

## Google Search Appliance proporciona un vuelo sin contratiempos a través de la intranet a 49.000 empleados de British Airways



### Un vistazo rápido

#### Lo que querían hacer

- Mejorar las búsquedas en una intranet que contenía 30.000 documentos

#### Lo que hicieron

- Implementaron GSA en todas las páginas corporativas y de la intranet de cada departamento

#### Lo que consiguieron

- Aumentaron el número de puntuaciones de "satisfecho" y "muy satisfecho" del 59 al 80%
- Se ha demostrado a través de estudios de usuarios que la plantilla puede encontrar ahora el contenido adecuado con más rapidez y facilidad

### Empresa

British Airways (BA) es la aerolínea con vuelos internacionales regulares más grande de Reino Unido, con vuelos a más de 140 destinos y un volumen de 36 millones de pasajeros en todo el planeta. La aerolínea cuenta con una plantilla superior a los 49.000 empleados en todo el mundo (principalmente en Reino Unido) y con 289 aviones, lo que la convierte en una de las compañías con una flota mayor de Europa.

### El desafío

Comunicarse de forma eficaz con la plantilla es un desafío para cualquier organización, pero especialmente para las grandes compañías internacionales, como British Airways, donde el enorme volumen de miembros puede hacer que resulte difícil implicarse a nivel personal con cada empleado. Por este motivo, herramientas como las intranets resultan fundamentales para difundir la información con rapidez a la plantilla y proporcionar un archivo seguro para Recursos Humanos y la documentación de la empresa.

British Airways tiene una intranet operativa desde hace diez años, que se utiliza principalmente para compartir datos entre los empleados y que se introdujo como parte de su iniciativa de autogestión para empleados (ESS). El 98% de la plantilla de todo el mundo accede a la intranet de British Airways para obtener información como manuales de formación, guías de empleo, datos corporativos, formularios de reserva, nóminas, manuales de RR. HH., noticias de British Airways, documentos de comunicación internos, vídeos y encuestas.

*Muchos de los empleados de British Airways trabajan por turnos y no desempeñan sus funciones en una oficina, por lo que necesitan una solución online en la que se pueda llevar a cabo búsquedas de forma rápida y sencilla para encontrar documentos importantes.*

Gracias a las encuestas realizadas de forma periódica a la plantilla y a los comentarios de los usuarios, la aerolínea se dio cuenta en seguida de que la intranet necesitaba actualizarse para gestionar una gran cantidad de información (más de 30.000 páginas). Y lo que es más importante, las encuestas realizadas a la plantilla, arrojaron que la intranet no se estaba utilizando porque no se encontraba la información que se buscaba.

En la actualidad se imprimen 6,5 millones de páginas al mes y los empleados realizan 3.000 búsquedas cada día. A pesar de estas cifras, la pregunta más común que hacían los empleados cuando se les preguntaba por la intranet era: "¿Cómo/dónde encuentro XX?". Por lo tanto, perdían tiempo buscando de forma ineficaz.

Adaptar la forma de buscar en la intranet del trabajo a la forma de buscar en Internet desde casa, ayuda a alinear los objetivos del cliente con la autogestión del empleado.

### Solución

Con el respaldo de la junta directiva de ESS, la empresa inició los trámites para poner en marcha una nueva plataforma de búsqueda empresarial.

British Airways seleccionó las ofertas de tres proveedores para examinarlas en profundidad. La aerolínea barajó la posibilidad de implementar una solución de código abierto, pero desechó esta opción por considerarla inadecuada para las necesidades de la empresa al principio del proceso. En su lugar, se eligió a Google, líder en tecnología de búsqueda, para que ofreciera dos de sus aplicaciones Google Search Appliance (GSA) con el fin de mejorar la búsqueda empresarial en la intranet de la compañía.

---

## Acerca de Google Search Appliance

Con Google Search Appliance (GSA), tu empresa puede aprovechar la experiencia de búsqueda compartida por millones de usuarios de países de todo el mundo, incorporando mejoras específicas para las empresas que permiten unas búsquedas más sencillas, intuitivas y personalizables. Lista para indexar la mayor parte del contenido empresarial sin necesidad de configuración, la aplicación GSA convierte el motor de búsqueda en la intranet o en el sitio web de tu empresa en un sistema que es tan relevante y fiable como el de Google... e igual de fácil de usar.

Para obtener más información, visita:  
[www.google.com/intl/es\\_es/enterprise/search](http://www.google.com/intl/es_es/enterprise/search)

---

En British Airways quedaron impresionados con la propuesta de Google y con el rendimiento de su tecnología en las pruebas. La compañía llegó incluso a realizar una prueba de grupos de usuarios utilizando la estructura existente para evaluar la herramienta con los usuarios más frecuentes de la intranet. El resultado fue contundente: Google se alzó como empresa ganadora en lo que respecta a la detección de contenido relevante, así como en la presentación al usuario del contenido encontrado.

Ayudó el hecho de que Google presentase la información en su herramienta de búsqueda empresarial en un formato similar al de su motor de búsqueda de Internet, lo que permite a los usuarios disfrutar de una experiencia de búsqueda con la que están familiarizados. "La marca Google provocó una gran atracción entre los usuarios finales, aumentando así la adopción de los usuarios y la aceptación previa", afirma Huish. La solución de Google también ofrecía una atractiva rentabilidad.

En resumen, se eligió a Google por los siguientes motivos:

- la integración,
- la capacidad de uso,
- la idoneidad y las opiniones de los usuarios.

En total, la implementación se realizó en tres meses. Google Search Appliance es solo un dispositivo, por lo que resulta muy fácil de instalar con el mínimo esfuerzo.

### Ventajas

En concreto, la función de concordancia de palabras clave de Google resulta especialmente útil cuando la plantilla no está segura de lo que busca y la búsqueda normal no ofrece los resultados que la gente espera. Por ejemplo, durante la formación, la plantilla de la tripulación de la cabina aprendió todo lo relacionado con los procedimientos y el equipo de seguridad (lo que también se conoce como SEP, siglas que corresponden a "Safety Equipment and Procedures"). Se trata de términos de búsqueda muy habituales que 14.000 usuarios buscan cada año para encontrar materiales de formación relevantes.

No obstante, también se podría confundir SEP con la abreviatura de "septiembre" en una búsqueda normal, lo que arrojaría resultados equivocados. Tales medidas de búsqueda habrían provocado la frustración del usuario, pero al utilizar la tecnología del motor de búsqueda de Google, British Airways pudo decidir una palabra clave apropiada y configurarla de forma inteligente en cinco minutos para enlazarla con la palabra o frase adecuada, lo que permite ofrecer resultados de búsqueda precisos y relevantes cada vez.

Otra búsqueda habitual en la intranet es "directores de empresa", pero British Airways se refiere a sus directores como su "equipo directivo". Puede que algunos empleados no lo sepan, pero British Airways puede programar GSA para enlazar estas palabras. De este modo, se reduce la frustración de los usuarios, ya que aunque utilicen el término de búsqueda incorrecto, pueden encontrar la información adecuada. Hasta la fecha, se han creado 200 coincidencias de palabras clave para este tipo de términos.

La calidad de la información mantenida en la intranet es muy importante en un entorno operativo. El uso del servicio de generación de informes integrado para revisar las 100 búsquedas principales cada mes ayuda a identificar el material duplicado u obsoleto y a mejorar las búsquedas, lo que proporciona un contenido de la intranet de mayor calidad.

Principalmente, Google ha ofrecido a la plantilla un mayor acceso a la información, al tiempo que ha permitido recuperar documentos de forma más fácil. Debido a la naturaleza del sector en el que opera British Airways, muchos de sus empleados trabajan por turnos y no desempeñan sus funciones en una oficina, por lo que necesitan una solución de búsqueda sencilla para encontrar los documentos importantes con rapidez y facilidad.

El programa de autogestión de los empleados cuesta 55 millones de libras y GSA es un componente pequeño gracias al cual ESS será más fácil de utilizar.

