

QAD は Google 検索アプライアンスによるユニバーサル検索を実装して世界中の顧客向けにサービスを改善



概要

目的

- 複数のレポジトリを対象に安全なユニバーサル検索を提供する
- 従業員、顧客、一般ユーザーの情報ニーズをサポートする
- IT 業務を合理化し、検索に関連する費用を削減する
- 関連性の向上によりカスタマーサポートを強化する

対策

- Google や Perficent と連携して、Google 検索アプライアンスを実装し、すべてのコンテンツレポジトリとソースでのユニバーサル検索を実現した

成果

- 企業検索機能を使ってお客様と従業員が適切なコンテンツにアクセスできる
- 製造の機密情報を安全に保持する
- すべてのコンテンツソースで詳細レベルまで検索の関連性が向上した
- 従業員とお客様の満足度が向上した

ビジネス

QAD は 1979 年に設立された会社で、製造会社専用のソフトウェア開発を唯一のビジョンとしています。今日では、93 か国において 5,500 社以上の製造会社が、自動車、消費者パッケージ化商品、食品飲料、ハイテク、工業製品、ライフサイエンスの各業界用に同社のサプライチェーンコラボレーション製品を使用しています。QAD は 1,300 人以上の従業員を抱え、カリフォルニア州サンタバーバラのオフィスから南アフリカ、ポーランド、タイに至るまで、世界中の 30 の地域で業務を行っています。

課題

QAD はグローバルな製造業に焦点を当てていること、そして複数の国でサポートを提供していることから、多くの会社から選ばれています。会社の収益の半分以上が米国以外で生み出されます。「我々は、数千もの製造会社に 27 か国語で提供しているサポートの質に誇りを持っています」と、QAD の IT アーキテクチャ担当取締役である Scott Lawson 氏は説明します。「さらに複雑なことに、さまざまな国のさまざまなルール、業界規制、製造方式をサポートするために、基礎部分にインストールする 50 以上の製品モジュールを提供しています。」

優れたサービスを提供するには、組織内のカスタマーサービス担当者などが製品の複雑な詳細情報に容易にアクセスできるようにする必要があります。お客様も情報に容易にアクセスできる必要があります。QAD は、ホワイトペーパー、データシート、サポートチケットステータス、技術面での更新などの情報を求める製造業のお客様向けに、セキュリティで保護されたエクストラネットを提供しています。さらに、QAD の公開ウェブサイトでは、事例から製品デモ動画やオンラインサポートセンターまであらゆる情報を提供しています。

「GSA への反応は非常に良好です。多数のレポジトリに収容された、大容量で情報が豊富な 1 つのコンテンツライブラリを検索することができるのです。「Google 検索の方がはるかに優れている」、「驚くほどのスピードである」といったコメントが寄せられています。」—IT エンジニア、Bob Ward 氏

これまでは、社内ユーザーにとっても外部のユーザーにとっても製品やサービスの適切な情報を見つけることは困難でした。QAD のデータは、多くの異なるレポジトリに格納されています。Lotus Notes、企業コンテンツ管理/コラボレーションシステム、ナレッジベース、ファイル共有、QAD 独自のカスタマーサービス/サポートシステム、広範なウェブサイトなどです。また、会社のコンテンツが有機的に拡大したため、配置とインデックス登録の課題が生じていました。

QAD はイントラネットとインターネットにオートノミー社の検索システムを採用していましたが、利便性と検索の関連性の面でユーザーの期待に応えられていませんでした。この課題に加えて、IT 部門ではオートノミーのメンテナンスに時間と費用がかかっていました。「オートノミーは複数のレポジトリ間での検索にはある程度有用でしたが、可動要素が多く、ライセンスも複雑で費用がかかりました」と、QAD の IT プログラマー兼ア

Google 検索アプライアンスについて

Google 検索アプライアンス (GSA) を使用すると、各企業が GSA 特有の企業向け拡張機能を利用して検索機能を実装することができ、簡単でわかりやすくカスタマイズ可能な検索を実現できます。世界中で数百万人のユーザーが利用しています。「特別な設定をしなくても」多くの企業コンテンツをインデックスに登録する仕組みが整っており、Google システムと同等の関連性と信頼性を備え、かつ同様に使いやすいシステムを会社のイントラネットやウェブサイトの検索エンジンとして導入することができます。

詳細については次をご覧ください:

www.google.com/enterprise/search

ナリストである Niall O'Grady 氏は語っています。「新機能の追加は高価なうえ、別のライセンスで追加のモジュールを購入する必要があり、さらに他のオートノミー モジュールと統合する必要もありました。」

解決策

QAD がコミュニケーションとコラボレーションのために Google Apps を導入し、従業員が Gmail や Google カレンダーなどのツールを使用し始めてからまもなく、従業員は Google 本来の使いやすく強力な検索機能も求めるようになりました。「従業員やお客様が「今の検索エンジンは Google やインターネットのように機能しない」と言うのです」と、QAD の IT エンジニアである Bob Ward 氏は話します。

Google の単純だが強力な検索を体験して、QAD はオートノミー システムを Google 検索アプライアンス (GSA) に置き換えることを検討し始めました。「GSA は、従来の企業システムに接続することができ、高度なセキュリティと複数の言語サポート、すなわちビジネスにとって重要なすべての優先事項を提供することができました」と Lawson 氏は語っています。

同社は Google パートナーである Perficient と連携して、QAD のイントラネット、インターネット、お客様のエクストラネットといった複数のサイトにわたって GSA を実装しました。「QAD には複雑な情報環境が存在していましたが、Google 検索アプライアンスによって、情報を求めるユーザーと IT 部門の両方に対してその環境を単純化することができると考えました」と、Perficient の Google 実務マネージャーである Chad Johnson 氏は語っています。

Perficient による概念実証で、GSA が高い関連性を実現しながら、QAD のすべての複雑なレポジトリを複数の言語で検索可能であることが証明されました。これらすべてが、Google ユーザーが期待する簡素さと使い慣れたインターフェースで実現されます。

生産性とお客様の満足度を高めるために、1 つの検索ボックスから関連性の高い結果を取得することが主な目標でした。同時に、QAD は製造プロセスや製品設計などの機密情報を保護する必要があるため、セキュリティが最優先事項でした。Perficient は QAD の IT 開発チームと緊密に連携して、QAD のすべてのシステムに対してセキュリティモデルを作り上げ、複数のレポジトリを対象にシングル サインオンを採用し、その一方で、認証されたユーザーのみが指定のコンテンツにアクセスできるようにしました。さらに IT 開発チームは、利便性、セキュリティ、監査、コンプライアンスを向上させるために PistolStar の認証技術を GSA と統合しました。

利点

O'Grady 氏によると、GSA は容易に実装でき、メンテナンスも簡単です。具体的には、設定とインデックス管理のための「ワンストップ」管理インターフェースが備わっているためです。「オートノミーにはコンソールが 1 つといった概念はありません」と O'Grady 氏は言います。「GSA の管理インターフェースなら、検索に関する詳細の設定と管理がとても容易です。」

そして、豊富な知識を持つ Google と Perficient が顧客のニーズに適切に対応してくれたことも、ユニバーサル検索ソリューションの実装と管理において大きな利点であると付け加えています。ビジネスの観点で言えば、GSA にはビジネス ユーザーが必要な情報を見つけるのに役立つオートコンプリートなどの機能がありますが、オートノミーの場合、この機能を利用するには追加のモジュールとライセンスのインストールが必要でした。Google の場合、統合された拡張機能を追加料金なしで継続的に利用できます。

グローバル組織では、情報を見つけられることは非常に重要です。QAD では、検索関連費用が削減されて検索の関連性が高まり、そして IT 部門によるサポート作業は軽減されました。カスタマー サービス担当者は、製品やサービスに関する詳細を容易に見つけることができ、お客様は、エクストラネットを検索してサポート チケットのステータスから開発ドキュメントまであらゆる情報を容易に見つけることができます。情報を見つけやすいので、報告も改善されました。

「GSA への反応は非常に良好です」と Ward 氏は語っています。「多数のレポジトリに収容された、大容量で情報が豊富な 1 つのコンテンツ ライブラリを検索することができるのです。」「Google 検索の方がはるかに優れている」、「驚くほどのスピードである」といったコメントが寄せられています。」

GSA を使用して、QAD では、内部ユーザーも外部のユーザーも実質的に QAD のすべてのレポジトリにわたって、投稿者の名前といった詳細な属性を検索できるようになりました。ユーザーからは、非常に関連性の高い結果が得られるとの報告があります。また、承認されたユーザーだけが製品設計などの機密情報にアクセスできるようにするうえで、堅牢なセキュリティ モデルが役立っています。「多くの異なるタイプの製造会社をサポートしているので、コンテンツは個別のお客様をそれぞれターゲットにする必要があります」と Lawson 氏は語っています。「GSA を使用して、コンテンツによって従業員とお客様のコミュニティを結びつけ、結束力を生み出しています。これにより、QAD はさらにまとまりのあるグローバルな会社となりました。」

