

## Google Search Appliance ofrece un vuelo sin inconvenientes por la intranet a 49.000 empleados de British Airways



### Resumen

#### Lo que querían hacer

- Mejorar la búsqueda en una intranet que contiene 30.000 documentos

#### Lo que hicieron

- Implementaron GSA en todas las páginas de intranet corporativas y departamentales

#### Lo que lograron

- Aumentaron las calificaciones "Sumamente conforme" y "Conforme" de parte de los usuarios de un 59 % a un 80 %
- Demostraron a través de estudios entre los usuarios que el personal ahora puede encontrar contenido apropiado de manera más rápida y fácil

### Negocio

British Airways (BA) es la línea aérea internacional regular más grande del Reino Unido, que vuela a más de 140 destinos y traslada a casi 36 millones de pasajeros de todo el mundo. La línea aérea tiene más de 49.000 empleados en todo el mundo, la mayoría en el Reino Unido, y 289 aviones, lo que la convierte en una de las flotas más grandes de Europa.

### Desafío

La comunicación efectiva con el personal es un desafío en cualquier organización, más aún en grandes empresas globales como British Airways, donde el propio volumen de personal dificulta la interacción personal con todos y cada uno de los empleados. Por ese motivo, hay herramientas como las intranets que son vitales para difundir rápidamente información y proporcionar un archivo seguro para RR. HH. y para el conocimiento de la empresa.

British Airways hace diez años que tiene una intranet que usa principalmente para compartir datos entre los empleados y que se introdujo como parte de su 'iniciativa de autoservicio para los empleados' (Employee Self-Service, ESS). El 98 % del personal de todo el mundo accede a la intranet de BA en busca de información como manuales de capacitación, guías de empleo, datos corporativos, formularios de reserva, recibos de sueldo, manuales de RR. HH., noticias de BA, documentos de comunicaciones internas, videos y encuestas.

*Muchos de los empleados de British Airways trabajan por turnos fuera de la oficina, de modo que necesitan una solución de búsqueda fácil en línea para ubicar documentos importantes de manera rápida y sencilla.*

A partir de las encuestas habituales realizadas entre el personal y los comentarios de los usuarios, pronto resultó evidente para la aerolínea que su intranet necesitaba actualizarse para administrar una creciente cantidad de información (más de 30.000 páginas). Es más, las encuestas entre el personal descubrieron que estos no estaban usando la intranet porque no encontraban la información que buscaban.

Actualmente, hay 6,5 millones de impresiones de páginas por mes, y los empleados hacen 3.000 búsquedas por día. Sin embargo, la pregunta más importante que se hacían los empleados en relación con la intranet era: "¿cómo/dónde encuentro XX?". En consecuencia, perdían tiempo buscando información de manera ineficiente.

Igualar el modo en que el personal busca en la intranet en el trabajo con el modo en que busca en Internet en su casa contribuye a alinear los objetivos de los clientes y los de autoservicio de los empleados.

### Solución

Con el respaldo de la junta directiva de ESS, la empresa abrió una licitación para una nueva plataforma de búsqueda empresarial.

BA seleccionó las ofertas de tres proveedores para analizarlas en profundidad. La línea aérea consideró implementar una solución de código abierto, pero desechó la idea al comienzo del proceso porque resultaba inapropiada para las

---

## Acerca de Google Search Appliance

Con Google Search Appliance (GSA), la experiencia de búsqueda compartida por millones de usuarios de todo el mundo también está disponible para su empresa particular, con mejoras específicas para empresas que se traducen en una búsqueda más fácil, intuitiva y personalizable. GSA, que ya viene listo para indexar la mayor parte del contenido empresarial, convierte la intranet o el motor de búsqueda del sitio web de la empresa en un sistema relevante y confiable como el de Google, e igual de fácil de usar.

Para obtener más información, visite:  
[www.google.com/intl/es-419/enterprise/search](http://www.google.com/intl/es-419/enterprise/search).

---

necesidades de la empresa. En cambio, seleccionó a Google, líder en tecnología de búsqueda, para que con dos dispositivos Google Search Appliance (GSA) mejorara la búsqueda empresarial en la intranet de BA.

La empresa quedó impresionada con la propuesta y el rendimiento de la tecnología de Google en las pruebas. De hecho, hasta llevó adelante una prueba con un grupo de usuarios que usaba la estructura existente con especialistas en la intranet. El resultado fue aplastante: Google fue el ganador a la hora de encontrar contenido relevante y de mostrarle los resultados al usuario.

Contribuyó el hecho de que Google presente la información en su herramienta de búsqueda empresarial en un formato similar al de su motor de búsqueda en Internet, de modo que los usuarios disfrutaran de una experiencia de búsqueda familiar. "La marca de Google fue muy importante para que los usuarios finales aumentaran la adopción y se lograra una preceptación", admite Huish. La solución de Google también ofreció una convincente relación costo-beneficio.

En resumen, la elección de Google se basó en los siguientes factores:

- Integración
- Usabilidad
- Adecuación y comentarios de los usuarios

En total, la implementación llevó tres meses. Google Search Appliance no es más que una caja, así que es fácil de instalar con un mínimo de desarrollo.

### Beneficios

En particular, la función Concordancia de palabra clave de Google es especialmente útil cuando el personal no está seguro respecto a lo que busca y la búsqueda orgánica no arroja los resultados que espera la gente. Por ejemplo, durante la capacitación, los tripulantes de cabina aprenden sobre Equipos y procedimientos de seguridad (también conocidos como SEP). Estos son términos de búsqueda muy comunes que 14.000 personas buscan cada año para encontrar el material de capacitación relevante.

Sin embargo SEP también se podría confundir con la abreviatura de "septiembre" en una búsqueda orgánica, que arrojaría resultados incorrectos. Esas formas de búsqueda frustraban a los usuarios, pero con la tecnología del motor de búsqueda de Google, BA pudo decidir una palabra clave apropiada a fin de configurarla con inteligencia en cinco minutos para que se vinculara con la palabra o frase correcta. Como consecuencia, los resultados de búsqueda son siempre precisos y relevantes.

Otra búsqueda común en la intranet es la de "directores de la empresa", pero BA hace referencia a sus directores como "equipo directivo". Algunos empleados quizás no lo sepan, pero BA puede programar a GSA para que vincule estas palabras. Así se reduce la frustración de los usuarios, porque aunque usen el término de búsqueda incorrecto no dejarán de encontrar la información adecuada. Hasta el momento, se han creado 200 concordancias de palabra clave para términos como esos.

La calidad de la información contenida en la intranet es muy importante en un entorno operativo. El uso del recurso integrado de generación de informes para revisar las 100 principales búsquedas de cada mes ha contribuido a detectar material antiguo o duplicado y a refinar las búsquedas, lo que mejora la calidad del contenido de la intranet.

Básicamente, Google ha brindado al personal mayor acceso a la información y un uso más sencillo para la recuperación de documentos. La naturaleza del negocio en el que opera BA implica que muchos de sus empleados trabajen por turnos y no desde una oficina, así que necesitan una solución de búsqueda fácil en línea para ubicar documentos de manera rápida y sencilla.

El programa de autoservicio para los empleados cuesta £55 millones, y GSA es un pequeño componente que facilita el uso del ESS.

