

Honeywell Aerospace는 SAP 데이터에 액세스할 수 있도록 Google Search Appliance를 구현하여 생산성이 향상되었습니다.

Honeywell

한 눈에 보기

수행하고자 했던 작업

- 세계적 수준의 검색 솔루션을 구현하여 SAP ERP 시스템의 전반적인 유용성 향상
- 22,000명의 항공 우주 부문 직원의 생산성 향상

수행한 작업

- Google Search Appliance와 SAP ERP 시스템 통합
- SAP, Salesforce 및 WebSphere 고객 포털에 보관된 3천만 개 문서로 확장할 계획 아래 5백만 개 문서(첨부파일 포함)를 SAP 시스템에서 인덱싱

수행 성과

- 평균 검색 시간을 15분에서 30초로 단축
- 최소 주당 3,500시간을 절약하여 생산성 향상
- 정식 SAP 교육 프로세스를 구현하여 더 나은 효율성 실현

비즈니스

Honeywell International은 3백70억 달러 규모의 다각화된 기술을 갖춘 제조 업계의 선두 주자로 전 세계 고객에게 항공 우주 제품 및 서비스, 빌딩, 가정 및 산업 제어 기술, 자동차 제품, 터보 과급기 및 특수 재료를 제공하고 있습니다. 뉴저지의 모리스 타운십에 본사를 둔 Honeywell은 전 세계에 132,000명의 직원이 있습니다. 뉴욕과 런던 증권 거래소에 상장된 S&P 500 기업 중 하나입니다.

도전 과제

Honeywell Aerospace는 현재 운항하는 거의 모든 항공기 종류에 대한 제품 및 서비스를 제공하며, 공장에서 고객 서비스 센터에 이르는 비즈니스를 운영하고 고객 항공기가 정상적으로 운항하도록 하기 위해 SAP ERP 시스템에 크게 의존하고 있습니다. 사실상 Honeywell은 단일 인스턴스로는 세계에서 가장 큰 항공 우주 및 방위 SAP 배포를 보유하고 있습니다.

*"Google Search Appliance는 트랜잭션 데이터를 검토할 수 있는 완전히 새로운 방법을 제공했습니다."*라고 Gibson은 말했습니다. *"따라서 우리에게 새로운 통찰력을 주고 수익성 및 전반적인 비즈니스를 개선할 새로운 기회를 열어 줄 것입니다."*—*Theo Gibson(IT Build 및 EMEA 부문 부사장)*

항공 우주 부문 직원 22,000명 중 14,000명 이상이 매주 SAP 데이터베이스에 액세스하고 하루 2백만 개의 트랜잭션을 수행합니다. 이 데이터베이스는 Honeywell에서 가장 사용량이 많은 데이터베이스인데 데이터에 액세스하기가 매우 부담스러웠습니다.

*"SAP는 자체 검색 애플리케이션이 없습니다."*라고 Honeywell Aerospace의 IT Build 및 EMEA 부문 부사장인 Theo Gibson은 말합니다. *"따라서 송장, PO, 배송 문서 등 단일 항목을 찾으려면 담당자가 12-14번 클릭하거나 15분 정도 소요해야 했습니다. 여기에 14,000명의 직원 수를 곱하면 주당 3,500시간을 낭비하는 셈입니다. 이 수치는 문서 하나를 검색하는 데 소비되는 시간에 불과하므로 하루에 수행될 여러 검색과 관련하여 낭비되는 시간이 얼마나 될지는 상상할 수 없습니다."*

"내부 비즈니스 시스템에서 가정의 온도 조절기에 이르기까지 모든 것을 더 쉽게 사용할 수 있도록 하는 것을 목표로 하는 '인적 요소' 이니셔티브를 통해 Honeywell은 회사가 SAP 시스템을 더 쉽게 사용할 수 있게 하고 시스템을 사용할 사람들의 생산성을 높여줄 견고한 엔터프라이즈 검색 솔루션이 필요하다는 것을 깨달았습니다."

솔루션

엔터프라이즈 검색 솔루션으로 Honeywell은 SAP, Microsoft FAST, Google Search Appliance 등 3가지 솔루션을 고려했습니다.

Aerospace IT 팀은 비용, 호환성, 확장성 및 사용의 편의성 측면에서 각 검색 솔루션을 평가했습니다. Google의 Search Appliance 기반 솔루션은 SAP뿐만 아니라 여러 시스템에서 검색을 허용하고 확장, 배포 및 지원이 쉬운 솔루션을 제공했습니다.

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 맞춤설정을 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/enterprise/search
를 참조하세요.

“결국에는 검색 서비스를 핵심 비즈니스로 하는 회사에서 생산한 간편한 어플라이언스 모델을 선택하기로 결정했습니다.”라고 Gibson은 말했습니다. “개념 증명 중에 받은 피드백은 Google Search Appliance가 훨씬 더 관련성 있는 결과를 만들어 내며 유용성 측면에서 ‘더 깔끔한’ 검색 환경을 제공한다는 것입니다.”

Google Enterprise 검색 배포 팀과 Honeywell Aerospace IT 팀은 불과 20시간 만에 Google Search Appliance와 SAP 시스템을 통합한 커넥터를 성공적으로 구축하기 위해 무엇이 필요한지를 알아냈습니다. 방위 산업 도급업체인 Honeywell은 GSA가 기존 보안 및 액세스 제어 시스템과 완벽하게 통합되어 있다는 점을 인식했습니다.

Honeywell은 몇 주 만에 Google Search Appliance를 성공적으로 구현했고 1천만 개 문서로 확장할 계획 아래 5백만 개 문서(첨부파일 포함)를 SAP 시스템에서 인덱싱했습니다. 또한 Salesforce, 고객 포털 등 다른 중요한 비즈니스 애플리케이션에 있는 추가적인 2천만 개 문서를 인덱싱할 계획입니다.

“우리의 고객 및 제품 지원 담당자는 보통 이 3개 시스템 간 지속적으로 이동하며 3개를 모두 사용합니다. 원스톱 검색 솔루션을 보유하는 것은 판매 주문 검색에 소요되는 시간을 줄이고 고객을 지원하는 데 더 많은 시간을 할애하는 것을 의미합니다.”라고 Gibson은 말했습니다.

또한 Honeywell은 다음과 같이 검색 경험을 향상시킬 몇 가지 새로운 기능을 구현했습니다.

- **자동 맞춤법 검사** – 담당자가 지속적으로 공급업체 이름을 잘못 씁니다. – Google의 “이것을 찾으셨나요?” 기능은 엄청난 시간을 절약합니다.
- **자가 학습 스코어** – 사용자 행동 및 사용자가 방문하는 특정 링크를 분석하여 관련성과 점수 매기기를 자동으로 세부 조정합니다.
- **동적 탐색** – 구매 주문, 송장, 판매 주문 또는 선적업체 같은 매개 변수를 선택하여 사용자가 검색 결과를 상세 검색할 수 있도록 허용함으로써 검색 환경을 개선합니다.

“놀라운 것은 Google 관련성이 사용자가 즉시 찾고자 하는 것을 정확하게 찾을 수 있게 해주는 방법입니다. 번호 뒷자리만 가지고 있어도 검색이 가능합니다. 이전에는 원가를 찾으려면 고객에게 다시 돌아가 구매 주문을 살피고 정확한 송장 번호를 제시하도록 요청해야 했습니다.”라고 Gibson은 말했습니다.

장점

Honeywell은 평균 검색 시간이 검색당 15분에서 30초로 단축되는 즉각적인 결과를 확인했습니다.

“로그인 사용자 14,000명이 하루에 수행하는 수백 건의 조회 수에 30초를 곱해 보면 이전에 15분 걸렸던 것과 비교하여 생산성이 놀랍게 향상된 것을 알 수 있습니다.”라고 Gibson은 기뻐하며 말했습니다. 더 많은 시간 절감으로 판매 및 고객 서비스 담당자 모두 고객을 응대하고 조달 가격을 협상하는 데 더 많은 시간을 보내고 있으며 이는 회사 수익에 상당한 영향을 미칩니다.

게다가 Honeywell은 직무상의 리드가 문서를 SAP Solutions Manager에 저장하도록 하고 Google Search Appliance를 통해 문서를 검색할 수 있게 함으로써 SAP 시스템 사용 방법에 대한 직원 교육을 간소화했습니다.

“과거에는 교육이 강의 방식으로 수행되었습니다.”라고 Gibson은 말했습니다.

Google Search Appliance는 또한 “부드러운” 장점을 제공했습니다. 예를 들어, SAP 시스템의 전반적인 유용성을 개선하여 사용자는 이제 양식 및 데이터를 로컬에 저장하는 대신 시스템에 업로드하는 경향이 많아졌습니다. 또한 지금은 이전에 검색할 수 없었던 제품 정보도 볼 수 있습니다.

“Google Search Appliance는 트랜잭션 데이터를 검토할 수 있는 완전히 새로운 방법을 제공했습니다.”라고 Gibson은 말했습니다. “따라서 우리에게 새로운 통찰력을 주고 수익성 및 전반적인 비즈니스를 개선할 새로운 기회를 열어 줄 것입니다.”

