

Honeywell Transportation은 Google Search Appliance를 사용하여 제품 개발 주기를 가속화합니다.

Honeywell

한 눈에 보기

수행하고자 했던 작업

- 엔지니어가 핵심 디자인 및 사양 문서를 찾는 데 걸리는 시간 단축
- 직원이 하나의 검색 도구를 사용하여 여러 시스템을 검색하도록 허용하는 "범용 검색" 환경 조성
- 제품 시뮬레이션 및 실험실 테스트에 대한 복제 및 중복 필요성 축소

수행한 작업

- Google Search Appliance를 MatrixOne(ENOVIA) 및 Microsoft® SharePoint®와 같은 여러 개의 내부 시스템에 구현

수행 성과

- 주당 전체 평균 검색 시간을 사용자 기반 6,000시간 단축
- 정보 가용성 및 답변 제공 능력에 대한 고객 만족 설문조사 점수 향상

비즈니스

Honeywell International은 3백70억 달러 규모의 다각화된 기술을 갖춘 제조업계의 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 Transportation Systems의 비즈니스 성공에 가장 중요한 점은 혁신적인 제품 개발이 파이프라인을 통해 이동하도록 보장하고 각각 수백만 달러의 주문을 하는 고객에게 프리미엄 서비스를 제공하는 것입니다.

"고객에게 서비스를 제공함에 있어, *Google Search Appliance*는 사용 교육이 필요 없고 사용자에게 익숙한 간단하고 구현이 쉬운 솔루션을 제공하였으며, 직원들이 우리의 핵심 데이터를 즉각적으로 검색할 수 있도록 했습니다. 가동을 시작하자마자 사용자는 이전에 없었던 시스템 정보에 대한 가시성을 확보했습니다."

—Jim Schwaller(엔지니어링 및 신기술 부문 IT 관리자)

하지만 Jim Schwaller(Honeywell Transportation Systems의 엔지니어링 및 신기술 부문 IT 관리자)가 수행한 애플리케이션 엔지니어 설문조사에 따르면 5,000명이 근무하는 부서에서 새 제품을 설계하고 고객과 작업하는 1,000명의 엔지니어는 Matrix One(현재의 ENOVIA) 제품 데이터 관리 도구에서 정보를 검색하면서 "10-20%의 시간을 낭비했습니다".

매우 힘든 과정이었습니다. 5-6번 클릭하여 시스템에 로그인한 다음 정확한 검색 기준과 문서 유형을 지정해야 하고 잘 모르는 검색 문자열의 문자를 나타내기 위해 별표나 괄호 같은 "와일드카드"를 사용해야 했습니다.

"어디로 가야할지 정확히 몰랐다면 찾고자 하는 것을 찾을 수 없었을 것입니다." 라고 Schwaller는 말했습니다.

엔지니어에게 설계, 사양, 그리고 제품 개발 및 고객 서비스에 관련된 다른 문서를 빠르게 찾을 수 있는 기능을 제공하면 Honeywell Transportation의 비즈니스 프로세스를 개선할 수 있다는 점은 분명했습니다.

솔루션

Honeywell Transportation은 Google Search Appliance(GSA)가 MatrixOne 제품 데이터 관리 시스템에서 작동하도록 구성하여 즉각적인 결과를 얻었습니다. 엔지니어는 이제 문서 유형, 수정 번호나 문서 설명 같은 특정 기준을 입력하는 대신 일반 키워드 검색(예: 포드에서 사용하는 터보 장치)을 수행할 수 있습니다.

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.

"무엇보다 Google은 우리에게 시작점을 제공해 주었고 그것이 GSA의 강력한 측면입니다."라고 Schwaller는 말했습니다.

GSA의 성공적인 초기 배포 이후 Schwaller는 이를 다른 내부 시스템(예:

- Microsoft SharePoint – 기타 터보 개발 프로젝트 문서에 사용된 협업 환경)에 사용하도록 구성했습니다
- ePEP – SAP xRPM 기반 도구로 프로그램 및 프로젝트 관리에 사용됩니다. 문서 및 프로젝트 요약(개별 데이터 요소)이 크롤링됩니다.
- WRS – 중앙 집중화된 작업 요청 시스템으로 실험실 요청, 시뮬레이션 요청 등을 제출, 예약 및 관리하는 데 사용됩니다.
- SCC-FAMS – 중앙 보증 관리 시스템입니다.

Schwaller는 SharePoint 내장 검색 솔루션보다 GSA 내장 SharePoint 커넥터를 사용하는 것을 선호했는데, 이는 커넥터가 더 관련성 있는 검색 결과를 산출하고 문서 내의 콘텐츠를 크롤링하며 직원이 만든 새로운 사이트 및 하위 사이트를 유기적으로 크롤링한다는 점을 알게 되었기 때문입니다.

"고객에게 서비스를 제공함에 있어, Google Search Appliance는 사용 교육이 필요 없고 사용자에게 익숙한 간단하고 구현이 쉬운 솔루션을 제공하였으며, 직원들이 우리의 핵심 데이터를 즉각적으로 검색할 수 있도록 했습니다. 가동을 시작하자마자 사용자는 이전에 결코 없었던 시스템 정보에 대한 가시성을 확보했습니다."라고 Schwaller는 말했습니다.

Schwaller는 또한 GSA의 사용을 확장하는 것이 얼마나 쉬운지에 대해서도 평가했습니다. 올해 1천만 문서까지 확장할 계획 아래 현재 1,275,000개 문서를 크롤링하고 있습니다. Schwaller가 흥미롭게 생각하고 있는 프로젝트 중 하나는 GSA를 확장하여 Honeywell Transportation의 실제 실험실 테스트와 시뮬레이션 결과를 저장하는 중앙 스토리지인 "Yeti"에 사용하는 것입니다. 매년 Honeywell은 터보 기술 및 기타 운송 제품에 대해 수십만 시간의 시뮬레이션과 실제 테스트를 수행합니다. 각 테스트를 수행하는 데 20,000달러에서 100,000달러의 비용이 들므로 효율적으로 테스트 결과를 검색하는 기능이 제공되면 상당한 비용 절감을 가져올 수 있습니다.

"그러한 결과를 찾을 수 있어서 테스트를 다시 수행할 필요가 없는 상황을 생각해 보십시오. 테스트를 10-15회 건너뛸 수 있는 것만으로도 회사는 매년 100만달러 이상 절감할 수 있고 평균 2년인 제품 개발 시간을 8개월까지 단축시킬 수 있었을 것입니다. 어마어마하죠."라고 Schwaller는 말했습니다.

장점

정량적 측정항목을 보면 Google Search Appliance는 엔지니어의 평균 검색 시간을 10-20%에서 5%까지 단축했는데 Honeywell Transportation Systems의 1,000명이 넘는 엔지니어 수를 여기에 곱하면 전체 절약되는 시간은 최대 주당 6,000시간입니다.

"확실히 고객에게 더 나은 응대를 하는 데 도움이 되었습니다." Honeywell에서 수행한 고객 설문조사를 인용하면서 Schwaller는 이렇게 말했습니다. 이 조사에서 응답자들은 Honeywell Transportation의 정보 가용성 및 제공 능력이 수년 간 엄청나게 개선되었다고 답변했습니다.

광범위한 관점에서 이러한 변화는 Honeywell Transportation이 지역 지향적인 부서에서 좀 더 글로벌한 조직으로 전환하는 데 도움이 되었습니다. "예전에는 옆에 앉아 있는 사람의 어깨를 톡톡 쳐야 했지만 이제는 전 세계에서 전화나 IM 사용 없이 중국, 인도 또는 유럽의 누군가가 게시한 정보를 보고 찾아 협업을 진행할 수 있으며 최신 프로젝트 정보를 공유하기 위해 서로 이메일을 주고받을 필요도 없습니다." 라고 Schwaller는 말했습니다.

또한 Google Search Appliance 배포를 통해 Honeywell은 인적 자원 관리의 장점을 깨달았습니다. "엔지니어링 전공 졸업생들이 기대하는 것"은 최신 기술을 원하는 대로 사용하는 것이라고 Swaller는 말합니다. Google 기반 인터페이스를 사용하는 정보 검색 기능을 제공함으로써 그들의 만족도에 기여했고 Honeywell이 리소싱하기 어려운 엔지니어링 분야의 인재를 확보하는데 도움이 되었습니다.

