

Uwe Crenze

Enterprise Search: Vom Suchen zum Finden

Es gibt nicht das eine Wissensmanagement-Werkzeug. Wissensmanagement ist ein komplexes Thema und die zu seiner Unterstützung dienenden IT-Lösungen sind oft ebenso vielschichtig. Betrachtet man die Kundenanforderungen näher, ergibt sich folgendes Bild: Mehr als 50 Prozent der gewünschten Funktionalität entfallen auf die Suche. Ein hoher Anteil der Anforderungen zielt zudem auf eine geordnete Ablage von Dokumenten. Kollaborative Funktionen sind hingegen 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 Dokumentenmanagement-System in vielen Fällen die erfolgversprechendste Lösung.

Suche

Suche ist kein "Nice to have" mehr. Sie ist zu einer "Must have"-Komponente für das Wissensmanagement geworden. Suche ist allerdings nur der Weg, Finden ist das Ziel. Schnell finden, möglichst ohne zu suchen. Und wenn suchen, dann bitte mit einer Suche für Alles. 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 deshalb die prädestinierte Technologie sowohl für die Erschließung von unstrukturierten (Dateien, E-Mails etc.) als auch von 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 stellt eine komfortable Alternative für den Zugriff auf Informationen in komplexen Systemen dar.

→ 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 notwendigen Konnektoren machen diesen Schritt überflüssig. Die Enterprise-Search-Lösung wird sozusagen nebenbei zum zentralen Content Hub.

Beim Vergleich mit Dokumenten- oder Recordsmanagement-Lösungen ist deshalb nicht die entscheidende Frage, ob Suchen effektiver ist als Ordnen. Entscheidend ist vielmehr, dass systemübergreifend zu 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. Für dieses 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 sowie
- Such-Index als Knowledge Base u.v.m.

→ Semantische Suche = innovativ?

In der Wahrnehmung mancher Anwender fehlt es der Suche an Innovation. Sowohl die meisten Anbieter als auch die Nutzer 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, oft nur als abstrakte Forderung bezüglich der Einbindung von Thesauri, Taxonomien und Ontologien. Der semantische Anspruch reduziert sich am Ende 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 Wissensmanagement 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!

→ Kollaboration & Suche

Kollaboration 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. Kollaboration 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 Berührungspunkte bezüglich Social Tagging & Social Search sollte Tagging bei keiner Suche fehlen.

Weitet man den Blickwinkel, wird die Dualität von Kollaboration 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. Qualifi-

ziert 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 Fassetten, 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 Suchportalen für das Intranet.

→ Fazit

Enterprise Search hat ein großes Potenzial für das Wissensmanagement. Mo-

dellhafte 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 sowie
- 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.

→ Anmerkung

- [1] Sue Feldman: InfoApps for Searchers – <http://www.infotoday.com/OnlineSearcher/Articles/Searchers-Voice/InfoApps-for-Searchers-90555.shtml>

→ Der Autor



Dr. Uwe Crenze ist seit 1993 geschäftsführender Gesellschafter der in Dresden ansässigen interface:business Unternehmensgruppe. Nach Berufsausbildung und Informatik-Studium promovierte er auf dem Gebiet der Simulation hochintegrierter Schaltkreise. Im Unternehmensbereich interface:projects ist er insbesondere für die strategische Ausrichtung des eigenen Enterprise Search Produktes inter:gator verantwortlich.

✉ crenze@wissensmanagement.net