

Lokaladministrationen i Calgary udvider serviceudbuddet, sparer ressourcer med et website baseret på søgning og med Google Search Appliance



THE CITY OF
CALGARY

Overblik

Det ønskede de at gøre

- Forbedre og udvide servicen uden øgede omkostninger
- Interagere med borgerne på borgernes foretrukne måde
- Strømline onlineserviceudbud med kommunen, lige fra bevillinger til affaldssortering
- Reservere telefonressourcer og personlige ressourcer til mere komplicerede forespørgsler
- Opgradere til nutidig teknologi

Det gjorde de

- Implementerede GSA som et centralt element på et nyt website, der var baseret på søgning

Det opnåede de

- Udvidede servicen og sparede ressourcer
- Gjorde oplysninger mere tilgængelige for borgerne
- Leverede service via borgernes foretrukne onlinekontaktformer
- Forbedrede servicekvaliteten og kundeservicen
- Opgraderede teknologiinfrastrukturen.

Virksomhed

Med lige over én million indbyggere er Calgary en af Canadas største byer. Som de fleste lokaladministrationer ønsker byen at levere bedre og omkostningseffektiv service og levere den på den måde, borgerne foretrækker. Byen støttede derfor et omfattende program, der skulle sætte skub i den driftsmæssige effektivitet og give et bedre og bredere serviceudbud.

En grundig undersøgelse viste nogle interessante resultater. Over 93 procent af borgerne i Calgary sagde, at de brugte internettet. Over 40 procent ønskede flere offentlige serviceydelser på nettet i stedet for at skulle bruge telefonkontakt eller personlig kontakt. 60 procent sagde, at det havde høj prioritet, at de f.eks. ikke var nødt til at møde op på et servicecenter, mens andre ønskede hurtig service og tilgængelighed døgnet rundt. Kun 18 procent af de besøgende på Calgary.ca kom direkte til startside, mens 55 procent kom via søgemaskiner, og primært fra Google. Alt pegede på behovet for webbaseret service.

Udfordringer

Calgarys offentlige website havde 16.000 sider indhold fordelt på 28 forretningsenheder og omfattede et varieret udbud af applikationer, funktionalitet, dokumenter og oplysninger. Den største ulempe var, at det var svært at finde oplysningerne.

47 procent af de borgere i Calgary, der deltog i undersøgelsen, sagde, at den eksisterende søgemaskine på Calgary.ca ikke fungerede godt. Søgmaskinen brugte forkortelser og terminologi, som mange brugere ikke forstod. Websitet var rodet, uddateret og svært at gennemse. Personalet kæmpede med vedligeholdelsen, efterhånden som individuelle forretningsenheder fjede indhold til det allerede overfyldte website.

"Med GSA kan vi spare ressourcer, der bruges til telefonisk og personlig kontakt, til mere komplicerede forespørgsler, og anvende værdifulde ressourcer i lokaladministrationen mere strategisk" – David Watson, Executive project sponsor og General manager, Planning, Development and Assessment

Som reaktion på disse spændende resultater dannede byen programmet Web Leadership and Renewal Program. "Vores undersøgelser viste, at søgning er vores borgers primære måde at finde oplysninger på", siger David Watson, der er Executive project sponsor og General manager, Planning, Development and Assessment.

Løsning

Kernen i Calgarys tiltag for at forbedre service og programmer er et website baseret på søgning fra Google Search Appliance (GSA). "Et af vores vigtigste mål var at give borgerne en nem søgefunktion og bedre adgang til byens programmer og serviceudbud", siger David Watson.

Om Google Search Appliance

Med Google Search Appliance (GSA) kan din virksomhed bruge samme søgeoplevelse, som millioner af internetbrugere kender i forvejen, med specifikke forbedringer og tilpasningsmuligheder til virksomheden, som gør det nemmere og mere intuitivt at søge. GSA er klar til at indeksere det meste af virksomhedens indhold "direkte fra boksen" og gør derfor søgemaskinen på din virksomheds intranet eller website til et system, der er ligeså relevant og pålideligt som Googles – og ligeså nemt at bruge.

Få flere oplysninger på:

www.google.com/enterprise/search

Som en del af løsningen optimerede byen også alt eksisterende indhold på Calgary.ca, så det var mere effektivt for GSA at levere præcise resultater. GSA er forbundet til et CMS-system, der er integreret med ESRI, der giver interaktiv kortlægning, og websites, som f.eks. Calgarymayour.ca, for at give en samlet og integreret søgning.

Fordele

Det er ligeså nemt og effektivt at bruge Calgary.ca som at søge på Google.com. Borgerne kan nu søge efter alt, lige fra YouTube-videoer om, hvordan man sparer på vandet, til oplysninger om dyretjenester og bevillinger. De kan nemt selv finde svar på spørgsmål om deres kommune. Med konceptet baseret på søgning kan borgerne i Calgary indtaste almindelige adgangskoder eller udtryk for at finde det, de skal bruge, uden særlig viden om lokaladministrationens forkortelser eller terminologi.

"Med GSA kan vi spare ressourcer, der bruges til telefonisk eller personlig kontakt, til mere komplicerede forespørgsler og anvende lokaladministrationens værdifulde ressourcer mere strategisk", siger David Watson. "Det er en fordel for borgerne, at de nemt kan finde det meste online. De kan undgå besværet ved at køre og betale for parkering, og de har adgang til hele vores serviceudbud døgnet rundt".

Nogle søgefunktioner i GSA var meget vigtige for teamet hos Calgarys lokaladministration. Øverst på ønskesedlen var best bets, synonymer og stavekontrol. Relaterede søgninger og bedømmelse af indhold er også vigtige funktioner, ligesom muligheden for at oprykke relevansen for søgeresultater baseret på populariteten. Google Search Appliance rummede alle disse funktioner, og så var det kendt for at være nemt at installere og vedligeholde. Alle disse egenskaber har givet pote for Calgary.

Borgerne er hurtige til at tage søgefunktionerne i brug. Kun 4 procent af de besøgende på det gamle Calgary.ca brugte den interne søgemaskine. Nu har 65 procent udført en søgning med GSA. Siden med søgeresultater er den næstmest besøgte side på websitet efter startside.

"I sidste ende er det vores opgave at levere byens serviceudbud så effektivt som muligt. Det er vores mål at gøre mere med mindre", siger David Watson. "Ved at gøre det nemt at finde det rigtige indhold med GSA leverer vi den brugervenlighed, som borgerne ønsker. Vi reducerer også unødvendige faste omkostninger og øger værdien og variationen af vores serviceudbud og programmer."

