

## QAD 採用 Google Search Appliance 執行全域搜尋，為全球客戶提供更好的服務



### 概覽

#### 客戶期許

- 提供安全的全域搜尋，讓使用者可以搜尋多個存放區
- 支援員工、客戶和大眾的資訊需求
- 精簡 IT 工作，減少搜尋的相關成本
- 藉由改善關聯性，加強客戶支援

#### 採用策略

- 與 Google 和 Perficent 合作部署 Google Search Appliance，讓使用者可以在多個內容存放區和多種來源之間進行搜尋

#### 實際成果

- 提供企業搜尋，讓客戶和員工都能連結至正確的內容
- 確保機密的製程資料安全無虞
- 提升所有內容來源的搜尋關聯性，使其達到最細微的程度
- 提升員工和客戶的滿意度

### 企業簡介

QAD 創立於 1979 年，其創立宗旨只專注於一個目標：開發製造廠商專用的軟體。現今全球 93 個國家/地區中，超過 5,500 家製造廠商使用該公司的供應鏈協同合作產品，運用領域遍及汽車、消費性包裝商品、餐飲、高科技、工業產品和生命科學等產業。QAD 雇用超過 1,300 名員工，營運據點遍佈全球 30 個國家/地區，其企業辦公室位於加州的聖塔芭芭拉，除此之外，從南非、波蘭到泰國都有該公司的足跡

### 挑戰

由於 QAD 專注於服務全球的製造廠商並提供多國支援，許多公司因此選擇 QAD。該公司超過一半的營收來自美國以外的地區。QAD 的 IT 架構總監 Scott Lawson 解釋：「我們為數千家製造廠商提供 27 國語言的優質支援服務，對此我們深感自豪。除此之外，我們也提供超過 50 種不同的產品模組，可安裝於建築工地，以支援不同規則、產業規定和不同國家/地區的製造方式。」

身為具有競爭優勢的業界佼佼者，QAD 必須讓客戶服務代表和機構內其他人員可以輕鬆存取複雜且詳盡的產品資訊。客戶也需要輕鬆存取資訊的方法。QAD 提供安全的內部網路，方便製造廠商客戶尋找白皮書、資料表、支援票證狀態和技術更新等資訊。此外，QAD 的公用網站也提供所有相關資訊，從案例研究、產品示範影片到線上支援中心一應俱全。

「使用者對 GSA 的迴響相當熱烈。現在我們可以在許多不同的存放區中，搜尋大量且豐富的內容庫。我們獲得的評價不斐，例如『Google 搜尋好太多了』和『這速度真是令人印象深刻』。」 — IT 工程師 Bob Ward

過去無論是內部或外部的使用者，想找到正確的產品和服務資訊，都是一大挑戰。QAD 的資料儲存於許多不同的存放區，包含企業內容管理和協同合作系統 Lotus Notes、知識庫、檔案共用系統、QAD 的專屬客戶服務與支援系統，以及一系列網站。同樣地，QAD 的內容已經相當龐雜，對齊與建立索引時將會困難重重。

QAD 過去的內部網路和網際網路皆使用 Autonomy 搜尋系統，但在可用性和搜尋關聯性等方面並未符合使用者的期待。更令人苦惱的是，IT 維護 Autonomy 時不僅曠日廢時，其花費更是驚人。QAD 的 IT 程式設計師/分析師 Niall O' Grady 表示：「就搜尋多個存放區這點來看，Autonomy 還算小有成就，但由於系統具備許多移動零件和複雜的授權，導致開銷龐大。新增功能的費用昂貴，而且需要購買額外的模組和另一套授權，接著還必須和其他 Autonomy 模組整合。」

### 解決方案

採用 Google App 進行通訊和協同合作，而員工也開始使用 Gmail 和 Google 日曆等工具後不久，QAD 就開始向 Google 詢問使用簡單且功效強大的搜尋功能。QAD 的 IT 工程師 Bob Ward 表示：「員工和客戶紛紛告訴我們：『我們的搜尋引擎一點也不像 Google 或網際網路』。」

有鑑於 Google 簡單卻強大的搜尋功能，QAD 遂而考慮使用 Google Search Appliance (GSA) 取代 Autonomy 系統。Lawson 表示：「GSA 能夠與舊版的企業系統連結，也能提供進階的安全性和多國語言支援，這些都是公司優先考量的重點。」

---

## 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)

---

QAD 與 Google 的合作夥伴 Perficient 合作，為公司的內部網路、網際網路和客戶的外部網站部署 GSA。在 Google 負責 Perficient 業務的實務經理 Chad Johnson 表示：「我們發現，QAD 擁有複雜的資訊環境，而 Google Search Appliance Google 正好可以加以簡化，無論對尋找資訊的人或 IT 都有好處。」

Perficient 所提供的 POC 證實，GSA 能夠使用多種語言，在 QAD 的所有複雜存放區上進行搜尋，並產生關聯性極高的結果，而且 GSA 還是 Google 使用者所熟悉的簡約平台。

主要的目標是要透過單一搜尋方塊取得關聯性高的結果，以提升生產力和客戶滿意度。同時，安全性也至關重要，因為 QAD 必須保護製程和產品設計等機密資訊。Perficient 和 QAD 的 IT 開發小組密切合作，為 QAD 的所有系統建立一套安全性模式，標榜採取單一登入即可方便搜尋多個存放區，同時確保只有通過驗證的使用者才能存取特定內容。該小組將 PistolStar 的驗證技術與 GSA 整合，以提升可用性、安全性、稽核機制和法規遵循。

### 效益

O'Grady 指出，GSA 的設定和索引控制項主要採用「一站式」管理介面，因此容易部署，維護也相當簡單。O'Grady 說道：「Autonomy 沒有使用單一主控台這種概念。GSA 的管理介面讓搜尋相關的細節設定和管理變得容易許多。」

他補充說明，Google 和 Perficient 都非常瞭解客戶需求，也能對客戶需求有所回應，而這正是部署和管理全域搜尋解決方案時的一大益處。從商業的角度來看，GSA 可提供「自動完成」這類功能，協助商務使用者找到他們需要的資訊；如果使用 Autonomy 的話，則必須安裝額外模組並取得授權，才能取得這項功能。Google 也會持續提供整合式的增強功能，而且不會另外索費。

對 QAD 而言，搜尋相關的成本降低，搜尋關聯性提高，而且 IT 不必多加費心，為極度仰賴 IT 能力尋找資訊的全球性機構提供支援。客戶服務代表可以輕鬆找到產品和服務的相關詳細資料，客戶則可以輕鬆搜尋外部網路，找到狀態支援票證和開發文件等所有資訊。由於更容易取得資訊，因此回報的狀況也有所改善。

Ward 表示：「使用者對 GSA 的迴響相當熱烈。現在我們可以在許多不同的存放區中，搜尋大量且豐富的內容庫。我們獲得的評價不斐，例如『Google 搜尋好太多了』和『這速度真是令人印象深刻』。」

透過 GSA，QAD 的內部與外部使用者已經可以在幾乎所有 QAD 的存放區中，搜尋作者名稱這類細微的屬性。使用者回報，搜尋結果的關聯性極高。同時，強大的安全性模式則協助確保，只有取得授權的使用者可以存取產品設計和其他機密資訊。Lawson 表示：「由於我們支援許多類型的製造廠商，因此我們的內容必須針對每一家個別廠商。有了 GSA 之後，我們正在將員工社群和客戶連結在一起，讓所有人都能取得一致的內容與體驗。QAD 更因此朝成為全球整合公司這個目標邁出一大步。」

