

검색 중심 웹사이트 및 Google Search Appliance를 통해 서비스를 확장하고 리소스를 보존한 캘거리시



THE CITY OF
CALGARY

한 눈에 보기

수행하고자 했던 작업

- 비용 증가 없이 서비스 개선 및 확장
- 시민들이 원하는 방식으로 시민들과 상호 작용
- 허가부터 재활용에 이르기까지 시의 온라인 서비스 간소화
- 보다 복잡한 요청을 위해 전화 및 직접 대면 리소스 확보
- 최신 기술로 업그레이드

수행한 작업

- GSA를 새로운 검색 중심 웹사이트의 핵심 기능으로 구현

수행 성과

- 리소스를 보존하면서 서비스 확장
- 시민들이 더 쉽게 정보를 사용
- 선호하는 온라인 상호 작용을 통해 서비스 제공
- 서비스 품질 및 고객 서비스 개선
- 기술 인프라 업그레이드

비즈니스

백만 명이 넘는 시민이 거주하는 캘거리는 캐나다의 가장 큰 도시 중 하나입니다. 대부분의 자치 단체처럼 캘거리는 더 우수하고 비용 효율적인 서비스를 시민들이 원하는 방식으로 제공하려고 합니다. 따라서 시는 운영 효율성을 높이는 동시에 보다 우수하고 광범위한 서비스를 제공하기 위한 포괄적인 프로그램을 후원했습니다.

광범위한 연구를 통해 다음과 같은 흥미로운 결과가 도출되었습니다. 캘거리 시민의 93% 이상이 인터넷을 사용했다고 답했습니다. 40%가 넘는 시민이 시에서 운영하는 더 많은 서비스가 전화나 직접 대면을 통한 상호 작용 대신 온라인으로 제공되기를 원했습니다. 60%는 시청을 방문할 필요가 없는 편의성 때문에 온라인 서비스를 선호한다고 했으며, 나머지는 속도가 빠르고 24시간 사용할 수 있어야 한다고 답했습니다. Calgary.ca의 방문자 중 단 18%만 바로 홈페이지를 방문했고 55%는 주로 Google 같은 검색 엔진을 통해 방문했습니다. 모든 것이 더 나은 웹 기반 서비스에 대한 요구를 보여 주고 있습니다.

도전 과제

캘거리시의 공식 웹사이트는 28개 비즈니스 단위에서 16,000페이지의 콘텐츠를 보유하고 있었고 애플리케이션, 기능, 문서, 정보 등을 다양하게 제공했습니다. 가장 큰 문제는 정보를 찾기가 어렵다는 것이었습니다.

설문에 참여한 캘거리 시민의 47%가 Calgary.ca의 현재 검색 엔진이 제대로 작동하지 않았다고 말했습니다. 일반 사람들은 이해하지 못하는 약어와 전문 용어를 사용했고 사이트는 정리가 잘 되어 있지 않고 오래되었으며 자세히 살펴보기가 어려웠습니다. 개별 비즈니스 단위로 관리하는 데 어려움을 겪은 직원은 이미 꽉 찬 사이트에 계속해서 콘텐츠를 추가했습니다.

"GSA의 도입으로 전화 및 직접 대면 리소스는 더 복잡한 요청을 위해 보존하고 중요한 정부 리소스를 더 전략적으로 활용할 수 있게 되었습니다. — "David Watson(계획, 개발 및 평가 부문 최고 프로젝트 스폰서 겸 총무 이사)

이러한 설득력 있는 조사 결과에 대한 응답으로 캘거리는 Web Leadership and Renewal Program을 구성했습니다. "이번 조사를 통해 검색이 시민들이 정보를 찾는 주요 수단임을 알게 되었습니다."라고 David Watson(계획, 개발 및 평가 부문 최고 프로젝트 스폰서 겸 총무 이사)은 말합니다.

솔루션

서비스 및 프로그램을 개선하려는 캘거리시의 노력의 중심에는 Google Search Appliance(GSA)에 의해 제공되는 검색 중심 웹사이트가 있습니다. "우리의 주요 목표는 시민들에게 사용이 쉬운 검색 환경을 제공하고 시 프로그램 및 서비스에 대한 액세스를 강화하는 것이었습니다."라고 Watson은 말합니다.

또한 솔루션의 일환으로 시는 Calgary.ca의 모든 기존 콘텐츠를 최적화하여 GSA가 보다 효율적으로 정확한 결과를 제공할 수 있게 했습니다. GSA는 대화식 매핑을 위해 ESRI와 통합된 콘텐츠 관리 시스템 및 Calgariymayor.ca 같은 웹사이트에 연결되어 전체적이고 통합된 검색을 제공합니다.

Google Search Appliance 정보

Google Search Appliance(GSA)를 사용하면 개별 기업이 전 세계 수백만 사용자가 공유하는 검색 환경을 활용하여 특정 엔터프라이즈 기능을 향상시킴으로써 보다 쉽고 직관적이며 맞춤설정을 지원하는 검색이 가능하게 됩니다. GSA는 대부분의 엔터프라이즈 콘텐츠를 '바로' 인덱싱할 준비가 되어 있어 고객의 인트라넷이나 웹사이트 검색 엔진을 Google의 검색 엔진처럼 사용이 쉬우면서 관련성 있고 안정적인 시스템으로 변화시킵니다.

자세한 내용은

www.google.com/enterprise/search
를 참조하세요.

장점

Calgary.ca 사용은 Google.com에서 검색하는 것만큼 쉽고 효율적입니다. 시민들은 이제 물 절약과 관련된 YouTube 동영상에서 동물 보호 캠페인 및 허가 정보에 이르기까지 모든 것을 검색할 수 있습니다. 자치 단체 관련 질문에 대한 답변을 스스로 쉽게 찾을 수 있습니다. 검색 기반 개념은 캘거리 시민이 약어나 전문 용어에 대한 특별한 지식 없이 자신이 필요로 하는 것을 찾기 위해 일반적인 키워드나 구문을 입력할 수 있게 해 줍니다.

"GSA의 도입으로 전화 및 직접 대면 리소스는 더 복잡한 요청을 위해 보존하고 중요한 정부 리소스를 더 전략적으로 활용할 수 있게 되었습니다."라고 Watson은 말합니다. "시민들은 필요한 것 대부분을 온라인에서 편하게 찾을 수 있습니다. 불필요한 운전을 하거나 주차비를 내지 않아도 되고 대부분의 서비스에 1년 365일 24시간 액세스할 수 있습니다."

특정 GSA 검색 기능은 캘거리시 팀에게 매우 중요했습니다. 특히 중요한 것은 관련성, 동의어 및 맞춤법 교정이었습니다. 관련 검색 및 콘텐츠 등급 또한 인기를 기반으로 검색 결과의 관련성을 높이는 기능과 마찬가지로 필수적이었습니다. Google Search Appliance는 이러한 모든 기능을 갖추고 있을 뿐 아니라 매우 쉽게 설치하고 관리할 수 있는 것으로 알려져 있습니다. 캘거리시의 경우 이러한 모든 기능이 효과를 발휘했습니다.

시민들은 신속하게 검색을 채택하고 있습니다. 이전 Calgary.ca 방문자 중 오직 4%만 내부 검색 엔진을 사용했습니다. 이제 65%가 GSA를 사용하는 검색을 수행하고 있습니다. 검색결과 페이지는 홈페이지에 이어, 두 번째로 가장 많이 방문하는 페이지입니다.

"궁극적으로 우리의 임무는 가능한 한 효율적으로 시 서비스를 제공하는 것이며 적은 비용으로 더 많은 작업을 수행하려고 노력하고 있습니다."라고 Watson은 말합니다. "GSA를 통해 올바른 콘텐츠를 쉽게 검색할 수 있도록 함으로써 시민들이 원하는 편의성을 제공합니다. 또한 불필요한 간접비를 줄이고 서비스 및 프로그램의 가치와 다양성을 높입니다."

