

Google Search Appliance ger 49 000 medarbetare hos British Airways en behaglig sökupplevelse i intranätet



En översikt

Vad de ville göra

- Förbättra sökfunktionen i ett intranät med 30 000 dokument

Vad de gjorde

- Implementerade GSA för alla företags- och avdelningssidor på intranätet

Vad de uppnådde

- Ökad andel "mycket nöjda" och "nöjda" användare – en ökning från 59 % till 80 %
- Bevisat genom användarundersökningar att personalen nu hittar lämpligt innehåll snabbare och enklare

Verksamhet

British Airways (BA) är Storbritanniens största internationella reguljärflygbolag som flyger till över 140 destinationer och transporterar nästan 36 miljoner passagerare över hela världen. Flygbolaget har mer än 49 000 medarbetare över hela världen och majoriteten av dem är baserade i Storbritannien. BA har 289 flygplan, vilket är en av de största flygplansflottorna i Europa.

Utmaningen

Effektiv kommunikation med personalen är en utmaning inom alla organisationer, men framför allt hos stora, globala företag – som BA – där själva mängden människor kan göra det svårt med engagemang på personlig nivå med alla medarbetare. Därför är verktyg som intranät avgörande för att sprida information snabbt till personalen och skapa ett säkert arkiv för HR och företagskunskaper.

BA har haft ett intranät i tio år som används huvudsakligen för att dela data mellan medarbetarna och som lanserades som en del av EES-initiativet, Employee Self-Service. 98 % av medarbetarna över hela världen använder BA:s intranät för att hitta information som utbildningshandböcker, anställningsguider, företagsdata, bokningsformulär, löneavräkningar, HR-handböcker, BA-nyheter, interna kommunikationsdokument, videor och undersökningar.

Många av British Airways medarbetare jobbar skift och sitter inte på kontor. Därför behöver de en onlinelösning med en enkel sökfunktion för att snabbt och enkelt hitta viktiga dokument.

Baserat på regelbundna personalundersökningar och användarfeedback blev det snabbt tydligt för flygbolaget att intranätet krävde en uppdatering för att kunna hantera den växande informationsmängden (mer än 30 000 sidor). En ännu viktigare insikt från personalundersökningarna var att medarbetarna inte använde intranätet eftersom de inte kunde hitta den information de sökte.

I nuläget görs 6,5 miljoner sidvisningar per månad och 3 000 sökningar varje dag av de anställda. Trots det var den vanligaste frågan medarbetarna hade om intranätet: "hur/var hittar jag XX?" Till följd av detta slösade de tid på ineffektiva sökningar.

När medarbetarna kan söka på intranätet på samma sätt som de söker på internet hemma fungerar processerna smidigare och kundmålen kan uppnås.

Lösning

Med hjälp av ESS-ledningen tog företaget in offerter på en ny plattform för företagssökningar.

BA valde att titta närmare på offerterna från tre leverantörer. Flygbolaget övervägde att implementera en lösning med öppen källkod, men valde bort den eftersom den inte uppfyllde företagets behov i början av processen. Istället valdes

Om Google Search Appliance

Med GSA (Google Search Appliance) kan samma sökfunktion som delas av miljontals användare runt hela världen användas på ditt företag med specifika förbättringar för företag som gör sökandet lättare, mer intuitivt och mer anpassningsbart. Det går att använda GSA för att indexera många sorters företagsinnehåll utan att konfigurera verktyget. Med GSA förvandlas sökmotorn på företagets intranät eller webbplats till ett system som är lika relevant och pålitligt som Googles, och med samma användarvänlighet.

Mer information finns här:

www.google.com/intl/sv_se/enterprise/search/

Google, ledaren inom sökteknik, som leverantör av två stycken GSA (Google Search Appliance) för att förbättra sökfunktionen i företagets intranät.

BA blev imponerade av Googles erbjudande och av prestandan i tekniken när den testades. Företaget genomförde ett test med en användargrupp med den befintliga strukturen i intranätet. Den dominerande återkopplingen var att Google var vinnaren när det gäller att hitta relevant innehåll och visa resultaten för användaren.

En bidragande faktor var att Google visar information i sökverktyget för företagssökningar i ett format som liknar sökmotorn för webbsökningar. Det betyder att användarna känner igen sig när de ska söka efter något. "Googles varumärke var mycket viktigt för slutanvändarna när det gällde att ta till sig lösningen samtidigt som det gav en positiv förhållning", säger Huish. Googles lösning gav också ordentlig valuta för pengarna.

Sammantaget valdes Google baserat på:

- Integration
- Funktion
- Återkoppling från användarna och lämplighet

Implementeringen tog totalt tre månader. Google Search Appliance är bara en låda, vilket gör det mycket lätt att installera och minimera utvecklingen.

Fördelar

Funktionen Google KeyMatch är särskilt användbar när personalen inte vet vad de söker efter och en organisk sökning inte ger de resultat de vill ha. Exempelvis kan kabinpersonal under utbildning lära sig om säkerhetsutrustning och säkerhetsprocedurer (kallas även SEP). Det är mycket vanliga söktermer som 14 000 personer söker efter varje år för att hitta relevant utbildningsmaterial.

I en organisk sökning kan dock SEP misstas för en förkortning av september, vilket ger fel sökresultat. Sådana sökningar har lett till frustration bland användarna, men med hjälp av Googles sökmotorteknik kunde BA välja ett lämpligt sökord och konfigurera det på ett smart sätt på fem minuter för att koppla rätt ord och fras. Tack vare det får användarna relevanta sökresultat varje gång.

En annan vanlig sökning på intranätet är "företagets chefer", men BA kallar sina chefer "ledningsgruppen". Vissa anställda kanske inte känner till detta, men BA kan programmera GSA till att koppla samman de här orden, vilket minskar frustrationen bland de anställda eftersom de kan hitta rätt information även om de använder en felaktig sökterm. Hittills har 200 KeyMatches skapats för sådana termer.

Kvaliteten på informationen i intranätet är mycket viktig för en fungerande arbetsmiljö. Med hjälp av den inbyggda rapportfunktionen för granskning av de 100 vanligaste sökningarna varje månad, har äldre eller duplicerat material kunnat identifieras och sökningarna finjusterats så att intranätsinnehållet fått bättre kvalitet.

Google har kort sagt gett medarbetarna bättre åtkomst till informationen samt gjort det enklare att hämta dokument. BA:s verksamhet innebär att många medarbetare jobbar skift och inte sitter på kontor. Därför behöver de en enkel lösning för onlinesökningar så att de snabbt och lätt kan hitta viktiga dokument.

ESS-programmet är värt 55 miljoner pund och GSA är en liten komponent som bidrar till att underlätta användningen av ESS.

