

Con Google Search Appliance, el Banco Mundial mejora la usabilidad de su intranet al tiempo que reduce 5 veces los costos de mantenimiento de la solución de búsqueda



THE WORLD BANK

Resumen

Lo que querían hacer

- Mejorar la función de búsqueda de una intranet que abarca cientos de fuentes de contenido
- Mejorar la relevancia general y la interfaz de búsqueda
- Bajar el costo total de propiedad reduciendo el mantenimiento de la solución de búsqueda

Lo que hicieron

- Integraron GSA con los repositorios de datos de su intranet y la interfaz del usuario

Lo que lograron

- Consiguieron resultados de búsqueda más relevantes
- Admitieron múltiples idiomas
- Redujeron 5 veces los costos de mantenimiento

Organización

El Grupo del Banco Mundial es una de las entidades más grandes del mundo dedicada a brindar asistencia financiera a los países en desarrollo. Sus 8.000 empleados de Washington, D.C. y sus 2.000 profesionales de campo trabajan para elevar el nivel de vida de los países pobres de todo el mundo mediante asistencia técnica y una amplia gama de programas de préstamos y subvenciones. En el transcurso de su trabajo de desarrollo, el Banco Mundial produce una gran cantidad de datos e investigaciones que usan ampliamente organizaciones de todo el mundo, como universidades, organismos gubernamentales, organizaciones no gubernamentales y el sector privado.

Desafío

El alcance mundial del banco se refleja en su intranet, que aloja cientos de sitios web independientes con más de 200.000 archivos en 445 servidores, todos ellos mantenidos por unos 400 proveedores de contenido internos de todo el mundo. Los 10.000 empleados del banco tienen acceso a través de una página principal de intranet que brinda un panorama completo de los recursos en línea del banco y consolida las comunicaciones internas y externas de toda la organización.

La intranet del Banco Mundial contiene documentos en todas las aplicaciones empresariales estándar y en todos los formatos, desde HTML hasta PDF. Los asesores de préstamos y los especialistas en desarrollo económico, los expertos técnicos y el personal de campo usan la intranet del Banco Mundial para localizar una infinidad de documentos de proyectos, casos de éxito, informes ambientales y de salud, y complejos datos financieros.

“Nuestros empleados no tienen que elegir entre un conjunto de repositorios de búsqueda incompletos o incomprensibles. Ahora pueden buscar en toda la intranet o afinar su búsqueda a una sección en particular”.

—María Dolores Arribas-Baños, responsable del Equipo del Proyecto de Intranet y directora de Administración de la Información

Con una herramienta de búsqueda anterior, los usuarios de la intranet del Banco Mundial hacían alrededor de 1.500 consultas por día, pero de acuerdo con las encuestas, no estaban conformes con los resultados. La aplicación de búsqueda anterior dificultaba el acceso a todos los sitios de la red o la obtención de resultados útiles sobre la política de evaluación medioambiental, detalles de los proyectos educativos o estadísticas de pobreza. “Antes había que dirigirse a cada repositorio individual para encontrar algo”, afirma la responsable del Equipo del Proyecto de Intranet y directora de Administración de la Información, María Dolores Arribas-Baños.

Sobre 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/enterprise/search.

“Los usuarios no solo disponían de una herramienta de búsqueda deficiente —manifiesta— sino que no podían hacer negocios electrónicos de forma eficaz. Si a eso se le suma el costo del mantenimiento de todo el sitio y el hecho de que el volumen de información de las sedes del Banco Mundial se duplica cada año, la magnitud del problema era aún mayor”.

Solución

En busca de una nueva solución, el equipo se registró para probar Google Search Appliance (GSA). La configuración inicial se realizó en menos de una hora e incluso la indexación de una pequeña muestra de cinco páginas de la intranet demostró la cantidad de contenido que Google Search Appliance es capaz de descubrir, explica Arribas-Baños. “Una gran parte de nuestro sitio no se actualizaba desde hacía tiempo. Por eso, la necesidad de limpiar el contenido era evidente”.

Durante el período de prueba, que duró un mes, el equipo web del banco analizó algunas de las funciones de Google Search Appliance, como la personalización de la interfaz, para que los usuarios vieran los resultados de la búsqueda con el mismo aspecto que el resto de la intranet. Más allá de esta interfaz integrada hay un motor de búsqueda que se integra sin problemas en la red existente. “Nuestros empleados no tienen que elegir entre un conjunto de repositorios de búsqueda incompletos o incomprensibles. Ahora pueden buscar en toda la intranet o afinar su búsqueda a una sección en particular”, comenta Arribas-Baños.

Dado que los documentos del Banco Mundial suelen estar disponibles en varios idiomas, la capacidad de Google de realizar fácilmente búsquedas de contenido e indicar qué información está disponible en cada idioma supone una gran ventaja. Además, los usuarios pueden alternar entre versiones en distintos idiomas, lo que hace que la intranet y los resultados de búsqueda sean más relevantes y productivos.

Como los usuarios ya conocían Google y les gustaba, la implementación de GSA en la organización no planteó ningún problema. Se enviaron comunicaciones por correo electrónico para informar del cambio a todos los empleados del banco y el equipo de servicios web llevó a cabo algunas demostraciones. No hizo falta brindar ninguna capacitación formal.

Beneficios

Google Search Appliance ha demostrado ser una solución de búsqueda rentable para el Banco Mundial, informa Arribas-Baños: “Se configura en un instante y no requiere programadores”. Ahora el Banco Mundial no solo dedica menos tiempo a la administración de búsquedas, sino que además gasta menos dinero en ello. Arribas-Baños estima que GSA le costará al banco menos de la quinta parte del presupuesto de mantenimiento que requería la herramienta de búsqueda anterior.

Mientras la cantidad de documentos de la red sigue creciendo a un ritmo considerable, Google Search Appliance maneja fácilmente el doble de consultas mensuales que el sistema anterior. El equipo de servicios web puede dedicarse a otras iniciativas en lugar de resolver problemas relacionados con la búsqueda, afirma Arribas-Baños. “El sistema de búsqueda ha mejorado enormemente. De hecho, la gente nos llama para comentarnos lo bien que funciona, lo que ha sido una agradable sorpresa”.

