

핵심 업무 애플리케이션 제품군에 걸쳐 Google Search Appliance를 배포하고 다양한 사용자 그룹에게 관련성 있는 검색결과를 성공적으로 제공하는 Vodafone - Panafon



요약

목표

- 직원을 각 애플리케이션에 등록할 필요 없이 애플리케이션 제품군에 걸쳐 다양한 사용자 그룹에게 읽기 전용의 순간 검색결과 제공

활용 사례

- 모든 애플리케이션에 걸쳐 Google Search Appliance 배포

성과

- 적합한 사용자 그룹에 적합한 문서를 성공적으로 제공
- 높은 ROI가 담긴 구체적인 데이터 제공
- 기본적으로 관리를 요하지 않는 검색 솔루션 제공

비즈니스

Vodafone Group의 멤버인 Vodafone - Panafon Hellenic Telecommunications S.A.는 그리스에서 가장 규모가 큰 모바일 커뮤니케이션 운영업체입니다. 이 회사는 그리스에서 이동 전화 및 통신 비즈니스를 수행하고 있으며 비즈니스 사용 요금제, e-Billing, e-Care, 모바일 연결 카드, 모바일 이메일, 인터넷, 데이터 서비스, 화물차량 관리 및 대량 단문 메시지 서비스 등의 솔루션을 보유하고 있습니다. 이 회사는 기업들이 가상 사설망(VPN)을 만들 수 있도록 해 주는 네트워크 연결 서비스 및 모든 기업의 직원이 사무실에서 멀리 떨어진 곳에서도 유선 전화 없이, 또는 비즈니스 네트워크와 항상 연결할 필요 없이 일할 수 있도록 해 주는 무선 오피스 서비스를 제공합니다.

과제

비용 경쟁력을 뒷받침하고 유지하기 위해서 Vodafone - Panafon Hellenic Telecommunications S.A.는 비즈니스 프로세스를 전략적 플랫폼에 통합하는 것을 목표로 하는 전략적 통합 프로그램을 시작했습니다.

BYTE Computer S.A.의 도움으로 Vodafone - Panafon은 'NCMDI' 핵심 소프트웨어 애플리케이션을 완벽하게 통합하여 Vodafone이 그리스 전역에 걸쳐 자사의 라디오 네트워크를 구축, 실행, 운영, 유지 및 업그레이드하는 데 필요한 프로세스를 효과적으로 관리할 수 있도록 해 주는 통합 제품군을 개발했습니다.

소프트웨어 애플리케이션 제품군은 SAP, IBM, Microsoft 등 업체의 다양한 기술 플랫폼을 사용하여 개발 및 통합되었으며, 인증된 사용자는 인터넷 포털을 통해 액세스할 수 있습니다.

“Google 솔루션은 우리의 기대를 충족했을 뿐 아니라 뛰어 넘었습니다. Google 솔루션은 우리가 요구하는 작업을 놀라운 속도와 뛰어난 품질로 수행해 주었고 별도의 관리가 필요하지 않게 해주었습니다.”
 — Petros Panagiotidis 박사, 비즈니스 시스템 통합 관리자

하지만 서로 다른 읽기 전용 요구사항을 가진 회사 전체의 다양한 사용자 그룹에게 애플리케이션 내에 있는 중요한 정보에 대한 추가 액세스 권한이 필요했습니다. 예를 들어 고객 서비스 부서는 네트워크 가용성에 영향을 미치는 문제 티켓, 관리를 위한 다운타임 일정 등에 대한 정보를 얻기 위해 애플리케이션에 대한 액세스 권한이 필요했습니다. 더 나아가 이러한 애플리케이션은 경영계기판 사용을 통해 모니터링되는 일련의 KPI(핵심성과지표)를 제공합니다.

Vodafone - Panafon이 당면한 문제는 회사의 전 직원을 모든 애플리케이션에 등록할 필요 없이 이러한 애플리케이션에 순간 검색, 읽기 전용 기능을 제공할 수 있으며 그렇게 하면서도 성능 및 보안을 희생하지 않을 수 있었느냐는 것이었습니다.

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 인터넷이나 웹사이트 검색 엔진을 Google의 검색 엔진처럼 사용이 쉬우면서 관련성 있고 안정적인 시스템으로 변화시킵니다.

자세한 내용은

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

해결책

Vodafone - Panafon은 이러한 시급한 문제를 해결할 수 있는 검색 솔루션을 찾기 시작했습니다. 하지만 그 어떤 것도 구현하기 쉽지 않았고 가격 대비 성능 면에서 효율적이지 못했습니다. 그 때 Byte에서 Google Search Appliance를 소개했습니다.

"다행스럽게도 저희의 애플리케이션 대부분을 개발하고 통합했던 Byte가 Google Enterprise와 긴밀한 관계를 가지고 있었습니다."라고 Vodafone - Panafon Hellenic Telecommunications S.A.의 비즈니스 시스템 통합 관리자인 Petros Panagiotidis 박사는 말합니다. "Google Search Appliance 솔루션의 기능, 속도, 품질, 보안 준수 및 유연성을 알게 되었을 때, 저희는 더 이상 다른 솔루션을 찾지 않고 '충돌 테스트'에 집중했습니다."

이제 조직 전체의 거대한 사용자 커뮤니티가 'search.vodafone.gr'을 입력하고 라디오 위치 연상 기호, 코드 또는 설명을 입력하기만 하면 찾고 있는 중요한 정보에 빠르게 액세스할 수 있습니다. GSA는 Google의 특징이라 할 수 있는 사용자 친화적 방식으로 결과를 실시간으로 즉시 표시합니다.

혜택

"Google 솔루션은 우리의 기대를 충족할 뿐 아니라 이를 뛰어 넘어섰습니다. Google 솔루션은 우리가 요구하는 작업을 놀라운 속도와 뛰어난 품질로 수행해 주었고 별도의 관리가 필요하지 않게 해 주었습니다."라고 Panagiotidis 박사는 말합니다.

"또한 처음으로 정보 경제적 관점에서 놀라운 ROI 비율(투자 대비 혜택)이 담긴 구체적인 데이터를 제공할 수 있었습니다. 정보를 바탕으로 한 의사결정, 커뮤니케이션 향상 등 도구 사용을 통해 얻게 되는 모든 비금전적 혜택은 제외하더라도 말이죠.

"Google Search Appliance는 저희의 전략적 소프트웨어 포트폴리오 중 작업과 시간 모든 면에서 매우 중요한 위치를 차지하게 되었습니다. 또한 매우 빠른 속도로 기록적으로 많은 사용자 수를 확보함에 따라 IT 부서 뿐 아니라 사용자 커뮤니티에서도 없어서는 안 되는 것으로 여기고 있습니다."

