

searchIT

## 3 Tipps für effizientes Wissensmanagement mittels Enterprise Search Software

(Wien, 8.10.2019)

*Wissen ist Macht. Was Francis Bacon bereits vor 400 Jahren erkannte, gilt heute mehr denn je. Unternehmen investieren ein Vermögen, um Wissen und Informationen, die ihnen den entscheidenden Vorsprung zum Wettbewerb garantieren sollen, zu erwerben. Wenn es dann darum geht, dieses Wissen möglichst effizient im täglichen Arbeitsalltag einzusetzen, kommt es allerdings immer wieder zu Problemen. Diversen Studien zufolge wenden Mitarbeiter in administrativen Positionen Tag für Tag rund zwei Stunden für die Suche nach Dokumenten und Informationen auf. Die nachstehenden Tipps können Unternehmen dabei helfen, den Umgang mit Informationen und Wissen im täglichen Arbeitsalltag besser zu managen.*

### 1. Den Zeitaufwand für Such- und Recherche-Tasks durch den Einsatz der richtigen Enterprise Search Software-Lösung drastisch reduzieren

„Die Verschwendung von Ressourcen durch unnötige Suchaufwände ist nicht der einzige Faktor, der Unternehmen in punkto Wissensmanagement viel Geld kostet. Oft weiß eine Abteilung nicht, was in den anderen bereits geleistet wurde. Es kommt zu Doppelgleisigkeiten, Recherchen zum gleichen Thema werden mehrfach durchgeführt, oft sogar Reports und Statistiken doppelt verfasst,“ erklärt Christoph Wendl, CEO des Wiener IT Unternehmens Iphos IT Solutions, das mit searchIT eine innovative Enterprise Search Software geschaffen hat. „Eine effiziente Suchsoftware, die die Daten aller relevanten Quellen im Unternehmen durchsucht, auswertet und intelligent kategorisiert, kann hier Abhilfe schaffen.“

Was aber macht eine effiziente Suchsoftware, die ihre Investition wert ist, aus? Folgende Punkte sollten bei der Entscheidung eine wichtige Rolle spielen:

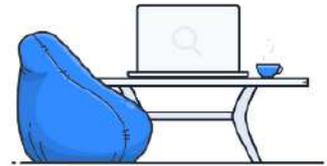
- Fortgeschrittene Volltextsuche und umfangreiche Filterfunktionen helfen dabei, mit wenigen Suchbegriffen schnell relevante Ergebnisse zu finden.
- Die unterschiedlichen Datenquellen im Unternehmen – vom E-Mail-Server, Websites, Fileserver, diversen Datenbanken, etc. – sollten problemlos integrierbar sein.
- Bestehende Berechtigungssysteme – also wer darf was sehen – müssen auch bei der Ausgabe der Suchergebnisse übernommen werden. Gerade in Zeiten, in denen dem Datenschutz zunehmend mehr Bedeutung eingeräumt wird – Stichwort DSGVO – muss sichergestellt werden, dass Dokumente und Daten nicht in die falschen Hände gelangen.
- Die richtige Dimensionierung und Skalierbarkeit sollten bei der Anschaffung der Enterprise Search Software bedacht werden. Wie viele Dokumente und Daten muss die Software täglich crawlen und indizieren? Ist der Zeitraum, den die

searchIT  
by Iphos IT Solutions GmbH  
Arndtstraße 89/Top 22  
A-1120 Wien

+43 1 869 84 00  
+43 1 869 84 00 50  
info@searchit.cc  
searchit.cc

Geschäftsführer:  
Ing. Christoph Wendl,  
Lyubomir Ivanov  
UID: A1U61293157  
FN 254933 b  
Handelsgericht Wien

Erste Bank  
IBAN: AT292011129035476600  
BIC: GIBAATWW



searchIT

angedachte Lösung dafür veranschlagt in einem akzeptablen Rahmen? Unternehmen wachsen. Idealerweise wächst die Enterprise Search Lösung mit und erfordert nicht ständig Investitionen in neue Hardware und Upgrades.

- Suchmaschinen im Top-Segment nutzen künstliche Intelligenz, um relevante Suchergebnisse zu liefern. Daten können vorab klassifiziert und durch entsprechende Filtermöglichkeiten eingeschränkt werden. Statt sich durch tausende Dokumente und Datensätze zu scrollen, erhalten Mitarbeiter – aber auch Kunden, wenn die Software auf diversen Service-Seiten zum Einsatz kommen soll – die benötigten Infos auf einen Blick. Die Software lernt dabei durch semantische Suche ständig dazu. Die Qualität der gelieferten Ergebnisse steigt durch diese Form des maschinellen Lernens.
- In vielen Unternehmen liegen Dokumente in Form von Scans – etwa Belegen oder älteren Forschungsberichten vor, die dann bei Bedarf händisch durchsucht werden müssen – ein nicht unerheblicher Aufwand. Verfügt die eingesetzte Enterprise Search Lösung auch über OCR-Funktionalitäten, können auch diese Dokumente ohne zusätzlichen Aufwand durchsucht und klassifiziert werden.

## 2. Akzeptanz unter den Mitarbeitern sicherstellen

„Ein ganz wichtiger Punkt für den erfolgreichen Einsatz einer Enterprise Search Software im Unternehmen ist es, die Akzeptanz unter den Mitarbeitern sicherzustellen,“ weiß Wendl. „Das Such-Interface muss intuitiv, benutzerfreundlich und einfach zu bedienen sein. Unsere Erfahrung hat gezeigt, dass Systeme, die zu komplex in der Verwendung, sind, meist nicht genutzt werden. Die Investition war somit umsonst.“

Um gewohnte Arbeitsweisen zu durchbrechen, müssen die Vorteile des neuen Prozesses klar auf dem Tisch liegen und auch kommuniziert werden. Eine schnelle, zentrale Suchfunktion statt mehrere Quellen einzeln durchsuchen zu müssen, nach Relevanz gegliederte Ergebnisse, intuitive Filter, die die Suche weiter eingrenzen, sollten die Entscheidung einfach machen.

„Die Arbeit mit den Dokumenten selbst und auch die Speicherstruktur sollten sich allerdings durch den Einsatz der Enterprise Search Software nicht ändern, damit der Grad der Akzeptanz und die Effizienz im Arbeitsalltag nicht unter der Einführung einer neuen Software-Lösung leiden,“ so Wendl.

Idealerweise ist die Suchsoftware an den jeweiligen Unternehmensbedarf anpassbar. Wichtige Funktionen können so zuvor durch Mitarbeiterbefragungen erhoben und prominent in die Suchoberfläche integriert werden.

## 3. Informationen durch künstliche Intelligenz sinnvoll verknüpfen lassen

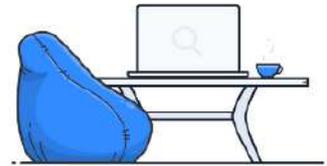
„Das einfache Auffinden von Informationen alleine macht eine Enterprise Search Software natürlich noch nicht zu einer Plattform für Wissensmanagement,“ führt Wendl weiter aus. „Dazu gehört auch das sinnvolle Verknüpfen von Informationen. KI-Algorithmen, wie sie bei searchIT zum Einsatz kommen, sind imstande, Themen aus den

searchIT  
by Iphos IT Solutions GmbH  
Arndtstraße 89/Top 22  
A-1120 Wien

+43 1 869 84 00  
+43 1 869 84 00 50  
info@searchit.cc  
searchit.cc

Geschäftsführer:  
Ing. Christoph Wendl,  
Lyubomir Ivanov  
UID: A1U61293157  
FN 254933 b  
Handelsgericht Wien

Erste Bank  
IBAN: AT292011129035476600  
BIC: GIBAATWW



searchIT

indizierten Daten zu extrahieren. Dokumente können so thematisch gruppiert werden, was Recherche-Tasks erleichtert. Aber auch Sentiment-Analysen können automatisiert durchgeführt werden. Emotionen in Mails, Kommentaren, Pressespiegel, etc. werden einfach und aus neutraler Sicht ausgewertet. Persönliche Einschätzungen von Stimmungen – aktuellen Studien zufolge oft ungenauer als die der KI – fallen als Fehlerquelle weg, eine effizientere Bearbeitung spart Ressourcen. Die Verbindung von künstlicher Intelligenz mit Enterprise Search macht searchIT zu einem effizienten Wissensmanagement Tool, das sich auch durch Benutzerfreundlichkeit im täglichen Einsatz bewährt hat.“

#### Mehr Informationen zu searchIT:

<https://searchit.cc/>

#### Über Iphos IT Solutions

Das internationale Unternehmen Iphos IT Solutions definiert das Thema „Enterprise Search Engines“ für Unternehmen neu. Mit dem Launch von searchIT positioniert sich das Unternehmen als nachhaltiger Innovator in der Branche. 1998 in Wien gegründet betreibt Iphos IT Solutions einen weiteren Standort in Bulgarien (Sofia). Die Dienstleistungen in den Bereichen ITSM, Software- und Webentwicklung werden in Österreich, Deutschland, Schweiz und Bulgarien vertrieben. Ing. Christoph Wendl leitet gemeinsam mit Lyubomir Ivanov als Chief Executive Officer (CEO) das Unternehmen, das sich mit innovativen Lösungen den aktuellen Herausforderungen der IT stellt.

#### Rückfragehinweis für Medien:

Ing. Christoph Wendl  
Geschäftsführer, Iphos IT Solutions GmbH  
Arndtstraße 89/Top 22  
1120 Wien  
Tel.: +43 1 869 84 00  
E-Mail: [marketing@iphos.com](mailto:marketing@iphos.com)  
Produktwebsite searchIT: <https://searchit.cc/>  
Hersteller-Website: <https://www.iphos.com>

searchIT  
by Iphos IT Solutions GmbH  
Arndtstraße 89/Top 22  
A-1120 Wien

+43 1 869 84 00  
+43 1 869 84 00 50  
[info@searchit.cc](mailto:info@searchit.cc)  
[searchit.cc](https://searchit.cc)

Geschäftsführer:  
Ing. Christoph Wendl,  
Lyubomir Ivanov  
UID: A1U61293157  
FN 254933 b  
Handelsgericht Wien

Erste Bank  
IBAN: AT292011129035476600  
BIC: GIBAATWW