

QAD implementa la búsqueda universal con Google Search Appliance a fin de mejorar el servicio para su base de clientes global



Resumen

Lo que querían hacer

- Ofrecer una búsqueda universal segura en múltiples repositorios
- Satisfacer la necesidad de información de los empleados, los clientes y el público
- Optimizar las iniciativas de TI y reducir los costos relacionados con la búsqueda
- Mejorar la atención al cliente mediante mayor relevancia

Lo que hicieron

- Trabajaron con Google y Perficent para implementar Google Search Appliance a fin de contar con una búsqueda universal que abarcara a todos los repositorios y las fuentes de contenido

Lo que lograron

- Suministraron una búsqueda empresarial que conecta a clientes y empleados con el contenido adecuado
- Mantuvieron segura la información confidencial de fabricación
- Mejoraron la relevancia de la búsqueda en todas las fuentes de contenido hasta un nivel detallado
- Aumentaron la satisfacción de los empleados y los clientes

Negocio

QAD fue fundada en 1979 con una visión singular: desarrollar software exclusivamente para empresas de fabricación. En la actualidad, más de 5.500 fabricantes de 93 países usan los productos de colaboración para la cadena de suministro de la empresa dirigidos a la industria automotriz, de bienes de consumo empaquetados, alimentos y bebidas, alta tecnología, productos industriales y el sector de las ciencias biológicas. QAD emplea a más de 1.300 personas y opera en 30 lugares diferentes del mundo, desde la oficina corporativa ubicada en Santa Bárbara, California, hasta Sudáfrica, Polonia y Tailandia.

Desafío

Muchas empresas eligen a QAD por su enfoque de fabricación global y su respaldo multinacional. Más de la mitad de los ingresos de la compañía provienen del exterior de Estados Unidos. “Nos enorgullecemos de la calidad de la atención que brindamos a miles de fabricantes en 27 idiomas”, explica Scott Lawson, director de arquitectura de TI de QAD. “Para sumar complejidad, ofrecemos más de 50 módulos de productos diferentes que se instalan en bloques de construcción a fin de adaptarlos a las diferentes reglas, regulaciones industriales y estilos de fabricación de los diferentes países”.

Como un factor esencial de competitividad, QAD debe brindar acceso fácil a información de productos compleja y detallada a los representantes de atención al cliente y a otros integrantes de la organización. Los clientes también necesitan tener acceso fácil a la información. QAD ofrece una extranet segura para clientes fabricantes que buscan información como documentos técnicos, hojas de datos, estados de consultas de asistencia y actualizaciones técnicas. Además, el sitio web público de QAD también ofrece desde casos de éxito hasta videos de demostración de productos y un centro de asistencia en línea.

“La respuesta a GSA ha sido excelente. Podemos buscar en una enorme biblioteca de contenido abundante albergada en numerosos repositorios diferentes.

Recibimos comentarios como: ‘La búsqueda de Google es muchísimo mejor’ y ‘La velocidad es impresionante’. —Bob Ward, ingeniero de TI

Antes, encontrar la información correcta sobre productos y servicios era todo un desafío tanto para el público interno como para el externo. Los datos de QAD están almacenados en muchos repositorios diferentes: Lotus Notes, un sistema de gestión de contenido empresarial y colaboración, una base de conocimiento, archivos compartidos, el sistema de asistencia y atención al cliente de QAD y una serie de sitios web. Asimismo, el contenido de QAD ha crecido sistemáticamente y eso ha traído aparejados desafíos de alineación e indexación.

Sobre Google Search Appliance

Con Google Search Appliance (GSA), la experiencia de búsqueda compartida por millones de usuarios de todo el mundo también está disponible para su empresa particular, con mejoras específicas para empresas que se traducen en una búsqueda más fácil, intuitiva y personalizable. GSA, que ya viene lista para indexar la mayor parte del contenido empresarial, convierte la intranet o el motor de búsqueda del sitio web de la empresa en un sistema relevante y confiable como el de Google, con la misma facilidad de uso.

Para obtener más información, visite:
www.google.com/enterprise/search.

QAD usaba un sistema de búsqueda Autonomy para su intranet e Internet, pero este no satisfacía las expectativas de los usuarios en cuanto a la relevancia en las búsquedas y la usabilidad. Además, al desafío se sumaba el hecho de que el mantenimiento de Autonomy llevaba mucho tiempo y era costoso para TI. “Autonomy era medianamente bueno para buscar en distintos repositorios, pero era caro, tenía muchas piezas móviles y el tema de las licencias era complejo”, manifiesta Niall O’Grady, programador/analista de TI de QAD. “Agregar nuevas funciones era caro y requería comprar un módulo extra con incluso otra licencia y después había que integrarlo con los demás módulos de Autonomy”.

Solución

Poco después de que QAD adoptara Google Apps para sus comunicaciones y su colaboración y de que los empleados comenzaran a trabajar con herramientas como Gmail y el Calendario de Google, empezaron a pedir también la facilidad de uso y la potencia de búsqueda característica de Google. “Los empleados y los clientes nos decían: ‘Nuestro motor de búsqueda no funciona como Google o como Internet’”, cuenta Bob Ward, ingeniero de TI de QAD.

La búsqueda simple pero potente de Google llevó a QAD a considerar la posibilidad de reemplazar el sistema Autonomy por Google Search Appliance (GSA). GSA podía conectarse con sistemas empresariales heredados y brindar seguridad avanzada y compatibilidad con varios idiomas, que eran prioridades importantes para nuestra empresa”, dice Lawson.

La empresa trabajó con Perficient, un socio de Google, para implementar GSA en la intranet, Internet y los sitios de extranet de clientes de QAD. “Vimos que QAD tenía un entorno de información complejo que Google Search Appliance podía simplificar tanto para los usuarios que buscan información como para TI”, comenta Chad Johnson, gerente de prácticas de Google de Perficient.

La prueba de concepto suministrada por Perficient demostró que GSA era capaz de buscar en todos los repositorios complejos de QAD en varios idiomas con un alto grado de relevancia, todo con la simplicidad y la interfaz familiar que esperan los usuarios de Google.

Obtener resultados relevantes a partir de un cuadro de búsqueda era un objetivo importante con vistas a aumentar la productividad y la satisfacción del cliente. Al mismo tiempo, la seguridad era fundamental porque QAD debe proteger la información confidencial como los procesos de fabricación y los diseños de los productos. Trabajando estrechamente con el equipo de desarrollo de TI de QAD, Perficient configuró un modelo de seguridad para todos los sistemas de QAD con la comodidad del inicio de sesión único para múltiples repositorios y con la garantía de que solo los usuarios autenticados pudieran acceder al contenido designado. El equipo integró tecnologías de autenticación de PistolStar con GSA para ofrecer más usabilidad, seguridad, auditorías y capacidad de cumplimiento.

Beneficios

De acuerdo con O’Grady, GSA fue simple de implementar y ha sido fácil de mantener, especialmente porque los dispositivos cuentan con una interfaz administrativa única para los controles de configuración e indexación. “No hay un concepto de consola única en Autonomy”, manifiesta O’Grady. “La interfaz administrativa de GSA facilita mucho la configuración y el manejo de detalles relacionados con la búsqueda”.

Agrega que Google y Perficient tienen mucho conocimiento y están sumamente atentos a las necesidades de los clientes: un beneficio enorme a la hora de implementar y gestionar una solución de búsqueda universal. Desde una perspectiva de negocios, GSA ofrece características como Autocompletar para ayudar a que los usuarios de la empresa encuentren lo que necesitan, una característica que hubiera implicado instalar un módulo y una licencia más con Autonomy. Además, Google ofrece mejoras continuas integradas sin cargo adicional.

Para QAD, bajaron los costos relacionados con las búsquedas y aumentó la relevancia de los resultados de búsqueda. Por su parte, el equipo de TI tiene que trabajar menos en brindar asistencia a una organización global que depende en gran medida de su capacidad para encontrar información. Los representantes de atención al cliente pueden ubicar fácilmente detalles sobre productos y servicios, y los clientes pueden buscar en la extranet todo tipo de datos sin inconvenientes, desde el estado de las consultas de asistencia técnica hasta documentación de desarrollo. La generación de informes también ha mejorado gracias a que es más fácil encontrar la información.

“La respuesta a GSA ha sido excelente”, dice Ward. “Podemos buscar en una enorme biblioteca de contenido abundante albergada en numerosos repositorios diferentes. Recibimos comentarios como: ‘La búsqueda de Google es muchísimo mejor’ y ‘La velocidad es impresionante’.”

Con GSA, QAD está dando a los usuarios internos y externos la posibilidad de buscar atributos con un nivel de detalle tan grande como el nombre del autor prácticamente en todos los repositorios de QAD. Los usuarios manifiestan que los resultados son sumamente relevantes. Y el sólido modelo de seguridad ayuda a garantizar que solo los usuarios autorizados puedan acceder a los diseños de los productos y a otra información confidencial. “Dado que brindamos servicio a tantos tipos diferentes de fabricantes, nuestro contenido necesita dirigirse a cada cliente en particular”, explica Lawson. “Con GSA, estamos uniendo a comunidades de empleados y clientes con contenido en una experiencia integradora. Esto ha convertido a QAD en una empresa global aún más unificada”.

