

Verdensbanken får et mere brugervenligt intranet og reducerer samtidig vedligeholdelsesomkostningerne til deres søgeløsning til en femtedel med Google Search Appliance



THE WORLD BANK

Overblik

Det ville de opnå

- Forbedre søgefunktionaliteten på et intranet med hundredvis af indholdskilder
- Forbedre den overordnede relevans og søgegrænsefladen
- Sænke de samlede driftsomkostninger ved at reducere vedligeholdelsen af søgeløsningen

Det gjorde de

- Integrerede GSA med datalagrene for deres intranet og med brugergrænsefladen

Det opnåede de

- Skabte mere relevante søgeresultater
- Leverede support på flere sprog
- Reducerede vedligeholdelsesomkostningerne til en femtedel

Organisation

World Bank Group er en af verdens største kilder til finansiel hjælp til udviklingslande. Det 8.000 ansatte i Washington, D.C. og 2.000 eksternt ansatte arbejder på at højne levestandarden i fattige lande overalt i verden via teknisk assistance og et bredspektret udvalg af låne- og legatprogrammer. I deres vigtige udviklingsarbejde skaber Verdensbanken en stor mængde forskning og data, der i meget stort omfang bruges af organisationer verden over, heriblandt universiteter, offentlige myndigheder, NGO'er og den private sektor.

Udfordring

Verdensbankens globale format afspejles i det intranet, der indeholder hundredvis af websites med over 200.000 filer på 445 servere, som alle vedligeholdes af ca. 400 interne indholdsudbydere fra hele verden. Alle 10.000 medarbejdere i Verdensbanken har adgang via en intranetstartside, der giver et omfattende billede af organisationens onlineresourcer og samler intern og eksternt kommunikation for hele organisationen.

Verdensbankens intranet indeholder dokumenter i alle standard virksomhedsapplikationer og i ethvert format lige fra HTML til PDF. Lånemedarbejdere og specialister i økonomisk udvikling, tekniske eksperter og eksternt personale bruger alle Verdensbankens intranet til at finde vej i myriader af projektdokumenter, casestudier, sundheds- og miljørapporter samt komplicerede finansielle data.

"Vores medarbejdere behøver ikke at vælge mellem en masse ufuldstændige eller uforståelige søgelagre. Nu kan de søge på hele intranettet eller begrænse deres søgning til en bestemt sektion."

– Maria Dolores Arribas-Banos, Intranet Project Team Leader og Information Management Officer

Med et tidligere søgeværktøj foretog brugerne af Verdensbankens intranet ca. 1.500 søgeforespørgsler pr. dag, men ifølge vores brugerundersøgelser var de ikke tilfredse med resultaterne. Den tidligere søgeapplikation gjorde det svært at få adgang til alle websites på hele netværket eller få brugbare resultater for miljøvurderingspolitik, detaljer om uddannelsesprojekter eller fattigdomsstatistikker. "Før var man stort set nødt til at gå til hvert enkelt datalager, hvis man ville finde noget", siger Maria Dolores Arribas-Banos, der er Intranet Project Team Leader og Information Management Officer.

"Udover at vores brugere skulle leve med et dårligt søgeværktøj kunne de heller ikke gennemføre deres e-handel på effektiv måde", siger hun. "Når man dertil lægger omkostningerne til den overordnede vedligeholdelse af websitet og det faktum, at mængden af oplysninger på Verdensbankens website fordobles hvert år, stod vi over for en kæmpe udfordring."

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 indekser 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 på:

www.google.com/enterprise/search

Løsning

Da teamet skulle finde en ny løsning, tilmeldte de sig en test af Google Search Appliance (GSA). Den indledende opsætning tog under en time, og selv indekseringen af et lille uddrag på fem intranetsider viste, hvor meget indhold Google Search Appliance giver adgang til, sagde Maria Dolores Arribas-Banos. "En stor del af vores website var ikke blevet opdateret længe. Det blev meget tydeligt, hvor stort behov der var for en oprydning".

I løbet af den månedlange prøveperiode udforskede Verdensbankens webteam GSA-funktioner som f.eks. tilpasning af brugergrænsefladen, så brugerne får vist søgeresultater på en måde, der passer til intranettets øvrige udseende. Bag denne integrerede brugergrænseflade ligger en søgemaskine, der integreres fuldstændigt med det eksisterende netværk. "Vores medarbejdere behøver ikke at vælge mellem en masse ufuldstændige eller uforståelige søgelagre. Nu kan de søge på hele intranettet eller begrænse deres søgning til en bestemt sektion," siger Maria Dolores Arribas-Banos.

Eftersom Verdensbankens materialer ofte findes på mange sprog, er det en stor fordel, at Google nemt kan håndtere indholdssøgninger og angive, hvilket indhold der er tilgængeligt på hvilke sprog. Brugere kan også skifte frem og tilbage gennem versioner på forskellige sprog, og det gør søgeresultaterne og intranettet mere relevant og produktivt.

Da brugerne allerede kendte og var glade for Google, var det en helt problemfri operation at implementere GSA i hele organisationen. Via et antal e-mailunderretninger til hele organisationen blev personalet informeret om skiftet til GSA, og webteamet tilbød nogle få demonstrationer. Det var ikke nødvendigt at gennemføre nogen form for formel oplæring.

Fordele

Google Search Appliance har vist sig at være en omkostningseffektiv søgeløsning for Verdensbanken, siger Maria Dolores Arribas-Banos: "Det tager ingen tid at konfigurere og kræver ingen udviklerressourcer." Udover at bruge mindre tid på administration af søgeløsningen kan Verdensbanken også glæde sig over at bruge færre penge. Hun vurderer, at GSA kommer til at koste Verdensbanken mindre end en femtedel af, hvad det tidligere søgeværktøj ville have kostet alene i vedligeholdelse.

Efterhånden som antallet af dokumenter på netværket fortsætter med at stige hastigt, kan Google Search Appliance nemt håndtere det dobbelte antal brugerforespørgsler pr. måned i forhold til det gamle system. Webteamet kan fokusere på andre initiativer i stedet for at skulle løse problemer med søgeløsningen, siger Maria Dolores Arribas-Banos. "Søgefunktionen var en kæmpe gevinst. Brugere har faktisk kontaktet os for at fortælle, hvor godt det virker, og det har været en behagelig overraskelse."

