

Google Search Appliance로 검색 솔루션 유지 관리 비용을 1/5로 절감하면서 인트라넷 유용성을 개선한 World Bank



THE WORLD BANK

요약

목표

- 수백 개의 콘텐츠 공급원을 포괄하여 인트라넷에서의 검색 기능 개선
- 전반적 관련성 및 검색 인터페이스 개선
- 검색 솔루션에 대한 유지 관리 비용을 줄여 TOC 절감

활용 사례

- GSA를 World Bank의 인트라넷 데이터 저장소 및 사용자 인터페이스와 통합

성과

- 보다 관련성 높은 검색결과 생산
- 다국어 지원 제공
- 유지 관리 비용을 1/5로 절감

조직

World Bank Group은 개발도상국에 재정적 지원을 제공하는 세계 최대의 금융 기관입니다. Washington, D.C.에 있는 8,000명의 직원과 2,000명의 현장 직원은 기술적 원조 및 광범위한 대출 및 보조금 프로그램을 통해 전 세계 빈곤국가의 생활 수준을 개선하는 일을 하고 있습니다. 핵심 사업이라 할 수 있는 개발 사업을 수행하면서 World Bank는 대학, 정부 기구, 비정부 단체 및 민간 부문을 포함하여 전 세계 여러 조직에서 광범위하게 사용되는 방대한 양의 조사 및 데이터를 생산합니다.

과제

World Bank의 전 세계적 활동은 수백 개의 독립 웹사이트를 호스팅하는 World Bank의 인트라넷에 반영됩니다. 이러한 독립 웹사이트들은 445개 서버에 200,000 개 이상의 파일을 가지고 있으며 전 세계 약 400개의 내부 콘텐츠 제공업체에 의해 유지 관리되고 있습니다. 10,000명의 World Bank 직원 모두가 World Bank의 온라인 자료에 대한 포괄적인 정보를 제공하고 내부 및 외부 커뮤니티를 통합하는 인트라넷 홈페이지에 대한 액세스 권한을 갖습니다.

World Bank 인트라넷에는 문서가 모든 표준 비즈니스 애플리케이션 안에 HTML 에서 PDF에 이르기까지의 모든 형식으로 담겨 있습니다. 대출 담당 직원 및 경제 개발 전문가, 기술 전문가 및 현장 직원 모두 World Bank 인트라넷을 사용하여 무수히 많은 프로젝트 문서, 사례 연구, 건강 및 환경 보고서 및 복잡한 금융 데이터를 찾습니다.

“저희 직원들은 불완전하거나 이해하기 힘든 많은 검색 저장소 중에서 하나를 선택하지 않아도 됩니다. 이제 직원들은 전체 인트라넷을 검색하거나 검색 범위를 특정 섹션으로 좁힐 수 있게 되었습니다.”
—*Maria Dolores Arribas-Banos*, 인트라넷 프로젝트 팀 리더 겸 정보 관리 담당자

이전 검색 도구를 사용할 때에는 World Bank 인트라넷 사용자가 하루에 약 1,500 건의 검색을 수행했는데, 설문 조사에 따르면 검색결과가 만족스럽지 않았습니다. 이전의 검색 애플리케이션에서는 네트워크에 걸쳐 모든 사이트에 액세스하거나 환경 평가 정책, 교육 프로젝트 세부정보 또는 빈곤 통계에 대한 유용한 결과를 얻기가 어려웠습니다. “전에는 원가를 찾으려면 각 개별 저장소로 이동해야 했습니다.”라고 인트라넷 프로젝트 팀 리더 겸 정보 관리 담당자인 Maria Dolores Arribas-Banos는 말합니다.

“저희 사용자는 빈약한 검색 도구를 가지고 씨름해야 했을 뿐 아니라, e-비즈니스를 효율적으로 수행할 수 없었습니다. 게다가 전체적인 사이트 유지 관리 비용과 World Bank 사이트에 있는 정보량이 매년 2배씩 증가하고 있다는 사실은 저희를 더욱 골치 아프게 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 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.

해결책

새로운 솔루션을 찾던 인트라넷 프로젝트 팀은 Google Search Appliance(GSA)에 가입하여 테스트를 수행했습니다. 초기 설정에 한 시간이 채 들지 않았고, 5개의 인트라넷 페이지를 샘플로 하여 색인을 생성한 결과 Google Search Appliance가 얼마나 많은 콘텐츠를 찾아내는지 명확히 알 수 있었다고 Arribas-Banos는 말합니다. "사이트의 상당 부분이 오랫동안 업데이트되지 않았습니다. 반드시 콘텐츠를 정리해야 할 필요가 있었습니다."

한 달 간의 시험 운영 기간 동안 World Bank의 웹 팀은 인터페이스 맞춤설정과 같이 사용자가 검색결과를 인트라넷의 나머지 부분과 같은 디자인으로 볼 수 있도록 해 주는 Google Search Appliance 기능을 살펴 보았습니다. 이러한 통합 인터페이스가 가능한 것은 기존 네트워크와 완벽하게 통합되는 검색 엔진이 있기 때문입니다. "저희 직원들은 불완전하거나 이해하기 힘든 많은 검색 저장소 중에서 하나를 선택하지 않아도 됩니다. 이제 직원들은 전체 인트라넷을 검색하거나 검색 범위를 특정 섹션으로 좁힐 수 있게 되었습니다."라고 Arribas-Banos는 말합니다.

World Bank 자료는 여러 언어로 제공되는 경우가 많기 때문에 콘텐츠 검색을 손쉽게 처리하고 어떤 콘텐츠가 어떤 언어로 제공되는지를 나타내는 Google의 능력은 큰 장점입니다. 또한 사용자는 언어 버전 간에 전환할 수 있으며 이는 검색결과 및 인트라넷의 관련성과 생산성을 더욱 높여줍니다.

사용자가 이미 Google을 알고 좋아하기 때문에 조직 전체에 걸쳐 GSA를 매우 간단하고 쉽게 배포할 수 있었습니다. 조직 전체에 몇 개의 이메일 메시지를 보내 GSA로의 전환을 알리고 웹 팀에서 몇 차례 시연을 해주기만 하면 되었습니다. 공식적인 교육은 전혀 필요하지 않았습니다.

혜택

Google Search Appliance는 World Bank를 위한 비용 효율적인 검색 솔루션임이 입증되었다고 Arribas-Banos는 말합니다. "설정에 시간이 들지 않았고 개발자 리소스를 필요로 하지 않았습니다." World Bank는 검색 관리에 소요되는 시간을 줄일 뿐 아니라 비용도 절감했습니다. Arribas-Banos에 따르면 GSA에 소요되는 비용이 이전 검색 도구를 사용할 때 유지 관리에만 소요되던 비용의 1/5에도 못 미칠 것으로 예상됩니다.

네트워크에서 문서의 수가 빠른 속도로 계속 증가하지만 Google Search Appliance는 이전 시스템에 비해 두 배 더 많은 웹 사용자 검색어를 손쉽게 처리합니다. 웹 팀은 검색 관련 문제를 해결하는 대신 다른 프로젝트에 집중할 수 있다고 Arribas-Banos는 말합니다. "검색에서 거둔 성과는 엄청났습니다. 실제로 많은 사람들이 저희에게 전화를 걸어 GSA가 얼마나 잘 작동하는지 말해주었습니다. 놀랍고도 기분 좋은 경험이었죠."

