

Verdensbanken gjør intranettet mer brukervennlig og kutter kostnadene for vedlikehold av søkeløsningen ned til en femtedel – alt ved hjelp av Google Search Appliance

**THE WORLD BANK**

Et overblikk

Mål

- forbedring av søkefunksjonaliteten på et intranett med hundrevis av innholdskilder
- mer relevante treff og et bedre søkegrensesnitt
- lavere totale eierkostnader gjennom redusert vedlikehold av søkeløsningen

Gjennomføring

- integrering av GSA med datarepositoriene og brukergrensesnittet for organisasjonens intranett

Resultater

- mer relevante søkeresultater
- støtte for flere språk
- vedlikeholdskostnadene redusert til en femtedel

Organisasjonen

Verdensbankgruppen er en av verdens største kilder til økonomisk hjelp til utviklingsland. De 8000 medarbeiderne i Washington, D.C., samt 2000 medarbeidere i felten, arbeider for å heve levestandarden i fattige land verden over, gjennom teknisk assistanse og en rekke ulike låne- og pengestøtteprogrammer. Under gjennomføringen av dette livsviktige utviklingsarbeidet skaper Verdensbanken store mengder forskningsmateriale og data som brukes flittig av organisasjoner over hele verden, som for eksempel universiteter, offentlige etater, frivillige organisasjoner og private selskaper.

Utfordringen

Bankens globale rekkevidde gjenspeiles i intranettet deres, som er vert for hundrevis av uavhengige nettsted med mer enn 200 000 filer på 445 tjenester, som alle blir vedlikeholdt av rundt 400 interne innholdsleverandører over hele verden. Alle Verdensbankens 10 000 medarbeidere har tilgang via en startside på intranettet der de finner en omfattende oversikt over bankens ressurser på nettet, og en sammenfatning av intern og ekstern kommunikasjon over hele organisasjonen.

Verdensbankens intranett inneholder dokumenter i alle standard bedriftsprogrammer, og i alle formater – fra HTML til PDF. Lånekonsulenter og spesialister på økonomisk utvikling, tekniske eksperter og feltarbeidere – alle bruker Verdensbankens intranett for å finne frem i havet av prosjektdokumenter, kasusstudier, helse- og miljørapporter og komplekse finansielle data.

«Medarbeiderne våre trenger ikke å lete seg gjennom en haug med ufullstendige eller uforståelige søkerepositorier. Nå kan de søke på hele intranettet, eller avgrense søket til en bestemt del.»

– Maria Dolores Arribas-Banos, leder for intranett-prosjektteamet og ansvarlig for informasjonsstyring

Med et tidligere søkeverktøy utførte brukerne av Verdensbankens intranett omtrent 1500 søk per dag – men i henhold til spørreundersøkelser var de ikke fornøyde med resultatene. Med det søkeprogrammet vi brukte tidligere, var det vanskelig å få tilgang til alle nettsteder overalt på nettverket, eller å fremskaffe brukbare resultater om retningslinjer for miljøvurdering, opplysninger om utdanningsprosjekter eller fattigdomsstatistikk. «Tidligere måtte du stort sett gå til hvert enkelt repositorium for å finne noe», sier leder for intranett-prosjektteamet og ansvarlig for informasjonsstyring, Maria Dolores Arribas-Banos.

«Brukerne våre led under det dårlige søkeverktøyet», sier hun, «og hadde dessuten problemer med å drive nettbasert virksomhet på en effektiv måte. Når vi i tillegg tar med kostnadene til generelt vedlikehold av nettstedet, og det faktum at informasjonsvolumet på Verdensbankens nettsteder dobles hver år, så hadde vi et temmelig stort problem.»

Om Google Search Appliance

Med Google Search Appliance (GSA) kan bedriften din utnytte fordelene ved en søketeknologi som brukes av millioner av mennesker verden over. Med de spesifikke bedriftstilpasningene kan alle søkeoperasjonene i bedriften tilpasses og gjennomføres på en enklere og mer intuitiv måte. Med GSA kan du umiddelbart indeksere de fleste typer bedriftsinnhold og sørge for at søkemotoren på bedriftens intranett eller nettsted er like relevant og pålitelig som Googles – og like lett å bruke.

Mer informasjon:

www.google.com/enterprise/search

Løsningen

Under jakten på en ny løsning registrerte teamet seg for å teste Google Search Appliance (GSA). «Det tok mindre enn en time å konfigurere løsningen, og bare ved å indeksere et bitte lite utvalg på fem intranettsider så vi hvor effektivt Google Search Appliance finner frem til innhold», forteller Arribas-Banos. «En stor del av nettstedet vårt hadde ikke blitt oppdatert på svært lenge. Behovet for opprydding i innholdet ble svært tydelig.»

I løpet av en måneds prøveperiode utforsket Verdensbankens Internett-team Google Search Appliance-funksjoner som for eksempel tilpassing av grensesnittet, som gjør at brukerne får se søkeresultatene med samme utseende og stil som resten av intranettet. I forlengelsen av dette integrerte grensesnittet ligger en søkeenheter som integreres sømløst med det eksisterende nettverket. «Medarbeiderne våre trenger ikke å lete seg gjennom en haug med ufullstendige eller uforståelige søkerepositorier. Nå kan de søke på hele intranettet, eller avgrense søket til en bestemt del», sier Arribas-Banos.

Siden Verdensbankens materiell ofte er tilgjengelig på flere ulike språk, har de stor nytte av Googles mulighet til enkelt å håndtere innholdssøk og indikere hvilket innhold som er tilgjengelig på hvilke språk. Brukerne kan også enkelt veksle mellom ulike språkversjoner, noe som gjør søkeresultatene og intranettet mer relevante og produktive.

Siden brukerne allerede kjente til og likte Google, var det ingen sak å få implementert GSA over hele organisasjonen. Det ble sendt flere e-postmeldinger til alle i organisasjonen med informasjon om overgangen, og Internett-teamet holdt noen demonstrasjoner. Noen formell opplæring var ikke nødvendig.

Fordeler

Google Search Appliance har vist seg å være en kostnadsbesparende søkeløsning for Verdensbanken, sier Arribas-Banos: «Det går raskt å sette den opp, og ingen utviklerressurser kreves.» Verdensbanken tilbringer ikke bare mindre tid på søkeadministrasjon, men også mindre penger. Hun anslår at GSA kommer til å koste banken mindre enn en femtedel av hva det forrige søkeverktøyet ville ha kostet bare i vedlikehold.

Mens dokumentmengden på nettverket vokser seg stadig større, håndterer Google Search Appliance enkelt dobbelt så mange brukersøk per måned som det det gamle systemet gjorde. Internett-teamet kan dermed bruke kreftene på annet enn søkrelaterte problemer, sier Arribas-Banos. «Søkefunksjonen var en stor suksess. Folk ringte oss faktisk for å fortelle hvor bra den fungerte, noe som var en hyggelig overraskelse.»

