

# Fachtagung Enterprise Search-Systeme Einführung einer unternehmensweiten Suche



Zürich

28. November 2007

Marco Hassler, Business Unit Manager

Bern, Frankfurt, Hamburg, München, St. Gallen, Zug, Zürich

**Werte Damen und Herren,  
Ich halte in meinen Händen  
das Produkt, das  
Zahnschmerzen einfach  
verschwinden lässt.**






Hilft es denn  
auch bei  
Rückenschmerzen?

**Sie werden  
begeistert sein! Das  
Produkt ist wie gemacht  
gegen Rückenschmerzen.**



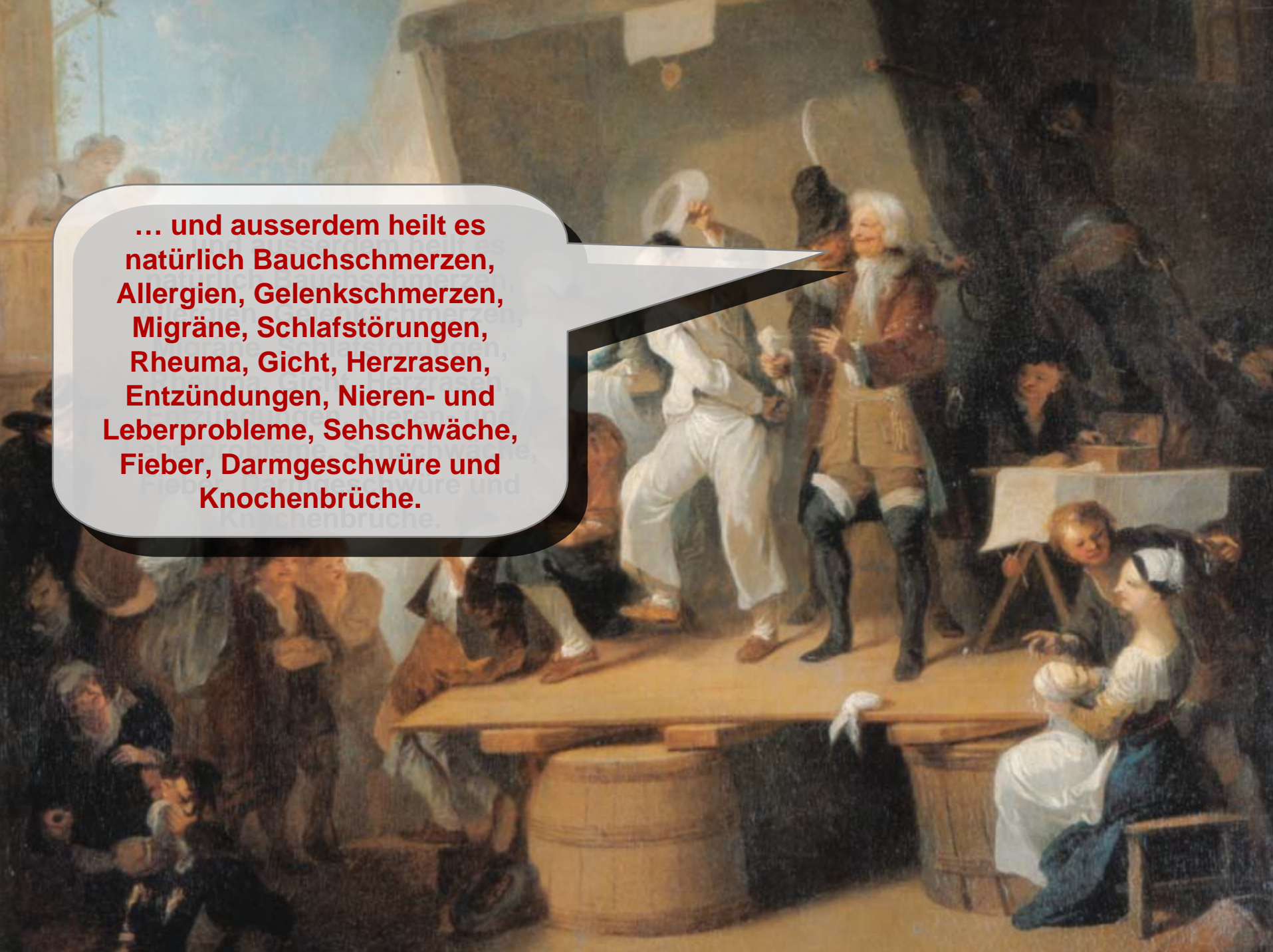
A painting depicting a woman in a white dress and bonnet holding a young child. The child is wearing a blue hat and a white garment. The woman is looking down at the child with a concerned expression. In the background, another woman with blonde hair is visible, looking towards the child. The scene is set in a room with wooden floors and a wooden bench. A speech bubble is overlaid on the image, containing text in German.

**Mein Kind hat Husten. Was  
ist mit Husten und  
Halsschmerzen?**



**Glauben Sie mir, es gab  
noch nie ein besseres  
Produkt gegen Husten  
und Heiserkeit!**

**... und ausserdem heilt es natürlich Bauchschmerzen, Allergien, Gelenkschmerzen, Migräne, Schlafstörungen, Rheuma, Gicht, Herzrasen, Entzündungen, Nieren- und Leberprobleme, Sehschwäche, Fieber, Darmgeschwüre und Knochenbrüche.**



## Etwas Struktur bei der Produkt-Auswahl und -Einführung kann nicht schaden.



- » Sechsstufiger Prozess zur Auswahl und Einführung von Enterprise-Search-Produkten
- » Ausgehend von den wirklichen Problemen und Bedürfnissen Ihrer Nutzer
- » Produktunabhängige Gewichtung und Priorisierung
- » Aufzeigung der zugesicherten Eigenschaften
- » Objektivierte Erfolgskontrolle



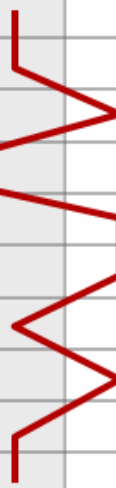
# Schritt 1: Lernen Sie Ihre Anwender kennen.

- » Zielgruppen und Nutzertypen
- » Informationsbedürfnisse
- » Häufige Anwendungsfälle
- » Aktuelle Problemstellungen



- » Vorgehensweisen
  - Benutzer-Interviews
  - Benutzer-Beobachtung
  - Experten-Analysen
  - Nutzungs-Statistiken

Treffer zu Suchbegriff "Materialbestellung"	Benutzerbewertung		
	++	+/-	--
Bewertung Treffer 1			
Bewertung Treffer 2			
Bewertung Treffer 3			
Bewertung Treffer 4			
Bewertung Treffer 5			
Bewertung Treffer 6			
Bewertung Treffer 7			
Bewertung Treffer 8			
Bewertung Treffer 9			
Bewertung Treffer 10			



A red zigzag line is drawn across the table, starting from the bottom of the '++' column for 'Bewertung Treffer 1', moving up to the top of the '++' column for 'Bewertung Treffer 2', then right to the middle of the '+/-' column for 'Bewertung Treffer 3', then down to the bottom of the '+/-' column for 'Bewertung Treffer 4', then left to the middle of the '++' column for 'Bewertung Treffer 5', then right to the middle of the '+/-' column for 'Bewertung Treffer 6', then down to the bottom of the '+/-' column for 'Bewertung Treffer 7', then left to the middle of the '++' column for 'Bewertung Treffer 8', then right to the middle of the '+/-' column for 'Bewertung Treffer 9', and finally down to the bottom of the '+/-' column for 'Bewertung Treffer 10'.

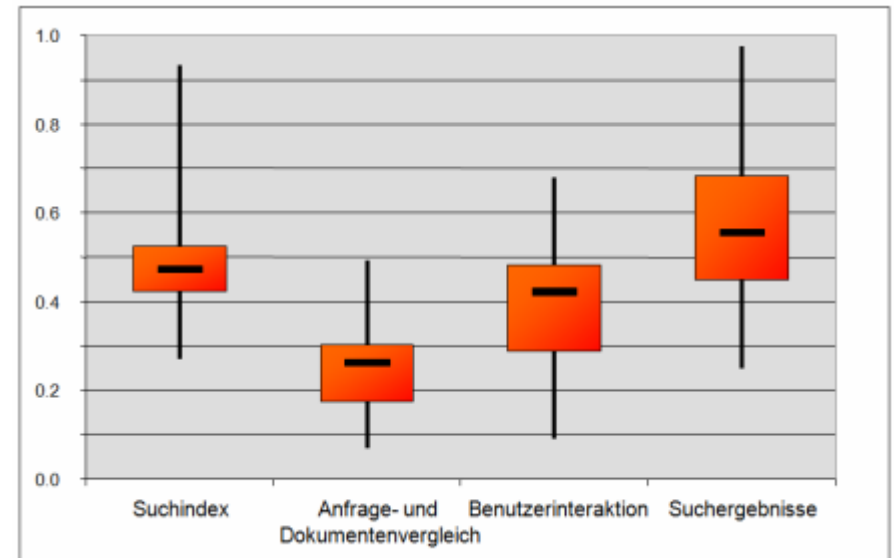
# Systematische Analyse von bestehenden Suchlösungen.

## » Benutzerbefragung

- Aussage: „Ich kann in die Suche eingeben was ich will, ich finde das Dokument xy einfach nicht.“
- Ergebnis: PDF-Dokumente sind nicht indexiert.

## » Such-Assessment / Benchmark

- Vergleichsraster zur methodischen Bewertung eines Suchsystems
- Entwickelt von HTW Chur, Zürcher Hochschule Winterthur, Eurospider und namics



## Schritt 2: Anforderungspriorisierung

### » Anforderungen

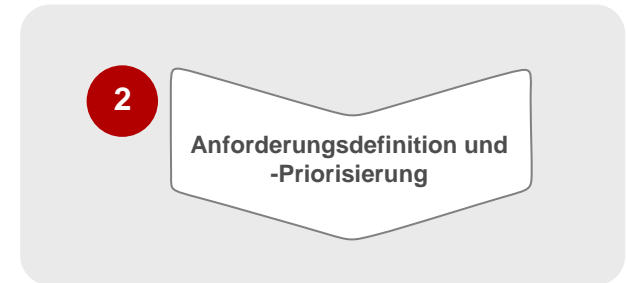
- Quellen
- Formate
- Sprachen
- Berechtigungen
- Funktionen

### » Rahmenbedingungen

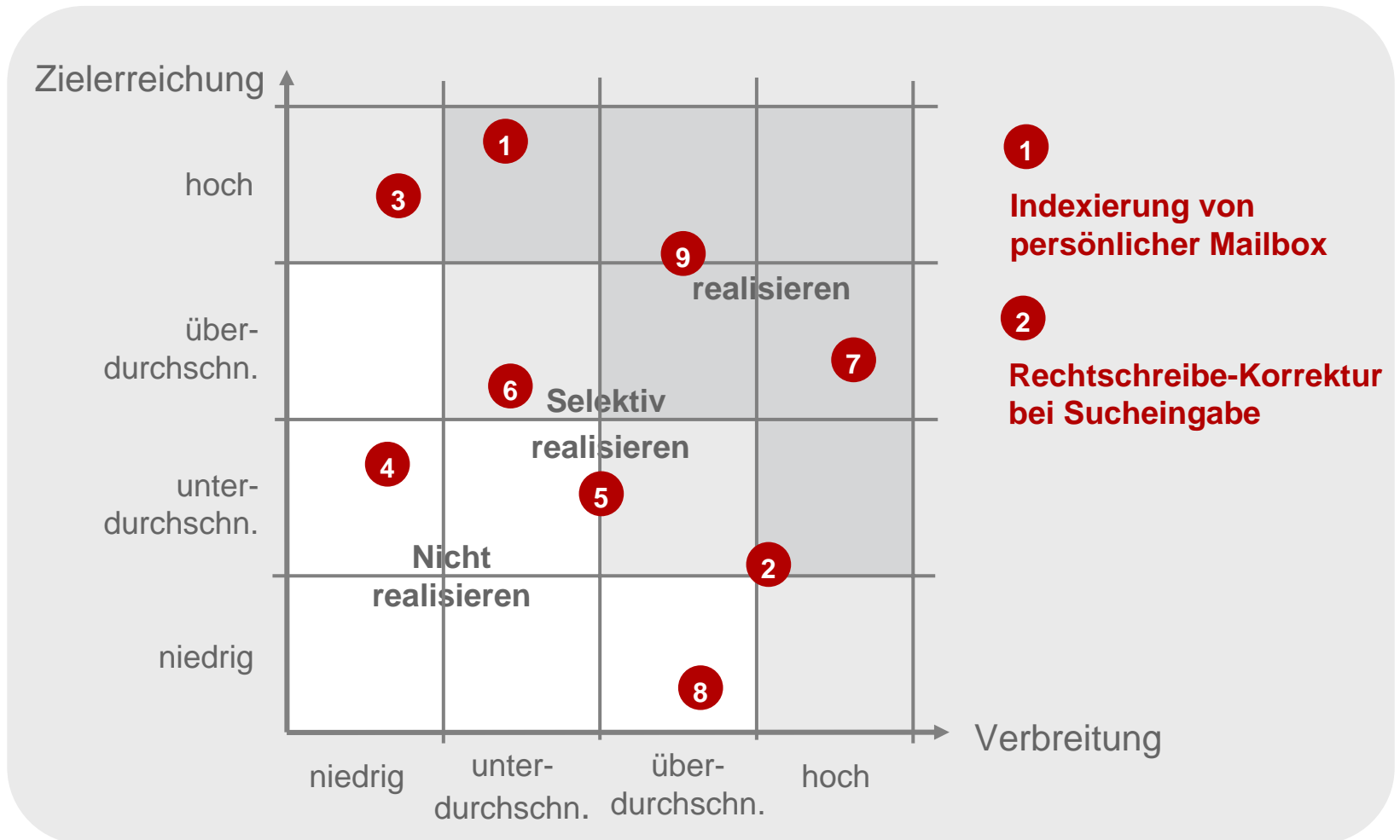
- Sicherheitsrichtlinien, Netzwerk-Architektur, Budget etc.

### » Priorisierung

- Zielerreichung
- Verbreitung: Anzahl Nutzer \* Nutzungshäufigkeit

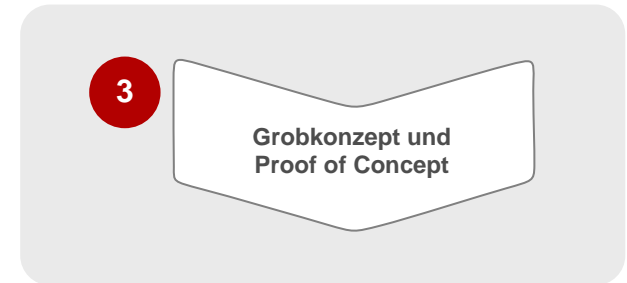


# Beispiel: Priorisierungs-Methodik



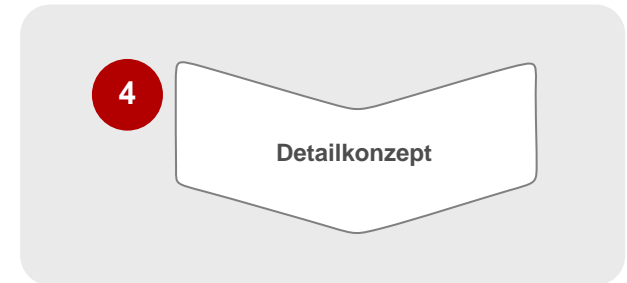
## Schritt 3: Grobkonzept und Proof of Concept

- » Grobkonzeption
  - Priorisierte Anforderungen
  - Lösungsansätze
  - Rahmenbedingungen
  
- » Produkt-Evaluation
  - Zusätzliche Faktoren wie Vendor Viability
  - Anzahl Anbieter vorselektieren
  - Produktpräsentationen / Schönheitswettbewerbe
  
- » Proof of Concept und Preisverhandlungen mit 1-2 Anbietern
  - Stärken & Schwächen Out-of-the-Box Features
  - Zeigt notwendige Aufwände für Implementierung



## Schritt 4: Konzeption der zu implementierenden Lösung

- » Frontend
  - Benutzerorientierte Interface-Gestaltung
  - Integrationsweise in CMS oder Drittsysteme
  - Beschreibung der Funktionalitäten
- » Inhalte
  - Gruppierung von Inhalten / Kollektionen
  - Klassifizierung von Inhalten / Taxonomien
  - Entitätenerkennung oder Annotatoren
  - Zugriffsrechte und Benutzergruppen
- » Technische Architektur
- » Daten/Quellen
  - Schnittstellen
  - Indexierungsmechanismus (Crawling vs. Trigger)
  - Berechtigungen
  - Sprachen



# Verschiedene Datentypen brauchen unterschiedliche Lösungen.

## Unstrukturierte Daten

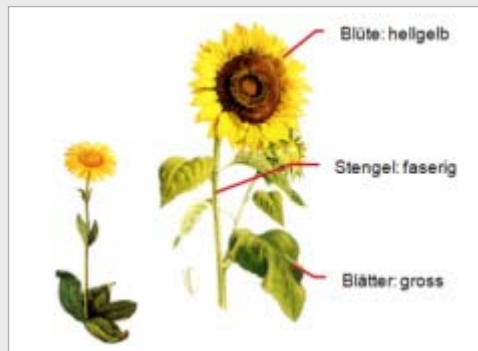


Objekte haben keine einheitlichen Attribute

**Beispiel:** Website

**Lösung:** Suche über Volltext

## Strukturierte Daten



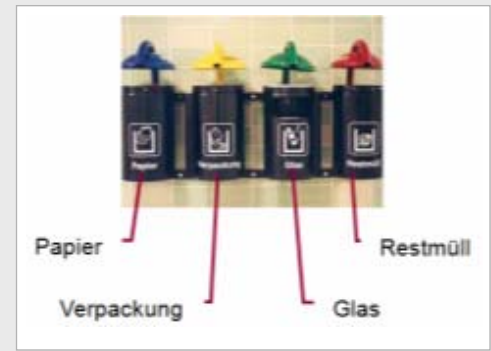
Attribute mit bestimmter Anzahl Ausprägungen

**Beispiel:** Wohnung, Auto

**Lösung:** Parametersuche

Zimmer: <input style="width: 40px;" type="text" value="1.5"/> bis <input style="width: 40px;" type="text" value="4"/>	Miete: <input style="width: 40px;" type="text" value="unlim."/> bis <input style="width: 40px;" type="text" value="unlim."/>
Ort: <input style="width: 40px;" type="text" value="egal"/>	Grösse (m2): <input style="width: 40px;" type="text"/> bis <input style="width: 40px;" type="text"/>
<input style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px;" type="button" value="Suchen"/>	

## Annotierte Daten



Unstrukturiert, meist manuell kategorisiert

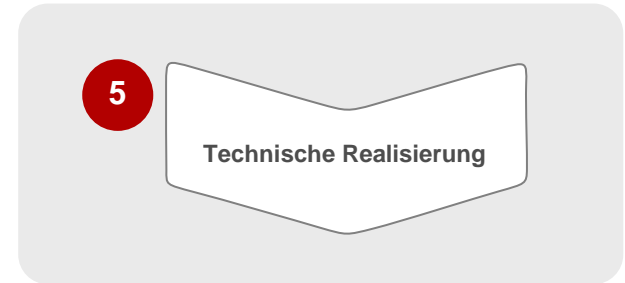
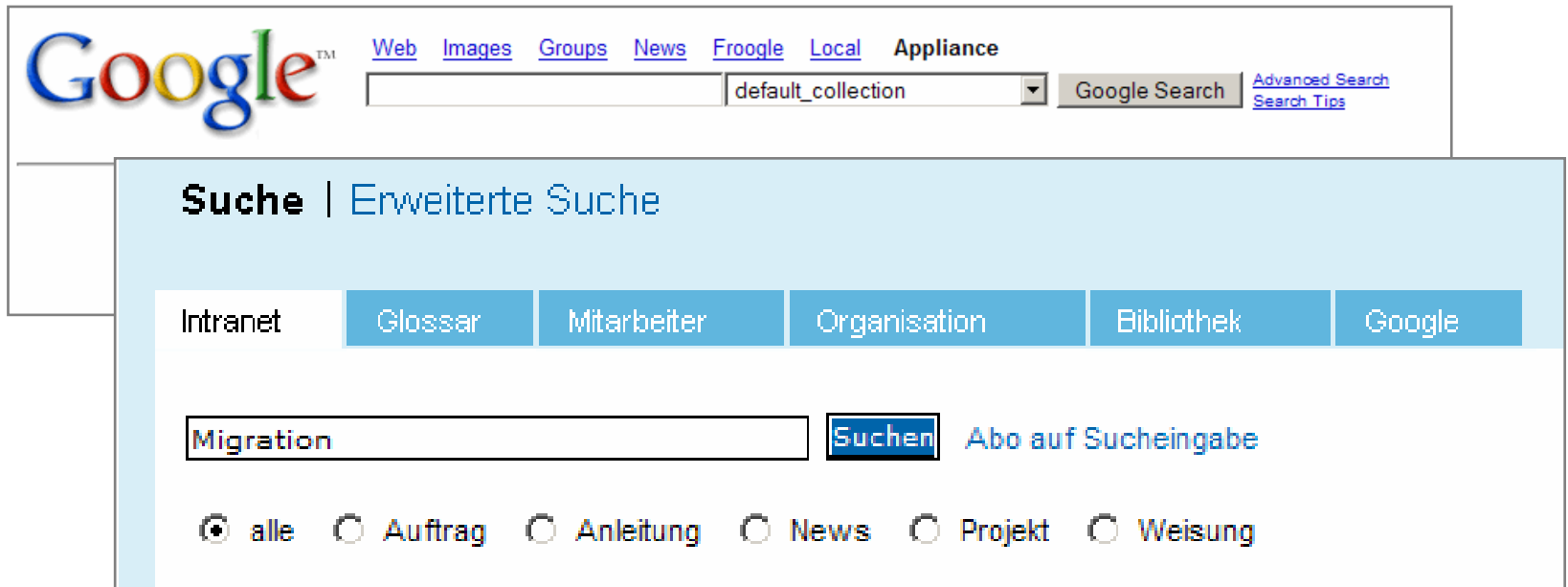
**Beispiel:** Bibliothek

**Lösung:** Alphabetischer oder thematischer Index

<a href="#">Staatskanzlei</a>	<a href="#">Grosser Rat</a>
<a href="#">Staatsrechnung des Kantons Bern</a>	<a href="#">Regierungsrat</a>
<a href="#">Statistik</a>	<a href="#">Finanzplan</a>
<a href="#">Stellenmarkt des Kantons Bern</a>	
<a href="#">Stellvertretungszentrale für Lehrkräfte</a>	
<a href="#">Steuerklärung online</a>	

# Schritt 5: Technische Implementierung

- » Integration
- » Testing
- » Inbetriebnahme

Google™ [Web](#) [Images](#) [Groups](#) [News](#) [Froogle](#) [Local](#) [Appliance](#)

[Advanced Search](#)  
[Search Tips](#)

**Suche** | [Erweiterte Suche](#)

[Intranet](#) [Glossar](#) [Mitarbeiter](#) [Organisation](#) [Bibliothek](#) [Google](#)

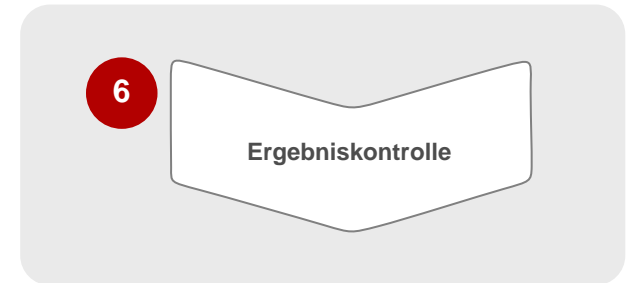
[Abo auf Sucheingabe](#)

alle  Auftrag  Anleitung  News  Projekt  Weisung



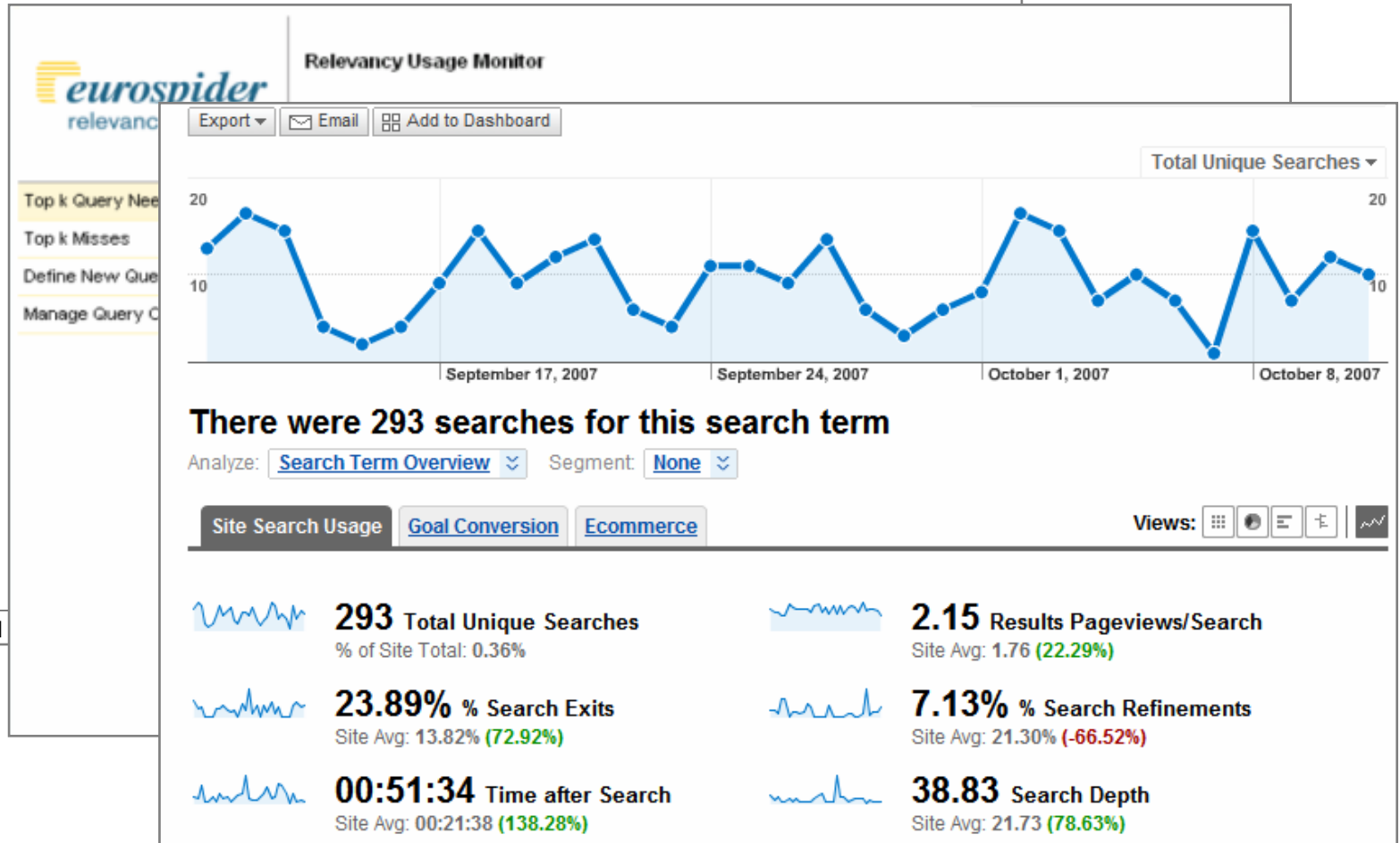
## Schritt 6: Erfolgskontrolle und iterative Optimierung

- » Feineinstellung des Systems im laufenden Betrieb
- » Fortwährende Verbesserungen (z.T. massiv)
- » Ausweisung des Erfolgs gegenüber Ausgangslage
- » Methodik: Search Analytics

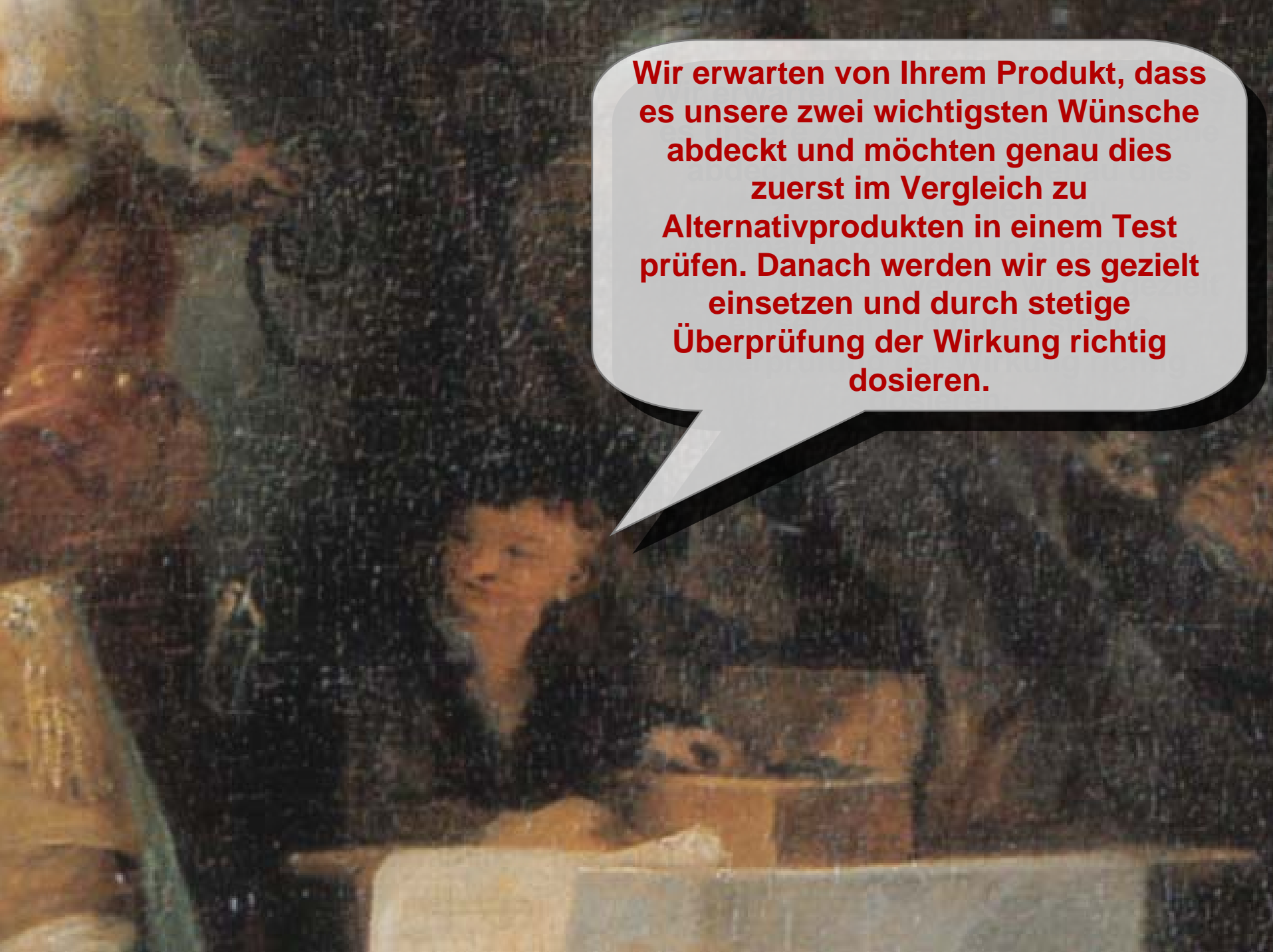


# Nutzungsanalyse und Tools für die Optimierung von Suchsystemen

## Blättern in der Trefferliste



1

A woman with dark hair is seated at a wooden table in a restaurant. She is looking towards the camera with a thoughtful expression. The background is a dark, textured wall. A white speech bubble with a black border is overlaid on the right side of the image, containing red text.

**Wir erwarten von Ihrem Produkt, dass es unsere zwei wichtigsten Wünsche abdeckt und möchten genau dies zuerst im Vergleich zu Alternativprodukten in einem Test prüfen. Danach werden wir es gezielt einsetzen und durch stetige Überprüfung der Wirkung richtig dosieren.**

Besten Dank für Ihre Zeit.



[marco.hassler@namics.com](mailto:marco.hassler@namics.com)

Ihre Fragen – unsere Antworten.

