

El Banco Mundial mejora la facilidad de uso de la intranet y consigue reducir a una quinta parte los costes de mantenimiento de la solución de búsqueda con Google Search Appliance



THE WORLD BANK

Un vistazo rápido

Lo que querían hacer

- Mejorar la función de búsqueda en una intranet que abarca cientos de fuentes de contenido
- Mejorar la relevancia general y la interfaz de búsqueda
- Reducir el coste total de propiedad (TCO) con una solución de búsqueda que requiriera menos mantenimiento

Lo que hicieron

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

Lo que consiguieron

- Obtuvieron más resultados de búsqueda relevantes
- Proporcionaron contenido en varios idiomas
- Redujeron los costes de mantenimiento a una quinta parte

Organización

El Grupo Banco Mundial es una de las principales entidades del mundo dedicada a ofrecer ayuda financiera a los países en vías de desarrollo. El objetivo de los 8.000 empleados de Washington D.C. y los 2.000 profesionales que trabajan sobre el terreno es mejorar el nivel de vida en los países subdesarrollados de todo el mundo, ofreciendo asistencia técnica y un amplio abanico de programas de becas y préstamos. Para llevar a cabo sus importantes proyectos de desarrollo, el Banco Mundial realiza numerosas investigaciones y elabora información que utilizan organizaciones de todo el mundo, como universidades, agencias gubernamentales, ONGs y el sector privado.

El desafío

El alcance global del Banco Mundial se refleja en su intranet, que aloja cientos de sitios web independientes y contiene más de 200.000 archivos repartidos en 445 servidores, todos ellos mantenidos por aproximadamente 400 proveedores de contenido interno de países de todo el mundo. Los 10.000 empleados del Banco Mundial tienen acceso a esta información a través de la página principal de la intranet, que ofrece una perspectiva completa de los recursos online de la entidad 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 todo tipo de formatos, desde HTML hasta PDF. Los asesores de préstamos, los especialistas en desarrollo económico, los expertos técnicos y el personal que trabaja sobre el terreno utilizan la intranet del Banco Mundial para realizar búsquedas entre el gran número de documentos de los proyectos, casos de éxito, informes sanitarios y medioambientales, y complejos datos financieros.

"Nuestros empleados no tienen que dirigirse a numerosos repositorios de búsqueda incompletos o imprecisos. Ahora pueden realizar búsquedas en toda la intranet o solo en una sección específica."

—María Dolores Arribas-Baños, responsable del equipo del proyecto de la intranet y Directora de Administración de la información

Con la herramienta de búsqueda anterior, los usuarios de la intranet del Banco Mundial realizaban unas 1.500 consultas al día aunque, según los estudios realizados, no estaban satisfechos con los resultados. Esta aplicación dificultaba el acceso a los sitios de la red o la obtención de resultados útiles sobre la política de evaluación medioambiental, los detalles de los proyectos educativos o las estadísticas de pobreza. "Antes había que buscar prácticamente en cada repositorio para encontrar la información relevante", afirma la responsable del equipo del proyecto de la intranet y Directora de Administración de la información, María Dolores Arribas-Baños.

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/enterprise/search

"Los usuarios no solo tenían que utilizar una herramienta de búsqueda deficiente —sigue explicando Arribas-Baños— sino que tampoco podían llevar a cabo las tareas de comercio electrónico con eficiencia. Si a ello le añadimos el coste 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 aun mayor."

Solución

Tratando de encontrar una nueva solución, el equipo se inscribió para probar Google Search Appliance (GSA). Según explica Arribas-Baños, la instalación 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 ofrecer. "Una gran parte de nuestro sitio no se había actualizado desde hacía tiempo. Por ello, la necesidad de limpiar el contenido era evidente", afirma Arribas-Baños.

Durante el periodo de prueba, que duró un mes, el equipo web del Banco Mundial analizó algunas de las características de Google Search Appliance, como la personalización de la interfaz, para que los usuarios vieran los resultados de la búsqueda con el mismo diseño que el resto de la intranet. Detrás de esta interfaz integrada hay un motor de búsqueda que se integra sin problemas en la red existente. "Nuestros empleados no tienen que dirigirse a numerosos repositorios de búsqueda incompletos o imprecisos. Ahora pueden realizar búsquedas en toda la intranet o solo en una sección específica", afirma Arribas-Baños.

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

Puesto que los usuarios ya conocían Google y les gustaba, la instalación de GSA en la organización no supuso ningún problema. Se enviaron mensajes de correo electrónico para informar del cambio a todos los empleados y el equipo de servicios web llevó a cabo algunas demostraciones. No fue necesario impartir ninguna formación específica.

Ventajas

Para Arribas-Baños, "Google Search Appliance ha demostrado ser una solución de búsqueda rentable para el Banco Mundial. Se instala en un momento y sin la ayuda de programadores. Ahora el Banco Mundial dedica menos tiempo a la administración de las búsquedas y, además, invierte menos dinero en ello." Arribas-Baños calcula que GSA costará al Banco Mundial menos de una quinta parte del presupuesto en mantenimiento que requería la antigua herramienta de búsqueda.

Mientras el número de documentos de la red sigue creciendo a un ritmo considerable, Google Search Appliance gestiona fácilmente el doble de consultas mensuales que el antiguo sistema. "El equipo de servicios web puede dedicarse a otras iniciativas en lugar de resolver los problemas relacionados con las búsquedas", señala Arribas-Baños. "El sistema de búsqueda ha mejorado enormemente. De hecho, la gente nos llamaba para comentarnos lo bien que funciona. Esto nos ha sorprendido gratamente."

