QAD implementerer universelt søk med Google Search Appliance for å levere bedre tjenester til sin globale kundebase

Et overblikk

Mål
- sikkert, universelt søk i flere repositorier
- oppfylling av informasjonsbehovene til ansatte, kunder og publikum
- effektivisering av IT-arbeidet og reduksjon av kostnadene relatert til søk
- bedring av brukerstøtten via økt relevans

Gjennomføring
- I samarbeid med Google og Perficient ble Google Search Appliance implementert for universelt søk i alle innholdsrepositorier og -kilder.

Resultater
- et bedriftssøk som kobler kunder og ansatte til det rette innholdet
- sikring av sensitiv produksjons-informasjon
- bedre søkerelevans i alle innholdskilder, selv på detaljnivå
- mer fornøyde ansatte og kunder

Virksomheten

QAD ble grunnlagt i 1979 med ett mål for øye: utvikling av programvare til produksjonsbedrifter. I dag blir selskapets produkter for samarbeid i leverandørkjeden brukt av mer enn 5500 selskaper i 93 land som produserer blant annet biler, forbrukervarer, matvarer, høyteknologi, industriprodukter og biovitenskap. QAD har mer enn 1300 ansatte og virksomhet på 30 ulike steder verden over – fra hovedkontoret i Santa Barbara, California til Sør-Afrika, Polen og Thailand.

Utfordringen

Mange virksomheter velger QAD fordi selskapet har fokus på global produksjon og multinasjonal brukerstøtte. Over halvparten av inntektene deres kommer fra andre land enn USA. «Vi er stolte av kvalitetsstøtten vi leverer til tusenvis av produsenter på 27 språk», forklarer Scott Lawson, leder for IT-arkitektur hos QAD. «For å gjøre det hele enda mer komplisert, tilbyr vi mer enn 50 ulike produktmoduler som installeres i byggeklosser som understøtter de ulike landenes regler, bransjeforskrifter og produksjonsstiler.»

Det er helt avgjørende at QAD sørger for at kundestøtterepresentantene og andre i organisasjonen enkelt kan få tilgang til kompleks og detaljert produktinformasjon. Også kundene har behov for enkel tilgang til informasjon. QAD tilbyr et sikkert ekstranett for produksjonskunder som er på jakt etter blant annet rapporter, dataark, status for brukerstøttehenvendelser og tekniske oppdateringer. I tillegg inneholder QADs offentlige nettsted alt fra kasusstudier til produktvideoer samt et nettbasert brukerstøttesenter.

«Responsen på GSA har vært fantastisk. Vi har mulighet til å søke gjennom et svært omfattende bibliotek med rikt innhold, plassert i mange forskjellige repositorier. Vi får tilbakemeldinger om at Google-søket er en enorm forbedring og at hastigheten er imponerende.» – Bob Ward, IT-ingeniør

Tidligere var det utfordrende for interne og eksterne brukere å finne frem til korrekt produkt- og tjenesteinformasjon. Hos QAD er dataene lagret i mange ulike repositorier – Lotus Notes, et bedriftssystem for innholdsadministrasjon og samarbeid, en kunnskapsbase, delte filressurser, QADs eget system for kundeservice og brukerstøtte samt en rekke nettsteder. I tillegg hadde innholdet vokst på en organisk måte, noe som skapte utfordringer når det gjaldt gruppering og indeksering.

QAD brukte et Autonomy-søkesystem for intranettet og nettstedet sitt, men dette oppfylte ikke brukernes forventninger om brukervennlighet og søkerelevans. Dessuten var det tidkrevende og dyrt å vedlikeholde. «Autonomy fungerte måtelig bra ved søk i flere repositorier, men det var dyrt og hadde mange bevegelige deler og kompliserte lisensieringsløsninger», forteller Niall

Om Google Search Appliance

Med Google Search Appliance (GSA) kan bedriften din utnytte fordelene ved en søketeknologi som brukes av millioner av mennesker verden over. Med de spesifikke bedriftstilpasningene kan samtlige av bedriftens søkeoperasjoner tilpasses og gjennomføres på en enklere og mer intuitiv måte. Med GSA kan du umiddelbart indeksere de fleste typer bedriftsinnhold og sørge for at søkemotoren på bedriftens intranett eller nettsted er like relevant og pålitelig som Googles – og like lett å bruke.

Mer informasjon:
www.google.com/enterprise/search

O'Grady, IT-programmerer/-analytiker hos QAD. «Hvis vi skulle legge til nye funksjoner, var dette dyrt og krevde kjøp av en ekstra modul med enda en ny lisens som vi deretter måtte integrere med de andre Autonomy-modulene.»

Løsningen

Kort tid etter at QAD tok i bruk Google Apps for kommunikasjon og samarbeid, og de ansatte begynte å jobbe med verktøy som Gmail og Google Kalender, begynte de også å etterlyse Googles velkjente og effektive søkefunksjonalitet. «Både ansatte og kunder påpekte at søkemotoren vår ikke fungerte like godt som Google eller Internett», forteller Bob Ward, IT-ingeniør hos QAD.

Googles enkle, men effektive søkefunksjonalitet fikk QAD til å vurdere å bytte ut Autonomy-systemet med Google Search Appliance (GSA). «GSA kunne kobles til de gamle bedriftssystemene våre og levere avansert sikkerhet og støtte for flere språk – noe som var svært viktig for virksomheten vår», forteller Lawson.

I samarbeid med Google-partneren Perficient ble GSA implementert på QADs intranett, nettsteder og ekstranett. «Vi så at QAD hadde et komplisert informasjonsmiljø som Google Search Appliance kunne forenkle – både for brukerne og IT-avdelingen», forteller Chad Johnson, leder for Google-praksisen hos Perficient.

Konseptbeviset fra Perficient viste at GSA kunne søke gjennom alle de komplekse repositoriene hos QAD på flere språk og med høy grad av relevans – alt via det enkle og velkjente grensesnittet som Google-brukerne forventer.

Det å få relevante resultater fra én søkeboks, var et viktig mål for å øke produktiviteten og kundetilfredsheten. Samtidig var sikkerheten svært viktig, ettersom QAD må beskytte sensitiv informasjon, for eksempel produksjonsprosesser og produktdesign. I tett samarbeid med QADs IT-utviklingsteam etablerte Perficient en sikkerhetsmodell for alle QAD-systemene. Denne modellen tok i bruk global pålogging og sikret samtidig at det ulike innholdet kun var tilgjengelig for godkjente brukere. Teamet integrerte autentiseringsteknologi fra PistolStar i GSA for å få bedre nytteverdi, sikkerhet, revisjon og overholdelse av lover og regler.

Fordeler

I følge O'Grady var GSA enkel å implementere, og vedlikeholdet har også vært problemfritt – ikke minst fordi GSA har ett enkelt administrativt grensesnitt for all konfigurasjon og alle indekskontroller. «I Autonomy er det ingenting som heter enkeltkonsoll», sier O'Grady. «Med det administrative grensesnittet i GSA er det mye enklere å konfigurere og administrere detaljene relatert til søk.»

Han legger til at Google og Perficient er svært kunnskapsrike og responsive overfor kundens behov, noe som er en stor fordel ved implementering og administrering av en løsning for universelt søk. Fra et forretningsperspektiv inneholder GSA funksjoner som Autofullføring, som hjelper forretningsbrukerne med å finne det de trenger – en funksjon som hadde krevd både en ekstra modul og lisens med Autonomy. Kontinuerlige, integrerte forbedringer fra Google leveres uten at det koster noe ekstra.

For QAD er de søkerelaterte kostnadene lavere og søkerelevansen høyere – og IT-avdelingen bruker mindre tid på levere brukerstøtte til en global organisasjon som er avhengig av å kunne finne informasjon. Kundeservicerepresentantene finner enkelt frem til detaljer om produkter og tjenester, og kundene kan enkelt søke på ekstranettet etter alt fra status for brukerstøttehenvendelser til utviklingsdokumentasjon. Rapporteringen er også blitt bedre ettersom det er enklere å finne frem til informasjonen.

«Responsen på GSA har vært fantastisk», forteller Ward. Vi har mulighet til å søke gjennom et svært omfattende bibliotek med rikt innhold som ligger i mange ulike repositorier. Vi får tilbakemeldinger om at Google-søket er en enorm forbedring og at hastigheten er imponerende.«

Med GSA gir QAD både interne og eksterne brukere mulighet til å søke på detaljerte attributter, for eksempel forfatternavn, i så å si alle repositorier hos QAD. Brukerne rapporterer at resultatene er svært relevante. Dessuten bidrar den robuste sikkerhetsmodellen til at det kun er autoriserte brukere som får tilgang til produktdesign og annen sensitiv informasjon. «Ettersom vi støtter så mange ulike typer produsenter, må innholdet vårt målrettes mot hver enkelt kunde», forteller Lawson. «Med GSA kobler vi grupper av ansatte og kunder sammen med innhold i én helhetlig opplevelse. Dette har gjort QAD til et enda mer forent, globalt selskap.»

Google™

© 2013 Google Inc. Med enerett. Google og Google-logoen er varemerker for Google Inc.
Alle andre bedrifts- og produktnavn kan være varemerker for de respektive bedriftene de er knyttet til.