A QAD implementa pesquisa universal com o Google Search Appliance a fim de melhorar o serviço para uma base mundial de clientes

Resumo

O que eles queriam fazer

- Oferecer uma pesquisa universal segura nos vários repositórios
- Oferecer suporte para as necessidades de informação dos funcionários, clientes e do público
- Simplificar os esforços de TI e reduzir os custos relacionados à pesquisa
- Expandir o suporte ao cliente por meio da relevância aprimorada

O que eles fizeram

- Trabalharam com o Google e a Perficient a fim de implementar o Google Search Appliance para pesquisa universal em todos os repositórios e fontes de conteúdo

O que eles conquistaram

- Ofereceram pesquisa empresarial que conecta clientes e funcionários ao conteúdo correto
- Mantiveram informações confidenciais sobre produção em segurança
- Aprimoraram a relevância de pesquisa em todas as fontes de conteúdo, ao nível granular
- Aumentaram a satisfação dos funcionários e clientes

Empresa

A QAD foi fundada em 1979 com uma única visão: desenvolver software exclusivamente para empresas industriais. Hoje, mais de 5.500 fabricantes de 93 países utilizam os produtos de colaboração da cadeia de fornecimento da empresa nos setores automotivo, alimentício, de bebidas, de bens de consumo embalados, de alta tecnologia, de produtos industriais e de ciências da vida. A QAD emprega mais de 1.300 pessoas e atua em 30 locais diferentes ao redor do mundo, da sede da empresa em Santa Bárbara na Califórnia a África do Sul, Polônia e Tailândia

Desafio

Muitas empresas escolhem a QAD por seu foco na produção global e suporte multinacional. Mais da metade da receita da empresa vem de fora dos Estados Unidos. "Nos orgulhamos da qualidade do suporte que oferecemos aos milhares de fabricantes em 27 idiomas", explica Scott Lawson, diretor de arquitetura de TI da QAD. "Para aumentar ainda mais a complexidade, oferecemos mais de 50 módulos de produtos diferentes que são instalados em blocos de construção para oferecer suporte a diferentes regras, regulamentações do setor e tipos de produção de diferentes países."

Como uma exigência competitiva, a QAD deve oferecer fácil acesso a informações detalhadas e complexas sobre produtos para os representantes do atendimento ao cliente e outras pessoas dentro da organização. Os clientes também precisam de fácil acesso às informações. A QAD oferece uma extranet segura para os clientes industriais que buscam informações como informes técnicos, folhas de dados, status de tíquetes de suporte e atualizações técnicas. Além disso, o site público da QAD oferece todo tipo de conteúdo, como estudos de caso, vídeos de demonstração de produtos e uma central de suporte on-line.

"A reação ao GSA tem sido excelente. É possível pesquisar em uma vasta biblioteca de conteúdos importantes alojados em diversos repositórios diferentes. Recebemos comentários como 'A pesquisa do Google é muito melhor' e 'A velocidade é impressionante'".– Bob Ward, engenheiro de TI

Anteriormente, era difícil para o público interno e externo encontrar as informações certas sobre os produtos e serviços. Na QAD, os dados são armazenados em vários repositórios diferentes: no Lotus Notes, em um sistema de gerenciamento de conteúdo empresarial e de colaboração, em uma base de conhecimento, em compartilhamentos de arquivos, no suporte ao cliente, no sistema de suporte da própria QAD e em uma série de sites. Por consequência, o conteúdo da QAD tinha crescido organicamente, criando desafios de alinhamento e indexação.

A QAD usava um sistema de pesquisa Autonomy em sua intranet e Internet, mas não estava satisfazendo as expectativas dos usuários em relação à usabilidade e à relevância de pesquisa. Para aumentar ainda mais o desafio,

Sobre o Google Search Appliance

Com o Google Search Appliance (GSA), a experiência de pesquisa compartilhada por milhões de pessoas em todo o mundo pode ser aproveitada na sua própria empresa, com aperfeiçoamentos específicos para empresas que tornam a pesquisa mais fácil, intuitiva e personalizável. Preparado para indexar a maioria dos conteúdos empresariais assim que é instalado, o GSA transforma o mecanismo de pesquisa de sites ou intranet de sua empresa em um sistema tão relevante e confiável quanto o do Google, e com a mesma facilidade de uso.

Para mais informações, visite:
www.google.com/enterprise/search

a manutenção do Autonomy era lenta e cara para o departamento de TI. "O desempenho do Autonomy era razoavelmente bom em pesquisas nos repositórios, mas era caro, tinha muitas peças móveis e licenciamento complexo", conta Niall O'Grady, programador/analista de TI da QAD. "Adicionar novos recursos era caro e exigia a compra de um módulo extra com mais uma licença e, em seguida, era preciso integrá-lo aos outros módulos do Autonomy."

Solução

Logo após a QAD ter adotado o Google Apps para comunicações e colaboração e os funcionários terem começado a trabalhar com ferramentas como o Gmail e o Google Agenda, eles começaram a pedir também a facilidade de uso e o poder de pesquisa característicos do Google. "Os funcionários e clientes nos diziam: 'Nosso mecanismo de pesquisa não funciona como o Google ou como a Internet'", conta Bob Ward, engenheiro de TI da QAD.

A pesquisa simples mas poderosa do Google levou a QAD a pensar na substituição do sistema Autonomy pelo Google Search Appliance (GSA). O GSA pode se conectar aos sistemas herdados da empresa e fornecer segurança avançada e suporte em vários idiomas. Todas as prioridades importantes para nosso negócio", afirma Lawson.

A empresa trabalhou com a Perficient, empresa parceira do Google, para implementar o GSA na intranet da QAD, Internet e em sites de extranet de clientes. "Observamos que a QAD tinha um ambiente de informação complexo, mas que o Google Search Appliance poderia simplificar, tanto para quem busca informações quanto para o departamento de TI", afirma Chad Johnson, gerente de práticas do Google para a Perficient.

A prova de conceito entregue pela Perficient demonstrou que o GSA era capaz de pesquisar em todos os repositórios complexos da QAD, em vários idiomas e com um grau elevado de relevância. Tudo com a simplicidade e a conhecida interface do Google que os usuários desejavam.

Receber resultados relevantes de uma caixa de pesquisa foi um dos principais objetivos para aumentar a produtividade e satisfação do cliente. Ao mesmo tempo, a segurança era fundamental porque a QAD precisa proteger informações confidenciais, como processos de produção e projetos de produtos. Trabalhando em colaboração com a equipe de desenvolvimento de TI da QAD, a Perficient configurou um modelo de segurança para todos os sistemas da QAD que contava com a conveniência do logon único em vários repositórios ao mesmo tempo, garantindo que o conteúdo designado só poderia ser acessado por usuários autenticados. A equipe integrou tecnologias de autenticação da PistolStar ao GSA para aumentar a usabilidade, segurança, auditoria e conformidade.

Vantagens

De acordo com O'Grady, os Google Search Appliances foram simples de implementar, e tem sido fácil mantê-los, especialmente porque os appliances dispõem de uma interface administrativa unificada para controles de configuração e indexação. "Não existe o conceito de console único no Autonomy", comenta O'Grady. "A interface administrativa no GSA facilita a configuração e o gerenciamento dos detalhes relacionados à pesquisa."

Ele acrescenta que o Google e a Perficient são extremamente experientes e sensíveis às necessidades dos clientes, uma enorme vantagem ao implementar e gerenciar uma solução de pesquisa universal. Do ponto de vista empresarial, o GSA oferece recursos como preenchimento automático para ajudar os usuários empresariais a encontrar o que precisam, um recurso que exigiria a instalação de um módulo adicional e outra licença no Autonomy. Aperfeiçoamentos contínuos e integrados do Google disponíveis sem nenhum custo extra.

Para a QAD, os custos relacionados à pesquisa estão diminuindo e a relevância de pesquisa, aumentando. O departamento de TI trabalha menos para prestar suporte a uma organização mundial que depende muito da capacidade de encontrar informações. Os representantes do atendimento ao cliente podem localizar facilmente informações sobre produtos e serviços, e os clientes podem pesquisar tudo na extranet, desde status de tíquetes de suporte até documentação sobre o desenvolvimento. A criação de relatórios também melhorou, já que ficou mais fácil encontrar informações.

"A reação ao GSA tem sido excelente", afirma Ward. "É possível pesquisar em uma vasta biblioteca de conteúdos importantes alojada em diversos repositórios diferentes. Recebemos comentários como 'A pesquisa do Google é muito melhor' e 'A velocidade é impressionante'".

Com o GSA, a QAD permite que os usuários internos e externos pesquisem atributos tão granulares como o nome de um autor em praticamente todos os repositórios da QAD. Os usuários relatam que os resultados são extremamente relevantes. E o modelo de segurança robusto ajuda a garantir que apenas usuários autorizados possam acessar projetos de produtos e outras informações confidenciais. "Como oferecemos suporte a vários tipos diferentes de fabricantes, nosso conteúdo precisa estar direcionado a cada cliente distinto", afirma Lawson. "Com o GSA, estamos ligando comunidades de funcionários e clientes ao conteúdo em uma experiência coesa. Isso tornou a QAD uma empresa mundial ainda mais unificada."

© 2013 Google Inc. Todos os direitos reservados. Google e o logotipo do Google são marcas comerciais da Google Inc. Todos os demais nomes de empresas e produtos podem ser marcas registradas das respectivas empresas às quais estão associados.