

## Med Google Search Appliance kan 49.000 ansatte hos British Airways flyve gennem intranettet



### Overblik

#### Det ønskede de at opnå

- Forbedre intranetsøgning for et intranet med over 30.000 dokumenter

#### Det gjorde de

- Implementerede GSA på alle intranetsider i hele koncernen og alle afdelinger

#### Det opnåede de

- Stigning af antal brugerbedømmelser i kategorierne "Meget tilfreds" og "Tilfreds" fra 59 % til 80 %
- Kunne via brugerstudier demonstrere, at personalet kan finde relevant indhold hurtigere og nemmere

### Virksomhed

British Airways (BA) er Storbritanniens største luftfartsselskab med internationale flyvninger til over 140 destinationer, og de transporterer næsten 36 millioner passagerer over hele verden. Luftfartsselskabet har over 49.000 medarbejdere på verdensplan, hvoraf de fleste arbejder i Storbritannien, og 289 fly, som dermed er en af de største luftfartsflåder i Europa.

### Udfordring

Det er en udfordring i alle virksomheder at kommunikere effektivt med personalet, men særligt i store, globale virksomheder som BA, hvor det store antal medarbejdere kan gøre det svært at involvere sig personligt med hver enkelt. Derfor er værktøjer som intranettet afgørende for hurtig distribution af oplysninger til personalet, ligesom det er et sikkert arkiv til viden for HR-afdelingen og virksomheden.

BA har haft et intranet i ti år og bruger det primært til at dele oplysninger med medarbejderne som en del af deres medarbejderselvbetjeningsinitiativ, (employee self-service initiative, ESS). På verdensplan har 98 % af personalet adgang til BA's intranet med oplysninger som f.eks. kursusmanualer, ansættelsesvejledninger, koncerndata, bookingformularer, udbetalingsbilag, HR-manualer, BA-nyheder, interne notater, videoer og spørgeskemaer.

*Mange af medarbejderne hos British Airways arbejder i vagter og har ikke et kontor, så de skal bruge en onlineløsning, der er nem at søge i, når de skal finde vigtige dokumenter hurtigt og nemt.*

På baggrund af regelmæssige medarbejderspørgeskemaer og brugerfeedback blev det efterhånden tydeligt for luftfartsselskabet, at intranettet måtte opdateres, hvis de skulle klare den voksende mængde oplysninger (over 30.000 sider). Endnu vigtigere så viste spørgeskemaerne, at nogle ikke brugte intranettet, fordi de ikke kunne finde de oplysninger, de ledte efter.

Aktuelt er der 6,5 millioner sidevisninger pr. måned med 3.000 medarbejdersøgninger hver dag. Det hyppigste spørgsmål, medarbejderne stillede om deres intranet, var: "hvordan/hvor finder jeg XX?" Resultatet var, at de spildte tid, fordi de ikke søgte effektivt.

Fordi internettet derhjemme ligner intranettet på arbejdet, er det med til at sidestille målene for medarbejdernes brug af selvbetjening og kundemål.

### Løsning

Med opbakning fra styregruppen for ESS-initiativet udsendte virksomheden en licitation på en ny søgeplatform til koncernen.

BA valgte at se nærmere på tre leverandørers tilbud. Luftfartsselskabet overvejede at implementere en open source-løsning, men udelukkede dette tidligt i forløbet, da det ikke blev fundet relevant for virksomhedens behov. I stedet blev

---

## Om Google Search Appliance

Med Google Search Appliance (GSA) kan din virksomhed bruge samme søgeoplevelse, som millioner af internetbrugere kender i forvejen, med specifikke forbedringer og tilpasningsmuligheder til virksomheden, som gør det nemmere og mere intuitivt at søge. GSA er klar til at indekserer det meste af virksomhedens indhold "direkte fra boksen" og gør derfor søgemaskinen på din virksomheds intranet eller website til et system, der er ligeså relevant og pålideligt som Googles – og ligeså nemt at bruge.

Få flere oplysninger ved at besøge:

[www.google.com/intl/en\\_uk/enterprise/search](http://www.google.com/intl/en_uk/enterprise/search)

---

markedslederen inden for søgeteknologi, Google, valgt til at levere to af deres Google Search Appliance-søgemaskiner (GSA) for at forbedre koncernsøgningen på virksomhedens intranet.

BA blev imponerede over Googles forslag og teknologiens effektivitet i de gennemførte tests. Virksomheden gik faktisk så langt som at gennemføre en brugergruppetest med den eksisterende struktur på superbrugere af intranettet. Den overvældende feedback var, at Google var bedst både til at finde indhold og til at præsentere resultaterne for brugeren.

Medvirkende årsag var, at Google præsenterede i deres virksomhedsøgeværktøj i et format, der lignede Googles søgemaskine på internettet, så brugerne får en velkendt søgeoplevelse. "Googles brand er meget vigtig for slutbrugere for at øge brugeradoptionsraten og opnå indledende accept", siger Huish. Googles løsning var også enestående god værdi for pengene.

Samlet set blev Google valgt af følgende årsager:

- Integration
- Brugbarhed
- Brugerfeedback og egnethed

Implementeringen tog tre måneder i alt. Google Search Appliance er bare en kasse, så det er nemt at installere løsningen med brug af et minimum af udviklertimer.

### Fordele

Især er funktionen Google KeyMatch særligt nyttig, når en medarbejder ikke ved, hvad han eller hun søger efter, og organisk søgning giver ikke de resultater, som brugerne søger. I forbindelse med kurser kan kabinepersonale f.eks. lære om sikkerhedsudstyr og procedurer (også kaldet SEP). "Safety equipment and Procedures" og "SEP" er meget hyppigt brugte søgeudtryk, som 14.000 personer søger efter hvert år for at finde relevante kursusmaterialer.

I en organisk søgning kunne SEP dog også forveksles med en forkortelse for "september", hvilket ville give irrelevante resultater. Sådanne søgefunktioner ville føre til frustration blandt brugerne, men med Googles søgemaskineteknologi kunne BA vælge et relevant søgeord og på intelligent måde konfigurere det på bare fem minutter, så det blev knyttet til det rigtige ord eller udtryk, så der blev leveret korrekte og relevante søgeresultater hver gang.

En anden almindelig søgning på intranettet er "directors of company", men BA kalder deres direktører for deres "leadership team". Selv om nogle medarbejdere muligvis ikke ved det, kan BA programmere GSA til at sammenkæde disse ord og dermed reducere antallet af frustrerede brugere, da de ikke går glip af de rigtige oplysninger, selv om de bruger et forkert søgeudtryk. Indtil nu er der oprettet 200 KeyMatches for udtryk af denne type.

Kvaliteten af oplysningerne på intranettet er meget vigtig i et driftsmiljø. Ved at bruge den indbyggede rapporteringsfunktion til at gennemgå de 100 hyppigste søgninger hver måned har man kunne udpege uddateret eller duplikeret materiale og dermed finjustere søgninger, så indholdet på internettet kan gøres bedre.

Helt grundlæggende har Google givet personalet bedre adgang til oplysninger og brugervenlighed ved søgning efter dokumenter. Det ligger naturligt i den branche, som BA opererer i, at mange af medarbejderne arbejder i skiftehold og ikke har et kontor, så de skal bruge en onlineløsning, der er nem at søge i, når de skal finde vigtige dokumenter hurtigt og nemt.

Medarbejderselvbetjeningsprogrammet har et budget på på 55 millioner GBP, og GSA er en enkelt lille komponent, der skal gøre ESS nemmere at bruge.

