

Uwe Crenze

Social Intranet mit Enterprise Search

„Social“ zielt im Geschäftsleben insbesondere auf moderne Formen der Zusammenarbeit und auf effektive Informationsflüsse ab. Dabei bringt eine neue Social-Software-Lösung an sich noch keinen Fortschritt, denn kollaborative Werkzeuge müssen von den Mitarbeitern angenommen werden und dürfen keine zusätzliche Belastung sein. Ein Schlüssel zur Lösung dieses Dilemmas liegt in der Aufwertung des Intranets zur zentralen, interaktiven und personalisierten Informationsdrehscheibe.

→ Kollaboration & Social Intranet

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. Deshalb hat Kollaboration ohne Einbeziehung der bereits vorhandenen Informationssysteme 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.

Diesem Gedanken folgend geht es beim Social Intranet um mehr als eine reine Kommunikationsplattform für die Mitarbeiter. Es geht darum, auf alles Wichtige direkten Zugriff zu haben und Zusammenhänge zwischen Geschäftsdokumenten zu erkennen. Dazu werden Inhaltsanalysen benötigt, die idealerweise Bestandteil der Suchindexierung im Intranet sind. Enterprise Search ist hierfür die prädestinierte Technologie, sowohl für die Erschließung von unstrukturier-

ten (Dateien, E-Mails etc.) als auch strukturierten Daten (Datenbanken, ERP, CRM etc.). Sie liefert einen zentralen und einfachen Zugriffspunkt, egal wo die Informationen abgelegt sind. Der so vereinfachte Zugang zu Informationen senkt die Hemmschwelle der Nutzer und bietet eine komfortable Alternative für den Zugriff auf Informationen in komplexen Systemen.

Eine praktikable Kollaborationslösung erfordert Personalisierung. Dies gilt umso mehr für ein Suchindex-basierendes Social Intranet. Aus dem Fundus der unternehmensweit zur Verfügung stehenden Inhalte müssen die persönlich wichtigen Inhalte herausgefiltert werden. Informationsbündelung ist eine wichtige Voraussetzung dafür, dass einem Nutzer alle wichtigen Informationen in seinem Tätigkeitsfeld aktuell zur Verfügung stehen. Dies darf aber andererseits nicht dazu führen, dass er in der Fülle an Informationen die Übersicht verliert.

Ein weiterer Eckpfeiler eines Social Intranets besteht in der Möglichkeit, alle Mitarbeiter im firmeninternen Wissensnetz als Autoren aktiv werden zu lassen. Ne-

ben der klassischen Redaktionierung von Inhalten können Nutzer eigene Inhalte erstellen, um so den unternehmensweiten Wissenstransfer aktiv zu fördern.

Über eine vom Nutzer individuell erstellbare Startseite – dem persönlichen Social Dashboard – reduziert sich nicht nur die Flut an Informationen entsprechend einer persönlichen Auswahl. In Kombination mit der im Social Intranet eingebetteten Suche können beliebige Inhaltstypen (Dateien, Datensätze, E-Mails etc.) mit Lesezeichen versehen und getaggt werden. Diese Nutzeraktionen haben einen wichtigen Seiteneffekt – sie optimieren die Suche, indem sie wichtige Inhalte hervorheben und klassifizieren. So können Nutzer die selbst zusammengestellten Informationen mit anderen Kollegen teilen und bei Bedarf gemeinsam bearbeiten.

Qualifiziert ein berechtigter Power-User und Wissensträger beispielsweise durch Tagging vorhandene Informationen, verbessert er nicht nur die interne Suche, sondern füllt auf diese Weise Informationskanäle. Diesen Informationskanälen können andere Nutzer folgen, indem sie sie abonnieren. 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 ausgewählten Nutzern freigegeben werden kann. Durch das Zusammenstellen von Informationen mit Hilfe eines Social Dashboards stiften Power-User Nutzen für alle Mitarbeiter. In ihren persönlichen Social-Intranet-Seiten können sie Informationsströme verfolgen und für Routineaufgaben auf persistente Übersichten in Form von Reports zugreifen, welche durch das System generiert wurden.

Power-User hinterlassen also Spuren im Social Intranet, die sie als potenziellen Experten zu einem Thema identifizieren. Basierend auf diesem Effekt lässt sich in das Social Intranet eine Experten-Finder-App organisch integrieren. Für die Gewährleistung des Schutzes der Persönlichkeitssphäre eines potenziellen Experten ist dabei unerlässlich, dass er selbst die veröffentlichbaren Kenntnisse in seinem Intranet-Profil pflegen kann. Der Experten-Finder ist somit eine natürliche Erweiterung der Mitarbeitersuche im Intranet, die ohne die Evolution des Intranets zum Social Intranet nicht

möglich wäre. Das Social Intranet ist somit der virtuelle Treffpunkt für Informationssuchende und Themenexperten im Unternehmen.

→ **Systemübergreifend analysieren, suchen und zugreifen**

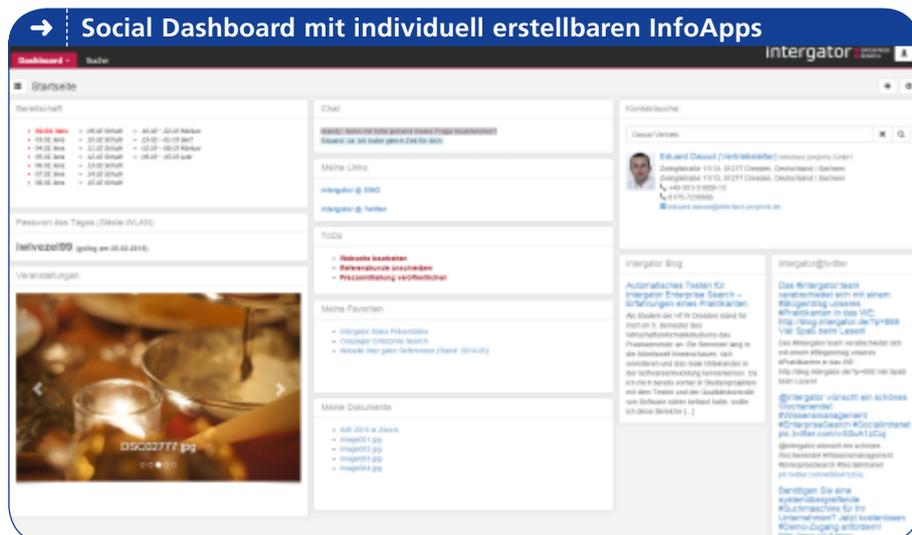
Eine Enterprise Search bietet in mehrfacher Hinsicht interessante Ansätze für moderne Intranet-Lösungen. In erster Linie ist die bei der Indexierung stattfindende Homogenisierung der Inhalte hervorzuheben. Die Inhalte bleiben in den Systemen, in denen sie gepflegt werden. Es müssen keine zusätzlichen 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 Dokumentenmanagement-Lösungen ist deshalb nicht die entscheidende Frage, ob Suchen effektiver ist als Ordnen. Entscheidend ist, dass die Möglichkeit des homogenen Zugriffs auf Inhalte aus verschiedenen Systemen eine nutzerorientierte und systemübergreifende Sicht auf geschäftsprozessrelevante Informationen liefert, die ein isoliertes System gar nicht bereitstellen kann.

Auf diesem Fundament können vielfältige Anwendungsszenarien aufbauen:

- semantische Aggregation geschäftsprozessrelevanter Inhalte,
- Verschmelzung von Enterprise Search, Content Analytics, Business Intelligence und Big Data (besser Big Content),
- Compliance Reports,
- Suchindex als Wissensbasis u.v.m.

→ **Suche-basierendes Social Intranet als Wissensmanagement-Werkzeug**

Ein in allen Lebenslagen adäquates Suchergebnis gibt es nicht, genauso wie es „das“ Wissensmanagement-Werkzeug nicht gibt. Wissensmanagement ist komplex und die zu seiner Unterstützung dienenden IT-Lösungen sind es nicht minder. Betrachtet man die vielfältigen Anforderungen von Anwendern näher, ergibt sich folgendes Bild:



- In mehr als 50 Prozent der Fälle werden im weitesten Sinne Suchfunktionen gewünscht.
- Ein hoher Anteil der Anforderungen entfällt außerdem auf eine geordnete Ablage von Dokumenten.
- Kollaborative Funktionen sind oft noch optional, der Bedarf steigt allerdings zunehmend.

Je nach konkreter Gewichtung dieser Funktionskomplexe ergeben sich unterschiedliche Lösungsansätze durch eine Kombination aus mehreren Produkten. Dabei ist ein Social Intranet oder besser Suche-basierendes Informationsportal mit kollaborativen Funktionen in Verbindung mit einem eingebundenen Dokumentenmanagement-System in vielen Fällen die erfolgversprechende Lösung.

→ **Fazit**

Enterprise Search kann erheblich den Funktionsraum eines Social Intranets erweitern und sogar mit ihrer Fähigkeit zur Aggregation von Inhalten zum Fundament des Social Intranets werden. Modellhafte ROI-Berechnungen sind immer fragwürdig, aber qualitativ ergeben sich durch einen solchen Ansatz greifbare Effekte:

- Befriedigung mitarbeiterspezifischer Informationsbedürfnisse über eine personalisierte Intranet-Startseite,
- Vermeidung von Doppelarbeit durch das Teilen und Mitlesen von Informationen,
- verbesserte Kommunikation durch die Identifikation der richtigen Ansprechpartner,

- Ermöglichung systemübergreifender und systematischer Recherchen sowie
- Zeitersparnis durch „Eine Suche für Alles“, anstatt manueller Suche in mehreren Systemen.

Aus diesen Gründen ist die Kombination einer Enterprise Search mit einem Social Intranet ein logischer Schritt, um den gesamten Wissensschatz eines Unternehmens für alle Mitarbeiter effektiv zugänglich zu machen. Neben dem Bereitstellen, Teilen und Kommunizieren eigener Inhalte können so nahtlos auch die in anderen Systemen verborgenen Inhalte sichtbar gemacht und in eine kollaborative Arbeitsweise eingebunden werden.

→ **Der Autor**



Dr. Uwe Crenze ist geschäftsführender Gesellschafter der intergator Enterprise Search anbietenden interface projects GmbH. Nach seinem Informatikstudium und seiner Promotion war er als Softwareentwickler, technischer Berater und Projektleiter tätig.

✉ crenze@wissensmanagement.net