

Honeywell Aerospace 利用 Google Search Appliance 存取 SAP 資料，生產力也因此大幅提升

Honeywell

概覽

客戶期許

- 部署世界級的搜尋解決方案，提升 SAP ERP 系統的整體可用性
- 提高航太部門 2 萬 2,000 名員工的生產力

採用策略

- 將 Google Search Appliance 與 SAP ERP 系統互相整合
- 為 SAP 系統中的 500 萬份文件 (包含 附件) 建立索引，並計劃將 SAP、Salesforce 和 WebSphere 客戶入口網站中存放的文件擴充至 3000 萬份

實際成果

- 平均搜尋時間從 15 分鐘減少至 30 秒
- 生產力提升，每星期至少節省 3,500 小時的工時
- 實施更正式的 SAP 訓練流程，進一步提升效率

企業簡介

Honeywell International 是一家市值達 370 億美元的科技和製造大廠，為全球客戶提供各種產品和服務，包含航太工業產品和服務、建築、住家和工業控制技術、汽車產品、渦輪增壓器和特殊材料。Honeywell 位於紐澤西的莫里斯鎮 (Morris Township)，在全球擁有 13 萬 2,000 名員工。Honeywell 的股票已在紐約和倫敦證券交易所上市，同時也是標準普爾 500 指數 (S&P 500) 的組成股票之一。

挑戰

現今各類飛機中，幾乎全都仰賴 Honeywell Aerospace 提供產品和服務，而該公司卻極度仰賴 SAP ERP 系統維持營運 (從工廠至客戶服務中心皆如此)，藉此讓客戶的飛機能夠翱翔天際。事實上，Honeywell 擁有的航太暨國防 SAP 是全球部署規模最大的單一執行個體。

「Google Search Appliance 提供我們一種檢視交易資料的全新方法。這將賦予我們全新的觀點，為我們開啟有利於提升獲利和改善整體營運的全新契機。」— 歐非中東區副總裁 *Theo Gibson*

航太部門的 2 萬 2,000 名員工中，每星期登入 SAP 資料庫的人數超過 1 萬 4,000 名，而每天進行的交易量更超過 200 萬筆；SAP 堪稱 Honeywell 最繁忙的資料庫，但是存取資料時卻相當繁複惱人。

Honeywell Aerospace 的 IT 建設暨歐非中東區副總裁 Theo Gibson 表示：「SAP 並未內建搜尋應用程式。因此，若要調閱發票、訂單及出貨文件等，時常得點擊 12 至 14 下，或耗費 15 分鐘左右，才能順利找到項目。將這個數字乘上 1 萬 4,000 名的員工數，每個星期就必須平白損失 3,500 小時的工時！這還只是一份文件所耗費的時間而已；我們簡直無法想像，每天搜尋多份文件要平白損失多少時間。」

Honeywell 以「人性因素」為出發點，目標是要讓一切系統更加簡便好用，大至內部商務系統，小至住家的暖氣調節器，都是其努力改良的範圍。在這個宗旨下，Honeywell 瞭解，他們需要一套穩固的企業搜尋解決方案，讓 SAP 系統更加容易使用之餘，也能提高系統使用者的生產力。

解決方案

針對企業搜尋解決方案，Honeywell 列入考慮的解決方案共計三種：SAP、Microsoft FAST 和 Google Search Appliance。

航太 IT 小組衡量每種搜尋解決方案的成本、互通性、擴充性和使用上的簡易程度。除了提供容易擴充、部署和支援的解決方案之外，Google 的設備式解決方案更可讓使用者在多套系統上進行搜尋，而非侷限於 SAP。

Gibson 表示：「我們最終決定以搜尋為核心業務的公司，以及其提供的精簡設備模式。在證明上述概念正確無誤的過程中，我們得到的結果是，Google Search

關於 Google Search Appliance

有了 Google Search Appliance (GSA)，貴公司即可駕馭全球數百萬名使用者熟悉的搜尋平台，並享有特定的企業強化功能，讓搜尋變得更加容易上手、簡單明瞭，同時可根據自身需求加以客製化。GSA 部署完成後，可立刻為大多數的企業內容建立索引，讓貴公司的內部網路或網路搜尋引擎變得像 Google 系統一樣，具備高度的相關性、穩定性與易用性。

如需詳細資訊，請造訪：
www.google.com/enterprise/search

Appliance 可以產生更相關的搜尋結果。若從使用性的角度來看，GSA 提供的搜尋體驗則較為『簡潔』。」

Google 企業搜尋部署小組和 Honeywell 航太 IT 小組只花了 20 個小時，就找出成功建立連接器所需的資源，順利整合 Google Search Appliance 和 SAP 系統。身為國防設備的承包商，Honeywell 相當讚賞 GSA 能夠與現有的安全性和存取控制系統完美整合。

在幾個星期之內，Honeywell 已經成功部署 Google Search Appliance，並且為 SAP 系統中的 500 萬份文件 (包含相關附件) 建立索引，同時也預計將文件擴增至 1000 萬份。他們也計劃為儲存於其他重要商務應用程式中的另外 2000 萬份文件建立索引，例如 Salesforce 和客戶入口網站。

Gibson 表示：「我們的客戶和產品支援人員通常三種系統都會使用，必須時常在各系統間來回切換。擁有一站式搜尋解決方案，意味他們可以花費更少時間搜尋銷售訂單，將更多時間用來協助客戶。」

Honeywell 也部署數項隨拆即用的功能，進一步強化搜尋體驗，包含：

- 自動拼字檢查 - 公司代表時常打錯廠商名稱，而 Google 的「您是不是要查」功能正好可以為他們節省許多時間。
- 自我學習計分器 - 這項功能可分析使用者行為和使用者點選的特定連結，自動調整關聯性和分數。
- 動態導覽 - 這項功能可讓使用者透過選擇採購單、發票、銷售訂單或貨運公司等參數，逐層深入篩選搜尋結果。

Gibson 表示：「Google 關聯性可以讓使用者立即找到需要的項目，這相當不可思議。即便使用者只知道最後幾碼編號，還是可以順利找到項目。以前我們必須請客戶再次查看採購訂單，並且給我們完整的發票號碼，我們才能找出對應文件。」

效益

Honeywell 立刻就見識到 GSA 的效果，因為每次搜尋的平均搜尋時間已從 15 分鐘減少到 30 秒。

Gibson 高興地表示：「如果你將登入的 1 萬 4,000 名使用者乘上每天的數百次搜尋次數和 30 秒的搜尋時間，並比較以前動輒耗費 15 分鐘的搜尋時間，單就生產力方面，這節省的時間令人相當驚豔。」這為銷售和客戶服務代表節省更多時間，讓他們能夠花費更多時間服務客戶及協商採購價格，進而對最終的營運結果產生深遠影響。

此外，Honeywell 也請功能負責人將他們的文件儲存在 SAP Solution Manager (解決方案管理員) 中，且開放透過 Google Search Appliance 搜尋文件，藉以精簡訓練員工使用 SAP 系統的過程。

Gibson 表示：「過去的訓練只能靠口頭傳授。」

Google Search Appliance 也提供所謂的「軟性」效益。例如，SAP 系統的整體可用性提升後，使用者現在更願意將表格和資料上傳，而非只將資訊保留在各自使用的電腦上面。此外，他們現在也能檢視以前無法搜尋的產品資訊。

Gibson 表示：「Google Search Appliance 提供我們一種檢視交易資料的全新方法。這將賦予我們全新的觀點，為我們開啟有利提升獲利和改善整體營運的全新契機。」

