

## QAD는 Google Search Appliance를 사용한 범용 검색을 구현하여 전 세계 고객 기반 서비스를 개선했습니다.



### 한 눈에 보기

#### 수행하고자 했던 작업

- 여러 저장소에서 안전한 범용 검색 제공
- 직원, 고객 및 대중의 정보 요청 지원
- IT 노력을 간소화하고 검색 관련 비용 절감
- 관련성 개선을 통한 고객 지원 개선

#### 수행한 작업

- Google 및 Perficent와 작업하여 모든 콘텐츠 저장소 및 소스에서 범용 검색을 위한 Google Search Appliance 구현

#### 수행 성과

- 올바른 콘텐츠를 사용하여 고객과 직원을 연결하는 엔터프라이즈 검색 제공
- 민감한 제조 정보를 안전하게 유지
- 모든 콘텐츠 소스에서 세분화된 수준까지 검색 관련성을 개선
- 직원 및 고객 만족도 향상

### 비즈니스

QAD는 1979년에 제조회사용 소프트웨어를 독점적으로 개발한다는 단일 비전을 가지고 창립되었습니다. 오늘날 93개국 5,500개가 넘는 제조사가 자동차 제품, 소비자 패키지 물품, 음식 및 음료, 최첨단 산업 제품 및 생명 과학 업계를 위해 설계된 QAD의 공급망 공동작업 제품을 사용합니다. QAD는 캘리포니아 산타 바바라에 본사를 두고 있으며 남아프리카공화국, 폴란드, 태국 등 전 세계 30개 지역에서 1,300명의 직원을 고용하고 있습니다.

### 도전 과제

많은 회사들이 세계적 제조 중심 및 다국적 지원을 위해 QAD를 선택합니다. 회사 매출의 절반 이상은 미국 외부에서 발생합니다. “우리는 27개 언어로 수천 개의 제조사에 제공하는 지원 품질에 자부심을 느끼고 있습니다.”라고 Scott Lawson(QAD의 IT 설계 부문 이사)은 설명합니다. “복잡성에 더하여 우리는 국가에 따라 다양한 규칙, 산업 규제 및 제조 스타일을 지원하기 위해 빌딩 블록에 설치되는 50개가 넘는 제품 모듈을 제공합니다.”

경쟁력 강화를 위해 QAD는 고객 서비스 담당자 및 조직 내 다른 직원들이 복잡하고 자세한 제품 정보에 쉽게 액세스할 수 있도록 해야 합니다. 고객 역시 정보에 쉽게 액세스할 수 있어야 합니다. QAD는 백서, 데이터 시트, 지원 티켓 상태 및 기술 업데이트 같은 정보를 찾는 제조업체 고객을 위해 안전한 엑스트라넷을 제공합니다. 또한 QAD의 공식 웹사이트도 온라인 지원 센터뿐 아니라 사례 연구에서 제품 시연 동영상에 이르는 모든 정보를 제공합니다.

“GSA에 대한 반응은 정말 좋았습니다. 많은 다른 저장소에 보관된 방대한 양의 풍부한 콘텐츠 라이브러리에서 검색할 수 있습니다. 'Google 검색이 훨씬 낫습니다.' '속도가 놀랍습니다.' 같은 코멘트를 받습니다.”

—Bob Ward(IT 엔지니어)

이전에는 내부 또는 외부 사용자가 올바른 제품 및 서비스 정보를 찾는 것은 어려운 일이었습니다. QAD의 데이터는 Lotus Notes, 엔터프라이즈 콘텐츠 관리 및 공동작업 시스템, 지식 기반, 파일 공유, QAD의 자체 고객 서비스 및 지원 시스템, 다양한 웹사이트 등 다양한 저장소에 저장되어 있습니다. 마찬가지로 QAD 콘텐츠도 유기적으로 성장하여 정렬 및 인덱싱 문제가 발생했습니다.

QAD는 인트라넷 및 인터넷에 Autonomy 검색 시스템을 사용하고 있었지만 유용성 및 검색 관련성에 대한 사용자의 기대를 충족하지 못하고 있었습니다. 게다가 Autonomy는 시간이 많이 걸리고 IT에서 관리하기에 비용이 많이 들었습니다. “Autonomy는 저장소 검색에는 어느 정도 성공적이었지만 움직이는 부분이 많고 라이선스가 복잡하여 비용이 비쌌습니다.”라고 Niall O’ Grady(QAD의 IT 프로그래머 겸 분석가)는 말합니다. “새로운 기능을 추가하면 비용이 많이 들 뿐 아니라 다른 라이선스가 있는 추가 모듈을 구입하고 그 모듈을 다시 다른 Autonomy 모듈과 통합해야 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 맞춤형 설정을 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](http://www.google.com/enterprise/search)  
를 참조하세요.

---

## 솔루션

QAD가 커뮤니케이션 및 공동작업에 Google Apps를 채택하고 직원들이 Gmail 및 Google 캘린더 같은 도구로 작업하기 시작한 직후 직원들은 Google의 특징인 사용 편의성과 검색 기능도 요구하기 시작했습니다. "직원들과 고객들은 '우리 검색 엔진이 Google처럼 작동하거나 인터넷처럼 작동하지 않습니다.'라고 말하곤 했습니다."라고 Bob Ward(QAD의 IT 엔지니어)는 말합니다.

Google의 간단하면서도 강력한 검색 기능을 경험한 QAD는 Autonomy 시스템을 Google Search Appliance(GSA)로 대체하는 것을 고려하게 되었습니다. GSA는 이전 엔터프라이즈 시스템에 연결되었고 우리 비즈니스의 중요한 우선순위의 고급 보안 및 다중 언어 지원을 제공할 수 있었습니다."라고 Lawson은 말합니다.

회사는 Google 파트너인 Perficient와 작업하여 QAD의 인트라넷, 인터넷 및 고객 엑스트라넷 사이트에서 GSA를 구현했습니다. "우리는 QAD가 복잡한 정보 환경을 가지고 있고 Google Search Appliance가 정보 검색 및 IT 측면 모두에서 이를 단순화할 수 있다는 것을 알았습니다."라고 Chad Johnson(Perficient의 Google 실무 관리자)은 말합니다.

Perficient에서 제공한 POC는 GSA가 QAD의 모든 복잡한 저장소에서 다중 언어로 관련성이 높은 검색을 가능하게 했으며 Google 사용자가 기대하는 단순함과 친숙한 인터페이스를 제공했다는 것을 증명했습니다.

하나의 검색창에서 관련성 있는 결과를 얻는 것은 생산성 및 고객 만족도를 높이기 위한 주요 목표였습니다. 동시에 QAD는 제조 공정 및 제품 설계 같은 민감한 정보를 보호해야 하기 때문에 보안이 가장 중요했습니다. Perficient는 QAD의 IT 개발 팀과 긴밀하게 작업하면서 지정된 콘텐츠에 인증된 사용자만 액세스할 수 있도록 보장하는 동시에 여러 저장소에서 편리하게 싱글 사인온 기능을 사용할 수 있도록 QAD 시스템 전반에 대해 보안 모델을 수립했습니다. 팀은 유용성, 보안, 감사 및 규정 준수 향상을 위해 PistolStar의 인증 기술을 GSA 와 통합했습니다.

## 장점

O'Grady에 따르면 GSA는 구현이 단순했고, 특히 구성 및 인덱스 컨트롤을 위한 '원스톱' 관리 인터페이스를 제공하므로 유지관리가 쉬웠습니다. "Autonomy에는 단일 콘솔 같은 개념이 없습니다."라고 O'Grady는 말합니다. "GSA의 관리 인터페이스는 검색 관련 세부 사항을 더 쉽게 구성하고 관리할 수 있게 해 줍니다."

그는 Google과 Perficient가 매우 방대한 지식 기반을 보유하고 있고 고객의 요구에 잘 부응하는데, 이 점이 범용 검색 솔루션을 구현할 때의 큰 장점이라고 덧붙입니다. 비즈니스 관점에서 GSA는 자동 완성 같은 기능을 제공하여 비즈니스 사용자가 자신이 필요한 것을 찾도록 돕는데, Autonomy에서 이 기능을 사용하려면 추가 모듈을 설치하고 라이선스를 따로 받아야 합니다. Google의 지속적이고 통합된 개선 기능을 추가 비용 없이 사용할 수 있습니다.

QAD의 경우 검색 관련 비용은 낮아지고 검색 관련성은 높아짐으로써 정보 검색 능력에 크게 의존하는 글로벌 조직을 지원하는 IT 업무가 감소하게 되었습니다. 고객 서비스 담당자는 제품 및 서비스에 대한 세부 정보를 쉽게 찾을 수 있고 고객은 상태 지원 티켓부터 개발 문서에 이르는 모든 정보를 엑스트라넷에서 쉽게 검색할 수 있습니다. 정보 검색이 쉬워짐에 따라 보고 기능도 향상되었습니다.

"GSA에 대한 반응은 정말 좋았습니다."라고 Ward는 말합니다. "많은 다른 저장소에 보관된 방대한 양의 풍부한 콘텐츠 라이브러리에서 검색할 수 있습니다. 'Google 검색이 훨씬 낫습니다.', '속도가 놀랍습니다.' 같은 코멘트를 받습니다."

QAD는 GSA를 사용하여 내부 및 외부 사용자가 거의 모든 QAD의 저장소에서 작가 이름 정도로 세분화된 속성을 검색할 수 있게 했습니다. 사용자는 그 결과가 관련성이 매우 크다고 보고합니다. 강력한 보안 모듈은 인증된 사용자만 제품 설계 및 기타 민감한 정보에 액세스할 수 있도록 보장해 줍니다. "정말 많은 다양한 유형의 제조업체를 지원하고 있기 때문에 우리 콘텐츠는 각 개별 고객에 맞게 작성되어야 합니다."라고 Lawson은 말합니다. "우리는 GSA를 사용함으로써 직원 및 고객 커뮤니티를 콘텐츠와 함께 응집력 있는 경험으로 연결하고 있습니다. 이는 QAD를 더욱 통합된 글로벌 기업으로 만들어 주었습니다."

