

City of Calgary utvider tjenestetilbudet og sparer ressurser med søkebasert nettsted og Google Search Appliance



THE CITY OF
CALGARY

Et overblikk

Mål

- bedre og mer omfattende tjenester – uten økte kostnader
- interaksjon med publikum på den måten de selv ønsker
- mer strømlinjeformede tjenester fra kommunen – enten det gjelder lisenser eller avfallshåndtering
- færre henvendelser via telefon eller oppmøte
- oppgradering til aktuell teknologi

Gjennomføring

- GSA ble implementert som knutepunkt for et nytt, søkebasert nettsted.

Resultater

- Tjenestetilbudet ble utvidet, samtidig som ressursbruken ble redusert.
- Informasjonen ble gjort mer tilgjengelig for innbyggerne.
- Flere tjenester ble gjort nettbaserte, slik publikum ønsket.
- Tjenestekvaliteten og kundebehandlingen ble forbedret.
- Den teknologiske infrastrukturen ble oppgradert.

Virksomheten

Calgary har litt over én million innbyggere, og er blant Canadas største byer. I likhet med de fleste kommuner ønsker Calgary-administrasjonen å tilby bedre, mer kostnadseffektive tjenester, og de ønsker å tilby dem på den måten folk flest foretrekker. Kommunen har derfor igangsatt en opprydningsprosess for å skape mer effektiv drift og tilby bedre og mer omfattende tjenester.

Ved hjelp av omfattende spørreundersøkelser fikk de avdekket noen tydelige tendenser. Mer enn 93 prosent av de spurte Calgary-innbyggerne sa at de brukte Internett. Mer enn 40 prosent ønsket at flere tjenester skulle være tilgjengelige på nettet, slik at de ikke trengte å ringe eller møte opp personlig. Seksti prosent sa at de baserte denne preferansen på lettvinthet – det å slippe å reise til et offentlig kontor. Andre var mer opptatt av behovet for rask ekspedering og døgnåpen tilgjengelighet. Bare 18 prosent av besøkende på Calgary.ca kom direkte inn på startsidene, mens 55 prosent kom fra søkemotorer – primært Google. Alt dette viste tydelig at behovet for bedre nettbaserte tjenester var til stede.

Utfordringen

Calgarys offisielle nettsted hadde 16 000 sider med innhold spredt over 28 enheter, og inneholdt mange ulike typer informasjon, applikasjoner, funksjoner og dokumenter. Det største problemet var at all denne informasjonen var vanskelig å finne frem i.

47 prosent av Calgary-innbyggerne som deltok i undersøkelsen, sa at den eksisterende søkemotoren på Calgary.ca fungerte dårlig. Den brukte kommunerelaterte akronymer og termer som mange folk ikke forsto. Nettstedet var rotete, utdatert og uoversiktlig. Medarbeiderne strevde med vedlikeholdet idet hver enkelt avdeling stadig la til nytt innhold på et allerede fullstappet nettsted.

«Med GSA reduseres antallet henvendelser via telefon eller oppmøte, slik at kundebehandlerne våre kan bruke mer av tiden sin på mer sammensatte forespørsler. Dermed utnytter vi verdifulle offentlige ressurser på en mer strategisk måte.» – David Watson, ledende prosjektsponsor og daglig leder for planlegging, utvikling og evaluering

Disse oppsiktsvekkende funnene fikk kommunen til å starte programmet «Web Leadership and Renewal» (ledelse og fornying på nettet). «Undersøkelsene våre viste at innbyggerne våre først og fremst bruker søk når de skal finne informasjon», sier David Watson, ledende prosjektsponsor og daglig leder for planlegging, utvikling og evaluering.

Om Google Search Appliance

Med Google Search Appliance (GSA) kan bedriften din utnytte fordelene ved en søketeknologi som brukes av millioner av mennesker over hele verden. Med de spesifikke bedriftstilpasningene kan alle bedriftens søkeoperasjoner tilpasses og gjennomføres på en enklere og mer intuitiv måte. Med GSA kan du umiddelbart indeksere de fleste typer bedriftsinhold og sørge for at søkemotoren på bedriftens intranett eller nettsted er like relevant og pålitelig som Googles – og like lett å bruke.

Mer informasjon:

www.google.com/enterprise/search

Løsningen

Det mest sentrale elementet i Calgarys innsats for å forbedre tjenestetilbudet sitt, er et søkebasert nettsted drevet av Google Search Appliance (GSA). «Et av de viktigste målene våre var å gi innbyggerne en brukervennlig søkefunksjon og bedre tilgang til kommunens programmer og tjenester», sier Watson.

Som en del av løsningen optimaliserte kommunen også alt eksisterende innhold på Calgary.ca, slik at GSA raskest mulig kunne finne de rette resultatene. GSA er koblet til et innholdsstyringssystem som er integrert med ESRI for interaktive kart, og nettsteder som Calgarymayor.ca for helhetlige, integrerte søk.

Fordeler

Det å bruke Calgary.ca er like enkelt og effektivt som det å søke på Google.com. Innbyggerne kan nå søke etter alt fra YouTube-videoer om vannsparing til informasjon om dyrevelferd og byggeløyver. De kan enkelt finne svar på kommunale spørsmål, uten behov for hjelp. Med det søkebaserte konseptet kan Calgarys innbyggere skrive inn vanlige søkeord eller uttrykk for å finne det de ønsker, og de trenger ikke å kjenne til spesifikke akronymer eller termer.

«Med GSA reduseres antallet henvendelser via telefon eller oppmøte, slik at kundebehandlerne våre kan bruke mer av tiden sin på mer sammensatte forespørsler. Dermed utnytter vi verdifulle offentlige ressurser på en mer strategisk måte», sier Watson. «Innbyggerne får mange fordeler ved å finne det meste de trenger på nettet. De kan unngå unødvendig kjøring og parkeringsgebyrer, og har døgnåpen tilgang til de fleste tjenestene våre.»

Enkelte GSA-søkefunksjoner var særlig viktige for Calgary City-teamet. Øverst på listen var «beste treff», synonymer og stavekontroll. Relaterte søk og innholdsrangeting var også sentrale elementer, og dessuten muligheten til enkelt å oppgradere søkeresultatenes relevans basert på popularitet. Google Search Appliance kunne tilby alt dette, og var i tillegg kjent for å være svært enkelt å installere og vedlikeholde. Alle disse funksjonene har gitt Calgary god valuta for pengene.

Søkefunksjonen har raskt fått god oppslutning. Bare 4 prosent av besøkende på den gamle Calgary.ca-siden brukte den interne søkemotoren. Nå har 65 prosent utført et søk ved hjelp av GSA. Søkeresultatene er den nest mest besøkte siden på nettstedet, nest etter startside.

«Til syvende og sist er jobben vår å tilby tjenester til innbyggerne våre på en mest mulig effektiv måte. Vi arbeider hardt for å gjøre mer med mindre», sier Watson. «Ved å gjøre det rette innholdet enkelt å få tak i via GSA, kan vi bidra til å gjøre hverdagen lettere for innbyggerne våre. Vi reduserer også unødvendige kostnader og kan gi innbyggerne mer verdifulle og varierte tjenester og programmer.»

