

## Google Search Appliance tarjoaa sujuvan intranetin käyttökokemuksen 49 000 British Airwaysin työntekijälle



### Lyhyesti

#### Mitä haluttiin tehdä?

- Tehostaa hakuja intranetissä, jossa on 30 000 asiakirjaa.

#### Mitä tehtiin?

- GSA otettiin käyttöön kaikilla yrityksen ja osastojen intranetsivuilla.

#### Mitä saavutettiin?

- Erittäin tyytyväisten ja tyytyväisten käyttäjien määrä nousi 59 prosentista 80 prosenttiin.
- Käyttäjätutkimuksissa todettiin, että henkilökunta löytää halutun sisällön entistä nopeammin ja helpommin.

### Yritys

British Airways (BA) on Ison-Britannian suurin kansainvälinen lentoyhtiö. Se lentää yli 140 kohteeseen ja kuljettaa lähes 36 miljoonaa matkustajaa ympäri maailman. Lentoyhtiöllä on yli 49 000 työntekijää, joista valtaosa on Isossa-Britanniassa, ja 289 lentokonetta. Yhtiön kalustomäärä on suurimpia Euroopassa.

### Haaste

Tehokas viestintä henkilökunnan kanssa on haaste kaikissa organisaatioissa, mutta se on erityisen haastavaa suurissa, kansainvälisissä yrityksissä, kuten BA:ssa. Jo ihmismäärä vaikeuttaa henkilökohtaista yhteydenpitoa jokaiseen työntekijään. Tästä syystä intranetin kaltaiset työkalut ovat elintärkeitä, kun tietoa pitää jakaa henkilökunnalle nopeasti. Työkalut tarjoavat myös suojatun arkiston henkilöstöhallinnolle ja yrittäjätiedoille.

BA:lla intranet on ollut käytössä kymmenen vuotta. Sen avulla lähinnä jaetaan tietoja työntekijöiden kesken. Se on myös osa työntekijöiden itsepalveluhanketta (Employee Self-Service Initiative, ESS). 98 prosenttia henkilökunnasta ympäri maailman käyttää BA:n intranetiä muun muassa koulutusoppaita, työhönnotto-oppaita, yritystietoja, varauslomakkeita, palkkakuitteja, henkilöstöhallinnon oppaita, BA-uutisia, sisäisiä viestintäasiakirjoja, videoita ja kyselyitä varten.

*Monet British Airwaysin työntekijöistä tekevät vuorotyötä, eikä heillä ole toimistoa. BA siis tarvitsi verkossa toimivan ja käteväällä hakutoiminnolla varustetun ratkaisun tärkeiden asiakirjojen löytämiseksi helposti ja nopeasti.*

Säännöllisten henkilöstökyselyiden ja käyttäjäpalautteiden perusteella kävi nopeasti ilmi, että lentoyhtiön intranet on päivitettävä, jotta alati lisääntyvää tietomäärää (yli 30 000 sivua) voidaan hallita. Henkilöstökyselyiden perusteella havaittiin, että ihmiset eivät käyttäneet intranetiä, koska he eivät löytäneet haluttuja tietoja.

Tällä hetkellä intranetissä on 6,5 miljoonaa sivunkatselua kuukaudessa ja työntekijät tekevät 3 000 hakuja joka päivä. Silti työntekijöiden merkittävin kysymys intranetin käytöstä oli, miten ja mistä tieto löytyy. Tehottoman haun takia työntekijät hukkaavat aikaa.

Kun yhdistetään tapa, jolla ihmiset tekevät hakuja intranetistä työpaikalla, ja tapa, jolla he tekevät hakuja internetistä kotona, työntekijöiden itsepalvelu ja asiakastavoitteet yhdistyvät.

### Ratkaisu

ESS-hallinnan myötä yritys teki tarjouspyynnön uudesta yrityshakualustasta.

BA päätti perehtyä kolmen palveluntarjoajan tarjouksiin tarkemmin. Lentoyhtiö harkitsi avoimen lähdekoodin ratkaisua, mutta se todettiin soveltumattomaksi yrityksen tarpeisiin jo aikaisessa vaiheessa. Sen sijaan hakutekniikan johtaja

---

## Tietoja Google Search Appliancesta

Google Search Appliance (GSA) avulla miljoonien käyttäjien tuntema hakukokemus voidaan ottaa käyttöön myös yrityksessä yritysparannuksilla, jotka tekevät hakemisesta helpompaa, intuitiivisempaa ja muokattavan. GSA on valmis indeksoimaan valtaosan yrityssisällöstä välittömästi. Se muuttaa yrityksen intranetin tai verkkosivuston hakukoneen järjestelmäksi, joka on yhtä tarkka ja luotettava kuin Googlen oma hakukone ja yhtä helppo käyttää.

Lisätietoja:

[www.google.com/intl/fi\\_fi/enterprise/search](http://www.google.com/intl/fi_fi/enterprise/search)

---

Google valittiin kahden Google Search Appliance (GSA) toimittajaksi, jotta yrityshakua voidaan tehostaa yrityksen intranetissä.

BA:ssa oltiin vaikuttuneita Googlen tarjouksesta ja tekniikan tehosta kokeilujen aikana. Yritys itse asiassa teki käyttäjäryhmäkokeilun ja käytti intranetin nykyistä rakennetta. Käyttäjien palautteen perusteella Google löysi osuvan sisällön ja esitti tulokset käyttäjälle entistä paremmin.

On hyvä, että Google esittää tiedot yrityshakutyökalussa samankaltaisella tavalla kuin internetin hakutyökalussa, joten haun toiminta on tuttu. "Googlen tuotemerkki oli erittäin tärkeä loppukäyttäjille käyttöönoton tehostamiseksi ja ennakkohyväksynnän saamiseksi", Huish toteaa. Googlen ratkaisu tarjosi myös houkuttelevan vastineen rahalle.

Google valittiin seuraavin perustein:

- integrointi
- käytettävyys
- käyttäjien palaute ja sopivuus.

Käyttöönotto kesti yhteensä kolme kuukautta. Google Search Appliance on vain laatikko, joten se on erittäin helppo asentaa. Kehitystyötä tarvitaan vain vähän.

### Edut

Erityisesti Googlen Avainosuma-ominaisuus on hyödyllinen, kun työntekijä ei tiedä tarkasti, mitä pitää hakea, eikä orgaaninen haku tuota haluttuja tuloksia. Koulutuksen aikana lentohenkilökunta saa tietoa esimerkiksi turvalaitteista ja turvatoimenpiteistä (Safety Equipment and Procedures, SEP). Ne ovat yleisiä hakutermejä, joita 14 000 ihmistä käyttää haussa joka vuosi etsiessään osuvaa koulutusmateriaalia.

Orgaaninen haku saattaa kuitenkin tulkita haun SEP myös syyskuun (September) lyhenteeksi, mikä tuottaa vääriä hakutuloksia. Tällaiset hakutapahtumat turhauttavat käyttäjiä. Googlen hakukonetekniikan avulla BA osasi päättää sopivan avainsanan, määrittää ominaisuuden viidessä minuutissa ja liittää avainsanan älykkäästi oikeaan sanaan tai ilmaukseen. Näin saadaan tarkat ja osuvat hakutulokset joka kerta.

Toinen yleinen haku intranetissä on "yrityksen johtajat", mutta BA kutsuu johtajia johtoryhmäksi. Osa työntekijöistä ei ehkä tiedä sitä, mutta BA voi ohjelmoida GSA:n yhdistämään nämä sanat. Se vähentää käyttäjien turhautumista, koska oikeat tiedot löytyvät mahdollisesti virheellisestä hakutermistä huolimatta. Tähän mennessä tällaisille termeille on luotu 200 avainosumaa.

Intranetissä olevien tietojen laatu on erittäin tärkeää toimintaympäristössä. Sisäisen raportoinnin avulla 100 suosituinta hakua tarkistetaan joka kuukausi, jotta vanha tai päällekkäinen materiaali voidaan havaita ja hakuja voidaan säätää. Tuloksena intranetin sisällön laatu paranee.

Google on siis tarjonnut henkilökunnalle entistä helpomman tavan käyttää tietoja ja noutaa asiakirjoja. BA:n liiketoiminta-alan luonne tarkoittaa sitä, että monet työntekijöistä tekevät vuorotyötä, eikä heillä ole toimistoa. BA siis tarvitsi verkossa toimivan ja kätevällä hakutoiminnolla varustetun ratkaisun tärkeiden asiakirjojen löytämiseen helposti ja nopeasti.

Työntekijöiden itsepalveluohjelman (ESS) arvo on 55 miljoonaa punttaa. GSA on pieni osatekijä, jonka avulla ESS:ää on entistä helpompi käyttää.

