

QAD implementa la ricerca universale con Google Search Appliance per migliorare il servizio offerto a una base di clientela globale



In generale

Che cosa volevano fare

- Fornire una ricerca universale protetta in più repository
- Supportare le esigenze in fatto di informazioni di dipendenti, clienti e pubblico
- Semplificare l'impegno del personale IT e ridurre i costi correlati alla ricerca
- Ottimizzare l'assistenza ai clienti tramite l'ottimizzazione della pertinenza

Che cosa hanno fatto

- Collaborazione con Google e Perficient per implementare Google Search Appliance per la ricerca universale in tutti i repository e le origini di contenuti

Che risultati hanno ottenuto

- Disponibilità di una soluzione di ricerca aziendale che connette clienti e dipendenti ai contenuti giusti
- Protezione delle informazioni più delicate sulla produzione
- Miglioramento della pertinenza della ricerca in tutte le origini di contenuti, fino al livello di dettaglio
- Aumento della soddisfazione di dipendenti e clienti

L'azienda

QAD è stata fondata nel 1979 con una visione singolare: sviluppare software esclusivamente per le aziende di produzione. Oggi, più di 5.500 produttori in 93 paesi utilizzano i prodotti per la collaborazione della supply chain dell'azienda per i settori automobilistico, beni di consumo, alimenti e bevande, alta tecnologia, prodotti industriali e scienze naturali. QAD ha più di 1.300 dipendenti, dislocati in 30 località diverse in tutto il mondo, dalla sede centrale a Santa Barbara, California al Sudafrica, la Polonia e la Thailandia

La sfida

Molte aziende scelgono QAD per la sua specializzazione nella produzione globale e per l'assistenza a livello multinazionale. Più di metà del reddito dell'azienda proviene dall'esterno degli Stati Uniti. "Siamo orgogliosi della qualità del supporto che offriamo a migliaia di produttori in 27 lingue" spiega Scott Lawson, direttore dell'architettura IT di QAD. "Oltre alla complessità, offriamo più di 50 moduli di prodotto diversi, che vengono installati in blocchi in modo da supportare un'ampia gamma di regole, normative di settore e stili di produzione adottati nei vari paesi".

Poiché è essenziale per l'azienda, QAD deve fornire un accesso facile a informazioni complesse e dettagliate sui prodotti agli agenti del servizio di assistenza ai clienti e ad altro personale interno all'organizzazione. Anche i clienti hanno la necessità di accedere facilmente alle informazioni. QAD offre una extranet protetta ai clienti produttori che cercano informazioni come white paper, specifiche tecniche, stato delle richieste di assistenza e aggiornamenti della tecnologia. Inoltre, il sito web pubblico di QAD fornisce qualsiasi tipo di supporto, dai case study ai video di dimostrazione dei prodotti, nonché un centro di assistenza online.

"La risposta a GSA è stata fantastica. Siamo in grado di eseguire ricerche in un' enorme e completa libreria di contenuti, accessibile in svariati repository. Abbiamo ricevuto commenti come "La ricerca di Google è notevolmente migliore" e "La velocità è incredibile", Bob Ward, tecnico IT

In precedenza era una vera sfida per il pubblico interno ed esterno trovare i prodotti giusti e le informazioni più adeguate sui servizi. I dati in QAD vengono archiviati in numerosi repository, Lotus Notes, un sistema aziendale per la collaborazione e la gestione dei contenuti, una knowledge base, condivisioni di file, l'assistenza clienti e il sistema di supporto di QAD e una gamma di siti web. Analogamente, i contenuti di QAD sono cresciuti in modo organico, generando sfide in termini di allineamento e indicizzazione.

QAD utilizzava il sistema di ricerca Autonomy per la propria intranet e Internet, ma non era in grado di soddisfare le aspettative degli utenti dal punto di vista della versatilità e della pertinenza della ricerca. In più, Autonomy richiedeva l'impiego di molto tempo e denaro per la gestione da parte dell'IT. "Autonomy

Informazioni su Google Search Appliance

Con Google Search Appliance (GSA), l'esperienza di ricerca condivisa da milioni di persone in tutto il mondo può essere sfruttata da una singola attività grazie a ottimizzazioni specifiche per le aziende che rendono la ricerca più facile, intuitiva e personalizzabile. Pronto a indicizzare la maggior parte dei contenuti aziendali appena vengono creati, GSA trasforma la intranet della tua azienda o il motore di ricerca del tuo sito web in un sistema essenziale e affidabile quanto Google e altrettanto facile da usare.

Per ulteriori informazioni, visita il sito www.google.com/enterprise/search

era abbastanza utile per la ricerca nei vari repository, ma era costoso, con molti componenti e una licenza complessa" dice Niall O'Grady, programmatore e analista IT di QAD. "Aggiungere nuove funzioni costava molto e richiedeva l'acquisto di un modulo extra con un'altra licenza, che doveva poi essere integrato con gli altri moduli Autonomy".

Soluzione

Subito dopo l'adozione di Google Apps da parte di QAD per gestire le comunicazioni e la collaborazione, visto che i dipendenti iniziavano a lavorare con strumenti come Gmail e Google Calendar, è nata l'esigenza di disporre anche della facilità di utilizzo della firma e dell'efficacia della ricerca di Google. "I dipendenti e i clienti ci dicevano che il motore di ricerca non funzionava come Google o Internet" dice Bob Ward, tecnico IT di QAD.

La ricerca semplice ma potente di Google ha spinto QAD a considerare la sostituzione del sistema Autonomy con Google Search Appliance (GSA). GSA era in grado di connettersi ai sistemi aziendali precedenti e di fornire protezione avanzata e supporto in più lingue, priorità essenziali per la nostra azienda" dice Lawson.

La società ha collaborato con il partner Google Perficient per implementare GSA sulla intranet di QAD, su Internet e sui siti extranet dei clienti. "Abbiamo visto che QAD gestisce un ambiente di dati complesso e che Google Search Appliance era in grado di semplificarlo, sia per chi cerca le informazioni che per l'IT" dice Chad Johnson, Practice Manager di Google per Perficient.

Il POC fornito da Perficient ha dimostrato che GSA ha effettuato con successo la ricerca in tutti i repository complessi di QAD in più lingue con un grado elevato di pertinenza, tutto con la semplicità e l'interfaccia familiare che gli utenti di Google si aspettavano.

Ottenere risultati pertinenti da una sola casella di ricerca era uno degli obiettivi principali per incrementare la produttività e la soddisfazione dei clienti. Allo stesso tempo, la sicurezza era fondamentale poiché QAD deve proteggere informazioni delicate come i processi di produzione e la progettazione dei prodotti. Lavorando a stretto contatto con il team di sviluppo IT di QAD, Perficient ha configurato per tutti i sistemi utilizzati da QAD un modello di protezione che offre la comodità dell'accesso con Single Sign-On a più repository e garantisce che i contenuti designati siano disponibili per l'accesso solo per gli utenti autenticati. Il team ha integrato le tecnologie di autenticazione di PistolStar con GSA per ottimizzare la fruibilità, la sicurezza, il controllo e la conformità.

Vantaggi

Secondo O'Grady, GSA si è rivelato facile da implementare e da gestire, soprattutto perché le applicazioni utilizzano un'unica interfaccia amministrativa per i controlli di configurazione e indicizzazione. "Non esiste lo stesso concetto di unica console in Autonomy" dice O'Grady. "L'interfaccia amministrativa di GSA semplifica notevolmente la configurazione e la gestione dei dettagli correlati alla ricerca".

Aggiunge che Google e Perficient sono estremamente competenti e disponibili nel fornire assistenza ai clienti, un vantaggio enorme se si implementa e si gestisce una soluzione di ricerca universale. Dal punto di vista del business, GSA offre funzioni, ad esempio il completamento automatico, che consentono agli utenti aziendali di trovare quello di cui hanno bisogno e che avrebbero richiesto l'installazione di un ulteriore modulo e un'altra licenza con Autonomy. Le ottimizzazioni continue e integrate offerte da Google non comportano alcun addebito.

Per QAD, i costi relativi alla ricerca sono diminuiti ed è aumentata la pertinenza della ricerca, mentre l'IT ora svolge meno lavoro di supporto per un'organizzazione

globale che fa totale affidamento sulla sua capacità di trovare le informazioni. Gli agenti dell'assistenza clienti possono individuare facilmente i dettagli di prodotti e servizi e i clienti possono cercare con facilità nell'extranet tutto quello che desiderano, dalle richieste di assistenza alla documentazione sullo sviluppo. Anche la creazione dei rapporti risulta ottimizzata, poiché le informazioni sono più facili da reperire.

"La risposta a GSA è stata fantastica" dice Ward. "Siamo in grado di eseguire ricerche in un'enorme e completa libreria di contenuti, accessibile in svariati repository. Abbiamo ricevuto commenti come "La ricerca di Google è notevolmente migliore" e "La velocità è incredibile".

Con GSA, QAD consente agli utenti interni ed esterni di eseguire ricerche degli attributi scendendo fino ai minimi dettagli, come il nome di un autore, praticamente in tutti i repository di QAD. Gli utenti segnalano che i risultati sono estremamente pertinenti. E il solido modello di protezione consente di assicurare che solo gli utenti autorizzati possano accedere alla progettazione dei prodotti e ad altre informazioni importanti. "Poiché supportiamo i tipi più diversi di produttori, i nostri contenuti devono essere mirati al tipo specifico di cliente" dice Lawson. "Con GSA, stiamo collegando tra loro community di dipendenti e clienti e i contenuti in un'esperienza coesiva. In questo modo QAD ora è più che mai un'azienda globale unificata".

