

Xerox、他社と同様に Google 検索アプライアンスでエンタープライズ検索を成功に導く



概要

目的

- 販売チームが業務に必要なコンテンツを見つけるのに役立つ低コストな検索ソリューションを導入する

対策

- インターネットに Google 検索アプライアンスを統合した

成果

- 検索ソリューションのメンテナンスがほぼゼロになった
- 検索ソリューションによりユーザーの満足度が向上した

ビジネス

Xerox Corporation は、カラーおよびモノクロのデジタルプリンタ、デジタルプレス、マルチファンクションデバイス、デジタルコピー機といった革新的な製品ラインアップや、広範囲におよぶサービス、ソリューション、ソフトウェアを提供する、ドキュメント管理ビジネス業界のグローバルリーダーです。Xerox の企業使命は、仕事のプロセスやビジネスを改善するドキュメントテクノロジー、製品、およびサービスにおいて常に業界をリードし、人々が仕事をしやすい環境作りを支援することです。

課題

Xerox のオフィス グループはオレゴン州のウィルソンビルを拠点とし、従業員数は1,100名以上です。オフィス グループのインターネットには、数千件にもおよぶ PDF ファイルと HTML ファイル、および比較的少数の Microsoft Office ドキュメントが含まれており、それらはすべて Apache が実行されている Solaris サーバーでホストされています。

Xerox では、独自の分類システムを1年ほど使用していましたが、検索の精度は非常に低いものでした。販売チームでは、割引情報や最新のプロモーションなどの重要な販売プログラム資料をすばやく見つけることができないため不満が高まっていました。このため、Xerox のオフィス グループのインターネット技術主任である Chris Smith 氏は、新しい検索ソリューションを見つける必要に迫られていました。

「Google 検索アプライアンス以外にも、いくつかの検索ソリューションの評価を行いました」と、Smith 氏は述べています。「しかし、それらのソリューションには、値段が高い、設定や継続的なメンテナンスに時間がかかる、ホストサーバーが必要など、多くの問題がありました。当社の予算は非常に限られていたため、安価なソリューションを見つける必要がありました。」

「Google はすべての条件を満たしていました。低コストで、使い方も簡単です。導入には追加のリソースも必要ありません。箱から取り出してすぐに使うことができます。」

—Chris Smith 氏、インターネット技術主任

ソリューション

最終的に Smith 氏は、低コストで簡単に導入できる Google 検索アプライアンスに決定しました。

「Google はすべての条件を満たしていました」と Smith 氏。「低コストで、使い方も簡単です。ドキュメントのコレクションが終了するまでに約半日、残りの半日で検索ページの表示デザインを Xerox ブランドに合うように調整しました。これだけの作業で導入が完了し、検索を実行できるようになります。導入には追加のリソースも必要ありません。箱から取り出してすぐに使うことができます。」

また、Smith 氏は、使用方法のトレーニングを実施する必要がないという点においても Google 検索アプライアンスを評価しています。「Xerox の従業員は既に Google のウェブ検索に慣れていたため、検索ボックスをウェブページに置くだけでよかったです。」

Google 検索アプライアンスについて

Google 検索アプライアンス (GSA) は、世界中に数百万もの利用者がいる検索ソリューションです。Google 検索アプライアンスを使用すると、各企業は GSA 特有の企業向け拡張機能を利用して検索機能を実装することができ、簡単でわかりやすくカスタマイズ可能な検索を実現できます。「特別な設定をしなくても」多くの企業コンテンツをインデックスに登録する仕組みが整っており、Google システムと同等の関連性と信頼性を備え、かつ同様に使いやすいシステムを会社のインターネットやウェブサイトの検索エンジンとして導入することができます。

詳細については次をご覧ください:

www.google.com/enterprise/search

利点

「総合的に見て最も大きなメリットは、継続的なメンテナンスが必要ないことです」と Smith 氏。「今まで一度も問題が起こっていないので、サポートチームに電話したことありません。これには非常に満足しています。」

また、Google 検索アプライアンスにより、販売チームは検索にかける時間を減らし、より多くの時間を販売活動に費やせるようになったことも、同じくらい大きなメリットとして挙げられます。現在では、販売チームのメンバーは以前のようなフラストレーションを感じることなく、割引情報や最新のプロモーションなどのあらゆる情報を検索することができるようになりました。「Google 検索アプライアンスを使い始めてから、販売チームは必要な情報を検索で見つけられるようになり、不満の声を聞くことはなくなりました」と Smith 氏は述べています。



© 2013 Google Inc. All rights reserved. Google および Google のロゴは、Google Inc. の商標です。その他すべての会社名および製品名はそれぞれ該当する企業の商標である可能性があります。