

Wissens-Management mit Microsoft SharePoint 2013

Vom Suchen zum Finden

Professionelles Wissens-Management ist für Unternehmen wichtig, denn die Erzeugung von Wissen und dessen schnelle Verbreitung ist ein deutlicher Wettbewerbsvorteil. Doch häufig liegen die Informationen auf einem Fileshare, ohne Versionierung, in einer irgendwie gewachsenen Struktur. Dies ist vor allem für neue Mitarbeiter, standortübergreifende Zusammenarbeit und Mehrsprachigkeit ein großes Problem. Wie der Daten- und Informationsfluss mit SharePoint intelligent gesteuert werden kann, erklärt Maximilian Melcher, Managing Consultant bei der Alegri International Group.



Maximilian Melcher, Managing Consultant bei Alegri und verantwortlich für das Thema Enterprise Search & Knowledge Management: „Die SharePoint-Suche bietet bereits standardmäßig ausgereifte Ranking-Algorithmen, die eine soziale Suche ermöglichen.“

Die Praxis zeigt, dass Unternehmen an verschiedenen Standorten und in den Abteilungen unterschiedliche, gewachsene Systemlandschaften nutzen, um ihre Daten zu verwalten. Oft sind die relevanten Systeme wie z. B. Dokumenten-Management-Systeme mit CRM-Systemen untereinander nicht verknüpft. Eine Verknüpfung von Wissen kann so nicht stattfinden, häufig wissen die Mitarbeiter nicht, in welchem System sich welche Daten befinden oder diese werden mehrfach vorgehalten.

Die Herausforderung besteht also darin, eine Wissens-Management-Lösung anzubieten, die systemunabhängig die Inhalte integriert und mit einer Suchtechnologie die Daten strukturiert und durchsuchbar macht. Ziel muss es sein, wichtige Informationen allen berechtigten Mitarbeitern schnell, sicher und einfach zugänglich zu machen und zugleich aus vorhandenem Wissen neue Anforderungen des Kunden inline zu erfüllen.

Daten nach einer maßgeschneiderten Unternehmenstaxonomie zu strukturieren, taggen und liken, beschleunigt das Wiederfinden von Dokumen-

ten. So können Wissen und Erfahrungen beschafft und transparent gemacht werden, was in neuen Projekten eingesetzt werden kann.

Spezielle Wissensdomänen im Unternehmen bereitzustellen und zu verwalten ist ein wichtiger Prozess, um Wissens-Management gewinnbringend zu etablieren. Daher spricht man bei der „Suche“ mittlerweile auch eher vom „Finden“, denn das rasche Zurverfügung-Stellen und Verwalten vorhandenen Wissens erleichtert und beschleunigt das Arbeiten.

Informations- und Datenflüsse steuern

Eine der führenden Technologien in diesem Umfeld ist Microsoft SharePoint Server 2013 mit der nun vollständig integrierten FAST-Suche. Diese Plattform bietet eine unabhängige Lösung: es können beliebige Quellen in die Suchlogik integriert werden, die Architektur ist skalierbar und umfasst konfigurierbare, erweiterbare Suchfunktionen, die an die Bedürfnisse der Nutzer angepasst werden können – denn nicht jeder Suchtreffer soll gleich

aussehen. Zudem ermöglicht eine Vorschaufunktion den schnellen Überblick auf den Suchtreffer, ohne die Datei herunterzuladen, was nützlich auf mobilen Endgeräten ist. Durch die Integration der Metadaten über Filter wird das Finden von Inhalten einfacher und schneller, bestehendes Wissen auffindbar, neues Wissen transparent und verfügbar.

Relevantes sichtbar machen

Aufgrund der in den Unternehmen verteilten Daten und der relevanten externen Daten im Internet stellt sich die Frage, wie Informationen angesichts komplexer Datenverteilung intelligent zusammengeführt und dem Anwender sinnvoll dargestellt werden können. Personalisierte Portalseiten bieten hier eine effiziente Lösung. Dort erhält der Anwender einen Überblick über seine Aktivitäten, wie z. B. über aktuelle Aufgaben, zu leistende Unterschriften, Dokumente, Favoriten etc. Die ergänzende Suche bietet eine kategorisierte Zusammenführung der gewünschten Informationen aus den verschiedensten Daten-Pools; der Anwender kann in seinem Bereich wie z. B. in Abteilungen, Standorten oder Filialen suchen und den Suchraum je nach Bedarf ausweiten.

Die SharePoint-Suche bietet bereits standardmäßig ausgereifte Ranking-Algorithmen, die eine soziale Suche ermöglichen, z. B. die Evaluation der Klickraten: die Klicks werden auf Seiten- und Dokumentenebene evaluiert und im Ranking berücksichtigt; häufig geklickte Seiten oder Dokumente sind höher gewichtet und damit schneller zugänglich. Ein weiterer Ranking-Parameter für die soziale Suche ist der User-Kontext, der das Unternehmens-

Daten nach einer Unternehmens - taxonomie zu strukturieren, taggen und liken, beschleunigt das Wiederfinden von Dokumenten.

organigramm evaluiert: Ein Benutzer der Entwicklungsabteilung interessiert sich vermutlich eher für Dateien aus seinem Forschungsfeld als für Dokumente aus dem Marketing. Da gleiche Suchanfragen je nach Benutzer eine andere Intention haben, ist es sinnvoll, die Suchergebnisliste entsprechend des User-Kontextes zu gewichten.

360°-Sicht auf Informationen

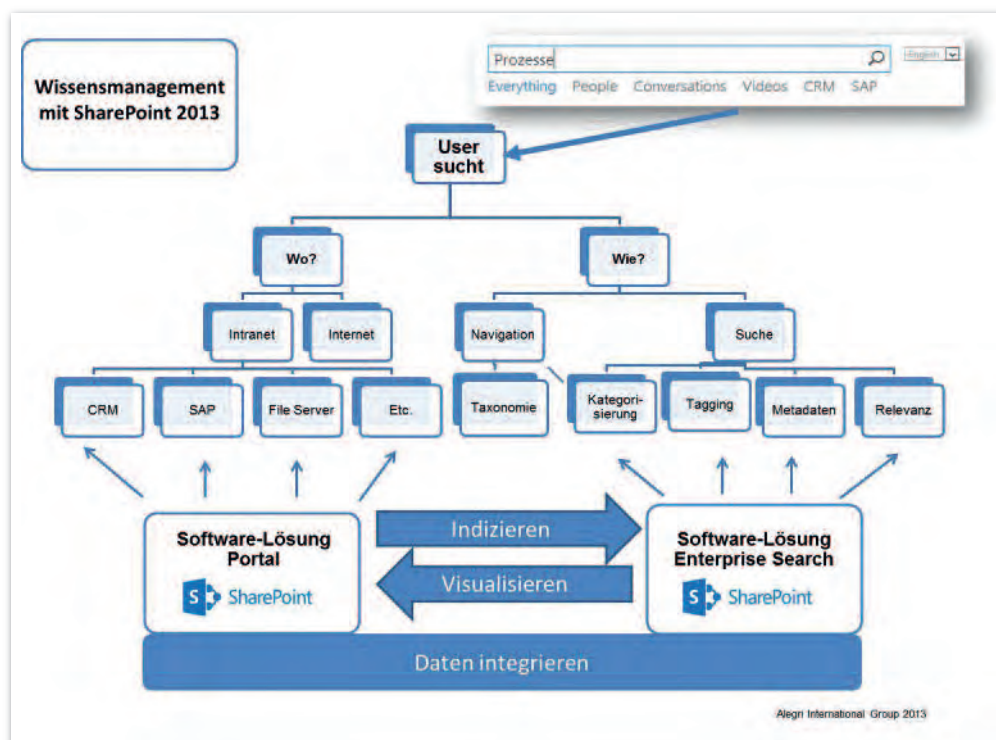
Hinzu kommen die Möglichkeiten der Suche über Metabäume und Taxonomien, die die Unternehmenssprache abbilden, denn jedes Unternehmen entwickelt eigene Termini, die sich im Unternehmenskontext wiederfinden. Durch diese Strukturelemente können Dokumente und Inhalte in unterschiedliche Themen und Sichtweisen eingeordnet werden, so dass z. B. eine Projektbeschreibung sowohl aus tech-

nischer als auch aus rechtlicher oder personeller Perspektive gesucht werden kann – je nach der Aufgabe des Mitarbeiters im Unternehmen.

Mit dieser multiperspektivischen Sicht auf das Thema Search und Wissens-Management kann man eine maß-

geschneiderte Enterprise-Search-Solution aufbauen, die unternehmensweit aus unterschiedlichen und verteilten Informationsquellen relevante Information für den Endnutzer zur Verfügung stellt.

(www.alegri.eu)



plustek

SmartOffice PS456U

TRY 'N BUY
20.09. – 31.10.2013

Testen Sie den Plustek **SmartOffice PS456U**.

Sollte Ihnen der Scanner wider Erwarten nicht zusagen, schicken Sie ihn einfach innerhalb von 30 Tagen nach Kauf zurück.

Weitere Informationen erhalten Sie auf unserer Homepage.

www.plustek.de

**Geld-Zurück
plustek
Garantie**

