Informationen zugreifen können. QAD bietet seinen Fertigungskunden ein sicheres Extranet, über das sie auf Informationen, wie Whitepapers, Datenblätter, Support-Ticket-Status und technische Angaben, zugreifen können. Darüber hinaus gibt es auch eine öffentliche Website von QAD, die alles von Fallstudien über Videos mit Produktdemonstrationen bis hin zum Online-Support-Center bereitstellt.

"Die Reaktionen auf die GSA waren sehr positiv. Wir können nun eine inhalts- und umfangreiche, über viele verschiedene Quellen verteilte Bibliothek durchsuchen. Kommentare wie 'die Google-Suche ist viel besser' oder 'das Tempo ist beeindruckend' hören wir oft." – Bob Ward, IT-Techniker

Vorher war es sowohl für interne als auch für externe Suchende schwierig, die richtigen Produkt- und Serviceinformationen zu finden. Die Daten sind bei QAD in vielen verschiedenen Quellen gespeichert – im Content-Management- und Collaboration-System Lotus Notes, in einer Wissensdatenbank, in Dateifreigaben, im QAD-eigenen System für Kundensupport und -service sowie in verschiedenen Websites. Außerdem sind die QAD-Inhalte organisch gewachsen, was eine Herausforderung für die Ausrichtung und Indexierung ist.

Über die Google Search Appliance

Mit der Google Search Appliance (GSA) holen Sie die von Millionen weltweit genutzte Suche zu sich ins Haus – mit speziellen, auf Unternehmen ausgerichteten Komponenten, die das Suchen einfacher, intuitiver und individueller machen. Die meisten Unternehmensinhalte indexiert die GSA automatisch, sodass Ihre Intranet- oder Website-Suchmaschine so treffsicher, zuverlässig und nutzerfreundlich wie die Google-Suchmaschine wird.

Weitere Informationen finden Sie unter:
www.google.com/enterprise/search

Für das QAD-Intranet und im WWW wurde ein Autonomy-Suchsystem eingesetzt, das jedoch in Benutzerfreundlichkeit und Treffsicherheit nicht die Erwartungen erfüllte. Darüber hinaus war die Pflege von Autonomy für die IT-Abteilung zeit- und kostenaufwendig. "Autonomy war nur mäßig erfolgreich bei der Suche über verschiedene Quellen hinweg, dafür allerdings teuer, kleinteilig und schwierig in der Lizenzverwaltung", so Niall O'Grady, Programmierer und IT-Analyst bei QAD. "Das Hinzufügen neuer Funktionen kostete viel und erforderte den Kauf eines separaten Moduls mit einer weiteren Lizenz und schließlich die Integration in die anderen Autonomy-Module."

Die Lösung

Kurz nachdem QAD für die Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen seinen Mitarbeitern auf Google Apps umgestellt hatte und diese angingen, mit Gmail und Google Kalender zu arbeiten, wurde auch die Forderung laut, die berühmte Nutzerfreundlichkeit und Leistungsfähigkeit der Google-Suche nutzen zu können. "Unsere Mitarbeiter und Kunden monierten, dass unsere Suchmaschine nicht wie Google oder das Internet funktioniert", erklärt Bob Ward, IT-Techniker bei QAD.

Die Nutzerfreundlichkeit und Leistungsfähigkeit der Google-Suche bewog QAD, über einen Austausch des Autonomy-Systems gegen die Google Search Appliance (GSA) nachzudenken. "Die GSA kann auf ältere Unternehmenssysteme zugreifen und bietet neben umfassender Sicherheit Support in zahlreichen Sprachen – allesamt Prioritäten für unser Unternehmen", fügt Lawson hinzu.

QAD arbeitete mit dem Google-Partner Perficient zusammen, um die GSA mit dem Intranet, dem Internet und den Extranet-Sites der Kunden zu verknüpfen. "Uns war klar, dass die GSA die komplexe Informationsumgebung von QAD sowohl für die Informationssuchenden als auch für die IT-Mitarbeiter vereinfachen könnte", erläutert Chad Johnson, Google Practice Manager für Perficient.

Die POC von Perficient belegte, dass mit der GSA sämtliche komplexen, mehrsprachigen Datenquellen von QAD mit einer hohen Treffgenauigkeit durchsucht werden könnten – und das über die einfache und vertraute Suchoberfläche, die Google-Nutzer mittlerweile erwarten.

Die Treffgenauigkeit der über eine Schnittstelle erhaltenen Ergebnisse war einer der wichtigsten Faktoren und die Grundlage für mehr Produktivität und zufriedenerer Kunden. Gleichzeitig durften bei der Sicherheit keine Abstriche gemacht werden, da QAD sensible Daten, wie beispielsweise Herstellungsverfahren und Produktdesigns, schützen muss. In enger Zusammenarbeit mit dem IT-Entwicklerteam von QAD erstellte Perficient ein Sicherheitsmodell für alle QAD-Systeme, das nur eine einzige Anmeldung für verschiedene Datenquellen verlangt, gleichzeitig jedoch nur Inhalte für die dafür befugten Nutzer freigibt. Für mehr Benutzerfreundlichkeit, Compliance, Daten- und Prüfungssicherheit ergänzte das Team die GSA um Authentifizierungstechnologien von PistolStar.

Die Vorteile

O'Grady betont, wie einfach die Implementierung der GSA war und dass die Pflege dank der zentralen Verwaltungsschnittstelle für die Konfiguration und Indexüberwachung ebenso unkompliziert ist. "Bei Autonomy gab es keine zentrale Konsole", sagt O'Grady. "Die Verwaltungsoberfläche der GSA erleichtert die Konfiguration und Pflege der verschiedenen Aspekte der Suche ungemein."

Er fügt hinzu, dass Google und Perficient die Anforderungen ihrer Kunden gut kennen und bedienen würden, was bei der Einführung und Verwaltung einer universellen Suchlösung ein immenser Vorteil sei. Die GSA bietet Funktionen wie die automatische Vervollständigung, die Nutzern hilft, schneller das Gesuchte zu finden. Bei Autonomy hätten hierfür ein extra Modul installiert und eine weitere Lizenz erworben werden müssen. Die kontinuierlichen, integrierten Verbesserungen von Google hingegen sind kostenlos.

Für QAD heißt das geringere Ausgaben für die Suche bei gleichzeitig höherer Treffgenauigkeit und die IT-Abteilung muss weniger Aufwand betreiben, um das Unternehmen, das auf die Auffindbarkeit von Informationen angewiesen ist, zu unterstützen. Die Mitarbeiter im Kundenservice finden Daten zu Produkten und Dienstleistungen und die Kunden können im Extranet Informationen beispielsweise zum Status von Supportanfragen bis hin zu Entwicklungsdokumentation einfacher abrufen. Auch das Berichtswesen profitiert von der verbesserten Auffindbarkeit von Informationen.

"Die Reaktionen auf die GSA waren sehr positiv", sagt Ward. "Wir können nun eine inhalts- und umfangreiche, über viele verschiedene Quellen verteilte Bibliothek durchsuchen. Kommentare wie 'die Google-Suche ist viel besser' oder 'das Tempo ist beeindruckend' hören wir oft."

Dank der GSA können intern wie extern Informationen anhand von einschränkenden Attributen wie dem Autorennamen in fast allen QAD-Datenquellen gleichzeitig gesucht werden. Die Nutzer sind höchst zufrieden mit der Relevanz der Ergebnisse. Das zuverlässige Sicherheitsmodell sorgt dafür, dass nur befugte Nutzer auf Produktdesigns und andere sensible Informationen zugreifen können. "Da wir so viele verschiedene Arten von Herstellern unterstützen, müssen unsere Inhalte auf jeden einzelnen Kunden abgestimmt sein", erklärt Lawson. "Über die GSA können wir Mitarbeiter und Kunden mit Inhalten zu einem großen Ganzen verbinden. Das hat QAD als globales Unternehmen weiter zusammengeschweißt."

