

UNIT4 maakt kennis wereldwijd toegankelijk met de Google Search Appliance



In het kort

Wat wilden zij bereiken

- Een eenduidige manier om de kennis op wereldwijde vestigingen snel inzichtelijk te maken en eenvoudiger uit te wisselen om de synergie en samenwerking te versterken.

Wat hebben zij gedaan

- De krachtige zoekfunctionaliteit van de Google Search Appliance geïntegreerd in de UNIT4 Knowledge Portal.

Wat is uiteindelijk bereikt

- De UNIT4 Knowledge Portal maakt relevante informatie breed toegankelijk binnen de wereldwijde organisatie. Dit stelt medewerkers in staat klanten sneller en beter van dienst te zien, bovendien zijn nieuwe consultants sneller inzetbaar.

Bedrijf

Als internationaal opererende softwareonderneming ontwikkelt, verkoopt, implementeert en ondersteunt UNIT4 een breed portfolio business-oplossingen. De specialisten van het bedrijf beschikken over grondige kennis van verticale markten zoals accountancy, gezondheidszorg, zakelijke en financiële dienstverlening en retail. UNIT4 combineert die kennis met expertise op het gebied van ERP, (e)HRM en Payroll, e-commerce en financieel management. Op die manier helpt het bedrijf klanten alert te reageren en effectief in te spelen op veranderingen.

De uitdaging

“Naast het leveren van software zijn consultancy, projectmanagement en support belangrijke pijlers voor UNIT4”, zegt Marcel Visser, Corporate Projectmanager Services bij UNIT4. “Voor al onze activiteiten zoeken we continu naar manieren om de kwaliteit van producten en diensten aan te scherpen. We kiezen er bewust voor om klanten op lokaal niveau te ondersteunen. Dat is noodzakelijk om onze oplossingen en activiteiten maximaal op de klantbehoeften en lokale omstandigheden af te kunnen stemmen. Daarin schuilt een belangrijk deel van onze kracht. Met vestigingen in meer dan twintig landen over de gehele wereld is het een uitdaging om de synergie en samenwerking effectief te ondersteunen. Efficiënte uitwisseling van de beschikbare kennis binnen de gehele organisatie is cruciaal in dat proces.”

Na een oriëntatie naar de aard en het gebruik van kennissystemen bleek dat er op de verschillende vestigingen heel veel informatie wordt opgeslagen. Dit gebeurt in verschillende vormen en systemen, zoals SharePoint of Fileshare. Visser: “Hoewel de kennis lokaal vaak goed toegankelijk is, was ontsluiting voor andere vestigingen vrij lastig. UNIT4 is de afgelopen jaren sterk gegroeid en vestigingen hadden beperkte toegang tot elkaars kennisdatabases. Het ontbrak aan een eenduidige structuur. De kennissystemen waren wel open, maar informatie vinden was lastig en kostte relatief veel tijd. Om dat sneller, efficiënter en gebruikersvriendelijk mogelijk te maken, is krachtige zoekfunctionaliteit onmisbaar.”

“De Google technologie indexeert de documenten automatisch en haalt de relevantie voor een zoekopdracht uit het document zelf. Dit zorgt ervoor dat de kwaliteit van het resultaat hoog is en de impact op de interne organisatie minimaal.”

—Marcel Visser, Corporate Project manager Services bij UNIT4

De oplossing

In de zoektocht naar een oplossing kwam de Google Search Appliance (GSA) in beeld. Visser: “We hebben verschillende opties bekeken. Bijvoorbeeld een oplossing met een front-end van SharePoint. Als softwarehuis overwogen we ook zelf een oplossing te bouwen. Beide varianten bleken echter vrij

“De Google Search Appliance biedt effectieve ondersteuning voor de synergie, samenwerking en kennisdeling binnen UNIT4.”
—Marcel Visser, Corporate Project manager Services bij UNIT4

complex en kostbaar. Al snel was duidelijk dat Google op het vlak van zoekfunctionaliteit over de relevante kennis en ervaring beschikt. Belangrijk daarbij is dat de GSA geen gebruik van zoekwoorden of tags maakt. De Google technologie indexeert de documenten automatisch en haalt de relevantie voor een zoekopdracht uit het document zelf. Dit zorgt ervoor dat de kwaliteit van het resultaat hoog is en de impact op de interne organisatie minimaal. Dit sloot aan op een belangrijke projecteis om op lokaal niveau geen veranderingen in de backend door te voeren. Onze mensen moeten zich kunnen concentreren op de klant.”

Google heeft samen met implementatiepartner Incentro een haalbaarheidsstudie uitgevoerd om de omvang van de SharePoint- en Fileshare-omgeving, het aantal documenten en de locaties te bepalen. Dit was nodig om de uiteindelijke kosteninschatting en planning te maken. Naast de krachtige zoekfunctionaliteit is de licentiestructuur van Google een pluspunt volgens Visser. UNIT4 kan een onbeperkt aantal gebruikers aan de portal koppelen omdat de licentie van de appliance gebaseerd is op slechts een variabele: het aantal docs dat men wil indexeren.

Het project is gestart met een heldere scope. “Dat was om verschillende redenen nodig. Allereerst is er de grote hoeveelheid documenten die wereldwijd zijn opgeslagen. Om het overzicht te behouden en een korte implementatietijd te waarborgen, was een duidelijke afbakening noodzakelijk. De focus lag in eerste instantie bij het ontsluiten van de informatie rond het vlaggeschip onder onze producten, het wereldwijd inzetbare ERP-systeem UNIT4 Agresso Business World (ABW). Vervolgens zijn de functionele gebieden consultancy en projectmanagement daaraan gekoppeld. Geografisch zijn we gestart met de implementatie in Zweden, Noorwegen, Benelux en het Verenigd Koninkrijk. Noorwegen is meegenomen omdat in Oslo de R&D divisie en de UNIT4 Academy huist, inclusief e-learning-activiteiten. Hier is dus een belangrijk deel van de informatie over ABW beschikbaar. Inmiddels zijn alle andere landen eveneens aangesloten en is de tweede fase van het project gestart. In deze fase gaan we informatie over andere UNIT4-producten ontsluiten en voor (pre-)sales activiteiten en support aan onze klanten.”

Eindresultaat

De GSA is onderdeel van de UNIT4 Knowledge Portal. “Deze portal is het single point of entry voor kennis van consultants en support-medewerkers. Om de waarde van onze informatie optimaal te benutten, wilden we meer dan alleen zoekfunctionaliteit aanbieden. Snelle toegang tot relevante informatie is belangrijk, maar we wilden ook de kwaliteit van de zoekresultaten vastleggen. Daarom is op basis van de GSA ook een ratingsysteem ontwikkeld. Gebruikers kunnen zo de kwaliteit van de gevonden informatie beoordelen. Dit vergemakkelijkt het zoeken voor andere medewerkers. Bovendien stelt het ons in staat om op specifieke onderwerpen een top 10 van relevante documenten op te stellen. En deze gegevens gericht aan te bieden aan specifieke medewerkers.” Een andere optie is de people finder. Vanuit zoekresultaten kunnen medewerkers direct contact leggen met de auteur van een specifiek document om meer uitleg te vragen. Deze aanpak versnelt niet alleen het zoekproces, maar leidt dus ook tot kwalitatief betere resultaten.

De kracht van de nieuwe portal met de Google Search Appliance werd meteen na de introductie duidelijk. Visser: “Een collega zocht voor een RFP internationale informatie over onze ervaringen in een specifieke sector en had binnen een half uur toegang tot alle benodigde informatie. In de oude situatie had het een paar dagen mailen en bellen gekost om hetzelfde

Over de Google Search Appliance

De Google Search Appliance (GSA) is een geïntegreerde hard- en software-zoekoplossing die de zoektechnologie van Google kan inzetten op alle mogelijke websites, inclusief corporate websites en intranetten. Organisaties kunnen gebruik maken van de Google Search Appliance om gegevens die op servers, content managementsystemen, databases en zakelijke applicaties staan, direct en veilig beschikbaar te maken vanuit een vertrouwde zoekomgeving. Meer dan 20.000 bedrijven wereldwijd maken gebruik van Google Enterprise Search-oplossingen.

Kijk voor meer informatie op
www.google.nl/gsa

doel te bereiken. Dit praktijkvoorbeeld onderstreept dat de GSA effectieve ondersteuning biedt voor de synergie, samenwerking en kennisdeling binnen UNIT4."

De snelle beschikbaarheid van relevante informatie heeft ook een positief effect op de inwerktijd voor nieuwe medewerkers. "Nieuwe consultants kunnen zelfstandig op zoek naar informatie en zijn minder afhankelijk van de input van ervaren collega's. In de praktijk duurt de inwerkperiode van junior consultants met training en e-learning zo'n vier maanden. Met deze ondersteuning kan dat proces veel sneller verlopen."

Na de eerste positieve ervaringen heeft UNIT4 de scope van de portal met de GSA verder opgerekt. "In de tweede fase is het aantal informatiebronnen uitgebreid en zijn afdelingen zoals customer services of (pre)sales aan de portal gekoppeld. Verder hebben nu nog meer landen toegang tot de zoekfunctionaliteit gekregen. We krijgen enthousiaste reacties op de portal en dat wakkert de interesse op andere vestigingen aan. Het fundament is nu aanwezig en daar kunnen we perfect op voortbouwen."

