

Google Search Appliance가 49,000명 British Airway 직원이 원활하게 인트라넷 검색을 할 수 있도록 보장



요약

British Airways가 원했던 목표

- 30,000건의 문서를 포함한 인트라넷의 인트라넷 검색 개선

활용 사례

- 전체 회사 및 부서의 인트라넷 페이지 전반에 GSA 구현

성과

- 사용자 점수 중 '매우 만족' 및 '만족'이 59%에서 80%로 증가
- 이제 직원이 적절한 콘텐츠를 더 빠르고 간편하게 검색할 수 있음이 사용자 사례를 통해 증명됨

회사 소개

British Airways(BA)는 영국에서 가장 큰 국제 항공사로 전 세계 140여 곳에 운항하며 약 3,600만 명의 승객이 이용하고 있습니다. 전 세계에 49,000명 이상의 직원이 일하고 있으며 대부분은 영국에 있고 289대의 비행기를 보유한 유럽에서 가장 규모가 큰 항공사 중 한 곳입니다.

과제

어느 조직에서나 직원 간의 효율적인 소통은 쉽지 않은 일이지만, 특히 BA와 같이 많은 직원이 개인적으로 모든 직원과 소통하기 어려운 규모가 큰 글로벌 회사의 경우는 더욱 어렵습니다. 이러한 이유로 정보를 직원에게 빠르게 전달하고 HR 및 회사 자료를 위해 안전한 자료실을 제공하는 인트라넷과 같은 도구가 필수적입니다.

BA는 10년 동안 인트라넷을 사용해 왔고 기본적으로 직원 간 데이터 공유를 위해 사용하며 '직원 자체 서비스(ESS) 이니셔티브'의 일부로 활용했습니다. 전 세계 직원의 98%가 BA의 인트라넷에 접속하여 교육 매뉴얼, 고용 가이드, 기업 데이터, 예약 양식, 급여 명세서, HR 매뉴얼, BA 뉴스, 내부 커뮤니케이션 문서, 동영상, 설문조사 등의 정보를 확인했습니다.

British Airways 직원의 대부분은 교대 근무를 하고 사무실에서 일하지 않기 때문에 중요한 문서를 빠르고 간편하게 찾기 위해 검색이 간편한 온라인 솔루션이 필요했습니다.

일반적인 직원 설문조사 및 사용자 의견에 따라 증가하는 정보량(30,000페이지 이상)을 관리하려면 인트라넷을 업데이트해야 된다는 사실이 명백해졌습니다. 더욱 중요한 점은 직원 설문조사 결과 직원이 원하는 정보를 찾을 수 없어서 인트라넷을 사용하지 않는다는 것이었습니다.

현재 월 노출수는 6,500만 페이지에 이르며 매일 직원들이 3,000건의 검색을 수행하고 있습니다. 인트라넷에 대해 직원에게 질문했을 때 직원이 가장 궁금해했던 것은 'XX를 어디에서 어떻게 찾을 수 있나요?'였습니다. 즉 직원들은 비효율적인 검색으로 시간을 낭비하고 있었던 것입니다.

회사에서 인트라넷을 검색하는 방식과 집에서 인터넷을 검색하는 방식을 일치시킴으로써 직원의 자체 서비스 및 고객 목표를 일치시켰습니다.

해결책

British Airways는 ESS 관리 위원회의 지원으로 새 기업 검색 플랫폼에 대한 입찰 공고를 냈습니다.

BA는 공급업체 3곳의 제안을 선택하여 자세히 검토했습니다. 처음에는 오픈 소스 솔루션 구현에 고려했지만 검토 과정 중에 회사 요구사항에 부적절하다는 이유로 배제했습니다. 대신 검색 기술의 선두 주자인 Google을 선정하여 회사 인트라넷의 기업 검색을 개선하기 위해 두 개의 Google Search Appliances(GSA)를 제공하도록 했습니다.

Google Search Appliance 정보

Google Search Appliance(GSA)를 사용하면 개별 기업이 전 세계 수백만 사용자가 공유하는 검색 환경을 활용하여 특정 엔터프라이즈 기능을 향상시킴으로써 보다 쉽고 직관적이며 맞춤형 설정을 지원하는 검색이 가능하게 됩니다. GSA는 대부분의 엔터프라이즈 콘텐츠를 '바로' 인덱싱할 준비가 되어 있어 고객의 인트라넷이나 웹사이트 검색 엔진을 Google의 검색 엔진처럼 사용이 쉬우면서 관련성 있고 안정적인 시스템으로 변화시킵니다.

자세한 내용은

www.google.com/intl/ko/enterprise/search를 참조하세요.

BA는 Google의 제안 및 시험 버전의 성능과 기술에 깊은 인상을 받았습니다. 실제로 인트라넷 옹호자들에게 기존 구조를 사용하여 사용자 그룹 테스트를 시행해 보았습니다. 피드백의 대부분은 관련 콘텐츠를 찾는 것 뿐만 아니라 찾는 내용을 사용자에게 표시하는 부분에서도 Google이 최고라는 것이었습니다.

Google은 기업 검색 도구의 정보를 인터넷 검색 엔진과 유사한 형식으로 표시함으로써 사용자가 친숙한 검색 환경에서 이용할 수 있도록 했습니다. "최종 사용자가 새로운 기술을 채택하고 사전에 받아들이는 데 있어서 Google의 브랜드는 매우 중요한 역할을 했습니다." Huish의 말입니다. Google의 솔루션은 비용 측면에서도 매력적인 가격을 제시했습니다.

간단히 요약하자면 Google이 선정된 배경은 다음과 같습니다.

- 통합성
- 가용성
- 사용자 피드백 및 적합성

구현 작업은 3개월 만에 모두 완료되었습니다. Google Search Appliance는 미리 만들어진 상자와 같아서 최소한의 개발로 간단하게 설치할 수 있습니다.

장점

특히 Google 키워드 일치 기능은 직원이 무엇을 검색해야 할지 확실하지 않은 경우 및 기본 검색으로 원하는 결과가 검색되지 않는 경우에 유용합니다. 예를 들어 교육 중에 승무원이 안전 장비 및 절차(SEP라고도 함)에 대해 배웁니다. 이 단어는 관련 교육 자료를 찾기 위해 매년 14,000명이 검색하는 일반적인 검색어입니다.

하지만 기본 검색에서 SEP은 '9월(September)'의 줄임말로 잘못 이해될 수 있으며 이로 인해 잘못된 검색결과를 제공할 수 있습니다. 이러한 검색결과는 사용자에게 혼란을 주지만 BA는 Google의 검색 엔진 기술을 사용하여 적절한 키워드를 결정하고 지능적으로 올바른 단어 및 구문에 5분 내에 연결함으로써 매번 정확하고 관련된 검색결과를 제공할 수 있게 되었습니다.

인트라넷의 또 다른 일반적인 검색어는 '회사의 임원'이며 BA는 임원을 '리더십 팀'이라는 의미로 사용합니다. 일부 직원은 이러한 내용을 알지 못할 수도 있지만 BA가 GSA에서 이러한 단어로 연결하도록 프로그램을 만들었기 때문에 사용자가 잘못된 검색어를 사용해도 올바른 정보를 찾을 수 있게 되어 불편을 줄일 수 있었습니다. 지금까지 이러한 단어와 관련해 200건의 키워드 일치가 이루어졌습니다.

운영 환경에 있어서 인트라넷에 보관되는 정보의 질은 매우 중요합니다. 매월 100개의 상위 검색어를 확인할 수 있는 보고 기능(기본으로 제공)을 사용하여 오래되거나 중복된 자료를 찾고 검색을 세부 조정함으로써 인트라넷 콘텐츠의 품질을 높일 수 있었습니다.

특히 Google은 직원이 정보에 더 많이 액세스하고 문서를 간편하게 검색할 수 있는 환경을 제공했습니다. BA의 사업 특성에 따라 많은 직원이 교대 근무를 하고 사무실에서 일하지 않기 때문에 중요한 문서를 빠르고 간편하게 찾기 위해 검색이 간편한 온라인 솔루션이 필요했습니다.

직원 자체 서비스 프로그램 전체의 가치는 5,500만 파운드에 달하며, GSA는 이러한 프로그램을 더 쉽게 사용하도록 작은 도움을 드릴 수 있었습니다.

