

Immer auf der Suche

Das Aufgabenspektrum eines Wissensarbeiters ist vielschichtig und heterogen. Wissensarbeiter beschäftigen sich mit – meistens – nicht standardisierten Prozessen. Sie arbeiten selbstständig und flexibel. Das heißt: Ihr Anforderungsprofil und ihr Verantwortungsbereich lassen sich schlichtweg nicht vergleichen. Und: Sie werden immer wichtiger für den Unternehmenserfolg. Umso erschreckender ist es, dass sie Studien zufolge bis zu 25 Prozent ihrer Arbeitszeit mit der Suche nach relevanten Informationen verbringen. Geht man von einer Arbeitszeit von acht Stunden pro Tag aus, sind das zehn Stunden pro Woche – und damit ein immenser Zeit- und Kostenfaktor. Was ließe sich mit diesem Mehr an Arbeitszeit alles erledigen? Wie viel Liegengebliebenes könnte man endlich wegarbeiten? Das Resultat wäre mehr Zeit für die Wesentlichen Dinge im Job!

Die Herausforderung besteht darin, eines der komplexesten Themen im Unternehmen erfolgreich umzusetzen: eine Enterprise Search. Eine Suchlösung, die alle Datenbestände minutiös durchforstet. Die alle Dateiformate integriert. Auch vor unstrukturierten Daten nicht Halt macht. Und alle Einzelanwendungen mit einbindet. Suchen – so einfach wie im Internet, so soll auch eine Enterprise Search funktionieren.

Doch was in der Anwendung „so einfach“ erscheint, gehört zu den komplexesten Themen des Wissensmanagements. Es muss die für das Unternehmen richtige Suchstrategie gefunden werden. Die Einbeziehung aller vorhandenen Einzelsysteme – vom Mail-Server über Projekt-Wikis bis hin zum CRM – stellt große Herausforderungen in punkto Kompatibilität dar. Auch Zugriffsmöglichkeiten und Berechtigungen sowie das Thema Sicherheit sind von immenser Bedeutung. Ein Mammut-Vorhaben also.

Ein Mammut-Vorhaben? Komplex und vielschichtig, mit nie da gewesenen Anforderungen. Es ist kaum standardisierbar, heterogen und umfasst zahlreiche (im Grunde alle) Unternehmensbereiche. Wie gemacht also für das Aufgabenspektrum eines Wissensarbeiters! Vielleicht sind zehn Stunden pro Woche für die Suche doch gut investiert – und zwar für die Implementierung einer solchen. Zum Beispiel auf Grundlage einer der derzeit führenden Open-Source-Software. Wie die führenden Lösungen Solr/Lucene und Elasticsearch im direkten Vergleich abschneiden, lesen Sie in unserem Titelthema ab Seite 21. Hier finden Sie auch weitere Tipps für die Einführung von Enterprise Search sowie eine Anbieterübersicht.

→ Ihr Herausgeber



Oliver Lehnert

Oliver Lehnert