

Google Search Appliance consente di volare senza problemi sulla Intranet a 49.000 dipendenti di British Airways



In sintesi

Obiettivi

- Migliorare la ricerca su Intranet per una Intranet contenente 30.000 documenti

Metodo

- Implementazione di GSA su tutte le pagine della Intranet a livello di azienda e di reparto
- Risultati
- Aumento dal 59% all'80% dei punteggi "Estremamente soddisfatto" e "Soddisfatto" degli utenti
- Dimostrazione tramite studi sugli utenti che il personale ora è in grado di trovare i contenuti appropriati più rapidamente e con maggiore facilità

L'azienda

British Airways (BA) è la più grande linea aerea del Regno Unito con voli internazionali, collegata a più di 140 destinazioni e con quasi 36 milioni di passeggeri in tutto il mondo. La linea aerea ha più di 49.000 dipendenti in tutto il mondo, la maggior parte dei quali risiede nel Regno Unito, e 289 aeromobili, che ne fanno una delle più grandi flotte d'Europa.

La sfida

Comunicare in modo efficace è una sfida per ogni organizzazione, ma lo è ancora di più nelle società globali di grandi dimensioni, come BA, in cui il numero di persone già in sé rende difficile l'interazione a livello personale con ciascun dipendente. Ecco perché strumenti come le Intranet sono vitali per la distribuzione rapida delle informazioni al personale e per garantire un'archiviazione sicura dei dati relativi alle risorse umane e alla società.

BA ha utilizzato una Intranet per dieci anni, innanzitutto per condividere i dati tra i dipendenti, e l'ha introdotta come parte della sua "iniziativa self-service (ESS)" destinata ai dipendenti. Il 98% del personale in varie parti del mondo accede alla Intranet di BA per informazioni come manuali di formazione, guide per i dipendenti, dati aziendali, moduli di prenotazione, buste paga, manuali relativi alle risorse umane, notizie che riguardano BA, documenti sulle comunicazioni interne, video e sondaggi.

Molti dipendenti di British Airways fanno i turni e non lavorano in un ufficio, quindi hanno bisogno di una soluzione di ricerca online facile da usare per individuare rapidamente i documenti importanti.

In base a sondaggi eseguiti regolarmente tra il personale e al feedback degli utenti, fu presto chiaro alla compagnia che la sua Intranet doveva essere aggiornata in modo da gestire una quantità sempre crescente di informazioni (più di 30.000 pagine). Ma ancora più importante era il fatto che, in base ai sondaggi effettuati tra il personale, i dipendenti non utilizzavano la Intranet perché non trovavano le informazioni che stavano cercando.

Attualmente risultano 6,5 milioni di impressioni al mese, con 3.000 ricerche condotte ogni giorno dai dipendenti. Eppure, la domanda più comune posta dai dipendenti intervistati sulla Intranet era: "come/dove posso trovare XX"? Di conseguenza, stavano sprecando tempo con ricerche inefficaci.

Fare un parallelo tra il modo in cui le persone effettuano ricerche sulla Intranet al lavoro e il modo in cui effettuano ricerche su Internet a casa consente di allineare le attività self-service dei dipendenti agli obiettivi dei clienti.

La soluzione

Con il supporto della commissione responsabile dell'ESS, la società ha pubblicato una gara d'appalto per una nuova piattaforma aziendale di ricerca.

BA ha selezionato le offerte di tre fornitori e le ha esaminate a fondo. La linea aerea ha preso in considerazione l'implementazione di una soluzione open source, ma l'ha esclusa perché inadeguata alle esigenze dell'azienda già all'inizio del processo. È stata invece selezionata Google, leader del settore della tecnologia di ricerca, per la fornitura di due soluzioni Google Search Appliance (GSA) allo scopo di migliorare la ricerca aziendale sulla Intranet della società.

Informazioni su Google Search Appliance

Con Google Search Appliance (GSA), l'esperienza di ricerca condivisa da milioni di persone in tutto il mondo può essere sfruttata da una singola organizzazione grazie a ottimizzazioni specifiche per le aziende che rendono la ricerca più facile, intuitiva e personalizzabile. GSA consente di indicizzare la maggior parte dei contenuti aziendali appena vengono creati e quindi di trasformare il motore di ricerca della Intranet o del sito web dell'azienda in un sistema essenziale e affidabile quanto quello di Google e altrettanto facile da usare.

Per ulteriori informazioni, visita il sito www.google.com/intl/it_it/enterprise/search

BA è stata favorevolmente colpita dalla proposta di Google e dal rendimento della sua tecnologia durante i collaudi. L'azienda ha inoltre voluto condurre una prova con un gruppo di utenti della struttura esistente, i cosiddetti "Intranet champion". Il feedback è stato sorprendente: Google è risultata vincitrice sia per quanto riguarda il reperimento dei contenuti pertinenti, sia per la presentazione dei risultati della ricerca agli utenti.

Ha contribuito al successo il fatto che Google abbia presentato le informazioni nel proprio strumento di ricerca aziendale in un formato simile a quello del motore di ricerca su Internet, perché gli utenti hanno potuto usufruire di un'esperienza di ricerca familiare. Come ha osservato un responsabile della Intranet, il brand Google ha svolto un ruolo molto importante per ciò che riguarda l'incremento delle adozioni e l'accettazione "a priori" da parte degli utenti finali. La soluzione Google inoltre offriva un rapporto costi/benefici assai vantaggioso.

Riepilogando, Google è stata scelta in base a questi criteri:

- Integrazione
- Fruibilità
- Feedback degli utenti e idoneità

In totale, l'implementazione ha richiesto tre mesi. Google Search Appliance è solo una scatola, quindi è molto facile da installare e richiede una minima attività di sviluppo.

I vantaggi

In particolare, la funzione KeyMatch di Google è risultata molto utile nelle situazioni in cui il personale non è sicuro di quello che sta cercando e la ricerca organica non produce i risultati che gli utenti desiderano. Ad esempio, durante la formazione, gli assistenti di volo acquisiscono informazioni sulle attrezzature e procedure di sicurezza (SEP, Safety Equipment and Procedures). Sono termini di ricerca molto comuni che 14.000 persone cercano ogni anno per trovare i materiali di formazione che interessano.

Eppure l'acronimo "SEP" può essere erroneamente scambiato per l'abbreviazione di "September" in una ricerca organica e in questo caso verrebbero restituiti risultati sbagliati. L'uso di questi criteri di ricerca ha portato a situazioni frustranti per gli utenti, ma grazie alla tecnologia del motore di ricerca Google, BA in cinque minuti è stata in grado di optare per una parola chiave appropriata e di configurarla in modo intelligente, creando il collegamento con la parola o la frase corretta e quindi assicurando risultati della ricerca sempre precisi e pertinenti.

Un'altra ricerca comune sulla Intranet è "directors of company", ma BA fa riferimento ai propri dirigenti chiamandoli "leadership team". Alcuni dipendenti possono non esserne a conoscenza, ma BA può programmare GSA in modo che venga creato un link a queste parole, evitando frustrazioni agli utenti, che potranno comunque eseguire la ricerca delle informazioni corrette nonostante l'uso di un termine di ricerca inadeguato. Finora, sono state create 200 KeyMatch per tali termini.

La qualità delle informazioni contenute nella Intranet è molto importante in un ambiente operativo. L'uso della funzionalità di reporting integrata per esaminare ogni mese le 100 ricerche più importanti ha consentito di individuare materiali datati o duplicati e di circoscrivere le ricerche, in modo da ottimizzare la qualità dei contenuti della Intranet.

Essenzialmente, Google ha fornito al personale un più ampio accesso alle informazioni e una maggiore facilità d'uso nel reperimento di documenti. La natura del business in cui opera BA implica che molti dei suoi dipendenti lavorino fuori ufficio e abbiano quindi bisogno di una soluzione di ricerca online facile da usare per reperire rapidamente i documenti.

Il programma self-service per i dipendenti ha un valore di 55 milioni di sterline e GSA è solo un piccolo componente che ne semplifica l'uso.

