

# Mehr Benutzerfreundlichkeit, 5-mal weniger Wartungskosten: Die Weltbank optimiert ihr Intranet mit der Google Search Appliance



THE WORLD BANK

## Auf einen Blick

### Das Ziel

- Die Suchfunktion in einem Intranet mit Hunderten von Inhaltsquellen verbessern
- Die allgemeine Treffsicherheit und die Suchoberfläche verbessern
- Unterhaltskosten durch weniger Wartung für die Suchlösung verringern

### Die Maßnahmen

- Integration von GSA in die Intranet-Datenquellen und -Benutzeroberfläche

### Das Ergebnis

- Ausgabe relevanterer
- SuchergebnisseSupport in mehreren
- Sprachen5-mal niedrigere Wartungskosten

## Die Organisation

Die Weltbank ist einer der größten finanziellen Unterstützer von Entwicklungsländern. 8.000 Mitarbeiter arbeiten in Washington, D.C., und 2.000 vor Ort, um den Lebensstandard in armen Ländern auf der ganzen Welt mit technischer Hilfe und einer Reihe von Kredit- und Subventionsprogrammen zu verbessern. Im Zuge dieser Entwicklungsarbeit entstehen bei der Weltbank riesige Mengen von Forschungsergebnissen und Daten, die weltweit von Organisationen wie Universitäten, Regierungsstellen, NGOs und privaten Einrichtungen genutzt werden.

## Die Herausforderung

Die globale Reichweite der Bank spiegelt sich auch in ihrem Intranet wieder: Hunderte von unabhängigen Websites mit über 200.000 Dateien werden auf 445 Servern gehostet, die wiederum von etwa 400 internen Content-Anbietern auf der ganzen Welt gepflegt werden. Alle 10.000 Bankmitarbeiter haben über eine Intranet-Homepage Zugriff, die einen Überblick über die Online-Ressourcen der Bank gibt und interne sowie externe organisationsweite Kommunikation zusammenfasst.

Das Weltbank-Intranet enthält Dokumente typischer Businessanwendungen in allen Formaten von HTML bis PDF. Mitarbeiter der Kreditabteilung und Experten für Wirtschaftsentwicklung, Techniker und Außendienstler – sie alle nutzen das Weltbank-Intranet, um unter unzähligen Projektunterlagen, Fallstudien, komplexen Finanzdaten, Gesundheits- und Umweltberichten das Gesuchte zu finden.

---

*"Unsere Mitarbeiter müssen nicht mehr aus einer Reihe unvollständiger oder unverständlicher Suchmöglichkeiten wählen. Sie können jetzt das gesamte Intranet durchsuchen oder ihre Suche auf einen bestimmten Teil eingrenzen." – Maria Dolores Arribas-Banos, Intranet Project Team Leader und Information Management Officer Mit dem früheren Suchwerkzeug führten die Worldbank-Intranetnutzer*

---

rund 1.500 Suchen pro Tag aus, den Umfragen zufolge jedoch nicht mit zufriedenstellenden Ergebnissen. Mit der vorherigen Suchanwendung war es schwierig, auf alle Websites im ganzen Netzwerk zuzugreifen, oder sinnvolle Ergebnisse für Umweltverträglichkeitsmaßnahmen, Bildungsprojekte oder Armutsstatistiken zu erhalten. "Vorher musste man praktisch jede Datenbank einzeln durchsuchen, um etwas zu finden", sagt Maria Dolores Arribas-Banos, Intranet Project Team Leader und Information Management Officer.

"Unsere Nutzer hatten es nicht nur mit einem schlechten Suchwerkzeug zu tun, sondern konnten auf diese Weise auch nicht effizient arbeiten", ergänzt sie. "Zusammen mit dem Wartungsaufwand insgesamt und der Tatsache, dass sich das Informationsvolumen auf den Websites der Weltbank jedes Jahr verdoppelt, bereitete uns das ziemliche Kopfschmerzen."

---

## 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/enterprise/search](http://www.google.com/enterprise/search)

---

## Die Lösung

Auf der Suche nach einer neuen Lösung meldete sich das Team für einen Test der Google Search Appliance (GSA) an. Die erste Einrichtung dauerte keine Stunde, und schon die Indexierung einer winzigen Probe von fünf Intranetseiten zeigte, wie viel Inhalt die Google Search Appliance zum Vorschein bringen konnte. Arribas-Banos erinnert sich: "Ein großer Teil unserer Website war schon lange nicht mehr aktualisiert worden. Die Notwendigkeit, die Inhalte aufzuräumen, wurde uns so deutlich vor Augen geführt."

Während der einmonatigen Testphase prüfte das Webteam der Weltbank die verschiedenen Funktionen der Google Search Appliance, beispielsweise die Anpassung des Designs der Benutzeroberfläche an das restliche Intranet. Unter dieser integrierten Oberfläche steckt eine Suchmaschine, die sich nahtlos in das bestehende Netzwerk einfügt. "Unsere Mitarbeiter müssen nicht mehr aus einer Reihe unvollständiger oder unverständlicher Suchmöglichkeiten wählen. Sie können jetzt das gesamte Intranet durchsuchen oder ihre Suche auf einen bestimmten Teil eingrenzen", so Arribas-Banos.

Da viele der Weltbank-Dokumente in zahlreichen Sprachen verfügbar sind, war es von Vorteil, dass Google neben der eigentlichen Inhaltssuche auch angeben kann, welcher Inhalt in welcher Sprache verfügbar ist. Darüber hinaus können die Nutzer zwischen den Sprachversionen wechseln, was die Suchergebnisse und das Intranet zusätzlich relevanter und effektiver macht.

Weil die Nutzer Google bereits kannten und mochten, verlief die Einführung der GSA in der gesamten Organisation problemlos. Die Mitarbeiter wurden in ein paar organisationsweiten E-Mails über den Wechsel informiert und das Webteam bot einige Demos an. Eine formale Schulung war nicht notwendig.

## Die Vorteile

Die Google Search Appliance erwies sich für die Weltbank als kostengünstige Lösung, berichtet Arribas-Banos: "Sie braucht praktisch weder Einrichtungszeit noch Entwicklungsressourcen." So kann die Weltbank bei der Verwaltung der Suche nicht nur Zeit, sondern auch bares Geld einsparen. Arribas-Banos geht davon aus, dass die GSA die Weltbank weniger als ein Fünftel dessen kostet, was allein für die Wartung des vorherigen Suchwerkzeugs ausgegeben werden musste.

Obwohl die Anzahl an Dokumenten im Netzwerk rapide wächst, kann die Google Search Appliance problemlos monatlich doppelt so viele Suchanfragen wie im alten System bedienen. "Jetzt kann sich das Webteam endlich auf andere Initiativen konzentrieren, statt Probleme mit der Suche zu beheben", sagt Arribas-Banos. "Die Suche war ein durchschlagender Erfolg. Wir bekamen sogar Anrufe, wie gut sie funktioniert – was für eine angenehme Überraschung!"

