

Calgaryn kaupunki laajentaa palveluita ja säästää resursseja hakukeskeisen verkkosivuston ja Google Search Appliance avulla



THE CITY OF
CALGARY

Lyhyesti

Mitä haluttiin tehdä?

- palveluiden parantaminen ja laajentaminen ilman kulujen kasvua
- vuorovaikutus kansalaisten kanssa heidän haluamallaan tavalla
- kaupungin verkkopalveluiden yksinkertaistaminen luvista kierrättämiseen
- soitto- ja tapaamisaikojen varaaminen monimutkaisissa pyynnöissä
- nykyiseen teknologiaan päivittäminen.

Mitä tehtiin?

- GSA otettiin käyttöön keskitetysti uudessa hakukeskeisessä verkkosivustossa.

Mitä saavutettiin?

- laajennetut palvelut resurssien säästö
- tiedot entistä paremmin kansalaisten käytettävissä
- palveluiden toimittaminen haluttujen verkkovuorovaikutusten kautta
- entistä parempi palveluiden laatu ja asiakaspalvelu
- päivitetty tekninen infrastruktuuri.

Liiketoiminta

Hieman yli miljoonan asukkaan Calgary on Kanadan suurimpia kaupunkeja. Muiden kuntien tavoin se pyrkii tarjoamaan parempia, kustannustehokkaampia palveluita ihmisten haluamalla tavalla. Kaupunki on sen takia hankkinut hakuohjelman toiminnallisen tehokkuuden parantamiseen ja entistä parempien ja laajempien palveluiden tarjoamiseen.

Laaja tutkimus tuotti selkeät tulokset. Yli 93 prosenttia Calgaryn asukkaista ilmoitti käyttävänsä internetiä. Yli 40 prosenttia halusi enemmän kaupungin palveluita verkkoon puhelupalvelun tai henkilökohtaisen palvelun sijaan. 60 prosenttia vastaajista ilmoitti, että valinta perustui mukavuuteen eli esimerkiksi siihen, että virastoon ei tarvitse mennä. Muut ilmoittivat, että valinnan perusteena oli nopeus ja ympärivuorokautinen käytettävyys. Vain 18 prosenttia verkkotunnuksen Calgary.ca vierailijoista tuli suoraan etusivulle. 55 prosenttia vierailijoista tuli hakukoneista, pääosin Googlesta. Parempien verkkopohjaisten palveluiden tarve oli ilmeinen.

Haaste

Calgaryn julkisessa verkkosivustossa oli 16 000 sivua sisältöä 28 liiketoimintayksikössä. Tarjolla on laaja valikoima sovelluksia, toimintoja, asiakirjoja ja tietoja. Suurin heikkous oli se, että tiedot oli hankala löytää.

47 prosenttia kyselyyn osallistuneista Calgaryn asukkaista ilmoitti, että Calgary.ca-verkkotunnuksen nykyinen hakukone ei toiminut. Se käytti kaupungin lyhenteitä ja termejä, joita useimmat eivät ymmärtäneet. Sivusto oli sekava, vanhentunut ja hankala selata. Henkilöstöllä oli vaikeuksia ylläpidossa, sillä yksittäiset liiketoimintayksiköt lisäsivät jatkuvasti sisältöä sivustoon, vaikka tietoa oli jo valmiiksi paljon.

”GSA:n avulla voimme säästää puhelinpalveluita ja henkilökohtaisia palveluita monimutkaisiin pyyntöihin, joten voimme käyttää arvokkaat hallinnolliset resurssit entistä strategisemmin” – suunnittelusta, kehityksestä ja arvioinnista vastaava projektin pääjohtaja ja yleisjohtaja David Watson

Kaupunki aloitti verkon johtajuus- ja uusimisprojektin vakuuttavien tulosten myötä. ”Tutkimuksemme osoitti, että haku on asukkaiden pääasiallinen tietojen etsimistapa”, toteaa suunnittelusta, kehityksestä ja arvioinnista vastaava projektin pääjohtaja ja yleisjohtaja David Watson.

Ratkaisu

Calgaryn palveluiden ja ohjelmien parannuspyrkimysten keskiössä on hakukeskeinen verkkosivusto, jossa hakupalvelun tarjoaa Google Search Appliance (GSA). ”Yhtenä tavoitteenamme oli tarjota asukkaille helppokäyttöinen haku ja entistä parempi kaupungin ohjelmien ja palveluiden käytettävyys”, sanoo Watson.

Tietoja Google Search Appliancesta

Google Search Appliance (GSA) avulla miljoonien käyttäjien tuntema hakukokemus voidaan ottaa käyttöön myös yrityksessä yritysparannuksilla, jotka tekevät hakemisesta helpompaa, intuitiivisempaa ja räätälöitävää. GSA on valmis indeksoimaan valtaosan yritys-sisällöstä välittömästi. Se muuttaa yrityksen intranetin tai verkkosivuston hakukoneen järjestelmäksi, joka on yhtä tarkka ja luotettava kuin Googlen oma hakukone ja yhtä helppo käyttää.

Lisätietoja:

www.google.com/enterprise/search

Osana ratkaisua kaupunki myös optimoi kaiken Calgary.ca-verkkotunnuksessa olevan sisällön, jotta GSA pystyisi näyttämään tarkkoja tuloksia tehokkaasti. GSA on yhdistetty sisällönhallintajärjestelmään, joka on integroitu ESRI:hin vuorovaikutteista kartoittamista varten ja verkkosivustoihin, kuten Calgarymayer.ca:han kokonaisvaltaista ja integroitua hakua varten.

Edut

Calgary.ca-verkkotunnuksen käyttö on yhtä helppoa ja tehokasta kuin haun tekeminen Googlessa. Asukkaat voivat nyt hakea kaikkea veden säästämistä koskevista YouTube-videoista eläinpalveluihin ja lupa-asioihin. He voivat palvella itseään ja löytää vastaukset kuntaa koskeviin kysymyksiin. Hakupohjaisen lähestymistavan ansiosta Calgaryn asukkaat voivat kirjoittaa yleisiä avainsanoja tai ilmauksia ja löytää etsimänsä ilman, että kaupungin käyttämiä lyhenteitä tai termejä tarvitsee tietää.

"GSA:n avulla voimme säästää puhelinpalveluita ja henkilökohtaisia palveluita monimutkaisiin pyyntöihin, joten voimme käyttää arvokkaat hallinnolliset resurssit entistä strategisemmin", Watson sanoo. "Kaupunkilaiset hyötyvät siitä, että valtaosa tarvittavasta tiedosta löytyy kätevästi verkosta. Turha autoilu ja pysäköintimaksut jäävät pois ja pääosa palveluista on käytettävissä aina."

Tietyt GSA:n hakuominaisuudet olivat erittäin tärkeitä Calgaryn kaupungin tiimille. Luettelon kärjessä olivat parhaat osumat, synonyymit ja oikeinkirjoituskorjaus. Aiheeseen liittyvät haut ja sisällön luokittelu olivat myös tärkeitä samoin kuin hakutulosten osuvuuden korostaminen helposti suosion mukaan. Kaikki nämä toiminnot olivat Google Search Appliancesta. Lisäksi GSA on tunnetusti erittäin helppo asentaa ja ylläpitää. Calgary hyötyi kaikista näistä ominaisuuksista.

Kaupunkilaiset ottivat haun käyttöön nopeasti. Vain 4 prosenttia vanhan Calgary.ca-verkkotunnuksen vierailijoista käytti sisäistä hakukonetta. Nyt 65 prosenttia vierailijoista on tehnyt haun GSA:n avulla. Hakutulokset on sivuston toiseksi käytetyin sivu etusivun jälkeen.

"Loppujen lopuksi työnämme on tarjota kaupungin palvelut mahdollisimman tehokkaasti. Pyrimme tekemään enemmän vähemmillä resursseilla", Watson sanoo. "Kun oikea sisältö on helposti noudettavissa GSA:n avulla, tarjoamme kaupunkilaisille kätevän haun. Pyrimme myös vähentämään turhia kiinteitä kuluja ja parantamaan palveluidemme ja ohjelmien arvoa ja valikoimaa."

