

# Enterprise Search: Wissensinseln in Unternehmen verbinden

„Informationssilos“, SharePoint MySite, Enterprise Search, Suchprofile

Möchte man eine Momentaufnahme von der Situation um den Wissenstransfer in Organisationen machen, so träfe wohl am ehesten darauf zu: mehr, unterschiedlich und dezentral. Konkret werden Informationen sowie Daten ständig mehr und werden in unterschiedlichen Systemen (Silos), die über keine gemeinsamen Schnittstellen verfügen, abgelegt und gespeichert. Damit entstehen Wissensinseln mit einer nur begrenzten Vernetzung und geringen Zugriffsmöglichkeiten der Anwender. Vor allem mit zunehmender Unternehmensgröße steigen die Anforderungen an Suchtechniken und Lösungen, um Informationen und unstrukturierte Daten zugänglich zu machen.

## Wissensablage in der Praxis – nicht Fisch, nicht Fleisch

Viele Formen und „Förmchen“ der Informationsablage und Speicherung prägen den Unternehmensalltag. Von der klassischen Ordnerablage über Dokumenten-Management- und File-Systeme bis hin zu E-Mail- und Portalspeicherungen, zum Beispiel Fremdsysteme wie SAP und CRM, kommen alle Möglichkeiten in Betracht. Meist in mehreren Systemen gleichzeitig abgelegt, wird die organisationsweite Suche nach Daten und Informationen nicht selten zum Glücksspiel. Wo anfangen? Wo aufhören? Nicht leicht zu beantwortende Fragen, wenn es um die gezielte Suche nach wichtigen Dokumenten geht. Erschwert wird die Suche durch Rechtebeschränkungen auf einzelne oder gesamte Dokumentenstrukturen oder das schlichte Fehlen von Programmen zum Öffnen des jeweiligen Dateiformates. Denn Informationen werden in unterschiedlichen Dateiformaten gespeichert und abgelegt. Mit der Zeit entstehen somit Subsysteme, die rudimentär angelegt sind und an den Bedürfnissen einzelner Mitarbeiter und Abteilungen angepasst werden. Im Klartext heißt das: Der Wissenszugang wird individuell eingerichtet und betrieben, was zu Informationsmonopolen führen kann. Damit fehlt ein zen-

[www.itfunction.de](http://www.itfunction.de)

**Andreas Hefner** ist Geschäftsführer der **it-function software GmbH**. Das Unternehmen bietet strategische und technische IT-Beratung im Bereich Enterprise Content Management, fokussiert auf Konzeption, Entwicklung und Integration von Technologielösungen. it-function mit Sitz in Berlin beschäftigt rund 20 Mitarbeiter.

trales Ablage- und Kontrollsystem, um Standards herzustellen und arbeitsrelevante Informationen organisationsübergreifend zur Verfügung zu stellen. Zusätzlich schweben viele Unternehmen zwischen „Do-it-yourself“-Mentalität mit Anwendern, die sämtliche Informationen in einer Selbstorganisation ablegen und für sich verwalten und der Starre des jeweiligen Systems. Innerhalb dieser Lösungswelten bleibt den Organisationen in der Regel wenig Handlungsraum, um individuelle Anpassungen zu tätigen. Das bedeutet, oft fehlt ein Mittelweg zwischen den Bedürfnissen der Anwender und den Vorgaben der Systeme. Die Folgen sind nicht selten schleppende Prozesse, verursacht durch eine unzureichende Informationsgrundlage aufgrund des Fehlens prozessrelevanter Daten sowie steigende Kosten.

Dabei bestehen längst Lösungen, die beide Welten verbinden und sowohl dem Anwender als auch dem jeweiligen System Rechnung tragen. So bietet Microsoft mit der im SharePoint bereitgestellten MySite-Funktion eine flexible und skalierbare Lösung, mit der Anwender ihre eigenen unstrukturierten Daten organisieren können. Mit MySite lassen sich somit relevante Informationen in einer persönlichen und dem individuellen Arbeitsumfeld angepassten Portalseite erstellen. Das dort gesammelte Wissen kann wiederum durch die Search-Engine der gesamten Organisation zu Verfügung gestellt werden. Und das unter Berücksichtigung der individuellen Berechtigungen. Das heißt, wer auf die Informationen zugreifen darf und wer nicht. Für Mitarbeiter ist gerade die persönliche Organisation des eigenen Arbeitsplatzes die Motivation und Triebfeder. Für Unternehmen ergibt sich in diesem Zusammenhang dann ein Mehrwert, wenn das gesammelte Wissen durch eine geeignete Search-Strategie untermauert wird.

## Vom Standard zur Wissensarbeit und -kultur

Ein weiteres Phänomen ist der fundamentale Wandel von der reinen Standardisierung und Automatisierung vergangener Jahre hin zur interaktiven Wissensarbeit. Dabei müssen Anwender komplexe und variable Gegebenheiten in neue Relationen zu einander setzen sowie Daten schnell finden und austauschen. Um dies zu erreichen, sind unternehmensweite Suchfunktionen unersetzbar. Nur so lassen sich Informationen in der notwendigen Qualität finden und verwerten. Darüber hinaus bildet das Wissen eines Unternehmens gleichzeitig ein enormes, teils verstecktes Innovationspotenzial. Das zu erkennen und in Vorteile für die eigene Organisation umzuwandeln ist ein weiteres Anwendungsfeld einer geeigneten Search-Strategie. Im Umkehrschluss bedeutet dies, Anwender in den Unternehmen stärker an den Möglichkeiten der Informationssuche zu beteiligen. Enterprise-Search-Lösungen steigern die Produktivität eines Unternehmens wesentlich und helfen, den internen Rechercheaufwand zu reduzieren. Für Unternehmen bedeutet solch ein Umstieg vor allem einen Paradigmenwechsel innerhalb der ei-

genen Firmenkultur. Das heißt, die eigenen Mitarbeiter müssen lernen, dass eine neue Enterprise-Search-Lösung in erster Linie eine Arbeiterleichterung darstellt und die Kommunikationskultur im Unternehmen verbessert. Dies setzt aber voraus, dass eine einheitliche Strategie von der Unternehmensführung vorgelebt wird. Die Durchdringung und Etablierung eines einheitlichen Wissensmanagements kann nur „Top Down“ funktionieren. Das Management muss bereits zu Beginn den grundlegenden Weg festlegen und zusätzliche Governance-Regeln als festen Bestandteil der Unternehmensführung und -kultur etablieren. In diesen sollten klare Verhaltensregeln im Umgang mit Informationen stehen – angefangen bei der einheitlichen Benennung von Dateien, der Ablageform, bis hin zum Thema der Suchtypologie und klaren Zugriffsrechten.

## Sein oder nicht sein: Search-Strategie auf dem Prüfstand

Um eine einheitliche Informationsgrundlage über die gesamte Organisation zu schaffen, bietet sich die Integration einer zentralen Search-Technologie in alle bestehenden Lösungen an. Denn Anwender suchen individuell und benötigen daher eine Search-Engine über alle Unternehmensinformationen hinweg. Doch vor der Installation einer Lösung sollten Antworten auf die zentrale Frage stehen: Wie kann eine tragfähige Search-Strategie aussehen? Hierzu ist es wichtig, zunächst die unterschiedlichen Suchtypen, Gruppen und Benutzer innerhalb einer Organisation zu identifizieren und in die Gesamtüberlegungen mit einzubeziehen. Das gleiche gilt für unterschiedliche Datei-, System- und Ablagearten innerhalb einer Organisation. Denn eine unternehmensweite Suchfunktion sollte keine Inselösung sein, sondern die Wissensinseln verbinden und als integrale Bestandteile der eigenen Infrastruktur verankert werden. Im Kern der Überlegungen steht dabei immer der zentrale Aspekt, Unternehmensinformationen sowie das Mitarbeiter-Know-how zu erschließen und für die eigene Organisation nutzbar zu machen.

Aus diesen Gesamtüberlegungen leiten sich Suchprofile ab, die mithilfe von Benutzerschnittstellen eine professionelle und nach den wichtigsten Suchkriterien konfigurierte Suchmaschine abbilden. Im Klartext: Der Anwender muss durch die Suchfunktionen an die für ihn wichtigen Informationen ohne Umwege herangeführt werden. Und das mit einer einfachen Suchfunktion. Hierzu gibt es zahlreiche Lösungen, unter anderem Fast Search, die den Benutzer via Benutzerschnittstelle (Portal oder SharePoint) auf die gewünschten Informationen lenken. Zudem gilt die Faustregel: Je größer der Aufwand bei der Erstellung von Suchprofilen, desto besser ist das Ergebnis der Suchanfrage. Das heißt, die Suchprofile sollten genau spezifiziert werden. Denn anhand der Suchprofile werden später die geeigneten Hilfestellungen festgelegt, um den Benutzer bei einer Suchanfrage zu unterstützen. ■