

QAD implementeert universeel zoeken met de Google Search Appliance om hun service te verbeteren voor een internationaal klantenbestand



In het kort

Wat ze wilden bereiken

- Beveiligd universeel zoeken aanbieden voor meerdere opslagsystemen
- De informatiebehoeften van medewerkers, klanten en het publiek ondersteunen
- IT-activiteiten stroomlijnen en kosten voor zoeken verlagen
- Klantenondersteuning verbeteren via verbeterde relevantie

Wat ze hebben gedaan

- Samenwerken met Google en Perficient om de Google Search Appliance te implementeren voor universeel zoeken in alle opslagsystemen en bronnen

Wat ze hebben bereikt

- Ze leveren een zakelijke zoekfunctie die klanten en medewerkers in contact brengt met de juiste inhoud
- Gevoelige productie-informatie is beveiligd
- De zoekrelevantie is verbeterd voor alle inhoudsbronnen, tot op gedetailleerd niveau
- De tevredenheid van medewerkers en klanten is verbeterd

Bedrijf

QAD werd in 1979 opgericht met één visie: het ontwikkelen van software exclusief voor fabrikanten. Tegenwoordig gebruiken meer dan 5500 fabrikanten in 93 landen de logistieke samenwerkingsproducten voor de autobranche, consumenten goederen, de voedingsindustrie, de high-techbranche, industriële producten en de lifescience-industrie. Er werken meer dan 1300 mensen bij QAD op dertig verschillende locaties over de hele wereld, van het hoofdkantoor in Santa Barbara (Californië) tot Zuid-Afrika, Polen en Thailand.

Uitdaging

Veel bedrijven kiezen voor QAD om hun internationale productiefocus en ondersteuning. Meer dan de helft van de omzet van het bedrijf wordt buiten de Verenigde Staten gegenereerd. "We zijn trots op de kwaliteit van de ondersteuning die we in 27 talen aan duizenden fabrikanten leveren," vertelt Scott Lawson, directeur IT-architectuur bij QAD. "Naast die complexiteit bieden we meer dan vijftig verschillende productmodules die worden geïnstalleerd in blokken om verschillende regels, branchenormen en fabricagestijlen in verschillende landen te ondersteunen."

Om de concurrentie voor te blijven, moet QAD klantenservicemedewerkers en anderen binnen de organisatie gemakkelijk toegang kunnen bieden tot complexe, gedetailleerde productinformatie. Ook klanten moeten gemakkelijk toegang tot informatie kunnen krijgen. QAD biedt een beveiligd extranet voor fabrikanten die informatie zoals whitepapers, datasheets, de status van ondersteuningstickers en technische updates zoeken. Daarnaast biedt de openbare website van QAD alles van casestudy's tot productdemonstratievideo's en een online ondersteuningscentrum.

"De reacties op de GSA zijn zeer positief. We kunnen een enorme, gedetailleerde bibliotheek aan informatie doorzoeken in allerlei opslagsystemen.

We horen dingen als 'Google Zoeken is enorm veel beter' en 'De snelheid is indrukwekkend'." —Bob Ward, IT-engineer

Vroeger was het moeilijk voor interne en externe gebruikers om de juiste product- en service-informatie te vinden. De gegevens van QAD werden opgeslagen in allerlei verschillende opslagsystemen: Lotus Notes, een content management- en samenwerkingssysteem voor bedrijven, een kennisdatabase, fileshares, het eigen klantenservice- en ondersteuningssysteem van QAD en een reeks websites. Net als de structuur was ook de inhoud van QAD organisch gegroeid, wat uitdagingen voor de uitlijning en indexatie opleverde.

QAD gebruikte een zoekstelsel van Autonomy voor het intranet en internet, maar dit voldeed niet aan de verwachtingen van gebruikers op het gebied van bruikbaarheid en relevante resultaten. Bovendien was Autonomy tijdrovend en duur om te onderhouden voor het IT-team. "Autonomy slaagde redelijk in zoeken in verschillende opslagsystemen, maar het was duur, met allerlei losse onderdelen en een complex licentieproces," vertelt Niall O'Grady, IT-

Over de Google Search Appliance

Met de Google Search Appliance (GSA) kan de zoekfunctionaliteit die miljoenen mensen wereldwijd kennen, worden gebruikt voor uw bedrijf, maar dan met specifieke verbeteringen voor bedrijven die zoeken gemakkelijker, intuïtief en aanpasbaar maken. De GSA is meteen gebruiksklaar om het merendeel van uw bedrijfsinhoud te indexeren. Hiermee verandert uw bedrijfsintranet of de zoekmachine op uw website in een systeem dat net zo relevant en betrouwbaar is als Google Zoeken, met hetzelfde gebruiksgemak.

Ga voor meer informatie naar:
www.google.com/enterprise/search

programmeur/analist bij QAD. "Het toevoegen van nieuwe functies was duur en daar moesten we dan een extra module voor kopen, met een andere licentie, en die integreren met de andere Autonomy-modules."

Oplossing

Kort nadat QAD overstapte op Google Apps voor hun communicatie en samenwerking en medewerkers met tools als Gmail en Google Agenda begonnen te werken, begonnen mensen te vragen om de bekende gebruiksvriendelijke en krachtige zoekfunctie van Google. "Medewerkers en klanten zeiden: 'Onze zoekmachine werkt niet zoals Google of internet'," aldus Bob Ward, IT-engineer bij QAD.

QAD overwoog het Autonomy-systeem te vervangen door de eenvoudige maar krachtige zoekfunctie van Google met de Google Search Appliance (GSA). De GSA kon oude zakelijke systemen indexeren en bood geavanceerde beveiliging en ondersteuning in meerdere talen: allemaal prioriteiten voor ons bedrijf," vertelt Lawson.

Het bedrijf werkte samen met Google-partner Perficient om de GSA te implementeren voor het intranet, internet en de extranetsites voor klanten van QAD. "We stelden vast dat QAD een complexe informatie-omgeving had die de Google Search Appliance zou kunnen vereenvoudigen, zowel voor mensen die informatie zoeken als voor het IT-team," vertelt Chad Johnson, Google-praktijkmanager voor Perficient.

Uit tests van Perficient bleek dat de GSA met grote relevantie kon zoeken in alle complexe opslagsystemen van QAD in meerdere talen, en dat alles met de eenvoud en de bekende interface die gebruikers van Google verwachten.

Het ontvangen van relevante resultaten via één centraal zoekvak was een belangrijk doel waarmee productiviteit en klanttevredenheid konden worden verbeterd. Tegelijkertijd was beveiliging essentieel, omdat QAD gevoelige informatie zoals fabricageprocessen en productontwerpen moet beschermen. In nauwe samenwerking met het IT-ontwikkelingsteam van QAD zette Perficient een beveiligingsmodel op voor alle systemen van QAD. Dit bood single sign-on voor meerdere opslagsystemen en zorgde er tegelijkertijd voor dat toegewezen inhoud alleen toegankelijk is voor geautoriseerde gebruikers. Het team integreerde authenticatietechnologieën van PistolStar met de GSA voor betere bruikbaarheid, beveiliging, auditing en beleidsnaleving.

Voordelen

Volgens O'Grady waren de GSA's eenvoudig te implementeren en gemakkelijk te onderhouden, vooral omdat ze een centrale beheerinterface bevatten voor configuratie en indexeringsopties. "In Autonomy bestaat niet zoiets als een centrale console," vertelt O'Grady. "De beheerinterface in de GSA maakt het veel eenvoudiger om de details rond de zoekfunctie te configureren en te beheren."

Hij voegt daaraan toe dat Google en Perficient veel kennis hebben en actief reageren op behoeften van hun klanten. Dat is een enorm voordeel bij het implementeren en beheren van een universele zoekoplossing. Vanuit een zakelijk perspectief biedt de GSA functies zoals Automatisch aanvullen om zakelijke gebruikers te helpen vinden wat ze zoeken. In Autonomy zou voor deze functie een extra module (met bijbehorende licentie) moeten worden aangeschaft en geïnstalleerd. De doorlopende, geïntegreerde verbeteringen van Google kosten niets extra's.

Voor QAD zijn de kosten voor zoeken gedaald en is de zoekrelevantie gestegen, en het IT-team besteedt minder tijd aan het ondersteunen van een internationale organisatie die erg afhankelijk is van de mogelijkheid om informatie te vinden.

Klantenservicemedewerkers kunnen gemakkelijk details over producten en services vinden, en klanten kunnen gemakkelijk het extranet doorzoeken op allerlei informatie, variërend van de status van ondersteuningstickets tot ontwikkelingsinformatie. De rapportage is ook verbeterd, omdat informatie gemakkelijker te vinden is.

"De reacties op de GSA zijn zeer positief," aldus Ward. "We kunnen een enorme, gedetailleerde bibliotheek aan informatie doorzoeken in allerlei opslagsystemen. We horen dingen als 'Google Zoeken is enorm veel beter' en 'De snelheid is indrukwekkend'."

Met de GSA helpt QAD interne en externe gebruikers vrijwel elk opslagsysteem binnen QAD te doorzoeken op kenmerken die zo gedetailleerd kunnen zijn als de naam van de auteur. Gebruikers melden dat de resultaten bijzonder relevant zijn. En het robuuste beveiligingsmodel helpt ervoor te zorgen dat alleen geautoriseerde gebruikers toegang kunnen krijgen tot productontwerpen en andere gevoelige informatie. "Omdat we zo veel verschillende typen fabrikanten ondersteunen, moet onze inhoud op elke afzonderlijke klant worden getarget," vertelt Lawson. "Met de GSA brengen we community's van medewerkers en klanten in contact met inhoud in een samenhangende ervaring. Dit heeft van QAD een nog beter samenwerkend internationaal bedrijf gemaakt."

