

Google Search Appliance facilita o uso da intranet para 49.000 funcionários da British Airways



Visão geral

O que eles queriam fazer

- Aprimorar a pesquisa em uma intranet com 30.000 documentos

O que eles fizeram

- Implementaram o GSA em todas as páginas corporativas e departamentais da intranet

O que eles conseguiram

- Aumentaram os índices de usuários "Muito satisfeitos" e "Satisfeitos" de 59% para 80%
- Demonstraram por meio de estudos com usuários que os funcionários agora podem encontrar o conteúdo apropriado de forma mais rápida e simplificada

Negócio

A British Airways é a maior companhia aérea do Reino Unido, com voos para 140 destinos e quase 36 milhões de passageiros em todo o mundo. A empresa tem mais de 49 mil funcionários espalhados pelo mundo, sendo que a maioria trabalha no Reino Unido, e 289 aeronaves, uma das maiores frotas da Europa.

Desafio

A comunicação eficiente com os funcionários é um desafio para qualquer organização, mas essa é uma tarefa especialmente difícil em empresas de grande porte que atuam em diversas partes do mundo, como a British Airways, nas quais o grande número de funcionários dificulta a comunicação individual com cada funcionário. Por esse motivo, ferramentas como as intranets são essenciais para a divulgação de informações para funcionários e o fornecimento de um arquivo seguro para dados empresariais e de RH.

A British Airways tem a mesma intranet há dez anos, que é usada principalmente para o compartilhamento de dados entre funcionários e foi lançada como parte da "iniciativa de ESS (autoatendimento de funcionários)". Cerca de 98% dos funcionários da empresa acessam a intranet em busca de informações como manuais de treinamento, guias de contratação, dados corporativos, formulários de reserva, folhas de pagamento, manuais de RH, notícias corporativas, comunicados internos, vídeos e pesquisas.

Grande parte dos funcionários da British Airways trabalha em turnos e fora do escritório. Portanto, eles precisam de uma solução on-line fácil de pesquisar para localizar documentos importantes de forma rápida e simplificada.

Com base em pesquisas feitas com funcionários regularmente e no feedback dos usuários, logo ficou claro para a empresa que a intranet precisava ser atualizada para gerenciar o volume crescente de informações (mais de 30.000 páginas). O dado mais importante revelado por essas pesquisas é que os funcionários não usavam a intranet porque não conseguiam encontrar as informações que procuravam.

Atualmente, 6,5 milhões de páginas são impressas mensalmente e 3.000 pesquisas são feitas a cada dia pelos funcionários. Mesmo assim, a principal pergunta feita que eles fizeram quando questionados sobre a intranet foi: "como/onde encontro XX"? Eles estavam desperdiçando tempo com pesquisas ineficientes.

Permitir que as pessoas façam pesquisas na intranet corporativa da mesma forma que elas fazem pesquisas na Internet em suas casas ajuda a alinhar a estratégia de autoatendimento para funcionários aos objetivos dos consumidores.

Solução

Com o apoio do comitê de gestão de ESS, a empresa abriu uma licitação para uma nova plataforma de pesquisa empresarial.

A British Airways selecionou ofertas de três fornecedores para serem analisadas de forma mais abrangente. A empresa chegou a considerar a possibilidade de implementar uma solução de código aberto, mas essa opção foi considerada inapropriada e descartada logo no início do processo. O Google, empresa líder

Sobre o Google Search Appliance

Com o Google Search Appliance (GSA), a experiência de pesquisa compartilhada por milhões de pessoas em todo o mundo pode ser aproveitada na sua própria empresa, com aperfeiçoamentos específicos para empresas que tornam a pesquisa mais fácil, intuitiva e personalizável. Preparado para indexar a maioria dos conteúdos empresariais assim que é instalado, o GSA transforma o mecanismo de pesquisa de sites ou intranet de sua empresa em um sistema tão relevante e confiável quanto o do Google, e com a mesma facilidade de uso.

Para mais informações, visite:

www.google.com/intl/pt-BR/enterprise/search

em tecnologia de pesquisa, foi selecionado para fornecer dois de seus Google Search Appliances (GSA) para aprimorar a pesquisa empresarial na intranet da British Airways.

A empresa ficou impressionada com a proposta do Google e o desempenho da tecnologia nos testes. Foi feito até um teste com um grupo de usuários usando a estrutura existente e as soluções de intranet selecionadas. A maioria dos usuários afirmou que o Google encontrou o conteúdo mais relevante e apresentou os melhores resultados.

Um ponto a favor do Google foi a apresentação de informações na ferramenta de pesquisa empresarial em um formato similar ao mecanismo de pesquisa na Internet, o que ofereceu aos usuários uma experiência de pesquisa conhecida. "A imagem da marca Google foi muito importante para aumentar a adoção dos usuários finais e conseguir a pré-aceitação", concorda Huish. A solução do Google também era muito mais interessante do ponto de vista econômico.

Resumindo, o Google foi escolhido com base nestes critérios:

- Integração
- Usabilidade
- Feedback dos usuários e adequação

No total, a implementação levou três meses. O Google Search Appliance é apenas uma caixa. Sua instalação é muito simples e exige pouco desenvolvimento.

Benefícios

Em particular, o recurso KeyMatch do Google foi muito útil quando os funcionários não tinham certeza do que estavam pesquisando e a pesquisa orgânica não retornava os resultados desejados. Por exemplo, o treinamento da equipe de cabine incluiu o tópico "Safety Equipment and Procedures" (equipamento e procedimentos de segurança), antigamente chamado de "SEP". Esses são termos de pesquisa muito comuns que 14 mil pessoas pesquisam todos os anos para encontrar materiais de treinamento relevantes.

Mas "SEP" poderia ser confundido com a abreviação da palavra "September" (setembro, em inglês) em uma pesquisa orgânica, o que geraria resultados incorretos. Essas medições de pesquisa causavam frustração nos usuários, mas com o uso do mecanismo de pesquisa do Google, a British Airways conseguiu definir uma palavra-chave apropriada e configurá-la em cinco minutos para vinculá-la à palavra ou frase correta, oferecendo resultados de pesquisa precisos e relevantes.

Outra pesquisa comum na intranet é "diretores da empresa", mas a British Airways se refere a seus diretores como "equipe de liderança". Talvez alguns funcionários não saibam disso, mas a British Airways pode programar o GSA para vincular essas palavras, reduzindo a frustração dos usuários. Mesmo que usem o termo de pesquisa incorreto, eles conseguirão encontrar as informações adequadas. Até o momento, 200 KeyMatches foram criados para esses termos.

A qualidade das informações na intranet é muito importante em um ambiente operacional. O uso do recurso de geração de relatórios para analisar as cem principais pesquisas em cada mês ajudou a identificar materiais mais antigos ou duplicados e ajustar pesquisas, gerando conteúdo de intranet de maior qualidade.

O Google ofereceu aos funcionários acesso aprimorado a informações e facilitou a recuperação de documentos. A natureza do trabalho da British Airways exige que os funcionários trabalhem em turnos, e não em um escritório. Portanto, eles precisam de uma solução on-line fácil de pesquisar para localizar documentos importantes de forma rápida e fácil.

O programa de autoatendimento dos funcionários foi orçado em £ 55 milhões, e o GSA é um pequeno componente que facilita o uso do ESS.

