

De Google Search Appliance biedt 49.000 medewerkers van British Airways vliegensvlug zoeken op intranet



BRITISH AIRWAYS

Overzicht

Wat ze wilden

- Zoeken op intranet verbeteren voor een intranet dat 30.000 documenten bevat

Wat ze hebben gedaan

- De GSA geïmplementeerd voor alle intranetpagina's van het bedrijf en de verschillende afdelingen

Wat ze hebben bereikt

- De gebruikerstevredenheid verhoogd van 59% naar 80%
- In gebruikersonderzoek aangetoond dat medewerkers nu makkelijker en sneller de juiste inhoud kunnen vinden

Het bedrijf

British Airways (BA) is de grootste internationale luchtvaartmaatschappij van het Verenigd Koninkrijk. British Airways vliegt naar meer dan 140 bestemmingen en vervoert bijna 36 miljoen passagiers wereldwijd. De luchtvaartmaatschappij heeft meer dan 49.000 medewerkers in dienst over de hele wereld, het merendeel in het Verenigd Koninkrijk, en is met een vloot van 289 vliegtuigen een van de grootste in Europa.

De uitdaging

Effectieve communicatie met medewerkers is een uitdaging voor elke organisatie, maar in het bijzonder voor grote, internationale bedrijven (zoals BA) waar het enorme personeelsbestand het moeilijk maakt elke medewerker persoonlijk te benaderen. Hier zijn hulpmiddelen als intranet essentieel voor het snel verspreiden van informatie aan het personeel en de veilige archivering van HR-gegevens en bedrijfskennis.

BA beschikte al tien jaar over een intranet, dat voornamelijk werd gebruikt om gegevens aan medewerkers beschikbaar te stellen. Dit intranet werd geïntroduceerd als onderdeel van het initiatief 'Employee Self-Service'. 98% van het personeel over de hele wereld heeft toegang tot het intranet van BA om informatie te vinden als trainingshandleidingen, werkinstructies, bedrijfsgegevens, verlofformulieren, salarisstrookjes, handleidingen van HR, BA-nieuws, interne documenten, video's en enquêtes.

Veel medewerkers van British Airways hebben geen vaste werkplek in een kantoor en hebben daarom behoefte aan een online oplossing waar zij snel en eenvoudig belangrijke documenten kunnen vinden.

Uit regelmatige personeelsenquêtes en gebruikersfeedback werd al snel duidelijk dat het intranet moest worden bijgewerkt om de groeiende hoeveelheid informatie (meer dan 30.000 pagina's) het hoofd te bieden. Daarnaast bleek uit personeelsenquêtes dat medewerkers het intranet niet gebruikten, omdat zij de gewenste informatie niet konden vinden.

Er worden op dit moment 6,5 miljoen pagina's per maand weergegeven en 3000 zoekopdrachten per dag uitgevoerd door medewerkers. De grootste vraag van medewerkers over het intranet was: 'Hoe/waar vind ik XX?'. Als gevolg hiervan verloren medewerkers veel tijd aan zoekopdrachten.

Door te kijken hoe mensen op het werk op intranet zoeken en dit te vergelijken met hoe zij op internet zoeken, kunnen we wensen van klanten en het zelfstandig werken van medewerkers op een lijn brengen.

De oplossing

Met de ondersteuning van de raad van bestuur van ESS heeft het bedrijf een aanbesteding uitgeschreven voor een nieuw zoekplatform voor het bedrijf.

BA selecteerde de aanbiedingen van drie leveranciers voor nader onderzoek. De luchtvaartmaatschappij overwoog een open source-oplossing te implementeren,

Over de Google Search Appliance

Met de Google Search Appliance (GSA) kan de zoekfunctionaliteit die miljoenen mensen wereldwijd kennen, worden gebruikt voor uw bedrijf, maar dan met specifieke verbeteringen voor bedrijven die zoeken gemakkelijker, intuïtief en aanpasbaar maken. De GSA is meteen gebruiksklaar om het merendeel van uw bedrijfsinhoud te indexeren. Hiermee verandert uw bedrijfsintranet of de zoekmachine op uw website in een systeem dat net zo relevant en betrouwbaar is als Google Zoeken, met hetzelfde gebruiksgemak.

Ga voor meer informatie naar www.google.com/intl/nl/enterprise/search

maar wees dit idee vroeg in het proces van de hand als ongeschikt voor de behoeften van het bedrijf. In plaats daarvan werd Google, leider op het gebied van technologie voor zoekmachines, geselecteerd voor twee van zijn Google Search Appliances (GSA) ter verbetering van het zoeken op het bedrijfsintranet.

BA was onder de indruk van de aanbieding van Google en van de prestaties van de technologie in tests. Het bedrijf heeft zelfs een test gehouden onder een groep gebruikers om de bestaande structuur met die van Google te vergelijken. Google bleek met afstand de beste te zijn in het vinden van relevante inhoud en ook in de presentatie van zoekresultaten aan de gebruiker.

In de zoekoplossing voor bedrijven wordt de informatie op vergelijkbare wijze gepresenteerd als in de zoekmachine op internet, waardoor gebruikers snel vertrouwd zijn met het zoeken. "Het merk Google werd door eindgebruikers snel geaccepteerd en zij verwachtten snel met het product vertrouwd te raken," aldus Huish. De oplossing van Google had ook een uitstekende prijs-kwaliteitsverhouding.

Samengevat werd Google gekozen op basis van:

- Integratie
- Gebruiksvriendelijkheid
- Feedback van gebruikers en geschiktheid

De hele implementatie werd in drie maanden afgerond. De Google Search Appliance is zeer eenvoudig te installeren en vereist een minimum aan ontwikkeling.

De voordelen

De functie Google KeyMatch is bijzonder nuttig als medewerkers niet precies weten wat ze zoeken en het niet kunnen vinden in organische zoekresultaten. Tijdens de training leert luchtvaartpersoneel bijvoorbeeld over veiligheidsuitrusting en -procedures Safety Equipment and Procedures (ook bekend als SEP). Dit zijn veelvoorkomende zoektermen waarnaar 14.000 medewerkers elk jaar zoeken om de juiste trainingsmaterialen te vinden.

SEP kan ook worden gezien als afkorting van 'september', wat in organische zoekresultaten niet de gewenste informatie oplevert. Dit leidde tot frustratie bij gebruikers, maar met de zoekmachine van Google kon BA een geschikt zoekwoord bepalen en dit in vijf minuten koppelen aan het juiste woord of woordgroep. Nu vinden gebruikers elke keer weer de juiste en relevante zoekresultaten.

Nog een veelvoorkomende zoekopdracht op het intranet is 'bedrijfsdirecteuren', maar BA geeft de voorkeur aan de term 'leiderschapsteam'. Niet alle medewerkers zijn hiervan op de hoogte, maar BA kan deze woorden in de GSA aan elkaar koppelen. Zo wordt frustratie bij gebruikers verminderd, want ook als zij de incorrecte zoekterm gebruiken, kunnen zij nu toch de juiste informatie vinden. Er zijn tot nu toe 200 KeyMatches voor zulke termen gemaakt.

Het is erg belangrijk de kwaliteit van de informatie op het bedrijfsintranet hoog te houden. Met de ingebouwde rapportagefunctie kunnen de 100 populairste zoekopdrachten maandelijks worden bekeken. Dit heeft ouder of gedupliceerd materiaal aan het licht gebracht en heeft geholpen bij het verfijnen van zoekresultaten en het verbeteren van de inhoud van het intranet.

Google heeft het personeel in essentie betere toegang verschaft tot informatie en gebruiksgemak bij het vinden van documenten. Veel medewerkers van BA hebben geen vaste werkplek en hebben behoefte aan een online zoekoplossing om documenten snel en eenvoudig te kunnen vinden.

Het 'Employee Self-Service'-programma vertegenwoordigt een investering van 64 miljoen euro en de GSA is een klein onderdeel dat ESS eenvoudiger in het gebruik maakt.

