

# **Enterprise Search – oder: Wer küsst den Frosch?**

## **5. Stuttgarter Wissensmanagement-Tage. Namics.**

**Markus Steinbach. Senior Consultant.**

**10. November 2009**

# Intro.

---

→ **Was hat Klavier spielen mit Enterprise Search zu tun?**

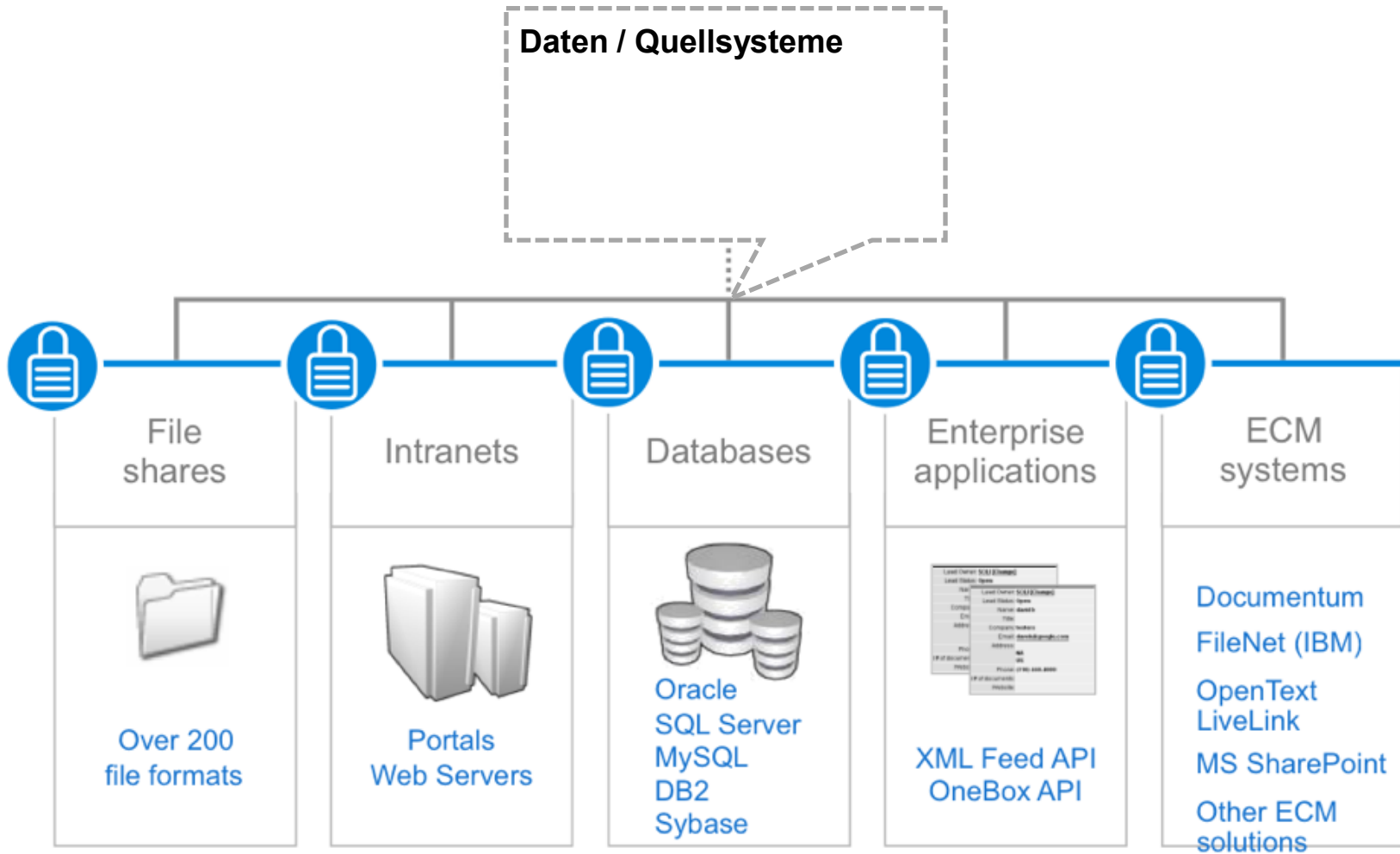
# Rahmenbedingungen.

---

→ **Informationsflut**

→ **Such-Chaos**

# Enterprise Search. Quellsysteme.



© Google - Google and Google Partner Proprietary

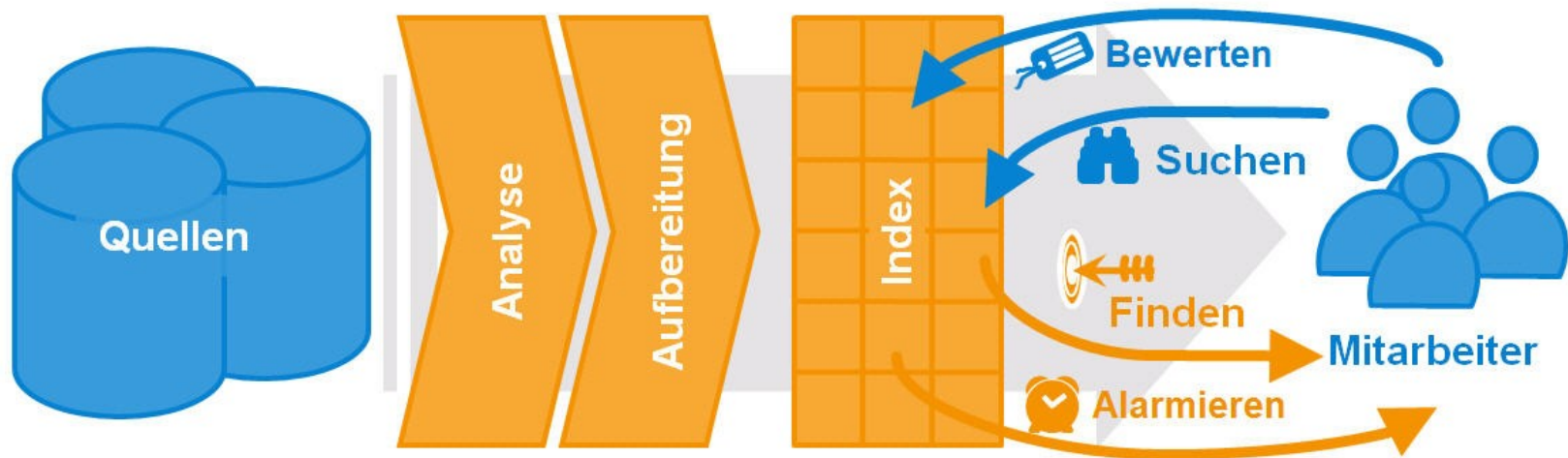


# Enterprise Search. Definition.

---

- **Suche gleichzeitig über mehrere (interne) Quellsysteme**
- **Innerhalb einer Benutzeroberfläche**
- **Berücksichtigung von Berechtigungsstrukturen**

# Enterprise Search. Schematischer Aufbau.

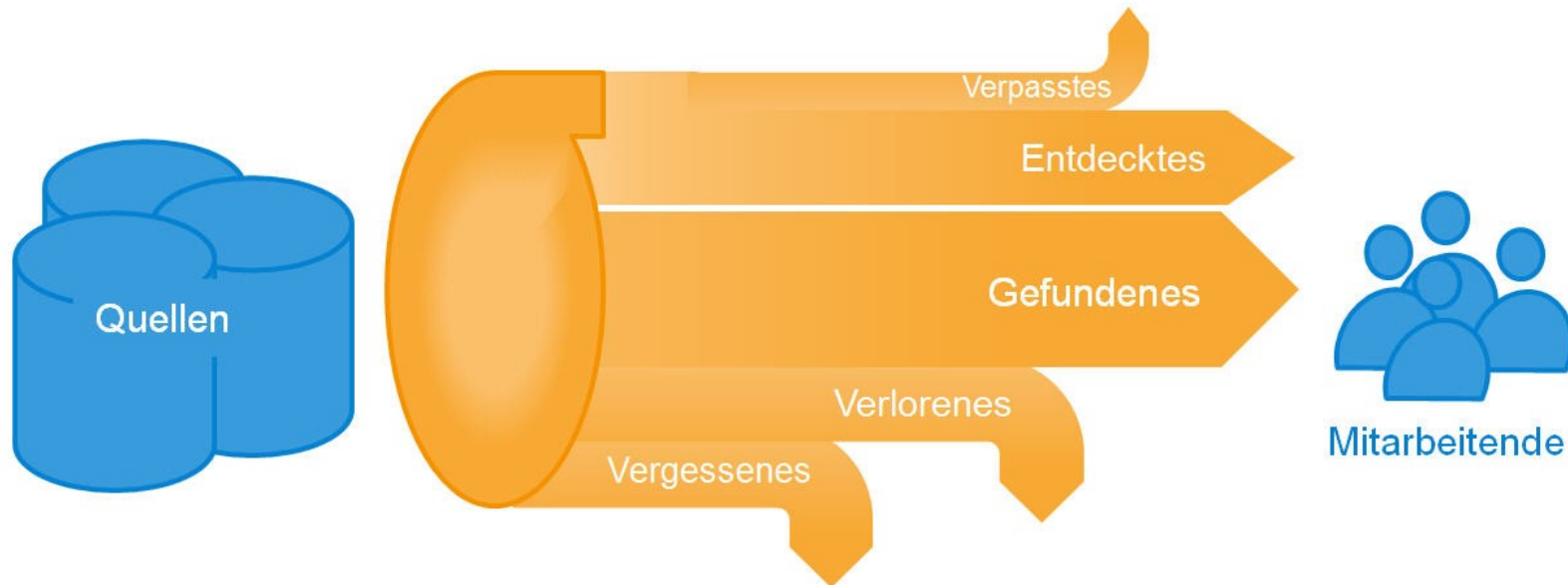


# Enterprise Search ist keine Websuche.

---

- **Es müssen ganz verschiedene Quellsysteme durchsucht bzw. Datenformate indexiert werden**
- **Anfragen eher komplex, Ausbeute-orientiert**
- **Informationen liegen nicht wie im Web redundant vor**
- **Die Berechtigungsstruktur muss geprüft werden**
- **Weitere Kriterien wie Autorenschaft und Feedback sollten berücksichtigt werden**
- **Präsentation nicht nur nach Relevanz**

# Enterprise Search. Wirkungsweise.



→ **Ziel ist, den Anteil der Gefundenen und Entdeckten zu maximieren**

# Enterprise Search. Nutzen.

---

- **Inhalte schneller finden.**
- **Inhalte überhaupt finden.**
- **Neuste Version des Inhalts finden.**
- **Inhalte zu neuen Inhalten aufbereiten.**
  
- **Doppelarbeit und Fehlentscheidungen vermeiden**
- **Motivation & Produktivität steigern**
- **Zeit sparen**

# Studie „Enterprise Search“.

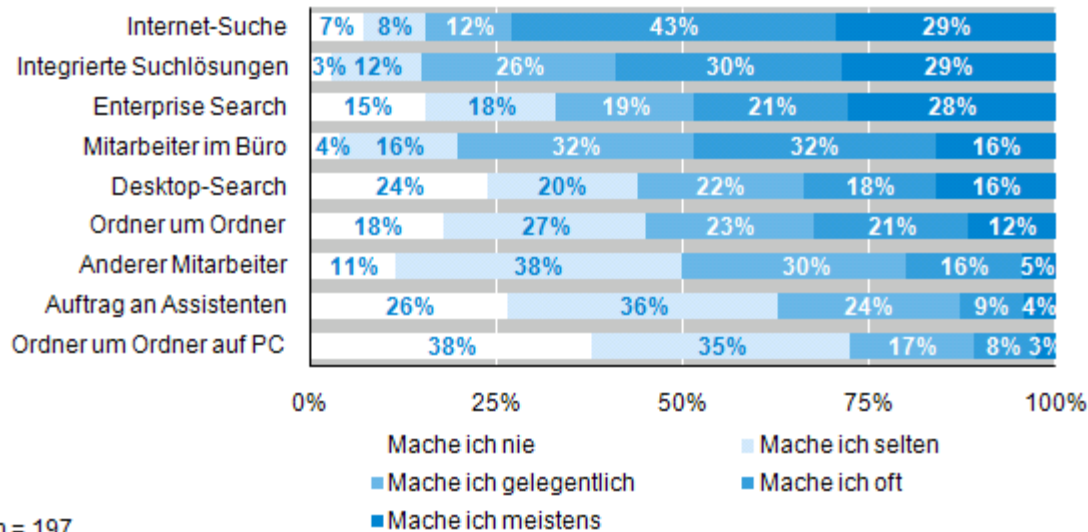
# Eckdaten der Studie.

---

- **Anzahl Teilnehmer: 233 Studienteilnehmer**
- **Teilnehmer: 25% Geschäftsleitungsmitglieder, 52% Leitende Funktionen, 23% Mitarbeiter/innen**
- **1-249 MA: 42%; 250-999 MA: 16%, >1000 MA: 42%**
- **Befragung: Online im Januar und Februar 2009**
- **Durchführung: Dr. Pascal Sieber & Partners AG**
- **Sponsoren: Eurospider Information Technology AG, Namics AG, Rolotec AG**
- **Partner: Computerworld, Netzwoche, SwissICT, ECM forum**

# Such-Chaos.

→ Wie suchen Sie persönlich, wenn Sie etwas nicht zur Hand haben für Ihre Arbeit?

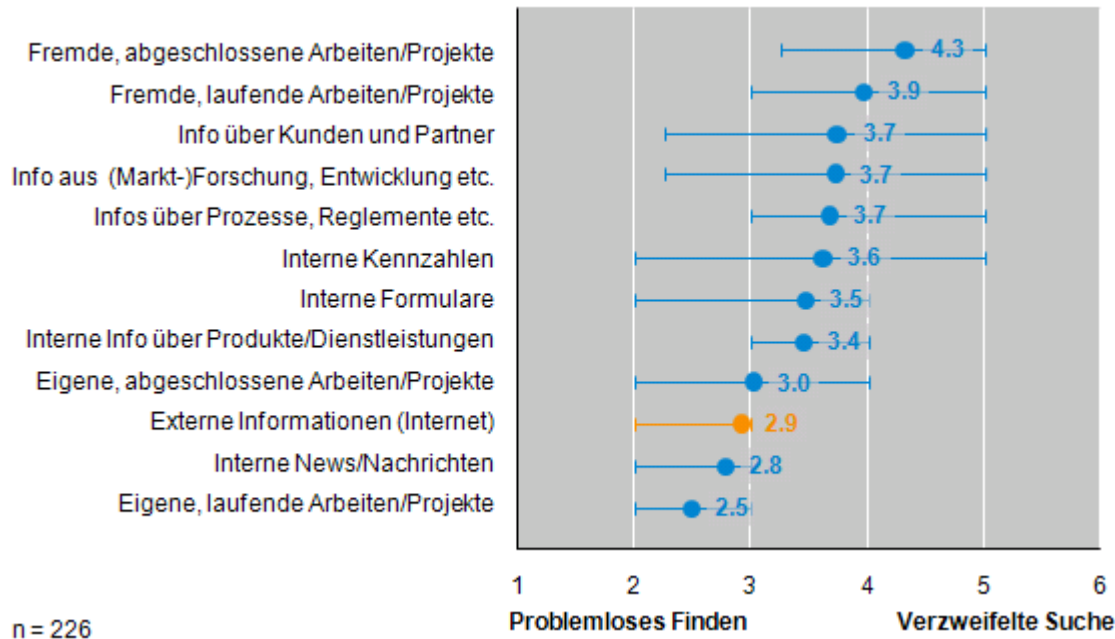


n = 197

- **Gesucht wird auf unterschiedlichste Weise**
- **Die Hälfte der Befragten sucht meistens/oft auf 4 Arten**
- **Die Hälfte der Befragten sucht gelegentlich auf 7 Arten**

# Was gesucht wird.

→ Welche Informationen suchen Sie persönlich mit welchem Aufwand?



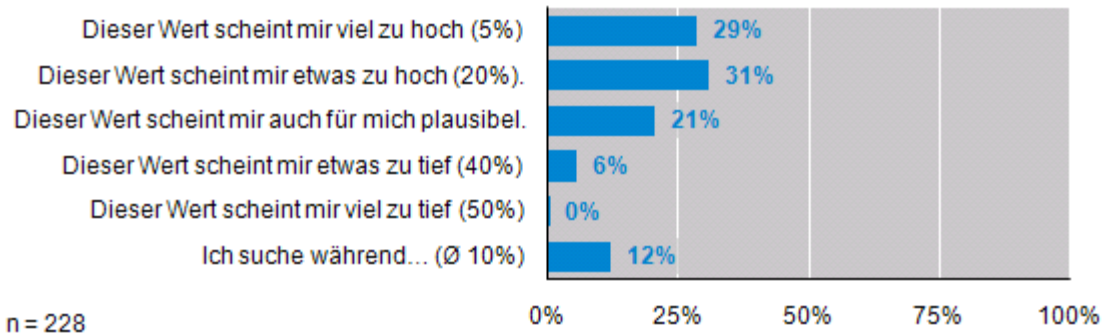
→ **Diverse Informationen werden verzweifelt gesucht:**

- Fremde Arbeiten/Projekte
- Infos über Prozesse, Reglemente
- Informationen über Kunden und Partner
- Informationen aus (Markt-)Forschung, Entwicklung
- Interne Kennzahlen

→ **20% der Befragten suchen Informationen aus fremden, abgeschlossenen Projekten und Arbeiten**

# Wieviel Zeit Suche braucht.

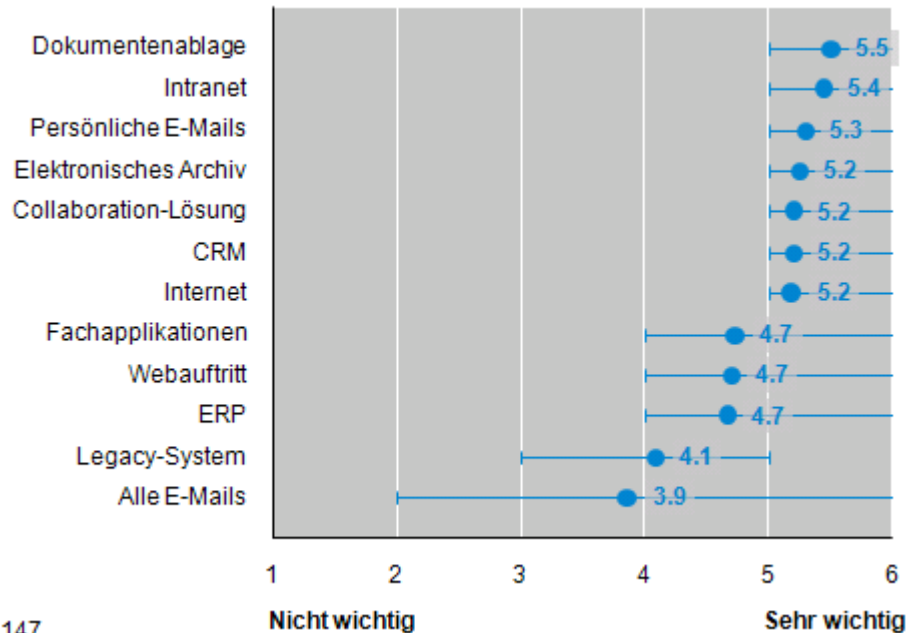
→ Studien zeigen, dass durchschnittlich ca. 30% der Arbeitszeit für das Suchen von Informationen aufgewendet werden.



→ **Durchschnittlich 18% der Arbeitszeit werden schätzungsweise für Suchen & Finden aufgewendet**

# Welche Quellen wichtig sind.

→ Wie wichtig wäre eine gute Suchfunktion für die folgenden Quellsysteme:



**Sehr wichtige interne Quellen:**

- **Dokumentenablage**
- **Intranet**
- **Persönliche E-Mails**
- **Elektronisches Archiv**
- **Collaboration-Lösung**
- **CRM**

# Einteilung in Entwicklungsstufen.

---

- **Stufe 0: In den Quellen enthaltene (kostenlose) Lösungen; keine Enterprise-Search-Lösung, weil alle Quellen einzeln durchsucht werden müssen.**
- **Stufe 1: Bescheidene (kostenlose) Lösung, die für verschiedene Quellen Resultate liefert. Die Relevanz der Treffer ist auf tiefem Niveau.**
- **Stufe 2: Lösung (kostengünstig), die für verschiedene Quellen ordentliche Resultate liefert.**
- **Stufe 3: Zusätzlich spezifische Lösung, die für ein oder mehrere Quellen (sehr) gute Resultate liefert.**
- **Stufe 4: Lösung, die für alle Quelle gute Resultate liefert.**
- **Stufe 5: Lösung, die für alle Quellen sehr gute Resultate liefert und zusätzlich Funktionen wie Visualisierungen, Alarme oder Bewerten bietet.**

# Enterprise Search. Bedarf.

---

## → **Verschiedene Informationen werden nur schwer gefunden**

- Fremde, laufende und abgeschlossene Arbeiten und Projekte
- Infos über Prozesse, Reglemente
- Informationen über Kunden und Partner
- Informationen aus (Markt-) Forschung, Entwicklung
- Interne Kennzahlen

## → **Eine Lösung müsste eine Reihe (6) Quellsysteme abdecken**

- Dokumentenablage
- Intranet
- Persönliche E-Mails
- Elektronisches Archiv
- Collaboration-Lösung
- CRM

## → **75% der Befragten benötigen daher eine Lösung der Stufe 3, bzw. 4**

# Suchen Sie noch, oder finden Sie schon?

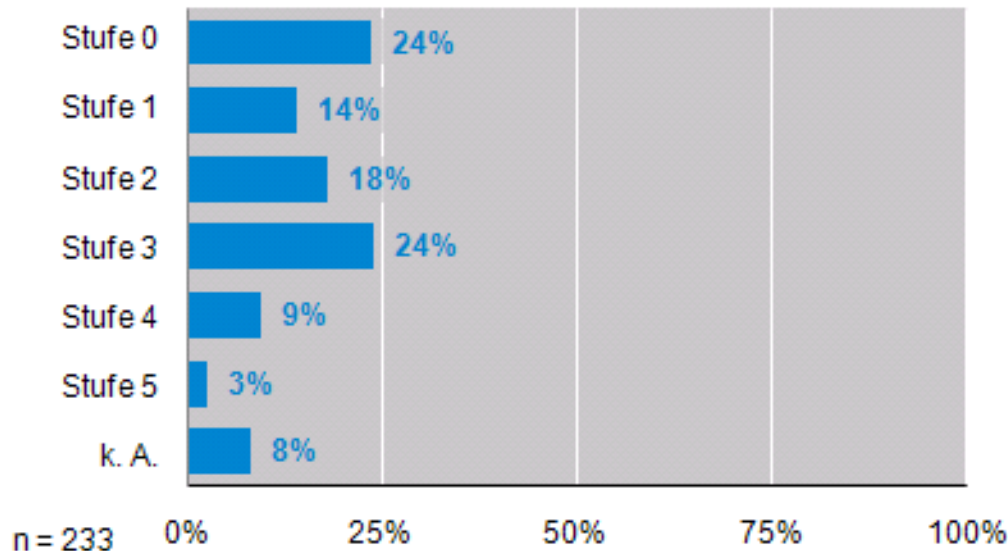
---

→ **Welcher Entwicklungsstufe würden Sie Ihr Unternehmen zuordnen?**

- **Stufe 0: In den Quellen enthaltene (kostenlose) Lösungen; keine Enterprise-Search-Lösung, weil alle Quellen einzeln durchsucht werden müssen.**
- **Stufe 1: Bescheidene (kostenlose) Lösung, die für verschiedene Quellen Resultate liefert. Die Relevanz der Treffer ist auf tiefem Niveau.**
- **Stufe 2: Lösung (kostengünstig), die für verschiedene Quellen ordentliche Resultate liefert.**
- **Stufe 3: Zusätzlich spezifische Lösung, die für ein oder mehrere Quellen (sehr) gute Resultate liefert.**
- **Stufe 4: Lösung, die für alle Quelle gute Resultate liefert.**
- **Stufe 5: Lösung, die für alle Quellen sehr gute Resultate liefert und zusätzlich Funktionen wie Visualisierungen, Alarme oder Bewerten bietet.**

# Enterprise Search. Tatsächlicher Stand.

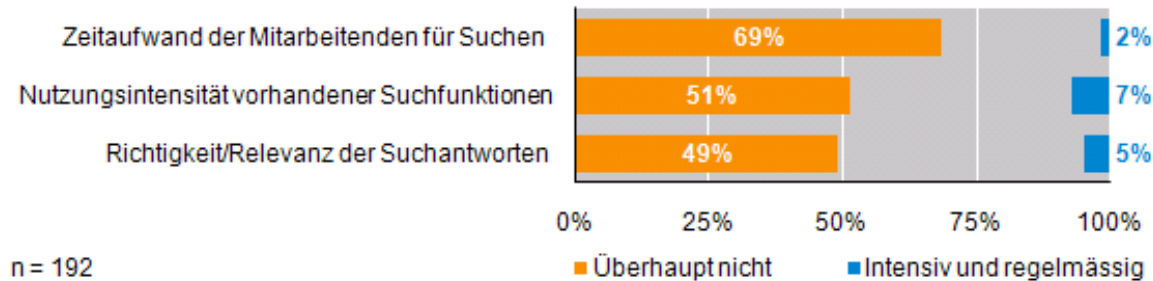
→ Auf welcher Entwicklungsstufe ordnen Sie Ihr Unternehmen ein?



- **46% verf. über einer Lösung der Stufe 0-2**
- **36% verf. über eine Lösung der Stufe 3 oder höher (vs. 75% Bedarf!)**
- **12% verfügen über eine eigentliche Enterprise Search Lösung (Stufen 4/5)**

# Enterprise Search. Bewusstsein.

→ Untersucht Ihr Unternehmen, ...?

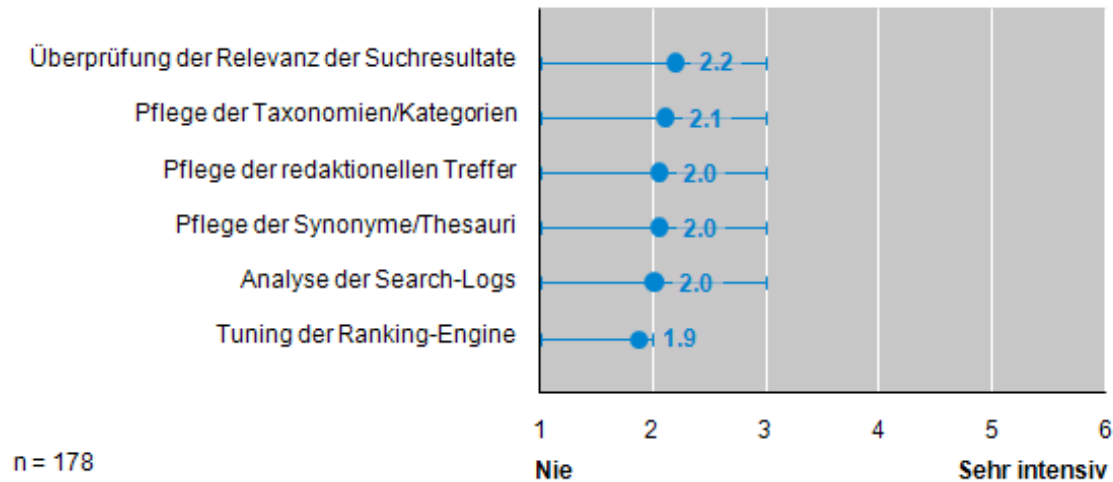


- **69% kennen den effektiven Suchaufwand nicht**
- **Die Hälfte der Befragten wissen nicht, wie es um Ihre Suchfunktion steht**

# Enterprise Search. Betriebsoptimierung.

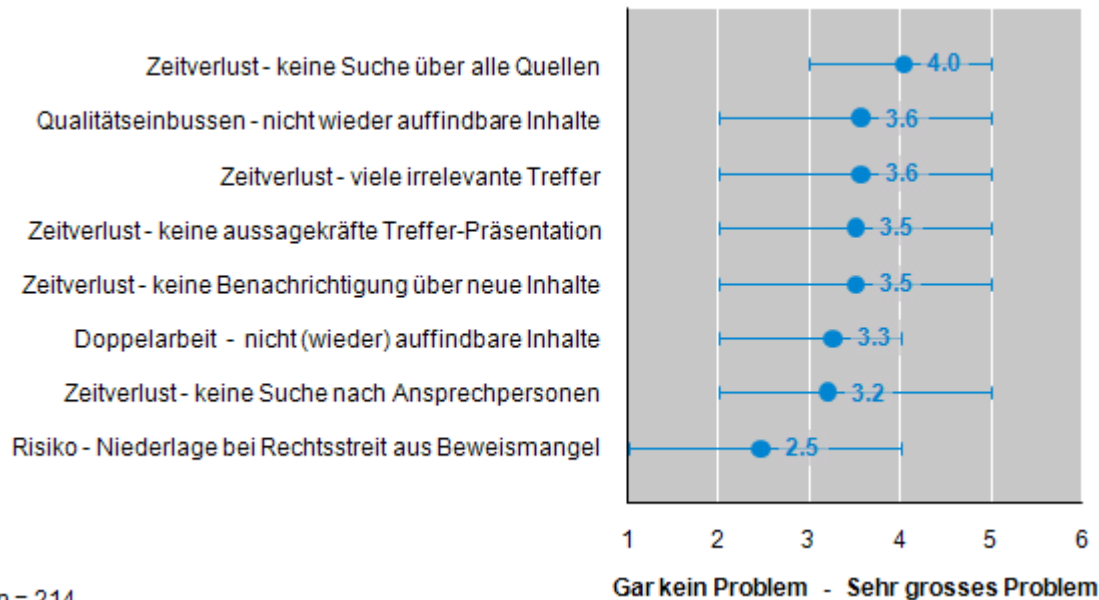
→ Wie intensiv führt Ihr Unternehmen Maßnahmen zur Verbesserung der internen Suchmöglichkeiten durch?

→ **Die interne Suche wird mehrheitlich nicht optimiert (!)**



# Enterprise Search. Treiber.

→ Inwiefern gibt es die folgenden Probleme in Ihrem Unternehmen?

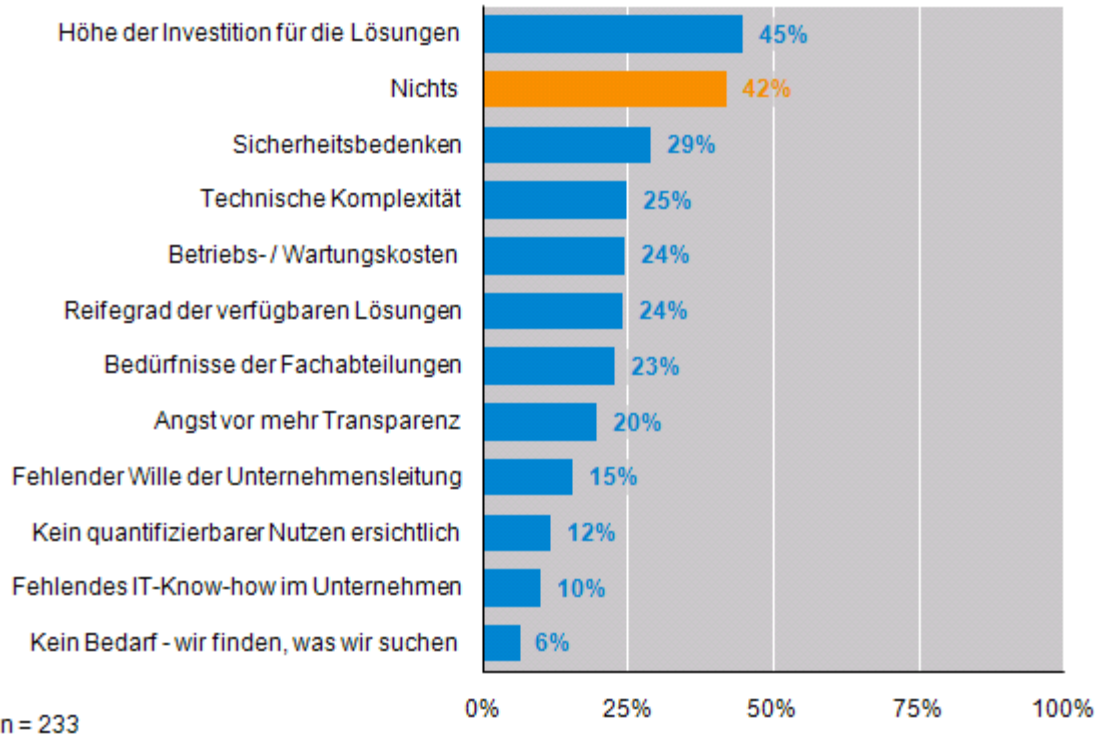


n = 214

→ Probleme werden nur als mittelschwer wahrgenommen

# Enterprise Search. Barrieren.

→ Was spricht gegen Enterprise-Search-Lösungen?



**Was spricht dagegen?**

→ **Kosten**

→ **Nichts**

→ **u.v.a.m.**

# Enterprise Search. Tatsächliche Situation.

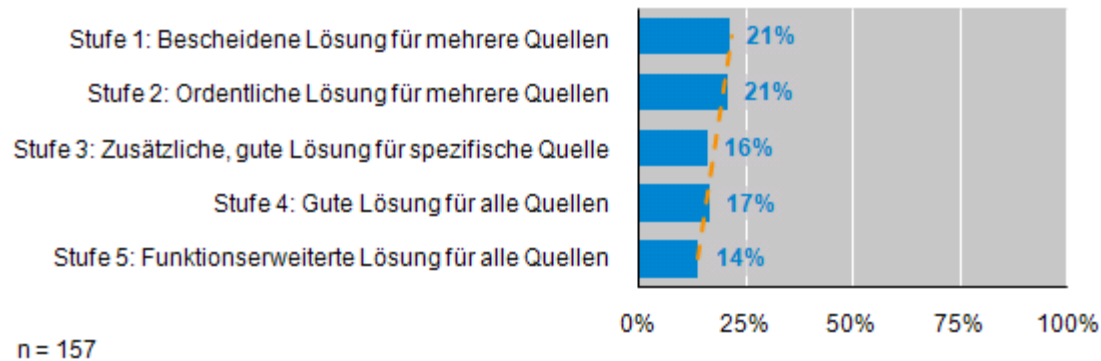
---

- **Statt 75% verfügen nur 36% über eine Lösung der Stufe 3 oder höher, bzw. nur 12% über eine Lösung der Stufen 4 oder 5**
- **Suchaufwand, Nutzung der Suche und deren Optimierung wird mehrheitlich nicht nachgegangen**
- **Der Schuh drückt, aber wohl nicht fest genug**
- **Es spricht „nichts“ gegen die Einführung einer Enterprise-Search-Lösung – ausser den Kosten?**
  
- **ES ist der Frosch, den niemand küssen will...**

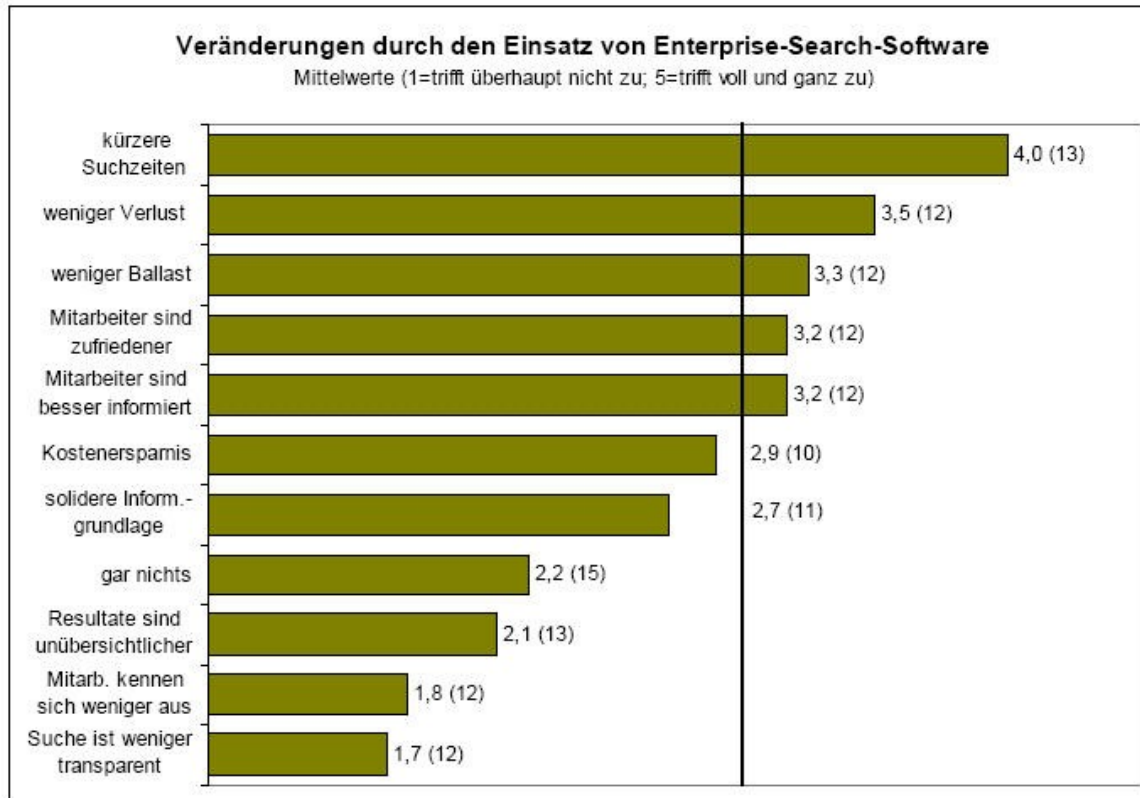
# Warum sich Enterprise Search lohnt.

# Abnahme der persönlichen Suchzeit.

→ Die Suchzeit reduziert sich von Stufe 1 bis 5 um ein Drittel:  
Stufe 1: 21%  
Stufe 5: 14%



# Veränderungen durch Enterprise Search.

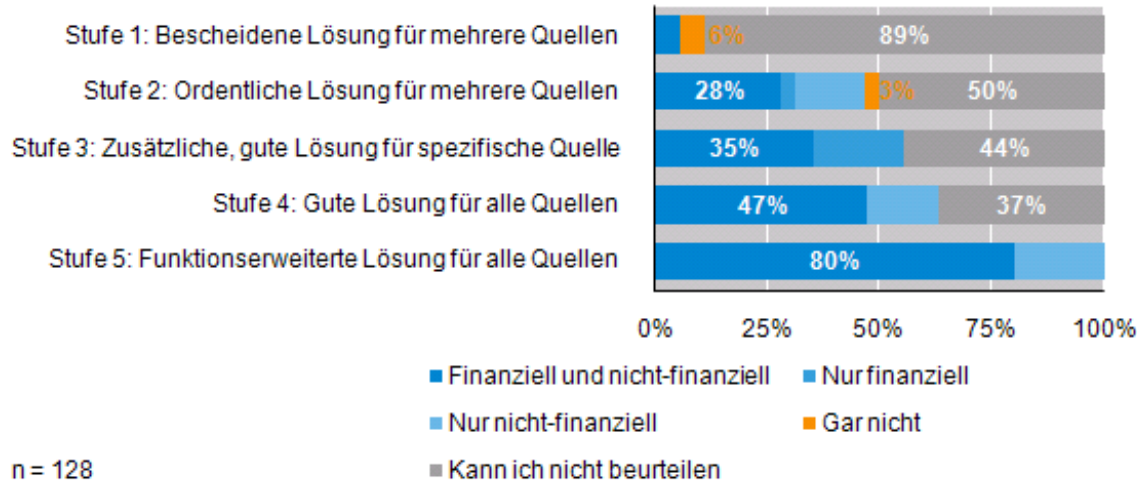


- **Kürzere Suchzeiten**
- **Höhere Effektivität und Motivation**

Aus: Bertram, Jutta / Riedl, Doris 2009: Bedarf an Enterprise-Search-Software – Ergebnisse einer Befragung österreichischer Großunternehmen, in: Ockenfeld, Marlies (Hg.): Generation international - die Zukunft von Information, Wissenschaft und Profession. Proceedings der 31. Online-Tagung der DGI, Frankfurt am Main, 15. - 17. Oktober 2009

# Eine lohnenswerte Investition.

→ Haben Sie Ihre bisherigen Investitionen in bessere Suchmöglichkeiten gelohnt?



n = 128

→ **Je höher die Stufe der realisierten Lösung, desto höher der Nutzen**

# Investitionsskizze.

Grösse	Sparpotential	Evaluation & Projektleitung		Implementierung & Beratung		Laufende Kosten pro Jahr			Realisierte Einsparung	
		Anzahl MA	Insgesamt	Abschreibungen pro Jahr über drei Jahre	Insgesamt	Abschreibungen pro Jahr über drei Jahre	Lizenz	Wartung, Betrieb & Support	Wartung, Betrieb & Support in Stellenprozenten	pro Jahr
10	SFr. 33'000	SFr. 17'000	SFr. 5'667	SFr. 15'000	SFr. 5'000	SFr. -	SFr. 10'000	8%	SFr. 12'333	€ 8'140
120	SFr. 400'000	SFr. 45'000	SFr. 15'000	SFr. 100'000	SFr. 33'333	SFr. 75'000	SFr. 124'800	100%	SFr. 151'867	€ 100'232
1500	SFr. 5'000'000	SFr. 90'000	SFr. 30'000	SFr. 500'000	SFr. 166'667	SFr. 200'000	SFr. 500'000	401%	SFr. 4'103'333	€ 2'708'200

Anteil Suchen während der Arbeitszeit

18% Angabe der Studienteilnehmern

Realisierbares Verbesserungspotential  
Arbeitszeit pro Jahr

0.15 Schätzung (Hälfte der Differenz zwischen Entwicklungsstufe 1 und 5)  
1920 Bundesamt für Statistik

Personalkosten pro Stunde

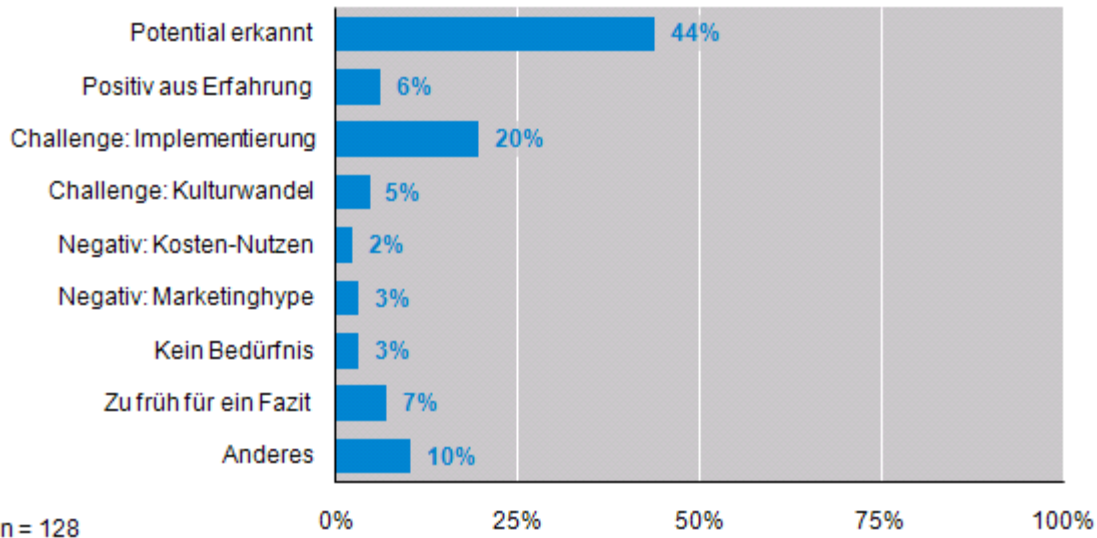
65 Bundesamt für Statistik

- **Je nach Suchaufwand und Unternehmensgrösse können beträchtliche Einsparungen realisiert werden**
- **Doch auch für KMU rechnet sich eine richtig dimensionierte Lösung!**

# Fazit, oder: Wer küsst den Frosch?

# Wer küssen den Frosch?

→ Was ist Ihr Fazit zum Thema Enterprise Search?



→ **Zu 74% positiv**  
→ **Nur zu 8 % negativ**

[...]  
*Ein hohes Schloß steigt aus dem Moor,  
Ein schöner Prinz steht vor dem Tor.  
Er spricht: "Lieb Kätchen, du allein  
Sollst meine Herzprinzessin sein!"  
Nun ist das Kätchen hochbeglückt,  
Kriegt Kleider schön mit Gold gestickt  
Und trinkt mit ihrem Prinzgemahl  
Aus einem goldenen Pokal.*

# Fazit der Teilnehmer.

---

- „Seit wir vor einem Jahr FAST Enterprise Search eingeführt haben, sind die Resultate der Recherchen viel besser. Es gibt allerdings immer noch Optimierungspotential (Thesauri, Synonyma, Resultatlisten-Darstellung, Titel-Tags etc.). Ferner planen wir die Ausweitung der Suche (momentan nur Intranet und Internet-Auftritt) auf das gesamte File System.“
- „Wäre sinnvoll, das Thema einmal anzugehen. Hat noch nicht die entsprechende Awareness erreicht, dass Ressourcen freigegeben werden können.“
- „Ich sehe in Wissensmanagement und Enterprise-Search-Systemen ein großes Potential, um Qualitätsmassstäbe und die Anteile wertschöpfender Arbeitszeit zu erhöhen (...) Bei einer heterogenen Infrastruktur, mit lokalen Eigenheiten und einer Vielzahl von Sprachen scheint mir eine globale Enterprise Search Lösung in der Implementierung zu komplex zu sein“
- „Ein Muss mit einem hohen ROI. Trotz modernster Hilfsmittel ist aber viel Disziplin nötig: Taxonomien, einheitliche Verschlagwortung. Die Tugenden einer guten Ablage(-organisation) sind nach wie vor gefragt.“
- „Erfahrungen zeigen bei uns, dass je mehr Systeme bzw. Informationsquellen (...) eingebunden werden, desto schwieriger wird die Relevanzberechnung. Da nicht alle Mitarbeitenden Informationen aus allen Informationsquellen benötigen, ist eine Vermischung unter Umständen eher effizienzmindernd.“

# Empfehlung.

---

- **Enterprise Search braucht Social Search**
- **Informationen kommen von Autoren**
- **Wissen hängt an Menschen**

# Relevanzberechnung. Social Search.

Sucher/Benutzer

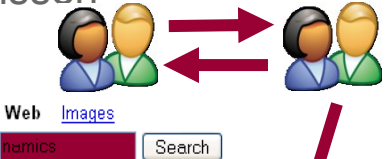
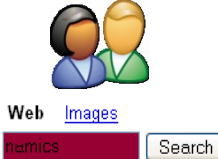
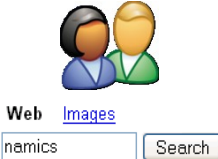
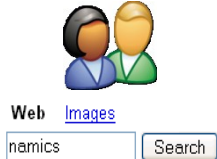
1. On Page

2. Off Page

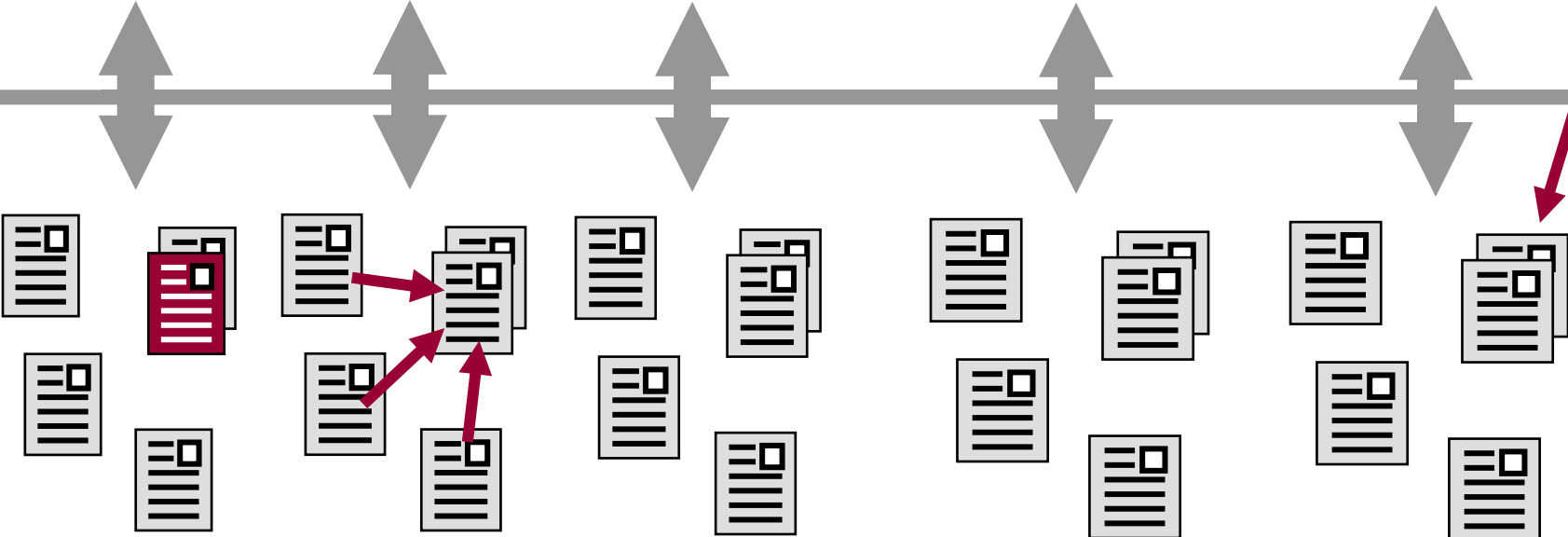
3. Mehr vom Suchenden wissen

4. Mehr über den Suchenden wissen

5. Mehr über die soziale Dimension wissen

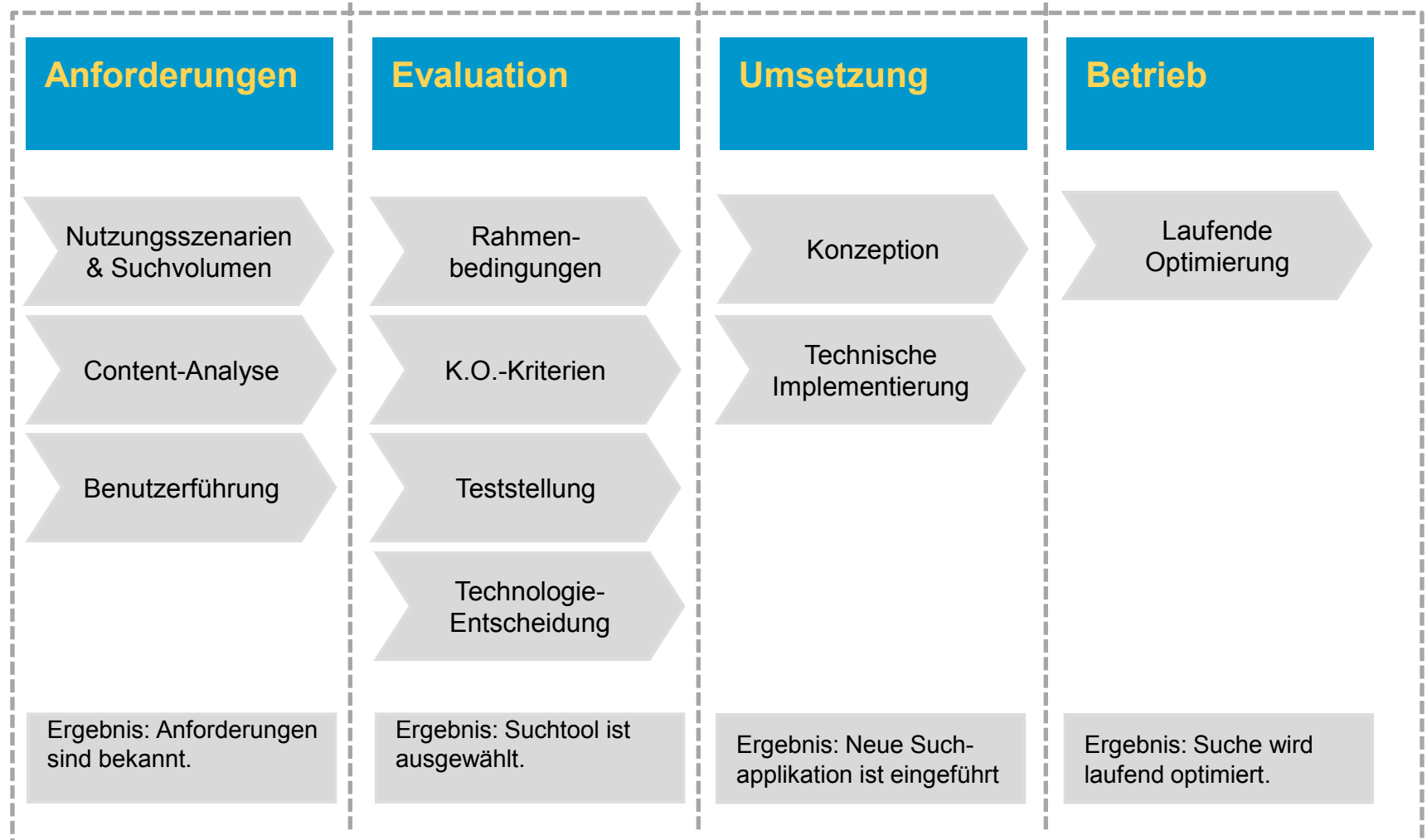


Kollektion



**Enterprise Search angehen.**

# Vierstufiges Vorgehensmodell.



# Enterprise Search Startpaket

---

- Suchen. Schnell Finden. Information Retrieval. Relevanz. Vollständigkeit. Effizienz. Motivierte Mitarbeiter. Enterprise Search. **Namics.**
- 
- 
- 
- 
- 

- **Weitere Informationen am Namics Stand oder via [simon.klaas@namics.com](mailto:simon.klaas@namics.com) [simon.eger@namics.com](mailto:simon.eger@namics.com)**

# Fragen & Antworten

## Weitere Informationen.

---

→ **Studie Enterprise Search:**

[http://www.namics.com/wissen/studie-enterprise-search-  
bestellen/](http://www.namics.com/wissen/studie-enterprise-search-bestellen/)

→ **Namics Blog, Kategorie Information Retrieval:**

<http://blog.namics.com/ir/>

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.**

**markus.steinbach@namics.com**

**© Namics**