

#besserFinden

 iFinder

Projekt-Tipps vom Profi

Die Checkliste für KI-basierte Enterprise Search und sichere generative KI für smarte Chatbots

Was soll

- Welche Daten 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...

ANFORDERUNGEN

- #### Wie soll die Suche aussehen?
- ...
 - ...
 - ...

INTRAFIND

Für die erfolgreiche Einführung einer Enterprise Search-Anwendung sind drei Dinge entscheidend: Die **Anwender**, die **Daten** und die **Anforderungen**. Suchprojekte entstehen entweder aus dem Bedürfnis einer Fachabteilung heraus oder werden durch die IT-Abteilung vorangetrieben.

Unabhängig davon, auf welcher technologischen Basis die Suchmaschine läuft, ob viele oder wenige Datenquellen angebunden sind, 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 sie nicht intuitiv bedienen können und in ihren konkreten Anforderungen abgeholt werden, fehlt die Akzeptanz und jedes Enterprise Search-Projekt ist zum Scheitern verurteilt.

Den Anwender in den Mittelpunkt stellen

Der Anwender muss 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 den Anwender kennen und je mehr Sie über seine 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 es gibt die Anwender, die die Suche ergänzend immer wieder in den Arbeitsalltag integrieren – so wie man im privaten Umfeld eine Internet-Suchmaschine zur Recherche nutzt oder KI-Chatbots befragt.

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 wie der iFinder 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.

Skalierbare Enterprise Search-Anwendung

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 – berücksichtigen Sie das bei Ihrer Planung. Je mehr Konnektoren mittels Push-Verfahren arbeiten können, also mit sehr schnellen Near-Realtime Updates, 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, z.B. 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 an alle Kollegen ausrollen. Sobald die Suche dann vollumfänglich produktiv ist, sorgen Sie dafür, dass der gesamte Kollegenkreis informiert ist, sodass Mitarbeitende schnell von der neuen Suche profitieren. Informieren Sie alle Kollegen über eine kleine interne Marketing-Kampagne und holen Sie alle ins Boot!

Anbei erhalten Sie eine **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?

Soll generative KI genutzt werden und wie möchten Sie sie einsetzen?

- Soll generative KI für Antworten, Zusammenfassungen etc. zur Verfügung stehen?
- Haben Ihre Teams entsprechende Use Cases definiert?
- Möchten Sie Question Answering in Kombination mit einer unternehmensweiten Suche oder fokussieren Sie sich auf einen Conversational Chatbot?
- Ist der Betrieb von eigener GPU-Hardware möglich?

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 (IntraFind)?

Warum iFinder?

Egal, ob Sie Ihren Kundenservice verbessern wollen, Ihren Mitarbeitenden den Zugang zu Informationen erleichtern möchten oder im Zuge einer Migration auf eine andere IT-Infrastruktur gezwungen sind, im Datenbestand gründlich aufzuräumen – der iFinder von IntraFind eignet sich für viele Szenarien. Mit dem iFinder bekommen Sie eine Enterprise Search-Anwendung, die Ihnen beim **Suchen und Finden von Informationen** hilft – auch in Form von **Antworten und Zusammenfassungen**. Darüber hinaus ergeben sich mit tiefen Einblicken in den Datenbestand zusätzliche Einsatzmöglichkeiten im Bereich **Dokumentenanalyse**. Der iFinder ist ein zentraler Baustein für den digitalen Arbeitsplatz und **essenzielles Element eines effektiven Wissensmanagements**.

Einfache Einführung: Der iFinder ist enterprise-ready und hat eine hohe Kaltstartfähigkeit bei der Installation. Für die Einführung müssen Sie kein aufwändiges IT-Projekt einplanen.

Übergreifende Suche: Unterstützt die Suche in vielen hundert Datenquellen und über 600 Dateiformaten.

Suche in Echtzeit: Als einziger Enterprise Search-Anbieter bietet IntraFind mit dem iFinder eine von NetApp zertifizierte Lösung für die Suche in NetApp Fileservices an. Änderungen in NetApp Filesystemen werden sofort und ohne Zeitverzögerung im iFinder verarbeitet.

Sichere Suche: Die jeweiligen Benutzerrechte werden aus dem Active Directory übernommen. Anwender finden nur die Dokumente, für die sie auch eine Berechtigung haben.

Mandantenfähig: Der iFinder kann auf mehrere Mandanten ausgerollt werden. Tochtergesellschaften oder Abteilungen können daher auf verschiedene Indizes zugreifen – im Rahmen einer einzigen iFinder-Installation.

Verschiedene UIs: Egal ob Wissensarbeiter, mobiler Servicetechniker oder Gelegenheitsnutzer – der iFinder hat für jede Anforderung das passende User Interface (Benutzeroberfläche).

Maßgeschneiderte Trefferlisten: Anhand von Boosting-Faktoren, Best Bets und individueller Suchprofile für verschiedene Nutzergruppen können maßgeschneiderte Trefferlisten geliefert werden, bei denen die relevanten Suchtreffer ganz weit oben angezeigt werden.

Generative KI: Der iFinder ermöglicht im Zusammenspiel mit dem IntraFind-Tool iAssistant KI-generierte Zusammenfassungen und Antworten aus Ihren Daten. Diese stehen selbstverständlich rechtegeprüft und datenschutzkonform zur Verfügung.

Linguistik: Dank umfangreicher Linguistik-Features wie Kompositazerlegung, Lemmatisierung und der Unterstützung von mehreren Sprachen wird dafür gesorgt, dass der Nutzer stets die relevanten Informationen, nach denen er gesucht hat, angezeigt bekommt.

Niedrige Betriebskosten: Der iFinder punktet mit niedrigen Betriebskosten.

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.

Die Suchanwendung amortisiert sich in der Regel schon nach wenigen Monaten. Gerne zeigen wir Ihnen anhand einer Demo, wie der iFinder in der Praxis funktioniert und besprechen Ihren individuellen Use Case.

Interessiert? Nehmen Sie mit uns Kontakt auf.

IntraFind – Ihr zuverlässiger Partner

IntraFind ist ein etablierter deutscher Softwarehersteller für intelligente, KI-basierte Suche und Textanalyse mit 20-jähriger Produkt und Projekterfahrung. 1000 zufriedene Endkunden und mehrere Millionen tägliche Benutzer in Unternehmen und Behörden sprechen für eine ausgereifte Lösung. 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 (0) 89 3090446-0
sales@intrafind.com
www.intrafind.com

IntraFind Inc.
120 Wall Street, 20th Floor
New York, NY 10005
USA

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