

World Bank verbetert gebruiksgemak en maakt onderhoud van zoekoplossing vijf keer minder kostbaar dankzij Google Search Appliance



THE WORLD BANK

Overzicht

Wat ze wilden

- Zoekfunctionaliteit verbeteren op een intranet dat honderden bronnen bevat
- Algehele relevantie en zoekinterface verbeteren
- Lagere TCO door onderhoud van zoekoplossing te verminderen

Wat ze hebben gedaan

- De GSA geïntegreerd met bestandsbibliotheken en gebruikersinterface van het bestaande intranet

Wat ze hebben bereikt

- Relevantere zoekresultaten
- Ondersteuning in meerdere talen
- Onderhoud vijf keer minder duur gemaakt

De organisatie

The World Bank Group is een van de grootste instellingen voor financiële ondersteuning van ontwikkelingslanden ter wereld. De 8000 medewerkers in Washington D.C. en 2000 veldmedewerkers werken samen aan het verbeteren van de levensstandaard in arme landen overal ter wereld door technische hulp te bieden en middels talloze programma's voor leningen en tegemoetkomingen. Tijdens dit essentiële ontwikkelingswerk produceert World Bank een grote hoeveelheid research en gegevens die intensief worden gebruikt door organisaties wereldwijd, met inbegrip van universiteiten, overheidsinstanties, niet-gouvernementele organisaties en de privésector.

De uitdaging

Het internationale karakter van World Bank is terug te zien in het intranet, dat honderden onafhankelijke websites host met meer dan 200.000 bestanden op 445 servers die allemaal worden onderhouden door ongeveer 400 interne contentproviders over de hele wereld. Alle 10.000 medewerkers van World Bank hebben toegang tot het intranet via een startpagina die een uitgebreid beeld geeft van de online hulpbronnen van World Bank en interne en externe informatie binnen het bedrijf behelst.

Het intranet van World Bank bevat documenten voor alle standaard bedrijfsapps en in elke bestandsindeling, van HTML tot PDF. Medewerkers voor leningen, specialisten voor economische ontwikkeling, technici en veldmedewerkers maken allemaal gebruik van het intranet van World Bank om talloze projectdocumenten, casestudy's, rapporten over gezondheid en milieu en complexe financiële gegevens te vinden.

"Onze medewerkers hoeven niet te zoeken in een verzameling incomplete of onbegrijpelijke bestandsbibliotheken. Zij kunnen nu het hele intranet doorzoeken, of zoeken binnen een bepaald gedeelte."

–Maria Dolores Arribas-Banos, Projectleider Intranet en Medewerker Informatiemanagement

Met een vorige zoekoplossing verstuurden intranetgebruikers van World Bank ongeveer 1500 zoekopdrachten per dag – maar uit enquêtes kwam naar voren dat zij niet tevreden waren met de resultaten. Met de vorige zoekapp was het moeilijk om op alle sites op het netwerk te zoeken of goede resultaten te krijgen over milieubeleid, voorlichtingsprojecten of statistieken. "Voorheen moest je naar elke afzonderlijke bestandsbibliotheek om iets te vinden," aldus Projectleider Intranet en Medewerker Informatiemanagement Maria Dolores Arribas-Banos.

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/enterprise/search

"Onze gebruikers moesten het niet alleen stellen met een slechte tool," zegt zij " maar ze konden hierdoor ook niet efficiënt werken. Tel daarbij op de onderhoudskosten van de websites en het feit dat de hoeveelheid informatie op de sites van World Bank elk jaar verdubbelt en we hadden meteen hoofdpijn."

De oplossing

Het team zocht naar een nieuwe oplossing en meldde zich aan om de Google Search Appliance te testen. "Het configureren kostte minder dan een uur en door slechts vijf pagina's te indexeren, ontdekten we hoeveel inhoud de Google Search Appliance kan vinden," aldus Arribas-Banos. "Een groot gedeelte van onze site was al lange tijd niet meer bijgewerkt. En het was echt tijd om de inhoud op te schonen."

Het internetteam van World Bank verkende in een testfase van een maand elementen van de Google Search Appliance als het aanpassen van de interface, waardoor gebruikers zoekresultaten kunnen zien met dezelfde vertrouwde look als de rest van het intranet. Achter deze geïntegreerde interface gaat een zoekmachine schuil die naadloos aansluit op het bestaande netwerk. "Onze medewerkers hoeven niet te zoeken in een verzameling incomplete of onbegrijpelijke bestandsbibliotheken. Zij kunnen nu het hele intranet doorzoeken, of zoeken binnen een bepaald gedeelte," aldus Arribas-Banos.

Documenten van World Bank zijn vaak in meerdere talen beschikbaar en de mogelijkheid om eenvoudig naar inhoud te zoeken waarbij wordt aangegeven welke inhoud in welke taal beschikbaar is, is een groot voordeel van Google. Gebruikers kunnen ook heen en weer schakelen tussen versies in verschillende talen, waardoor zoekresultaten en het intranet relevanter en productiever worden.

Gebruikers kenden Google al en vonden het prettig om met Google te werken. Het implementeren van de GSA binnen de organisatie verliep dan ook zonder problemen. Het personeel werd in enkele e-mails op de hoogte gesteld van de overstap en het internetteam verzorgde enkele demonstraties. Er was geen formele training nodig.

De voordelen

De Google Search Appliance is een voordelige zoekoplossing voor World Bank. Arribas-Banos meldt: "Het is in no time geconfigureerd en er is geen verdere software-ontwikkeling nodig." World Bank is niet alleen minder tijd kwijt met het beheer van de zoekoplossing, maar ook minder geld. Ze schat dat de GSA World Bank minder dan een vijfde kost van alleen de onderhoudskosten van de vorige zoektool.

Het aantal documenten op het netwerk blijft aanzienlijk groeien, maar de Google Search Appliance verwerkt met gemak twee keer zoveel zoekopdrachten per maand als het oude systeem. "Het internetteam kan zich concentreren op andere zaken in plaats van het oplossen van problemen met de zoekoplossing," aldus Arribas-Banos. "Zoeken was een groot succes. Mensen belden ons zelfs op om te zeggen hoe goed het systeem werkt, wat een leuke verrassing was."

