

World Bank migliora la fruibilità della sua Intranet riducendo di 5 volte i costi di manutenzione delle soluzioni di ricerca con Google Search Appliance



THE WORLD BANK

In sintesi

Obiettivi

- Migliorare la funzionalità di ricerca su una Intranet che abbraccia centinaia di fonti di contenuti
- Ottimizzare la pertinenza complessiva e l'interfaccia di ricerca
- Ridurre il TCO riducendo le operazioni di manutenzione per le soluzioni di ricerca

Metodo

- Integrazione di GSA con i repository di dati della propria Intranet e interfaccia utente

Risultati

- Produzione di risultati più pertinenti nella ricerca
- Disponibilità del supporto in più lingue
- Riduzione dei costi di manutenzione di 5 volte

L'organizzazione

Il gruppo World Bank Group è una delle principali fonti di assistenza finanziaria per i Paesi in via di sviluppo a livello mondiale. I suoi 8.000 dipendenti a Washington, D.C. e i 2.000 impegnati sul campo lavorano per migliorare gli standard di vita nei Paesi più poveri del mondo fornendo assistenza tecnica e una vasta gamma di programmi di finanziamenti e donazioni. Nello svolgimento del suo delicato lavoro di sviluppo, World Bank produce un ampio ventaglio di ricerche e dati a cui organizzazioni di tutto il mondo attingono ampiamente, ad esempio università, enti pubblici, organizzazioni non governative e il settore privato.

La sfida

La portata globale di World Bank è riflessa dalla sua Intranet, che ospita centinaia di siti web indipendenti con più di 200.000 file su 445 server, tutti gestiti da circa 400 fornitori di contenuti interni in tutto il mondo. Tutti i 10.000 dipendenti di World Bank dispongono di accesso tramite una home page della Intranet che fornisce un'immagine complessiva delle risorse online della banca e consolida le comunicazioni interne ed esterne a livello di organizzazione.

La Intranet di World Bank contiene documenti creati in tutte le applicazioni aziendali standard e in tutti i formati, da HTML a PDF. Funzionari responsabili dei prestiti e specialisti dello sviluppo economico, tecnici esperti e personale sul campo utilizzano tutti la Intranet di World Bank per individuare una miriade di documenti di progetti, case study, rapporti su salute e ambiente e dati finanziari complessi.

"I nostri dipendenti non devono selezionare i documenti in una marea di repository di ricerca incompleti o incomprensibili". Ora possono eseguire ricerche su tutta la Intranet o limitare la ricerca a una determinata sezione.
 — Maria Dolores Arribas-Banos, Intranet Project Team Leader e Information Management Officer

Utilizzando uno strumento di ricerca precedente, gli utenti della Intranet di World Bank eseguivano circa 1.500 query al giorno, ma in base ai sondaggi, non erano soddisfatti dei risultati. L'applicazione di ricerca precedente rendeva difficile accedere a tutti i siti della rete o ottenere risultati utili riguardo ai criteri di valutazione ambientale, ai dettagli dei progetti didattici o alle statistiche sulla povertà. "Prima, era praticamente obbligatorio accedere a ogni singolo repository per trovare qualcosa", dice Maria Dolores Arribas-Banos, Intranet Project Team Leader e Information Management Officer.

"I nostri utenti non solo dovevano vedersela con uno strumento di ricerca inadeguato, ma non potevano nemmeno svolgere le attività di e-business in modo efficiente. Aggiungete il costo della manutenzione complessiva del sito e il fatto che il volume di informazioni sui siti di World Bank raddoppia ogni anno e il risultato era una situazione davvero preoccupante".

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/enterprise/search

La soluzione

Durante la ricerca di una nuova soluzione, il team si è registrato per provare Google Search Appliance (GSA). La configurazione iniziale ha richiesto meno di un'ora ed è stato sufficiente indicizzare un piccolo campione di pagine di Intranet per capire quanti contenuti è in grado di trovare Google Search Appliance, come ha indicato Arribas-Banos. "Una grande porzione del nostro sito non era stata aggiornata da molto tempo. L'esigenza di riordinare i contenuti era diventata evidente".

Durante un collaudo di un mese, il team del Web di World Bank ha esaminato funzionalità di Google Search Appliance come la personalizzazione dell'interfaccia, per fare in modo che gli utenti visualizzino i risultati della ricerca come gli altri elementi della Intranet. Oltre questa interfaccia integrata si trova un motore di ricerca che si integra perfettamente con la rete esistente. "I nostri dipendenti non devono selezionare i documenti in una marea di repository di ricerca incompleti o incomprensibili". Ora possono eseguire ricerche su tutta la Intranet o limitare la ricerca a una determinata sezione", dice Arribas-Banos.

Dal momento che i materiali di World Bank spesso sono disponibili in diverse lingue, la capacità di Google di gestire facilmente le ricerche di contenuti e di indicare quali sono i contenuti disponibili e in quali lingue è un vantaggio notevole. Gli utenti possono anche passare dalla propria versione a versioni in altre lingue e questo rende i risultati della ricerca e la Intranet più pertinenti e produttivi.

Poiché gli utenti conoscevano e apprezzavano già Google, implementare GSA nell'organizzazione è stata un'operazione indolore. Diversi messaggi email a livello di organizzazione hanno informato il personale del passaggio e il team del Web ha offerto alcune dimostrazioni. Non è stata necessaria una formazione specifica.

I vantaggi

Google Search Appliance ha dimostrato di essere una soluzione di ricerca conveniente per World Bank, afferma Arribas-Banos: "Si configura in un attimo e non richiede risorse di sviluppo". Non solo World Bank dedica meno tempo all'amministrazione della ricerca, ma spende anche meno denaro. Si stima che GSA costerà a World Bank meno di un quinto di quanto sarebbe costata la sola manutenzione dello strumento di ricerca usato in precedenza.

La quantità di documenti in rete continua ad aumentare a un ritmo sostenuto, ma Google Search Appliance gestisce senza problemi un numero doppio di query utente ogni mese rispetto al vecchio sistema. Il team del Web può concentrarsi su altre iniziative anziché risolvere i problemi correlati alla ricerca, osserva Arribas-Banos. "La ricerca è stata una grande conquista. Le persone ci chiamavano per dirci che funzionava benissimo e che era stata una bella sorpresa".

