

Collaboration mit Enterprise Search

09.04.2014, 11:21 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *interface projects GmbH*



inter:gator Enterprise Search - die unternehmensweite Suche

Suche ist kein „Nice to have“ mehr. Sie ist zu einer “Must have“-Komponente für das Informationsmanagement geworden. Die sehnlichst gewünschte “Google-Suche“ für das interne Netz ist aber kein Selbstläufer. Für die erfolgreiche Ausgestaltung einer Suchlösung darf man eines nicht vergessen: Suche ist nur der Weg. Finden ist das Ziel. Schnell finden, möglichst ohne zu suchen. Und wenn suchen, dann bitte mit einer Suche für Alles. Suchen ist zudem ein facettenreicher Prozess. Angefangen von der Ad hoc-Suche bis hin zum systematischen Recherchieren, wo weniger Suchstichwörter im Mittelpunkt stehen, sondern vielmehr Metadaten.

Schlussendlich geht es um mehr als nur Suchen. Es geht darum, alles Wichtige direkt im Zugriff zu haben und Zusammenhänge zwischen Geschäftsdokumenten zu erkennen. Dazu werden Inhaltsanalysen benötigt, die idealerweise Bestandteil der Such-Indexierung sind. Enterprise Search ist die prädestinierte Technologie sowohl für die Erschließung von unstrukturierten (Dateien, E-Mails etc.) als auch strukturierten Daten (Datenbanken, ERP, CRM etc.). Sie liefert einen zentralen und einfachen Zugriffspunkt auf alle Informationen, egal wo sie abgelegt sind. Gerade diese Einfachheit senkt die Hemmschwelle der Nutzer und bietet eine komfortable Alternative für den Zugriff auf Informationen in komplexen Systemen.

Systemübergreifend analysieren, suchen und zugreifen

Eine Enterprise Search bietet in mehrfacher Hinsicht interessante Lösungsansätze für moderne Informationsportale. In erster Linie ist die bei der Indexierung stattfindende Homogenisierung der Inhalte hervorzuheben. Die Inhalte bleiben in den Systemen, in denen sie gepflegt werden. Es müssen keine zusätzlichen Adapter geschaffen werden, um Inhalte in ein zentrales Repository zu kopieren oder im Portal verfügbar zu machen. Die für die Suche sowieso notwendigen Konnektoren machen diesen Schritt überflüssig. Die Enterprise Search-Lösung wird sozusagen nebenbei zum zentralen Content Hub. Beim Vergleich mit Dokumenten- oder Records-Management-Lösungen ist deshalb nicht die entscheidende Frage, ob Suchen effektiver ist als Ordnen. Entscheidend ist, dass systemübergreifend suchen und Inhalte aus verschiedenen Systemen homogen zugreifbar zu machen eine nutzerorientierte und systemübergreifende Sicht auf geschäftsprozess-relevante Informationen liefert, die ein isoliertes System gar nicht bereitstellen kann.

Auf diesem Fundament können vielfältige Anwendungsszenarien aufbauen:

- Semantische Aggregation Geschäftsprozess-relevanter Inhalte
- Verschmelzung von Enterprise Search, Content Analysis, Business Intelligence und Big Data (besser Big Content)
- Compliance Reports
- Such-Index als Knowledge Base u.v.m.

Mit dem Anwachsen der Systeminhalte und den damit steigenden Ressourcenanforderungen einer leistungsfähigen Suche

kommt gelegentlich der Wunsch nach einer föderierten Suche auf, um z. B. bereits in einem Archiv indexierte E-Mails nicht neu indexieren zu müssen. Dieser Wunsch ist nachvollziehbar, aber meist nicht zielführend, wenn das oben skizzierte Potenzial einer systemübergreifenden Indexierung seine Wirkung entfalten soll. In bestimmten Situationen lässt sich eine föderierte Suche nicht vermeiden und man muss die damit verbundenen funktionellen Einschränkungen in Kauf nehmen (u.a. bei Archiven auf Bandspeichern).

Semantische Suche = innovativ?

In der Wahrnehmung mancher Anwender fehlt es der Suche an Innovation. Sowohl die meisten Anbieter als auch die Kunden sehen Suche in diesem Zusammenhang zu sehr als Technologie, deren Leistungsfähigkeit an semantischen Funktionen festgemacht wird. Zwar ist Semantik zweifelsohne wichtig. Sie ist aber hinsichtlich konkreter Anforderungen der Anwender sehr unscharf besetzt. Die abstrakte Forderung nach Einbindung von Thesauri, Taxonomien und Ontologien in die Suchlösung geht meist einher mit der Unkenntnis über die Bedeutung dieser Begriffe. Oft reduziert sich der semantische Anspruch auf Synonyme in einem Thesaurus. Hinzu kommt die „semantische Lücke“ zwischen der Alltagstauglichkeit semantischer Verfahren und der durch das Marketing von Herstellern geweckten Erwartungshaltung.

Es bedarf Beratung und konzeptioneller Durchdringung, bevor Begriffsmodelle nachhaltig nutzbringend im Informationsmanagement eingesetzt werden können. Nicht nur die Aufstellung eines kontrollierten Vokabulars stellt eine Herausforderung dar, sondern insbesondere dessen Verzahnung mit den Inhalten aus dem Gesamtkanon an Informationssystemen.

Semantik muss mehr als Arbeitsaufgabe und nicht als mystische Technologie verstanden werden. Das Chaos auf der Müllhalde Dateiserver lässt sich nicht durch die Einführung einer Ontologie beseitigen. Wohl aber kann eine Taxonomie helfen, Ordnung zu schaffen und damit der Suche wertvolle Hinweise auf nützliche und gepflegte Inhalte zu geben. Solange allerdings keine ausreichende Qualität der Daten und unstrukturierten Inhalte vorliegt, können auf statistischen Verfahren basierende semantische Funktionen keine qualitativ zufriedenstellenden Ergebnisse liefern. Information Governance First!

Collaboration & Suche

Collaboration ist der dominierende Begriff von Enterprise 2.0. Insbesondere dann, wenn es darum geht, Informationssilos aufzubrechen. Enterprise 2.0-Lösungen – einschließlich SharePoint – laufen allerdings Gefahr, neue 2.0-Silos zu schaffen. Collaboration ohne Einbeziehung der bereits vorhandenen Informationssysteme hat nur begrenzten Wert. Taggen, Teilen, Kommentieren und Bewerten nur innerhalb kollaborativer Werkzeuge reicht nicht aus. Die Mehrzahl der Informationsobjekte (Datensätze, E-Mails, Dateien) liegt außerhalb ihrer Reichweite.

Kollaborative Funktionen verbessern die Suche nicht nur, sondern erst deren tiefe Integration in die Suche ermöglicht eine wirtschaftliche Realisierung kollaborativ-semantischer Recherchelösungen für Geschäftsprozesse. Es ist leicht nachvollziehbar, dass Tagging Kontextinformationen liefert und direkten Einfluss auf die Relevanz von Dokumenten in Beziehung zu einem Suchbegriff hat. Trotz der in Behörden und Unternehmen vorhandenen Berührungsängste bezüglich Social Tagging & Social Search, sollte Tagging bei keiner Suche fehlen.

Weitet man den Blickwinkel, wird die Dualität von Collaboration und Personalisierung deutlich. Eine auf einem Such-Index basierende Social Intranet-Startseite hat alle wichtigen Inhalte im Zugriff, die durch Personalisierung individuell gefiltert werden können. Qualifiziert ein berechtigter Nutzer und potenzieller Wissensträger durch Tagging vorhandene Informationen, verbessert er nicht nur die Suche, sondern füllt auf diese Weise durch die Tags Informationskanäle, denen andere Nutzer folgen können. In gleicher Weise lassen sich so InfoApps erstellen, wie z. B. eine „Virtuelle Akte“, die alle Dokumente und andere Artefakte zu einem Vorgang systemübergreifend vereint und die anderen Nutzern freigegeben werden kann.

Innovationsfaktor Benutzeroberfläche

Ein in allen Lebenslagen adäquates Suchergebnis gibt es nicht. Auch ein sehr ausgeklügeltes Ranking kann nicht immer greifen. Selbst Nutzerprofile können nicht vollständig automatisch wechselnde Kontexte im Suchverhalten eines Nutzers erahnen. Eine moderne Suchlösung muss deshalb dem Nutzer „Angebote“ machen, bei deren Auswahl er implizit einen Kontext vorgibt und damit den Suchraum zielführend eingrenzt. Die Benutzerfreundlichkeit der Suchoberfläche ist ein entscheidender Faktor für die Akzeptanz einer Suchlösung. Dabei sind Actionable Results, adaptive Suche, dynamische Facetten, intelligente Such- bzw. Treffervorschläge und Kontextfunde nur einige, exemplarische Stichwörter für mächtige Funktionen, die in einer ergonomischen und intuitiven Benutzeroberfläche umgesetzt werden müssen.

Neben einer Suchseite mit einem Suchergebnis im „Google-Style“ gibt es zweckdienliche Erweiterungen, die aus der Suchoberfläche ein eigenständiges Informationssystem machen. Die relativ neue Bezeichnung InfoApps [1] steht hier symbolisch für die Abwendung von einer technologischen Betrachtungsweise und der Hinwendung zur Unterstützung der Nutzer in ihren Geschäftsprozessen. Ihre Anwendungsfelder reichen von Apps für das Skill-Management über Fachapplikationen bis hin zu Such-Portalen für das Intranet.

Enterprise Search als Wissensmanagement-Werkzeug

Es gibt nicht „DAS“ Wissensmanagement-Werkzeug. Kunden sind allerdings ständig auf der Suche danach, was nicht selten in einem komplexen Projekt endet. Wissensmanagement ist ein komplexes Thema und die zu seiner Unterstützung dienenden IT-Lösungen nicht minder. Betrachtet man die Kundenanforderung näher, ergibt sich folgendes Bild:

- Mehr als 50 Prozent werden im weitesten Sinne Suchfunktionen gewünscht.
- Ein hoher Anteil entfällt ebenfalls auf eine geordnete Ablage von Dokumenten.
- Kollaborative Funktionen sind oft optional oder für eine spätere Ausbaustufe vorgesehen.

Je nach konkreter Gewichtung dieser Funktionskomplexe ergeben sich unterschiedliche Lösungsansätze durch eine Kombination aus mehreren Produkten. Dabei ist ein Suche-basiertes Informationsportal mit kollaborativen Funktionen und einem eingebundenen Dokumentenmanagementsystem in vielen Fällen die erfolgversprechende Lösung.

SharePoint 2013 Search vs. Enterprise Search

In Informationssysteme eingebettete Suchen dienen in erster Linie der Suche nach Inhalten in diesen Systemen selbst. Gleiches gilt für SharePoint. Die Suche ist sehr leistungsfähig, jedoch ist sie keine universelle Enterprise Search-Lösung, wie dies die von Microsoft gekaufte FAST Search (ESP) war, von der nicht alle Produkteigenschaften in die SharePoint-Suche eingeflossen sind. Eine universelle Enterprise Search-Lösung benötigt weiterreichende Komponenten und Funktionen:

- Verfügbarkeit auf mehreren Betriebssystemen
- Konverter und Dokumentvorschau für Nicht-Microsoft-
- Dateiformate
- Konnektoren zu Nicht-Microsoft-Datenquellen
- Prozessoren zum Verarbeiten spezifischer XML-Formate
- Push-Schnittstelle
- Suche nach ähnlichen Dokumenten
- Realisierbarkeit Datenquellen-übergreifender Suchapplikationen und Bereitstellung eines homogenen Suchergebnisses (in einem Index)

Einige dieser Funktionen lassen sich durch Zusatzprodukte ergänzen. Insbesondere der letzte Punkt natürlich nicht. Am Ende müssen die Anforderungen an die Suchlösung und die Gesamtprojektkosten den Ausschlag für den richtigen Ansatz geben.

Fazit

Enterprise Search hat ein großes Potenzial für das Informations- und Wissensmanagement. Modellhafte ROI-Berechnungen sind immer fragwürdig, aber qualitativ gibt es unbestritten greifbare Effekte wie:

- Zeit sparen durch „Eine Suche für Alles“, anstatt in mehreren Systemen zu suchen
- Vermeidung von Doppelarbeit und Fehlern durch eine unzureichende Informationslage
- Verbesserte Kommunikation durch die Identifikation der richtigen Ansprechpartner
- Ermöglichung systemübergreifender und systematischer Recherchen

Neben technologischen Aspekten ist Information Governance ein wichtiger Faktor für die Wirksamkeit semantischer Verfahren. Auf einem solchen Fundament gehört die Zukunft modularen und mobilen InfoApps – systemübergreifende, Semantik-basierte Enterprise Mashups mit aktionsorientierten Benutzeroberflächen.

P.S.: Um tiefer in das Thema „Unternehmensweite Suche“ einzusteigen bieten sich die „inter:gator SEARCH DAYS“ an, welche am 8. und 9. Mai 2014 in Dresden stattfinden. ><http://goo.gl/EgqzsK>

Literaturhinweis

[1] Sue Feldman: InfoApps for Searchers – ><http://goo.gl/7SI0SR>

Portrait

Die interface projects GmbH ist ein führender deutscher Anbieter von Enterprise Search und Wissensmanagement-Lösungen, basierend auf dem eigenen Produkt inter:gator.

Unser Produkt

Bei inter:gator handelt es sich um eine intelligente, systemübergreifende Suchmaschine und Wissensmanagement-Plattform, mit der Nutzer sicher, schnell und komfortabel auf die internen Informationsbestände einer Organisation zugreifen können. Neben der universellen Suche bietet das inter:gator Dashboard äußerst effiziente Möglichkeiten für die Unterstützung von Geschäftsprozessen.

interface:projects auf einen Blick:

Gegründet 1993, Dresden

Branche / Geschäftsfelder

- Wissensmanagement
- Enterprise Search
- Unterstützung von Geschäftsprozessen
- Enterprise 2.0

Kerntechnologie

Java, XML

News-ID: 788737 • Views: 747 (Stand: 06.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/788737/Collaboration-mit-Enterprise-Search.html>