

# Checkliste für Ihr Enterprise Search-Projekt

Diese Tipps sollten Sie beachten

## DATEN

### Was soll durchsucht werden?

- Welche Datenquellen sollen angebunden sein?
- Welche Sprachen soll die Suche unterstützen?
- Wie viele Daten werden sich im Index befinden?
- Soll es eine Stand-alone-Suche sein?
- Oder soll die Suche in eine bestehende Suchlösung integriert werden?
- Gibt es bereits Suchlösungen im Unternehmen?

## ANWENDER

### Wer soll die Suche nutzen?

- Wie groß ist der Nutzerkreis?
- Soll es verschiedene Suchrollen geben?
- Soll die Suche auch für mobile Geräte nutzbar sein?
- Gibt es bestimmte Anforderungen an die Suchergebnisse und die auch an die Suchumgebung?

## ANFORDERUNGEN

### Wie soll die Suche integriert werden?

- Soll die Suche über eine Web-Oberfläche nutzbar sein?
- Soll die Suche über eine API nutzbar sein?
- Soll die Suche über eine mobile App nutzbar sein?

Suchprojekte entstehen meist entweder aus dem Bedürfnis einer Fachabteilung heraus oder sie werden durch die IT-Abteilung vorangetrieben. Damit die Einführung einer Enterprise Search-Anwendung ein Erfolg wird, sind drei Dinge entscheidend: die **Daten**, die **Anforderungen** und die **Anwender**.

Unabhängig davon, auf welcher technologischen Basis die Suchmaschine läuft, ob viele oder wenige Datenquellen angebunden werden, ob sich eintausend oder eine Million Dokumente im Index befinden – ohne den Anwender funktioniert gar nichts. Das Suchmaschinen-Produkt kann noch so gute Funktionen bieten – wenn die Anwender nicht in ihren konkreten Anforderungen abgeholt werden oder die Software nicht intuitiv bedienen können, fehlt die Akzeptanz und jedes Enterprise Search-Projekt ist zum Scheitern verurteilt. Daher sollten Sie folgende Tipps beachten.

## Den Anwender in den Mittelpunkt stellen

Der Anwender und seine Bedürfnisse müssen im Mittelpunkt stehen, damit das Enterprise Search-Projekt zum Erfolg wird. Es reicht nicht aus, nur den Vorgesetzten davon zu überzeugen, dass er für die Suchanwendung Budget zur Verfügung stellt. Bevor Sie ein solches Projekt in Erwägung ziehen, sollten Sie auf die einzelnen Fachabteilungen zugehen und mit den Kollegen – also den Anwendern – sprechen und auch die IT-Abteilung mit ins Boot holen. Je besser Sie die Anwender kennen und je mehr Sie über ihre tägliche Arbeit wissen, desto besser sind Sie in der Lage, die Anforderungen zu definieren und in User Stories zu gießen, die klaren Nutzen bringen.

Berücksichtigen Sie die unterschiedlichen Suchszenarien: Es wird sogenannte Power User geben, welche die Suche jeden Tag verwenden und sich z.B. ein Such-Dashboard möglicherweise sogar als persönliche Startseite im Browser einrichten. Im Gegensatz dazu wird es auch Anwender geben, die die Suche nur selten aufrufen. Und es gibt die vielen Anwender, die die Suche ergänzend immer wieder in den Arbeitsalltag integrieren, so wie man im privaten Umfeld eine Internet-Suchmaschine zur Recherche nutzt.

Ein wichtiger Aspekt für die Vorbereitung eines Enterprise Search-Projekts ist bei der Einbeziehung von Fileserver-Datenbeständen die Prüfung der Rechte auf den Fileservern. Durch Kopieren oder Verschieben von Verzeichnissen kann bei Windows-Fileshares die Problematik entstehen, dass Verzeichnis- und darunterliegende Dokumentenrechte nicht korrekt vererbt werden.

Dokumente können dann über die Suche auffindbar werden, obwohl der Benutzer auf einem darüber liegenden Ordner möglicherweise keine Leserechte besitzt. Eine gute Suchmaschine zeigt im Rahmen dieser initialen Aufräumarbeiten aber die entsprechenden Verzeichnisse an und erleichtert somit das Korrigieren der Rechtebrüche.

Bitte vergessen Sie ebenfalls nicht, schon in einer frühen Phase den Betriebs- und Personalrat mit in Ihre Überlegungen einzubeziehen und für die notwendige Rückendeckung aus diesem Gremium zu sorgen.

## Die Enterprise Search-Lösung sollte skalierbar sein

Denken Sie bei den anzubindenden Datenquellen auch daran, dass neue Datenquellen – gerade cloudbasierte – in Zukunft eine größere Rolle spielen können und dass das Datenvolumen in der Regel im Laufe der Jahre erheblich wächst. Achten Sie also darauf, dass Ihre Enterprise Search-Anwendung skalierbar ist und mit Ihren Daten „mitwächst“. Da nur die Daten gefunden werden können, die sich auch im Index befinden, sollte die Indexierung so oft wie möglich neu angestoßen werden. Je mehr Konnektoren mittels Push-Verfahren arbeiten können, also mit sehr schnellen Near-Realtime Updates – also nahezu in Echtzeit – desto besser.

Bei Unternehmen, die in verschiedenen Ländern vertreten sind, spielen unterschiedliche Sprachen eine große Rolle: In welcher Sprache liegen die Dokumente vor? Welche Sprache wird von den Mitarbeitern gesprochen? Welche Sprache soll die Suchanwendung unterstützen? Auch die verschiedenen Standorte müssen berücksichtigt werden.

## Unser Tipp: Fangen Sie klein an

Indexieren Sie erstmal nur eine überschaubare Datenmenge, zum Beispiel nur Teilbereiche Ihrer Fileserver und lassen Sie die Suche dann im kleinen Kollegenkreis testen. Wenn Sie damit gute Erfahrungen gemacht haben, können Sie jederzeit weitere Datenquellen anbinden und die Lösung an alle Kollegen ausrollen. Sobald die Suche dann vollumfänglich produktiv ist, sorgen Sie dafür, dass der gesamte Kollegenkreis informiert ist, sodass die Mitarbeiter schnell von der neuen Suche profitieren. Informieren Sie alle Kollegen über eine kleine interne Marketing-Kampagne und holen Sie alle ins Boot! Nur wenn die Kollegen wissen, welches praktische Tool sie zur Verfügung haben, werden sie es auch nutzen.

## Ihre Checkliste mit den wichtigsten Punkten, die bei der Einführung einer Enterprise Search-Anwendung zu beachten sind:

### Daten.

#### Was soll durchsucht werden?

- Welche Datenquellen sollen angebunden sein?
- Welche Sprachen soll die Suche unterstützen?
- Wie viele Daten werden sich im Index befinden?
- Wie wird sich das Datenwachstum entwickeln?
- Soll es eine Stand-alone-Suche sein?
- Oder soll die Suche in eine bestehende Applikation integriert werden?
- Gibt es bereits Suchlösungen im Unternehmen?
- Sind die Metadaten gepflegt?
- Gibt es einen oder mehrere Thesauri, Abkürzungsverzeichnisse etc. im Unternehmen, die man unter Umständen anbinden kann?

### Anwender.

#### Wer soll die Suche nutzen?

- Wie groß ist der Nutzerkreis?
- Soll es verschiedene Suchprofile für unterschiedliche Benutzergruppen geben?
- Soll die Suche auch auf verschiedene Landesgesellschaften ausgerollt werden?
- Gibt es bestimmte, sensible oder personenbezogene Daten, nach denen nicht gesucht werden darf und die auch nicht gefunden werden sollen?

### Anforderungen.

#### Wie soll die Suche genutzt werden?

- Welche Stakeholder müssen einbezogen werden? (Betriebsrat, IT-Security, Datenschutz)
- Welche Anforderungen gibt es hinsichtlich Server, Support und Lizenzen?
- Wie oft soll der Index aktualisiert werden?
- Welche Anforderungen gibt es hinsichtlich des Frontends? Muss es gegebenenfalls an das Corporate Design angepasst werden?

#### Warum soll die Suche genutzt werden?

- Welcher Nutzen soll mit der Suche erreicht werden?
- Welche Abteilungen werden die Suche besonders häufig nutzen?
- In welchem Szenario wird die Suche zum Einsatz kommen: Knowledge Worker am PC, mobil oder beides?

#### Wann soll die Enterprise Search-Anwendung produktiv nutzbar sein?

- Wen muss ich ansprechen, um die notwendigen technischen Benutzer für die Indexierung zu erhalten?
- Welchen Zeitplan gibt es für die Umsetzung? Welche Deadlines sind einzuhalten?
- Soll die Suche durch die IT-Abteilung selbst eingeführt werden oder durch einen externen Dienstleister?

## Was sollte eine Enterprise Search-Software bieten?

Egal, ob Sie Ihren Mitarbeitern den Zugang zu Informationen erleichtern möchten, Ihren Kundenservice verbessern wollen, oder im Zuge einer Migration auf eine andere IT-Infrastruktur gezwungen sind, im Datenbestand gründlich aufzuräumen – eine intelligente Enterprise Search-Software eignet sich für viele Szenarien. Sie hilft den Mitarbeitern beim Suchen und Finden von Informationen und ermöglicht darüber hinaus mit tiefen Einblicken in den Datenbestand weitere Einsatzmöglichkeiten im Bereich Dokumentenanalyse. Sie ist ein wichtiger Bestandteil für den digitalen Arbeitsplatz und ein fundamentaler Baustein im Rahmen eines effektiven Wissensmanagements.

Achten Sie bei der Software-Auswahl auf folgende Eigenschaften und Features:

**Einfache Einführung:** Stellen Sie sicher, dass die Lösung enterprise-ready ist und eine hohe Kaltstartfähigkeit bei der Installation besitzt. So müssen Sie für die Einführung kein aufwändiges IT-Projekt einplanen.

**Übergreifende Suche:** Die Suche in mehreren hundert Datenquellen und Dateiformaten muss problemlos möglich sein.

**Suche in Echtzeit:** Für Nutzer von NetApp-Filesystemen: Stellen Sie sicher, dass Ihr Enterprise Search-Produkt eine vom Hersteller zertifizierte Lösung für die Suche in NetApp Fileservices anbietet und Änderungen in NetApp Filesystemen sofort und ohne Zeitverzögerung verarbeiten kann.

**Sichere Suche:** Achten Sie darauf, dass jeweiligen Benutzerrechte direkt aus dem Active Directory übernommen werden. Damit ist gewährleistet, dass Anwender nur die Dokumente finden, für die sie auch eine Berechtigung haben.

**Mandantenfähig:** Die Enterprise Search-Lösung sollte auf mehrere Mandanten ausgerollt werden können. So greifen Tochtergesellschaften und Abteilungen im Rahmen einer einzigen Installation mühelos auf verschiedene Indizes zu.

**Variable UIs:** Egal ob Wissensarbeiter, mobiler Servicetechniker oder Gelegenheitsnutzer – die Lösung sollte für jede Anforderung das passende User Interface (Benutzeroberfläche) bereithalten.

**Maßgeschneiderte Trefferlisten:** Stellen Sie sicher, dass die Software anhand von Boosting-Faktoren, Best Bets und individuellen Suchprofilen für verschiedene Nutzergruppen maßgeschneiderte Trefferlisten liefert, bei denen jeweils die relevanten Suchtreffer ganz weit oben angezeigt werden.

**Linguistik:** Achten Sie darauf, dass Ihre zukünftige Lösung Linguistik-Features wie Kompositazerlegung, Lemmatisierung und die Unterstützung von mehreren Sprachen bietet. So stellen Sie sicher, dass der Nutzer stets die relevanten Dokumente, nach denen er gesucht hat, angezeigt bekommt.

**KI-basierte Metadatenoptimierung:** Damit Daten besser auffindbar sind, müssen die Metadaten, wie Autorennamen, Schlüsselwörter, Tags etc. vollständig sein. Eine gute Lösung sollte in der Lage sein, bestehende Daten automatisch mit relevanten Metadaten anzureichern und sie beispielsweise in vorgegebene Themenfelder zu klassifizieren.

### Ihr Nutzen:

- + **Mehr Effizienz:** Schnelleres Finden von Informationen macht effizientes Arbeiten möglich. Die Mitarbeiter vergeuden keine wertvolle Zeit mehr mit Suchen.
- + **Schnellere Reaktionszeiten:** Das gezielte Finden von Informationen ermöglicht schnellere Reaktionszeiten und Antworten und erhöht dadurch die Kundenzufriedenheit.
- + **Mehr Sicherheit:** Im Zuge der Fileshare-Analyse können Brüche in Rechtekonzepten aufgedeckt werden.
- + **Mehr Wissen:** Informationen gehen nicht in irgendwelchen Laufwerken verloren, sondern werden zentral auffindbar.
- + **Weniger Risiko:** Eine umfassende Suche minimiert das Risiko, die eine wesentliche Information zu übersehen.
- + **Weniger Kosten:** Durch effizientes Arbeiten können die Ressourcen optimal eingesetzt werden.
- + **Mehr Spaß am Digitalen Arbeitsplatz:** Neue Mitarbeiter können schneller eingearbeitet werden und profitieren vom vorhandenen Wissen. Sie erhalten eine Suchmaschine mit allen Funktionalitäten, die sie auch aus ihrem privaten Alltag her gewohnt sind – nur besser.



## FAZIT

Alle diese Vorteile zahlen in einen messbaren **Return on Investment (ROI)** ein. Eine gute Suchanwendung amortisiert sich in der Regel schon nach wenigen Monaten.

**Haben Sie Fragen oder einen speziellen Use Case, den Sie besprechen möchten? Nehmen Sie unverbindlich mit uns Kontakt auf.**

### **IntraFind – Zuverlässiger Partner für Unternehmen und Behörden**

IntraFind ist ein etablierter deutscher Softwarehersteller für intelligente, KI-basierte Suche und Textanalyse mit 20-jähriger Produkt- und Projekterfahrung. 1000 zufriedene Endkunden und rund 3 Millionen tägliche Benutzer in Unternehmen und Behörden sprechen für eine ausgereifte Lösung. Darunter sind viele öffentliche Auftraggeber sowie Unternehmen aus allen Branchen - vom Mittelständler bis zum Weltkonzern. Namhafte Analystenhäuser listen IntraFind unter den weltweit führenden Herstellern für Such- und Analyse-Software.

## INTRAFIND

IntraFind Software AG  
Landsberger Straße 368  
80687 München  
Deutschland

+49 89 3090446-0  
sales@intrafind.com  
www.intrafind.com

IntraFind Inc.  
80 Pine Street, Floor 24  
New York, NY 10005  
USA

+1 212 584 9724  
sales@intrafind.com  
www.intrafind.com