

QAD ottaa käyttöön yleisen haun Google Search Appliancella globaalin asiakaskunnan palvelun parantamiseksi



Lyhyesti

Mitä haluttiin tehdä?

- suojattu yleinen haku useissa säilöissä
- työntekijöiden, asiakkaiden ja julkisen yleisön tietotarpeiden tuki
- IT:n yksinkertaistaminen ja hakuun liittyvien kulujen leikkaaminen
- entistä parempi asiakastuki paremman osuvuuden kautta.

Mitä tehtiin?

- yhteistyö Googlen ja Perficientin kanssa Google Search Appliancen ottamiseksi käyttöön yleisessä haussa sisällön kaikista säilöistä ja lähteistä.

Mitä saavutettiin?

- yrityshaku, joka yhdistää asiakkaat ja työntekijät oikeaan sisältöön
- arkaluonteiset tuotantotiedot pidetään suojassa
- parempi haun osuvuus kaikissa sisältölähteissä, myös yksityiskohtaisella tasolla
- entistä parempi työ- ja asiakastytytyväisyys.

Liiketoiminta

QAD perustettiin vuonna 1979 yhtä tarkoitusta varten: tavoitteena oli kehittää ohjelmistoja pelkästään valmistusyrityksille. Nykyisin yli 5 500 valmistajaa 93 maassa käyttää yrityksen toimitusketjun yhteistyötuotteita autoalalla, kulutushyödyke-, ruoka- ja juomateollisuudessa, korkeassa tekniikassa, teollisuustuotteissa ja biotieteissä. QAD:llä on yli 1 300 työntekijää ja toimintoja 30 eri paikassa ympäri maailman (konttoreita muun muassa Kalifornian Santa Barbarassa, Etelä-Afrikassa, Puolassa ja Thaimaassa).

Haaste

Monet yritykset käyttävät QAD:n tuotteita globaalin tuotannon ja monikansallisen tuen ansiosta. Yli puolet yrityksen liikevaihdosta tulee Yhdysvaltojen ulkopuolelta. "Olemme ylpeitä siitä, että tarjoamme laadukasta tukea tuhansille valmistajille 27 kielellä", QAD:n IT-arkkitehtuurijohtaja Scott Lawson sanoo. "Monipuolisuutta lisää se, että tarjoamme yli 50 erilaista tuotemoduulia, jotka voidaan asentaa rakennemaan eri maissa käytettävien sääntöjen, alan säädösten ja tuotantotyylien tukemista varten."

Kilpailuetu vaatii, että QAD:n on tarjottava monimutkaiset, tarkat tuotetiedot helposti asiakaspalvelijoille ja muille organisaation työntekijöille. Myös asiakkaiden on päästävä käyttämään tietoja helposti. QAD tarjoaa tuotantoasiakkaille suojatun extranetin, jossa voidaan hakea tietoja, kuten valkoisia kirjoja, ohjelehtiä, tukilipukkeiden tiloja ja teknisiä päivityksiä. Lisäksi QAD:n julkisen verkkosivuston kautta pääsee käyttämään kaikkea sisältöä tapaustutkimuksista tuotesittelyvideoihin ja online-tukikeskukseen.

"GSA on otettu upeasti vastaan. Voimme tehdä hakuja valtavasta, monipuolisesta sisältökirjastosta, joka on useassa eri säilössä. Palaute on ollut positiivista: Googlen haku on huomattavasti parempi ja reilusti nopeampi." – IT-insinööri Bob Ward

Sisäisten ja ulkoisten yleisöjen on perinteisesti ollut hankala löytää oikeita tuote- ja palvelutietoja. QAD:n tiedot on tallennettuna useisiin säilöihin – Lotus Notesiin, yrityksen sisällönhallinta- ja yhteistyöjärjestelmään, tietämyskantaan, tiedostojakoihin, QAD:n omaan asiakaspalvelu- ja tukijärjestelmään sekä useisiin verkkosivustoihin. QAD:n sisältö on vastaavasti laajentunut orgaanisesti, mikä aiheuttaa haasteita yhdenmukaisuudelle ja indeksoinnille.

QAD käytti aiemmin Autonomyn hakujärjestelmää intranetissä ja internetissä, mutta se ei enää täyttänyt käyttäjien käytettävyydelle ja haun osuvuudelle asettamia odotuksia. Lisäksi Autonomyn ylläpito oli hidasta ja kallista. "Autonomy onnistui haussa eri säilöistä kohtuullisen hyvin, mutta se oli kallis järjestelmä. Osia oli paljon ja lisensointi oli monimutkainen", QAD:n IT-ohjelmoija ja -analytiikko Niall O'Grady sanoo. "Uusien ominaisuuksien lisääminen oli kallista ja se edellytti lisämoduulin ja jälleen uuden lisenssin ostamista. Sen jälkeen kaikki oli integroitava Autonomyn muihin moduuleihin."

Tietoja Google Search Appliancesta

Google Search Appliance (GSA) avulla miljoonien käyttäjien tuntema hakukokemus voidaan ottaa käyttöön myös yrityksessä yritysparannuksilla, jotka tekevät hakemisesta helpompaa, intuitiivisempaa ja räätälöitävää. GSA on valmis indeksoimaan valtaosan yrityssisällöstä välittömästi. Se muuttaa yrityksen intranetin tai verkkosivuston hakukoneen järjestelmäksi, joka on yhtä tarkka ja luotettava kuin Googlen oma hakukone ja yhtä helppo käyttää.

Lisätietoja:

www.google.com/enterprise/search

Ratkaisu

Pian sen jälkeen, kun QAD otti Google Appsin käyttöön viestintää ja yhteistyötä varten ja työntekijät alkoivat käyttää esimerkiksi Gmailia ja Google-kalenteria, QAD tiedusteli Googelta myös helppokäyttöistä ja tehokasta hakua. "Työntekijämme ja asiakkaamme huomauttivat, että hakukoneemme ei toimi Googlen tai muun internetin tavoin", QAD:n IT-insinööri Bob Ward kertoo.

Googlen yksinkertainen ja tehokas haku sai QAD:n harkitsemaan Autonomyn järjestelmän korvaamista Google Search Appliance (GSA). GSA pystyi yhdistämään vanhat yritysjärjestelmät ja tarjoamaan kehittyneen suojauksen ja useiden kielten tuen – ne kaikki ovat tärkeitä osa-alueita liiketoiminnassamme", Lawson sanoo.

Yritys teki yhteistyötä Google-yhteistyökumppanin Perficientin kanssa GSA:n ottamiseksi käyttöön QAD:n intranetissä, internetissä ja asiakkaiden extranet-sivustoissa. "Huomasimme, että QAD:llä oli monimutkainen tietoympäristö, jota Google Search Appliance voisi yksinkertaistaa niin tiedon etsijöiden kuin IT:n kannalta", Perficientin Google-käytäntöjohtaja Chad Johnson toteaa.

Perficient järjestämä kokeilujakso todisti, että GSA pystyi tekemään hakuja QAD:n kaikista monimutkaisista säilöistä useilla kielillä ja erittäin hyvällä osuvuudella. Lisäksi käyttöliittymä on sama Googlen käyttäjien jo tuntema ja yksinkertainen käyttöliittymä.

Osuvien tulosten saaminen yhdestä hakukentästä oli tärkeä tavoite tuottavuuden ja asiakastytyväisyyden parantamiseksi. Samalla myös tietoturva oli erittäin tärkeässä roolissa, koska QAD:n on suojattava arkaluonteiset tiedot, kuten tuotantoprosessit ja tuotesuunnitelmat. Perficient teki yhteistyötä QAD:n IT-kehitystiimin kanssa ja määrittä kaikille QAD:n järjestelmille tietoturvamallin, joka sisälsi kertakirjautumisen useisiin säilöihin. Samalla taattiin, että vain valtuutetut käyttäjät pääsivät käyttämään määrättyä sisältöä. Tiimi integroi GSA:han PistolStarin todennustekniikat käytettävyyden, tietoturvan, valvonnan ja noudattamisen parantamiseksi.

Edut

O'Gradyn mukaan GSA oli yksinkertainen ottaa käyttöön. Lisäksi sen ylläpito on ollut helppoa, koska hakukonelaiteisto sisältää yhden hallintakäyttöliittymän, jonka kautta määritys- ja indeksointihallinta sujuu kätevästi. "Autonomysssa ei ollut sellaista", O'Grady toteaa. "GSA:n hallintakäyttöliittymän ansiosta hakuun liittyviä yksityiskohtia on helppo määrittää ja hallita."

Hän huomauttaa myös, että Google ja Perficient olivat erittäin osaavia ja pystyivät reagoimaan asiakkaan tarpeisiin. Siitä oli valtavasti etua yleisen hakuratkaisun käyttöönotossa ja hallinnassa. Liiketoiminnan näkökulmasta GSA tarjoaa useita ominaisuuksia, kuten automaattisen täydennyksen, joilla yrityksen käyttäjät löytävät tarvitsemansa tiedot. Vastaavan ominaisuuden lisääminen Autonomyyn olisi vaatinut lisämoduulin asentamisen ja lisälisenssin hankkimisen. Googlessa jatkuvat, integroidut parannukset saa ilman lisäveloitusta.

QAD:ssä hakuun liittyvät kulut ovat entistä pienemmät ja haku on entistä osuvampi. Lisäksi IT käyttää vähemmän aikaa tietojen löytämiseen vankasti nojaavan globaalin organisaation tukemiseen. Asiakaspalvelijat löytävät tuote- ja palvelutiedot helposti ja asiakkaat voivat hakea extranetistä kaikkea tukilipukkeiden tiloista kehitysasiakirjoihin. Myös raportointi on tehostunut, koska tiedot löytyvät entistä helpommin.

"GSA on otettu upeasti vastaan", Ward sanoo. "Voimme tehdä hakuja valtavasta, monipuolisesta sisältökirjastosta, joka on useassa eri säilössä. Palaute on ollut positiivista: Googlen haku on huomattavasti parempi ja reilusti nopeampi."

GSA:n avulla QAD antaa sisäisille ja ulkoisille käyttäjille mahdollisuuden hakea erittäin yksityiskohtaisillakin tiedoilla, kuten tekijän nimellä, käytännössä jokaisesta QAD:n säilöstä. Käyttäjien mukaan tulokset ovat olleet erittäin osuvia. Tehokas tietoturvamalli auttaa varmistamaan, että vain valtuutetut käyttäjät voivat käyttää tuotesuunnitelmia ja muita arkaluonteisia tietoja. "Koska tuemme monentyyppisiä valmistajia, sisältö on voitava kohdistaa kuhunkin erilliseen asiakkaaseen", Lawson toteaa. "GSA:n myötä yhdistämme työntekijöiden ja asiakkaiden yhteisöt sisältöön ja yhdeksi yhtenäiseksi kokemukseksi. Sen ansiosta QAD on entistä yhtenäisempi, globaali yritys."

