

## 透過 Google Search Appliance，Honeywell Transportation 順利縮短產品開發週期

# Honeywell

### 概覽

#### 客戶期許

- 減少工程師尋找關鍵設計和規格文件所需的時間
- 建立「通用搜尋」環境，讓員工可以使用單一搜尋工具，在多個系統上進行搜尋
- 降低複製或複寫產品模擬和實驗測試的需求

#### 採用策略

- 在多個內部系統上部署 Google Search Appliance，包含 MatrixOne (ENOVIA)、Microsoft® 和 SharePoint®

#### 實際成果

- 減少使用者的平均搜尋時間，每星期省下多達 6,000 小時的總時數
- 客戶滿意度問卷中，資訊可用性和提供答案能力兩項的分數有所提升

### 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

對 Honeywell Transportation Systems 而言，確保公司能夠持續開發創新產品並為客戶提供頂級服務，可分別為公司帶來數百萬的訂單，這對公司的業務成功至關重要。

「從客戶服務的面向來看，Google Search Appliance 提供簡單且容易部署的解決方案，使用者不需接受任何使用訓練就可立即上手，而且員工可即時查看並徹底掌握重要資料。只要 Google Search Appliance 一啟動，他們就能清楚查看各個系統上的資訊，這是前所未有的體驗。」

— 工程與新興技術部門 IT 經理 Jim Schwaller

Honeywell Transportation Systems 工程與新興技術部門 IT 經理 Jim Schwaller 所做的調查結果顯示，在這個擁有 5,000 名員工的部門中，有 1,000 名工程師負責設計新產品並與客戶協調合作，但他們有「10% 至 20% 的時間都平白浪費」在 Matrix One (現稱為 ENOVIA) 產品資料管理工具上尋找資料。

這個過程實在令人痛苦難耐：光是登入系統就必須點擊 5 至 6 下，接著工程師必須指定確切的搜尋條件和文件類型，有時甚至必須使用「萬用字元」，也就是利用星號或括號等字元代替未知的字串字元。

Schwaller 表示：「如果你已經迷失在自己所使用的系統中，就不可能找到自己需要的資料。」

很明顯地，讓工程師可以快速找到設計、規格和其他產品開發及客戶服務的相關文件，將會提升 Honeywell Transportation 的商業流程。

### 解決方案

Honeywell Transportation 設定將 Google Search Appliance (GSA) 與他們的 MatrixOne 產品資料管理系統搭配使用後，效果立即顯現。現在工程師可以透過「福特使用的渦輪增壓器」等一般關鍵字進行搜尋，不再需要輸入文件類型、修訂版本編號或文件說明等特定條件。

Schwaller 表示：「Google 所提供最珍貴的協助，是讓我們有一個搜尋的起點，這是這項工具強大的地方。」

---

## 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](http://www.google.com/enterprise/search)

---

初期成功部署 GSA 之後，Schwaller 已經設定將 GSA 與其他內部系統搭配使用，包含：

- Microsoft SharePoint – 各種渦輪增壓器開發專案文件使用的協同合作環境。
- ePEP – 用以管理計劃 / 專案的 SAP xRPM 工具。文件和專案摘要 (個別資料元件) 也都經過檢索。
- WRS – 用以提交、安排時程和管理實驗室要求、模擬要求等事務的集中式工作要求系統 (Work Request System)。
- SCC-FAMS – 中央保固管理系統。

相較於 SharePoint 內建的搜尋解決方案，Schwaller 更喜歡使用 GSA 內建的 SharePoint 連接器，因為他發現後者能產生更相關的搜尋結果、檢索文件的內容，並且有組織地檢索員工建立的新網站和子網站。

Schwaller 表示：「從客戶服務的面向來看，GSA 提供簡單且容易部署的解決方案，使用者不需接受任何使用訓練就可立即上手，而且員工可即時查看並徹底掌握重要資料。只要啟動 GSA，他們就能清楚查看各個系統上的資訊，這是前所未有的體驗。」

對於 GSA 可輕鬆擴充的特點，Schwaller 也相當讚嘆。GSA 目前已檢索 127 萬 5,000 份文件，預計今年會擴充至 1000 萬份。將 GSA 延伸運至 Yeti 上是另一項讓 Schwaller 為之振奮的專案，Yeti 是 Honeywell Transportation 存放實驗室實體測試和模擬結果的集中式儲存空間。每年 Honeywell 都會針對其渦輪增壓器技術和其他運輸產品，進行長達數十萬小時的模擬和實體測試。每項測試會花費 \$2 萬至 \$10 萬美元左右，因此若能夠以高效率搜尋測試結果，將有可能大幅節省相關開支。

Schwaller 表示：「想像我們不必再次進行測試，就能取得那些結果？假設我們只要省略 10 至 15 項測試，每年就能為公司節省至少 100 萬，而且最多可將平均耗時 2 年的產品開發期縮短 8 個月。這將會產生非常龐大的效益。」

### 效益

首先從帳面統計數據來看，Google Search Appliance 已經將每位工程師的平均搜尋時間，從工作時數的 10-20% 減少到 5%，只要將這個數字乘上 Honeywell Transportation Systems 超過 1,000 名的工程師人數，每個星期最多就可省下 6,000 小時的總工作時數。

Honeywell 曾針對客戶進行問卷調查，其中問卷的受訪者指出，過去幾年來，Honeywell Transportation 的資訊可用性和提供資訊的能力已大幅改善。Schwaller 引述這份問卷的結果後表示：「GSA 確實有助於我們對客戶做出更好的回應。」

從更宏觀的角度來看，GSA 已順利協助 Honeywell Transportation 從地區導向的部門轉型成更具全球視野的機構。Schwaller 表示：「過去你通常只能向隔壁同事尋求協助，但現在你不必透過電話或即時訊息軟體，只要利用系統進行查詢，就能和全球的同事協同合作，找到中國、印度或歐洲地區同事張貼的資訊，而且甚至不需勞煩他們直接傳送電子郵件，也能和他們共享最新的專案資訊。」

此外，部署 Google Search Appliance 之後，Honeywell 也已體現人力資本管理效益。Schwaller 表示，能夠隨時取用最新技術，是「工程畢業生的期許」，而透過 Google 介面協助他們擁有搜尋資訊的能力，不僅能夠提升他們的成就感，同時也有助於 Honeywell 留住難以尋覓的工程人才。

