

Banco Mundial aprimora usabilidade da intranet reduzindo os custos de manutenção da solução de pesquisa em cinco vezes com o Google Search Appliance



THE WORLD BANK

Visão geral

O que eles queriam fazer

- Aprimorar a funcionalidade de pesquisa em uma intranet com centenas de fontes de conteúdo
- Aprimorar a relevância geral e a interface de pesquisa
- Diminuir o custo total de propriedade reduzindo a manutenção da solução de pesquisa

O que eles fizeram

- Integraram o GSA aos repositórios de dados na intranet e à interface do usuário

O que eles conseguiram

- Produziram resultados de pesquisa mais relevantes
- Ofereceram suporte em diversos idiomas
- Reduziram em cinco vezes os custos de manutenção

Organização

O Banco Mundial é uma das maiores fontes de assistência financeira para países em desenvolvimento. Seus 8.000 funcionários em Washington e 2.000 funcionários em diversas outras localidades trabalham para elevar a qualidade de vida em países pobres de todo o mundo com assistência técnica e uma grande variedade de programas de empréstimo e doações. Para fazer seu importantíssimo trabalho de desenvolvimento, o Banco Mundial produz uma grande quantidade de pesquisas e dados usados de forma abrangente por organizações de todo o mundo, incluindo universidades, agências governamentais, organizações não governamentais e representantes do setor privado.

Desafio

O alcance global do Banco Mundial é refletido em sua intranet, que abriga centenas de sites independentes com mais de 200 mil arquivos em 445 servidores, todos mantidos por cerca de 400 provedores de conteúdo internos localizados em diversas partes do mundo. Todos os 10.000 funcionários do Banco Mundial têm acesso a esse conteúdo por meio da página inicial da intranet, que oferece um panorama abrangente dos recursos on-line do banco e consolida as comunicações internas e externas de toda a organização.

A intranet do Banco Mundial contém documentos em todos os aplicativos empresariais padrão e em diversos formatos que vão de HTML a PDF. Analistas de crédito e especialistas em desenvolvimento econômico, técnicos e equipes de campo usam a intranet do Banco Mundial para localizar documentação de projetos, estudos de caso, relatórios sobre saúde e meio ambiente e dados financeiros complexos.

“Nossos funcionários não precisam pesquisar em repositórios de pesquisa incompletos ou incompreensíveis. Agora, eles podem pesquisar em toda a intranet ou restringir a pesquisa a uma seção específica.”

— Maria Dolores Arribas-Banos, líder da Equipe de projetos de intranet e diretora de gerenciamento de informações

Com a ferramenta de pesquisa anterior, os usuários da intranet do Banco Mundial faziam cerca de 1.500 consultas por dia, mas, de acordo com pesquisas, eles não estavam satisfeitos com os resultados. O aplicativo de pesquisa anterior dificultava o acesso a todos os sites na rede ou o retorno de resultados úteis relacionados a políticas de avaliação ambiental, detalhes de projetos educativos e estatísticas de pobreza. “Antigamente, precisávamos acessar cada repositório para encontrar o que procurávamos”, conta Maria Dolores Arribas-Banos, líder da Equipe de projeto da intranet e diretora de gerenciamento de informações.

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 a 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/enterprise/search

“Nossos usuários eram obrigados a usar uma ferramenta de pesquisa de baixa qualidade e não conseguiam usar os recursos eletrônicos de forma eficiente. Se você adicionar o custo total da manutenção do site e o fato de que o volume de informações nos sites do Banco Mundial dobra a cada ano, tínhamos um grande problema.”

Solução

Quando começou a procurar uma nova solução, a equipe decidiu testar o Google Search Appliance (GSA). A configuração inicial durou menos de uma hora e a indexação de uma pequena amostra com cinco páginas da intranet já demonstrou a quantidade de conteúdo que pode ser identificada pelo Google Search Appliance, destacou Arribas-Banos. “Grande parte do site não era atualizada há muito tempo. A necessidade de atualizar o conteúdo era evidente.”

Durante o teste, que durou um mês, a Equipe de Web do Banco Mundial explorou vários recursos do Google Search Appliance, como a personalização da interface, para que os usuários pudessem visualizar os resultados com a mesma identidade visual usada no restante da intranet. Além dessa interface integrada, há um mecanismo de pesquisa que se integra perfeitamente à rede existente. “Nossos funcionários não precisam pesquisar em repositórios de pesquisa incompletos ou incompreensíveis. Agora, eles podem pesquisar em toda a intranet ou restringir a pesquisa a uma seção específica”, destacou Arribas-Banos.

Como os materiais do Banco Mundial costumam estar disponíveis em diversos idiomas, o fato de o Google fazer com facilidade pesquisas de conteúdo e indicar que conteúdo está disponível em um determinado idioma é um grande diferencial. Os usuários também podem alternar o idioma, o que torna os resultados de pesquisa e a intranet mais relevantes e produtivos.

Como os usuários já conheciam e gostavam do Google, a implantação do GSA em toda a organização foi muito simples. Vários e-mails enviados para toda a organização informaram a equipe sobre a migração, e a Equipe de Web fez algumas demonstrações. Nenhum treinamento formal foi necessário.

Benefícios

O Google Search Appliance provou ser uma solução de pesquisa com bom custo-benefício para o Banco Mundial, afirma Arribas-Banos: “A configuração é muito rápida, e não precisamos de desenvolvedores.” O Banco Mundial está gastando menos tempo e menos dinheiro com a administração da pesquisa. Ela estima que o custo do GSA seja menos de um quinto do custo de manutenção da solução anterior.

O Google Search Appliance processa facilmente o dobro de consultas de usuários em comparação com o sistema anterior, o que é muito importante, pois o número de documentos na rede continua crescendo em um ritmo considerável. E a Equipe de Web pode se concentrar em outras iniciativas em vez de ficar solucionando problemas relacionados à pesquisa, diz Arribas-Banos. “A pesquisa foi um ganho extraordinário. Estamos recebendo ligações de pessoas elogiando o recurso de pesquisa, o que foi uma agradável surpresa.”

