

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

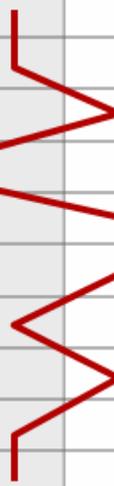
Schritt 1: Lernen Sie Ihre Anwender kennen.

- » 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			

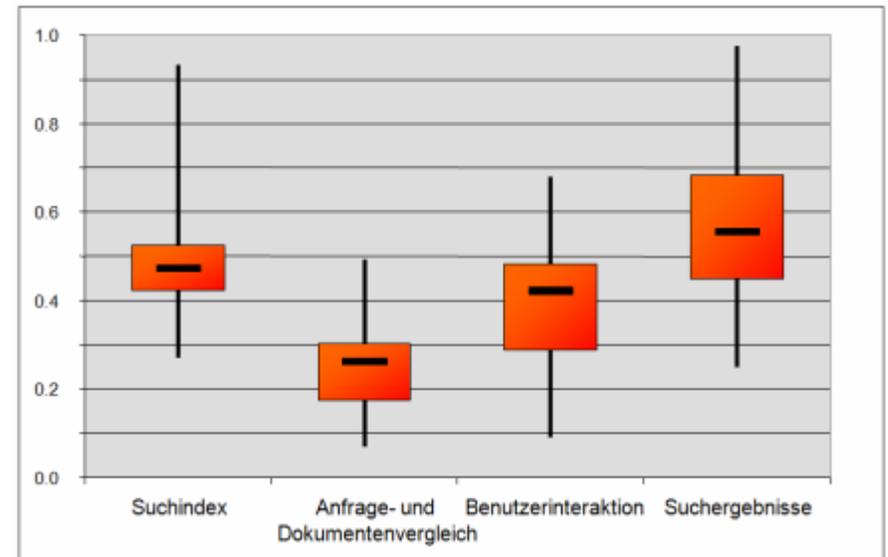


A red zigzag line is drawn across the table, starting from the bottom of the '++' column for 'Bewertung Treffer 1', moving up to the top of the '++' column for 'Bewertung Treffer 2', then right to the middle of the '+/-' column for 'Bewertung Treffer 3', then down to the bottom of the '+/-' column for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

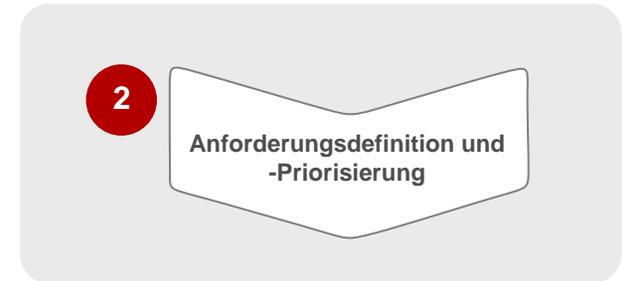
- Quellen
- Formate
- Sprachen
- Berechtigungen
- Funktionen

» Rahmenbedingungen

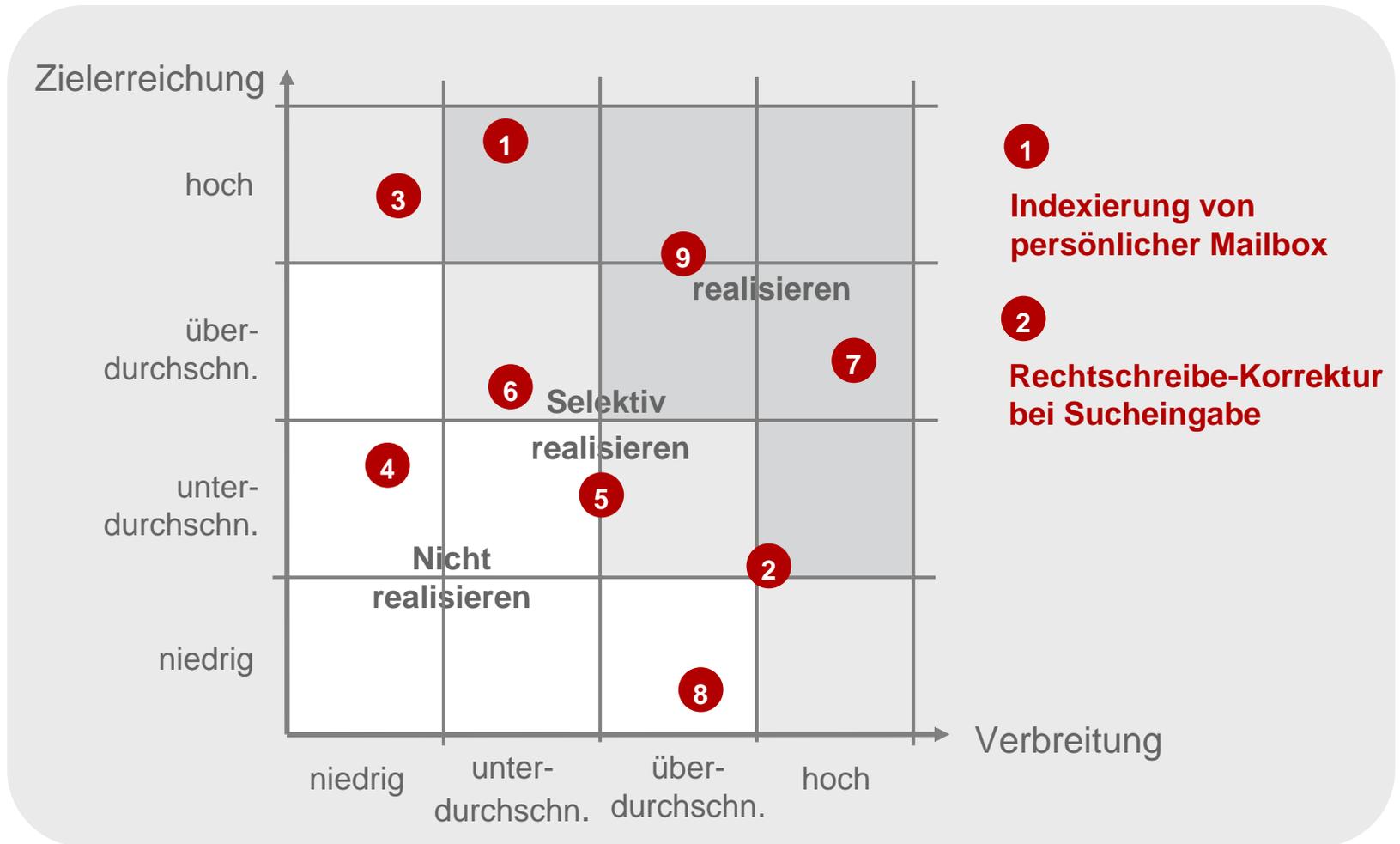
- Sicherheitsrichtlinien, Netzwerk-Architektur, Budget etc.

» Priorisierung

- Zielerreichung
- Verbreitung: Anzahl Nutzer * Nutzungshäufigkeit



Beispiel: Priorisierungs-Methodik

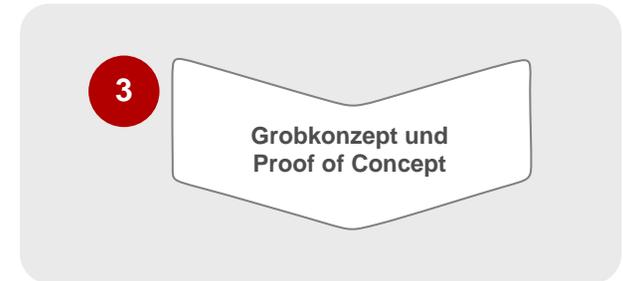


Schritt 3: Grobkonzept und Proof of Concept

- » Grobkonzeption
 - Priorisierte Anforderungen
 - Lösungsansätze
 - Rahmenbedingungen

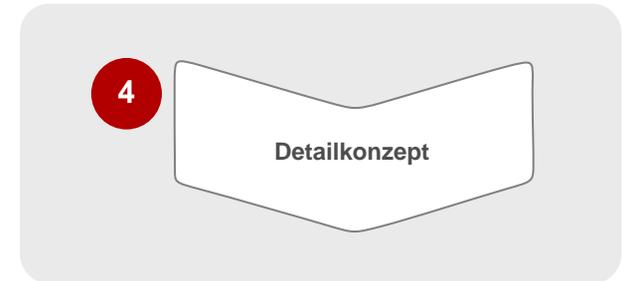
- » Produkt-Evaluation
 - Zusätzliche Faktoren wie Vendor Viability
 - Anzahl Anbieter vorselektieren
 - Produktpräsentationen / Schönheitswettbewerbe

- » 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

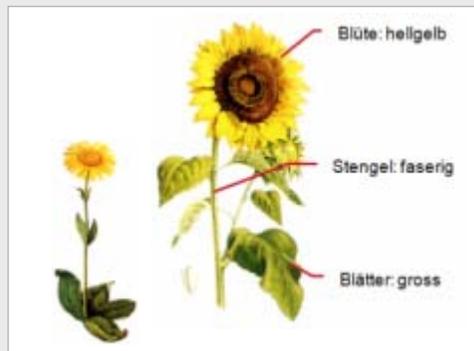


Objekte haben keine einheitlichen Attribute

Beispiel: Website

Lösung: Suche über Volltext

Strukturierte Daten



Attribute mit bestimmter Anzahl Ausprägungen

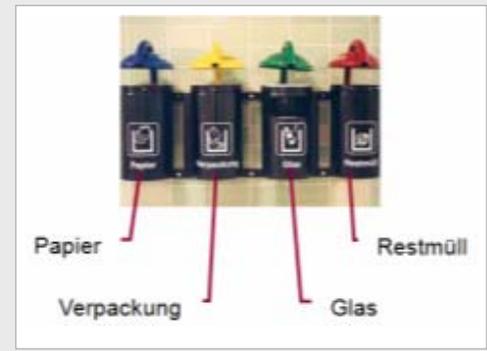
Beispiel: Wohnung, Auto

Lösung: Parametersuche

Zimmer: bis Miete: bis

Ort: Grösse (m2): bis

Annotierte Daten



Unstrukturiert, meist manuell kategorisiert

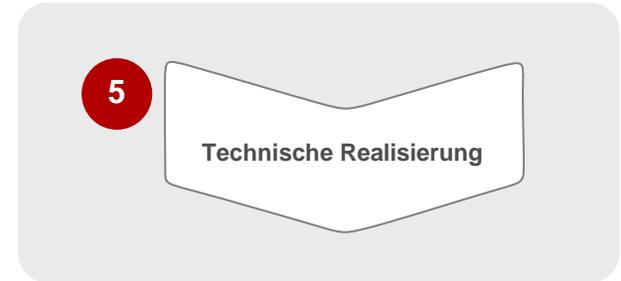
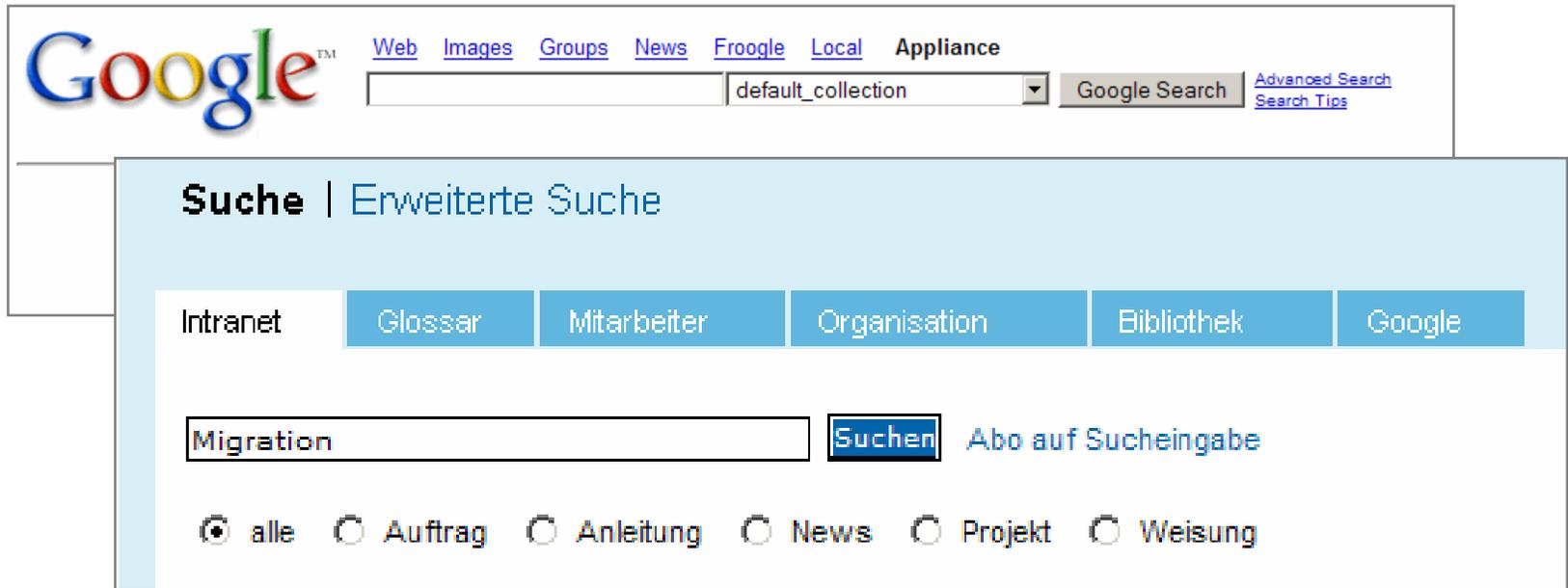
Beispiel: Bibliothek

Lösung: Alphabetischer oder thematischer Index

Staatskanzlei	Grosser Rat
Staatsrechnung des Kantons Bern	Regierungsrat
Statistik	Finanzplan
Stellenmarkt des Kantons Bern	
Stellvertretungszentrale für Lehrkräfte	
Steuerklärung online	

Schritt 5: Technische Implementierung

- » Integration
- » Testing
- » Inbetriebnahme

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

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

Suche | [Erweiterte Suche](#)

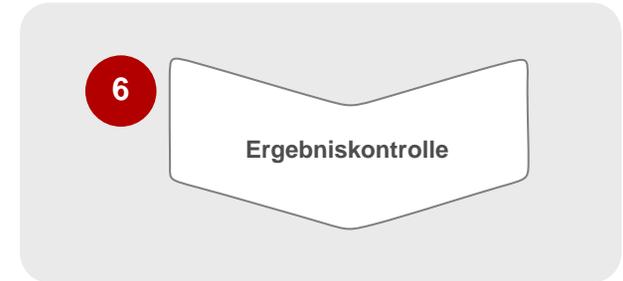
[Intranet](#) [Glossar](#) [Mitarbeiter](#) [Organisation](#) [Bibliothek](#) [Google](#)

[Abo auf Sucheingabe](#)

alle Auftrag Anleitung News Projekt Weisung

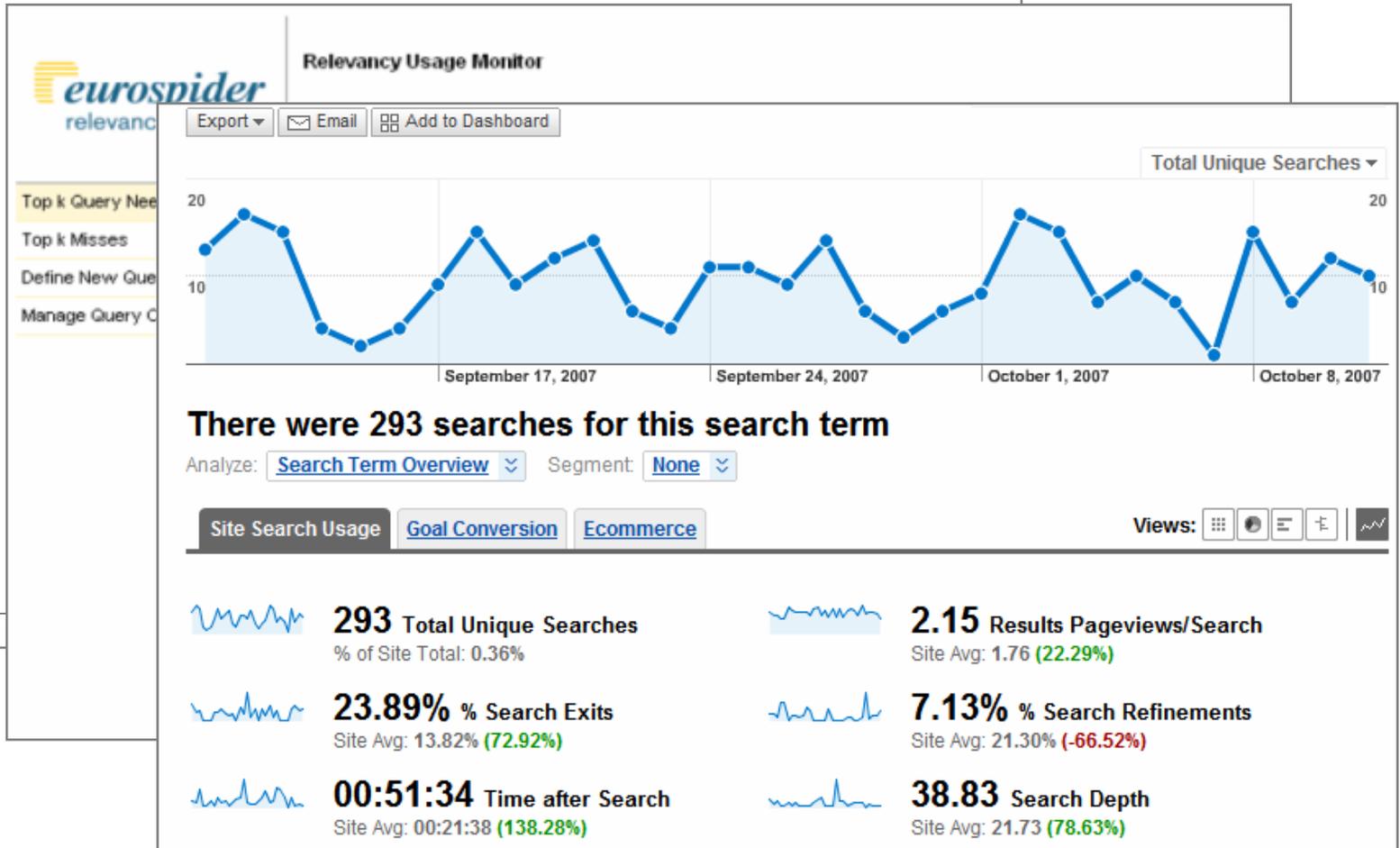
Schritt 6: Erfolgskontrolle und iterative Optimierung

- » 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, wearing a dark jacket, 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

Ihre Fragen – unsere Antworten.

