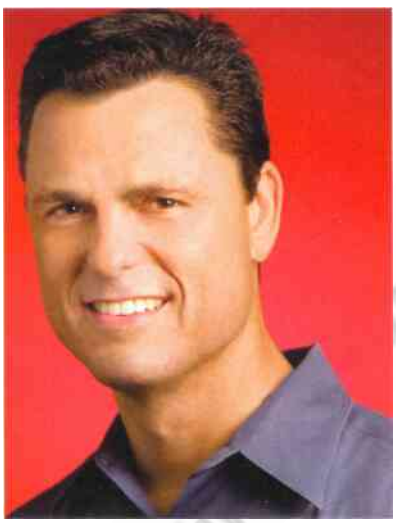
O poder da busca

MANTER OS DADOS EM ORDEM É FUNÇÃO DA TI, DIZ ASHLEY, DO GOOGLE | por Françoise Terzian

Ter uma ferramenta para fazer busca interna, para mapear qualquer tipo de informação em ambiente corporativo, será tão crítico para as empresas quanto manter atualizado o ERP. É nisso que acredita Clifton Ashley, diretor do Google Enterprise para Ásia e América Latina. As ferramentas de busca corporativa ajudam o CIO a mapear e gerenciar os dados mais procurados pelos usuários. Leia trechos da entrevista concedida por Ashley à Info CORPORATE.

Info CORPORATE As ferramentas de busca no ambiente corporativo se tornaram uma tendência?
Clifton Ashley As ferramentas para buscas corporativas são críticas para as companhias hoje. Basta considerar que a quantidade de dados cresce de forma enlouquecedora nas empresas e que 80% dos documentos estão em e-mails. O total de dados de uma companhia dobra a cada 12 a 18 meses. Há dois valores importantes em uma empresa: pessoas e dados. Se as pessoas não conseguirem encontrar informações, o negócio não funciona ou funciona mal.

IC Que benefícios uma ferramenta dessas traz à rotina da empresa?
Ashley Nossa filosofia é que as pessoas não podem ter ferramentas de busca melhores em casa do que nas empresas. Os sistemas de busca para corporações devem ser capazes de encontrar os dados mais relevantes em menos de um quarto de segundo. A busca corporativa ajuda a fazer com que funcionários não consumam seu tempo produtivo e as companhias consigam sempre uma resposta certa rapidamente.



ASHLEY. DO GOOGLE ENTERPRISE
ferramentas de busca devem mapear e gerir a informação

IC Como o CIO deve preparar seu ambiente antes da adoção de uma ferramenta de busca?
Ashley Os CIOs podem começar a indexar seus dados numa sexta-feira e usar a ferramenta de busca na segunda. A única tarefa necessária antes de iniciar seu uso é levantar o número de documentos que a companhia possui. Os CIOs precisam de tecnologia de ponta para lutar contra a bagunça do ambiente de TI. Com as ferramentas de busca, a empresa poderá ter acesso a relatórios sobre as pesquisas mais realizadas pelos funcionários, quais as perguntas mais freqüentes, qual o volume total de buscas, os diagnósticos de rastreamento e as páginas não encontradas. Isso tudo vai ajudar a descobrir por que a informação que os funcionários necessitam não está disponível.

IC Diante dessa situação, quais são os grandes desafios do CIO?
Ashley Encontrar onde está o maior acúmulo de documentos e quem são as pessoas que precisam visualizá-los. O CIO deve filtrar ou bloquear informações ou tipos de arquivos. Se o usuário não tiver autorização para acessar determinados documentos, a página de resultados nem os apresentará. O desafio é aprender a encontrar dentro da própria empresa o que são e onde estão os dados mais críticos que precisam ser acessados regularmente.

IC Há exemplos de companhias que já usam busca corporativa?
Ashley Alcoa, banco JP Morgan Chase, Apple, Boeing, Pfizer, AT&T e a Intel, entre outras, são exemplos de empresas que já utilizam. O sucesso é medido pela rapidez com que encontram as informações relevantes.

Fonte: Info Corporate, n. 55, p. 74, maio. 2008.