

La città di Calgary espande i servizi ed economizza le risorse grazie a un sito web basato sulla ricerca e a Google Search Appliance



THE CITY OF
CALGARY

In generale

Che cosa volevano fare

- Ottimizzare ed espandere i servizi, senza aumentare i costi
- Interagire con i cittadini nel modo preferito
- Semplificare i servizi online con la città, dai permessi al riciclo
- Prenotare risorse al telefono e di persona per le richieste più complesse
- Eseguire un upgrade alla tecnologia attuale

Che cosa hanno fatto

- Hanno implementato GSA come parte centrale di un nuovo sito web basato sulla ricerca

Che risultati hanno ottenuto

- Espansione dei servizi conservando le risorse
- Informazioni rese più accessibili per i cittadini
- Fornitura dei servizi tramite le interazioni online preferite
- Ottimizzazione della qualità dei servizi e dell'assistenza ai clienti
- Aggiornamento dell'infrastruttura tecnologica

L'azienda

Con poco più di un milione di abitanti, Calgary è una delle città più grandi del Canada. Come molte amministrazioni comunali, cerca di offrire servizi migliori contenendo i costi e di farlo in modo tale da accontentare i cittadini. Il comune ha dunque sponsorizzato un vasto programma per incrementare l'efficienza operativa e fornire servizi più completi e ottimizzati.

Una ricerca approfondita ha prodotto risultati significativi. Più del 93% degli abitanti di Calgary ha dichiarato di utilizzare Internet. Oltre il 40% ha detto di volere più servizi online, per non interagire al telefono o di persona. Il 60% ha dichiarato che le proprie preferenze erano basate sulla comodità, ad esempio il non dover recarsi in un ufficio del comune; altri hanno citato la necessità di velocizzare i servizi e renderli disponibili a qualsiasi ora. Solo il 18% dei visitatori di Calgary.ca è arrivato direttamente alla home page, mentre il 55% è arrivato dai motori di ricerca, soprattutto da Google. Tutto sottolineava l'esigenza di servizi migliori e basati sul Web.

Sfida

Il sito web pubblico di Calgary aveva 16.000 pagine di contenuti suddivisi in 28 unità aziendali e offriva un'ampia varietà di applicazioni, funzionalità, documenti e informazioni. Il principale inconveniente era la difficoltà di reperire le informazioni.

Secondo il 47% dei cittadini di Calgary intervistati l'attuale motore di ricerca su Calgary.ca non funzionava bene. Utilizzava acronimi e termini specifici dell'amministrazione che molte persone non capivano. Il sito era disordinato, superato e difficile da utilizzare per la ricerca. Il personale lottava con la manutenzione mentre le singole unità aziendali continuavano ad aggiungere materiali a un sito già sovraffollato.

"Con GSA possiamo utilizzare le risorse una volta addette all'assistenza telefonica e personale per le richieste più complesse e ricorrere a preziose risorse dell'amministrazione in modo più strategico" dice David Watson, Executive Project Sponsor e General Manager, Planning, Development and Assessment

Per rispondere a queste pressanti esigenze, il comune ha lanciato il "Web Leadership and Renewal Program". "Il nostro studio ha mostrato che la ricerca è il principale sistema di reperimento delle informazioni utilizzato dai nostri cittadini" sostiene David Watson, Executive Project Sponsor e General Manager, Planning, Development and Assessment.

Soluzione

Al centro dell'impegno da parte del comune di Calgary a migliorare servizi e programmi c'è un sito web orientato alla ricerca e basato su Google Search Appliance (GSA). "Uno dei nostri obiettivi principali era offrire ai cittadini una ricerca facile da usare e un migliore accesso ai programmi e ai servizi della città" dichiara Watson.

Informazioni su Google Search Appliance

Con Google Search Appliance (GSA), l'esperienza di ricerca condivisa da milioni di persone in tutto il mondo può essere sfruttata da una singola attività grazie a ottimizzazioni specifiche per le aziende che rendono la ricerca più facile, intuitiva e personalizzabile. Pronto a indicizzare la maggior parte dei contenuti aziendali appena vengono creati, GSA trasforma la intranet della tua azienda o il motore di ricerca del tuo sito web in un sistema essenziale e affidabile quanto Google e altrettanto facile da usare.

Per ulteriori informazioni, visita il sito www.google.com/enterprise/search

Come parte della soluzione, il comune ha inoltre ottimizzato tutti i contenuti esistenti su Calgary.ca per renderli più efficaci e consentire a GSA di fornire risultati precisi. GSA è collegato a un sistema di gestione dei contenuti integrato con ESRI per la mappatura interattiva e con siti web come Calgarymayor.ca per offrire una ricerca olistica e integrata.

Vantaggi

Utilizzare Calgary.ca è facile ed efficace quanto eseguire una ricerca su Google.com. I cittadini possono cercare qualsiasi cosa, dai video di YouTube sul risparmio di acqua ai servizi per gli animali e le informazioni sui permessi. Possono trovare facilmente da soli le risposte alle domande relative all'amministrazione comunale. L'approccio basato sulla ricerca consente ai cittadini di digitare parole o frasi chiave comuni per trovare quello che cercano, senza dover necessariamente conoscere acronimi o termini specifici usati dal comune.

"Con GSA possiamo utilizzare le risorse una volta addette all'assistenza telefonica e personale per le richieste più complesse e ricorrere a preziose risorse amministrative in modo più strategico" dice Watson. "I cittadini apprezzano la comodità di trovare online la maggior parte delle informazioni che servono. Possono evitare tragitti in macchina e costi per il parcheggio e avere accesso 24 ore su 24 e 7 giorni alla settimana a tutti i nostri servizi".

Alcune funzioni di ricerca di GSA hanno svolto un ruolo molto importante per il team del comune di Calgary. In cima all'elenco troviamo i suggerimenti, i sinonimi e la correzione ortografica. Anche le ricerche correlate e la valutazione dei contenuti sono vitali, così come la possibilità di promuovere la pertinenza dei risultati della ricerca in base alla popolarità. Google Search Appliance aveva tutte queste caratteristiche, oltre alla reputazione di prodotto molto facile da installare e gestire. Tutti questi fattori hanno dato ottimi risultati per Calgary.

I cittadini stanno rapidamente adottando la ricerca. Solo il 4% dei visitatori del vecchio sito Calgary.ca ha utilizzato il motore di ricerca interno. Ora il 65% ha effettuato una ricerca utilizzando GSA. La pagina dei risultati della ricerca è la seconda pagina più visitata del sito dopo la home page.

"Il nostro lavoro è soprattutto fornire servizi amministrativi nel modo più efficiente possibile. Ci sforziamo di fare di più con meno" dice Watson. "Rendendo i contenuti giusti più facili da trovare con GSA, offriamo ai cittadini la comodità che cercano. Stiamo anche riducendo le spese non necessarie e aumentando il valore e la varietà dei nostri servizi e programmi".

