

Dank der Google Search Appliance bewegen sich 49.000 Mitarbeiter von British Airways mühelos im Intranet



Auf einen Blick

Das Ziel

- Die Suchfunktion für ein Intranet mit 30.000 Dokumenten verbessern

Die Maßnahmen

- Implementierung der GSA für alle Intranetseiten des Unternehmens und der Abteilungen

Das Ergebnis

- Statt zuvor 59 % sind nun 80 % der Nutzer "zufrieden" bis "sehr zufrieden"
- Nutzerstudien belegen, dass die Mitarbeiter die richtigen Inhalte jetzt schneller und leichter finden

Das Unternehmen

British Airways (BA), die größte internationale Linienfluggesellschaft Großbritanniens, fliegt weltweit knapp 36 Millionen Passagiere an über 140 Ziele. Die Fluggesellschaft besitzt mit 289 Flugzeugen eine der größten Flotten Europas und beschäftigt mehr als 49.000 Mitarbeiter auf der ganzen Welt, von denen die meisten im Vereinigten Königreich leben.

Die Herausforderung

Effiziente Kommunikation mit Mitarbeitern ist in jedem Unternehmen eine Herausforderung. Insbesondere bei großen internationalen Konzernen wie der BA erschwert es jedoch allein schon die Menge an Menschen, jedem auf einer persönlichen Ebene zu begegnen. Deshalb sind Hilfsmittel wie Intranets unerlässlich, um Informationen schnell an die Mitarbeiter weiterzuleiten und ein sicheres Archiv für Personalwesen und Unternehmenswissen zu pflegen.

Bei BA gibt es seit zehn Jahren ein Intranet, das vor allem zum Austausch von Daten zwischen Mitarbeitern genutzt wird und als Teil der Initiative "Employee Self-Service" ("Selbsthilfe für Mitarbeiter") eingeführt wurde. 98 % der Mitarbeiter rund um den Globus greifen für Informationen wie Schulungshandbücher, Stellenbeschreibungen, Unternehmensdaten, Buchungsformulare, Gehaltsabrechnungen, Personalhandbücher, BA-Neuigkeiten, interne Kommunikationsdokumente, Videos und Umfragen auf das BA-Intranet zu.

Viele British Airways-Mitarbeiter arbeiten im Schichtdienst und nicht in einem Büro. Daher brauchen sie eine einfache, webbasierte Lösung, um wichtige Dokumente schnell und unkompliziert finden zu können.

Regelmäßige Mitarbeiterumfragen und das Feedback der Nutzer machten bald klar, dass die Airline ihr Intranet überarbeiten musste, um die Kontrolle über die wachsende Informationsmenge von über 30.000 Seiten zu behalten. Allerdings ergaben die Umfragen auch, dass manche das Intranet nicht nutzten, weil sie die gesuchten Informationen dort nicht finden konnten.

Aktuell gibt es jeden Monat 6,5 Millionen Seitenaufrufe, darunter täglich 3.000 Suchanfragen von Mitarbeitern. Die größte Frage, die die Mitarbeiter zum Intranet hatten, war jedoch stets: "Wie/wo finde ich xyz?" Folglich verschwendeten sie ihre Zeit mit ineffektivem Suchen.

Würde die Suche im Intranet auf Arbeit aber genauso funktionieren wie die Suche im Internet zu Hause, könnten Mitarbeiter- und Kundenziele gleichermaßen erreicht werden.

Die Lösung

Unterstützt von den Leitern der ESS-Initiative erstellte das Unternehmen eine Ausschreibung für eine neue Suchplattform.

BA wählte drei Anbieter aus, deren Angebote man sich genauer ansehen wollte. Zunächst wurde eine Open-Source-Lösung in Betracht gezogen, aber frühzeitig wieder verworfen, weil sie die Anforderungen des Unternehmens nicht erfüllte. Stattdessen wurde Google als führender Anbieter im Bereich Suchtechnologie

Über die Google Search Appliance

Mit der Google Search Appliance (GSA) holen Sie die von Millionen weltweit genutzte Suche zu sich ins Haus – mit speziellen, auf Unternehmen ausgerichteten Komponenten, die das Suchen einfacher, intuitiver und individueller machen. Die meisten Unternehmensinhalte indexiert die GSA automatisch, sodass Ihre Intranet- oder Website-Suchmaschine so treffsicher, zuverlässig und nutzerfreundlich wie die Google-Suchmaschine wird.

Weitere Informationen finden Sie unter:
www.google.com/intl/de/enterprise/search/

ausgewählt und zwei Google Search Appliances (GSA) bestellt, die die Unternehmenssuche im Intranet verbessern sollten.

British Airways war vom Angebot und der Leistung der Google-Technologie in den Tests beeindruckt. Aufbauend auf die bestehende Struktur wurde sogar ein Nutzergruppentest mit beliebten Intranetinhalten durchgeführt. Das Feedback war eindeutig: Google konnte relevante Inhalte am besten finden und den Nutzern präsentieren.

Hilfreich war dabei, dass das Ausgabeformat der Unternehmenssuche dem der Websuche ähnelt – die Nutzer sind also bereits damit vertraut. "Die Marke Google war wichtig für die Motivation und Akzeptanz bei den Endnutzern", stimmt Huish zu. Daneben war die Google-Lösung auch preislich attraktiv.

Im Ganzen überzeugte Google durch folgende Argumente:

- Integration
- Benutzerfreundlichkeit
- Feedback der Nutzer und Tauglichkeit

Die Implementierung dauerte insgesamt drei Monate. Da die Google Search Appliance im Wesentlichen eine Box ist, ist sie sehr einfach und mit minimalem Entwicklungsaufwand zu installieren.

Die Vorteile

Insbesondere die Google KeyMatch-Funktion ist nützlich, wenn Mitarbeiter nicht genau wissen, wonach sie suchen, und die organische Suche nicht die gewünschten Ergebnisse liefert. Während der Ausbildung lernt die Kabinenbesatzung zum Beispiel etwas über "Safety Equipment and Procedures" (kurz: SEP, dt. Sicherheitsausrüstung und -verfahren). Das sind häufige Suchbegriffe, die jährlich von 14.000 Mitarbeitern eingegeben werden, um die entsprechenden Schulungsunterlagen zu finden.

Aber "SEP" könnte auch als Kurzform von "September" gemeint sein und so als falsches Ergebnis in der organischen Suche auftauchen. Eben solche Umstände führten in der Vergangenheit zu Frustration. Mithilfe der Google-Suchmaschinentechnologie konnte BA jedoch einen passenden Suchbegriff festlegen und ihn binnen weniger Minuten konfigurieren, um eine Verknüpfung mit dem richtigen Wort oder der richtigen Wortgruppe herzustellen – so führt jede Suche zum Treffer.

Ein anderer häufig eingegebener Suchbegriff ist "Geschäftsführer". British Airways verwendet jedoch die Bezeichnung "Führungsteam". Da einige Mitarbeiter das eventuell nicht wissen, kann BA diese Wörter in der GSA verknüpfen und somit den Nutzern zielloses Suchen ersparen. Selbst wer den falschen Suchbegriff eingibt, gelangt jetzt zu den richtigen Informationen. Bisher wurden 200 KeyMatches für solche Begriffe eingerichtet.

Die Qualität der Informationen im Intranet ist für den täglichen Betrieb von hoher Bedeutung. Durch eine Überprüfung der 100 häufigsten Suchanfragen im Monat über die eingebaute Berichterstattungsfunktionen konnten alte oder doppelt vorhandene Dokumente ausfindig gemacht und Suchvorgänge verfeinert werden, um die Qualität der Intranetinhalte weiter zu verbessern.

Dank Google können die Mitarbeiter heute besser auf Informationen zugreifen und unkompliziert Dokumente abrufen. Aufgrund des Luftfahrtbetriebs arbeiten viele BA-Mitarbeiter im Schichtdienst und nicht in einem Büro. Daher brauchen sie eine einfache, webbasierte Lösung, um wichtige Dokumente schnell und unkompliziert zu finden.

Das Programm "Employee Self-Service" hat einen Wert von rund 55 Millionen Pfund. Die GSA leistet hier ihren eigenen kleinen Beitrag für mehr Benutzerfreundlichkeit.

