

Världsbanken förbättrar användbarheten i sitt intranät och minskar samtidigt underhållskostnaderna för söklösningen med 80 % genom att använda Google Search Appliance



THE WORLD BANK

Sammanfattning

Detta ville man göra

- Förbättra sökfunktionerna på ett intranät med hundratals innehållskällor
- Förbättra allmän relevans och sökgränssnittet
- Lägre total ägandekostnad genom minskat underhåll av söklösningen

Detta gjorde man

- Integrerade GSA med intranätplatser och användargränssnitt

Vad man åstadkom

- Producerade mer relevanta sökresultat
- Tillhandahöll stöd för flera språk
- Minskade underhållskostnaderna med 80 %

Organisation

Världsbanken är en av världens största källor för ekonomiskt stöd till utvecklingsländer. Bankens 8 000 anställda i Washington och de 2 000 som arbetar på fältet strävar efter att höja levnadsstandarden i fattiga länder över hela världen med tekniskt bistånd och ett brett utbud av program för lån och bidrag. Genom sitt viktiga utvecklingsarbete producerar Världsbanken ett brett spektrum av forskning och data som i stor utsträckning används av organisationer över hela världen. Bland dessa finns universitet, myndigheter, icke-statliga organisationer och den privata sektorn.

Utmaning

Bankens globala räckvidd återspeglas i dess intranät, som består av hundratals oberoende webbplatser med mer än 200 000 filer på 445 servrar som underhålls av cirka 400 interna innehållsleverantörer över hela världen. Samtliga 10 000 anställda på banken har tillgång till intranätet genom en startsida som ger en heltäckande bild av bankens online-resurser och där intern och extern kommunikation för organisationen samlas.

Världsbankens intranät innehåller dokument från alla vanliga affärssystem och i olika format från HTML till PDF. Låntjänstemän, specialister på ekonomisk utveckling, tekniska experter och personal på fältet använder alla Världsbankens intranät för att hitta bland en enorm mängd projektdokument, fallstudier, hälso- och miljörapporter och komplexa finansiella data.

– Våra anställda behöver inte välja bland en massa ofullständiga eller svårförståeliga sökkällor. Nu kan de söka på hela intranätet eller begränsa sökningen till en viss del.

– Maria Dolores Arribas-Banos, teamledare för intranätprojektet och informationsansvarig

I det tidigare sökverktyget gjorde Världsbankens intranätanvändare ca 1 500 sökningar per dag – men när användarna tillfrågades så var de inte nöjda med resultaten. Med det tidigare sökverktyget var det svårt att komma åt alla platser på nätverket, och att få användbara resultat om miljöbedömning, information om utbildningspolitiska projekt eller fattigdomsstatistik. – Tidigare behövde man i stort sett gå in på varje enskild plats för att hitta något, säger Maria Dolores Arribas-Banos, som är teamledare för intranätprojektet och informationsansvarig.

– Inte nog med att våra användare var tvungna att jobba med ett dåligt sökverktyg, säger hon – de kunde inte göra e-affärer på ett effektivt sätt. Dessutom hade vi en kostnad för underhåll av hela webbplatsen, och detta gjorde i kombination med att mängden information på Världsbankens webbplatser fördubblas varje år att vi hade stora problem.

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. GSA kan användas för att indexera många sorters företagsinnehåll utan konfiguration av 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 på:

www.google.com/enterprise/search

Lösning

Teamet letade efter en ny lösning och valde att testa Google Search Appliance (GSA). Grundkonfigurationen tog mindre än en timme, och ett litet indexeringsprov på endast fem intranätsidor visade hur mycket innehåll som Google Search Appliance går igenom, säger Arribas-Banos. – Stora delar av vår webbplats hade inte uppdaterats på länge. Behovet av att rensa upp bland innehållet blev väldigt tydligt.

Under en provperiod på en månad utforskade bankens webbteam olika funktioner i Google Search Appliance. Bland dessa fanns gränssnittsanpassning, som gör att sökresultaten presenteras för användarna med samma utseende och känsla som resten av innehållet på intranätet. Förutom det integrerade gränssnittet är GSA en sökmotor som sömlöst integreras med det befintliga nätverket. – Våra anställda behöver inte välja bland en massa ofullständiga eller svårförståeliga sökkällor. Nu kan de söka på hela intranätet eller begränsa sökningen till en viss del, säger Arribas-Banos.

Googles möjlighet att enkelt hantera innehållssökningar och ange vilket innehåll som finns tillgängligt på vilket språk en stor fördel, eftersom Världsbankens material ofta är tillgängligt på flera språk. Användare kan även växla mellan språkversioner, vilket gör användandet av sökresultaten och intranätet mer relevant och produktivt.

Eftersom användare redan kände till och gillade Google så gick det smidigt att distribuera GSA i hela organisationen. Personalen informerades om bytet genom flera e-postmeddelanden som gick ut till hela organisationen, och webbteamet demonstrerade verktyget. Det behövdes ingen formell utbildning.

Fördelar

Google Search Appliance har visat sig vara en kostnadseffektiv söklösning för Världsbanken. – Det går snabbt att konfigurera verktyget och det krävs inte några utvecklarresurser, säger Arribas-Banos. Världsbanken spenderar inte bara mindre tid på sökadministration än tidigare – man spenderar inte heller lika mycket pengar. Hon uppskattar att GSA totalt kommer att kosta Världsbanken mindre än en femtedel än vad enbart underhållet av det gamla sökverktyget skulle kosta.

Allt eftersom antalet dokument på nätverket fortsätter att växa snabbt hanterar Google Search Appliance dubbelt så många sökfrågor per månad som det gamla systemet. Webbteamet kan fokusera på andra uppgifter istället för att lösa sökrelaterade problem, säger Arribas-Banos. – Förändringen av sökfunktionen gick väldigt bra. Folk ringde till och med oss för att berätta hur bra det fungerade, vilket var en trevlig överraskning.

