

Zoekoplossingen voor de onderneming

Een bedrijfsbetoon maken voor zoekoplossingen

Werknemers kunnen productiever zijn en een grotere bijdrage aan het bedrijf leveren wanneer ze de informatie die ze nodig hebben gemakkelijker kunnen vinden.

INLEIDING: HET BELANG VAN HET VINDEN VAN INFORMATIE

De prestaties van een bedrijf zijn altijd sterk afhankelijk van de wijze waarop mensen informatie gebruiken om beslissingen te nemen en hun werk te doen. Maar ze moeten die informatie wel kunnen vinden.

En dat is niet zo gemakkelijk. Naar schatting besteden kenniswerkers tot de helft van hun tijd aan het zoeken naar nuttige informatie, informatie die ze kunnen gebruiken om waarde te genereren voor het bedrijf. Dit is zeer frustrerend, met name voor mensen die regelmatig gebruikmaken van internetzoekmachines en gewend zijn geraakt aan de snelheid, het vermogen en het gemak van breed toegankelijke en krachtige zoektechnologie. Meer en meer zakelijke gebruikers eisen snellere en eenvoudigere methoden om de informatie te vinden die ze nodig hebben om beslissingen te nemen en projecten te voltooien.

Kan de productiviteit van gebruikers drastisch worden verhoogd met zoekoplossingen voor ondernemingen? Wordt hiermee een oplossing geboden voor de complexiteit van het zoeken naar informatie? BearingPoint heeft enkele kernfactoren aangeduid voor het onderzoeken van het vermogen van zoekoplossingen om belangrijke strategische voordelen te leveren.

EEN VERANDEREND LANDSCHAP ONDER INVLOED VAN GEBRUIKERS

Vanwege de toenemende beschikbaarheid van breedbandcommunicatie worden mensen en dus ook ondernemingen voor alledaagse taken meer en meer afhankelijk van internet. Veel mensen vinden het al gewoon dat er op het web services te vinden zijn die eenvoudig te begrijpen, simpel in het gebruik en altijd en overal toegankelijk zijn. Tegelijkertijd gebruiken veel bedrijven uit de publieke en privatsector nu internetsoftwareservices om kosten te verlagen en services aan een veeleisende en fysiek diverse groep eindgebruikers te kunnen leveren.

Vanwege deze invloeden, en dan met name de snel veranderende verwachtingen van zakelijke gebruikers, vindt er een belangrijke verschuiving in het softwarelandschap plaats. Zakelijke gebruikers verwachten in de onderneming nu dezelfde mate van functionaliteit, draagbaarheid en gebruiksgemak die ze gewend zijn als consumenten op internet. De duidelijke grens tussen consumentensoftware en bedrijfssoftware is aan het verdwijnen. Wanneer mensen thuis afhankelijk zijn van online internetdiensten verwachten ze dezelfde gebruikerservaring op hun werk.

IN DIT PERSPECTIEF:

INLEIDING: HET BELANG VAN HET VINDEN VAN INFORMATIE	1
CONSUMENTEN VERANDEREN HET LANDSCHAP	1
WAAR ZOEKEN MENSEN NAAR?	2
Ophalen	2
Ontdekken	2
Onderzoeken	2
WAAROM HET ZO MOEILJK IS OM TE VINDEN WAT U NODIG HEEFT	3
ZOEKOPLOSSINGEN NAAR EEN HOGER NIVEAU TILLEN	3
ZOEKEN INTEGREREN IN DE ONDERNEMING	4
DE VOORDELEN VAN EEN ZOEKOPLOSSING VERWEZENLIJKEN	6

BearingPoint is van mening dat software- en oplossingsleveranciers oplossingen moeten maken die snel kunnen worden vernieuwd, op internet zijn gebaseerd, modulair zijn en gemakkelijk te ontwikkelen en implementeren zijn.

Daarom vinden wij dat software- en oplossingsleveranciers niet meer de nadruk moeten leggen op het oude model van grote, zeer complexe, monolithische systemen (en integratieprojecten) en oplossingen moeten maken die snel kunnen worden vernieuwd, op internet zijn gebaseerd, modulair zijn en eenvoudig te ontwikkelen en te implementeren zijn. Ontwikkelingssnelheid en eenvoud zijn voor bedrijven essentiële factoren om deze snelle innovaties bij te kunnen houden.

WAAR ZOEKEN MENSEN NAAR?

Bij de toenemende vraag naar zoekmogelijkheden in de onderneming is het van belang om te begrijpen wat voor type informatie zakelijke gebruikers nodig hebben en willen. Tegenwoordig voeren de meeste gebruikers twee typen zoekopdrachten uit in de onderneming. Deze worden hieronder beschreven.

Sommige kenniswerkers besteden het grootste deel van hun tijd aan *specialistische zoekopdrachten*. Ze melden zich bij een bepaald systeem aan om gegevens bij te werken of te gebruiken. Een analist kan bijvoorbeeld in een financieel systeem zoeken om alle debiteurenrecords voor een bepaalde klant op te halen. Een accountant die op zoek is naar bewijs kan in een berichtenarchief zoeken naar alle e-mailberichten die de laatste zes jaar door twee mensen naar elkaar zijn verzonden. En een opsporingsinstantie van de overheid kan alle telefoongegevens voor een bepaald persoon of bedrijf doorzoeken.

Het tegenovergestelde hiervan is een *zoekopdracht binnen de onderneming*, de algemene zoekopdracht voor informatie op een locatie, op een afdeling, binnen het bedrijf en daarbuiten. Een zoekopdracht binnen de onderneming is als een internetzoekopdracht, waarbij resultaten uit alle beschikbare informatiebronnen worden verzameld in één eenduidig resultaat. Deze zoekopdracht wijkt af van een specialistische zoekopdracht waarbij complexe zoektekenreeksen worden gebruikt en gegevensbronnen worden gefilterd. De bron van informatie kan in een zoekopdracht binnen de onderneming variëren van algemeen tot specifiek, van willekeurig gevonden webpagina's tot gestructureerde documenten en databases. Zoekoplossingen voor de onderneming kunnen worden gebruikt voor ophalen, ontdekken en onderzoeken, bijvoorbeeld:

Ophalen

- Waar zijn de specificaties voor dit artikelnummer?
- Waar is het cv van een bepaalde sollicitant?
- Welke documenten heeft de accountant nodig?

Ontdekken

- Wat is het huidige beleid van het bedrijf?
- Heeft iemand in het bedrijf of daarbuiten iets vergelijkbaars gedaan?
- Wie heeft iets gedaan dat ik opnieuw kan gebruiken?

Onderzoeken

- Wat vinden de media hiervan?
- Wat doen onze concurrenten op dit gebied?
- Wat kost dit? Of, wat zal dit gaan kosten?

Omdat zoekoplossingen de productiviteit van individuele werknemers verbeteren, worden er een aantal significante voordelen geboden. De klantenservice kan worden verbeterd omdat servicemedewerkers vragen en problemen van klanten efficiënter en vollediger kunnen beantwoorden en oplossen. De omzet kan worden verhoogd omdat verkoopmedewerkers gemakkelijker kunnen beschikken over cruciale informatie. En omdat de relevante informatie beschikbaar is, kunnen er weloverwogen beslissingen worden genomen.

Met zoekoplossingen voor de onderneming kunnen de flexibiliteit van bedrijven en het vermogen om op marktbedreigingen te reageren worden verbeterd. Hiermee kan intellectueel vermogen worden gebruikt om bestaande informatie te vinden (en hoeft deze niet opnieuw te worden gemaakt). En omdat ze voor een betere informatievoorziening zorgen, zetten deze oplossingen aan tot innovaties en kunnen ze bijdragen aan een verkorte reactie- en ontwikkelingsprocedure.

WAAROM HET ZO MOEILIJK IS OM TE VINDEN WAT U NODIG HEEFT

Waarom besteden mensen zoveel tijd aan het zoeken naar informatie? Om te beginnen neemt het aantal bronnen met nuttige informatie en de complexiteit hiervan voortdurend toe. Dat betekent dat gegevens op meerdere locaties worden opgeslagen en moeilijker te vinden zijn— in transactionele bedrijfsdatabases, kennisopslagplaatsen en in ongestructureerde documentverzamelingen binnen en buiten de onderneming (zie afbeelding 1).

Als gevolg daarvan kan het zoeken naar informatie tegenwoordig een lastige, ineffectieve en tijdrovende bezigheid zijn. Mogelijk moeten gebruikers zich bij verschillende systemen aanmelden en verschillende navigatietechnieken gebruiken om te vinden wat ze nodig hebben. Gegevens worden in verscheidene gebruikersinterfaces anders weergegeven, resulterend in inconsistenties en verwarring. Voor de gebruiker betekent dit productiviteitsverlies.

Het gebrek aan effectieve zoekoplossingen kan een enorm verborgen probleem vormen. Medewerkers verliezen een wezenlijke hoeveelheid tijd aan het zoeken naar informatie; tijd die kan worden teruggewonnen met goede zoekoplossingen.

Bestaande informatieportals bieden enige uitkomst. Maar naarmate het aantal onderliggende systemen toeneemt, moeten portals voortdurend worden uitgebreid. Een dergelijke uitbreiding kan invloed hebben op de beschikbaarheid van gegevens en is kostbaar en moeilijk te schalen.

Afbeelding 1. Informatie bevindt zich in verscheidene silo's

BEDRIJFSNETWERK	DESKTOP
Bestandsservers Inhoudsbeheersystemen Bedrijfsinformatieplatform Portals E-mailarchieven	Lokale opslag
BEDRIJFSWEBSITE	EXTERN WEB
Zoekmachine voor portals Aangepaste interfaces voor bedrijfssysteme	Browser (officieel en onofficieel)

ZOEKOPLOSSINGEN NAAR EEN HOGER NIVEAU TILLEN

Effectieve zoekoplossingen voor de onderneming bevatten alle beschikbare gegevensopslagplaatsen variërend van het lokale werkstation tot bedrijfssystemen binnen de bedrijfsfirewall tot het wereldwijde internet. Algemene zoekoplossingen richten zich niet primair op compatibiliteit of diepe onderzoeksproblemen, waarbij elke gegevensrecord betekenis heeft. Hoewel hiermee ook verfijnde en gerichte zoekopdrachten kunnen worden uitgevoerd, zijn zoekoplossingen voor de onderneming doorgaans gericht op de meest gangbare soorten zoekopdrachten voor de breedste gebruikersgroepen.

Om effectief te zijn moeten zoekoplossingen voor de onderneming verschillende essentiële kenmerken bevatten:

Universeel. De startpagina van de zoekoplossing moet fungeren als de algemene gebruikersinterface voor bedrijfsinformatie. Dit gebeurt alleen wanneer eindgebruikers deze startpagina beschouwen als het beste beginpunt voor het vinden van specifieke informatie in een zo groot mogelijke hoeveelheid gegevens. Zelfs als de zoekoplossing nog niet alle beschikbare informatie bevat, zoals het geval is in het begin van de implementatie, moet deze voldoende informatie bevatten om direct nuttig te zijn.

Intuïtief. Het gaat om de ervaring van de eindgebruiker. Een algemene, eenvoudige en vertrouwde interface waarmee gebruikers tijdig de benodigde relevante informatie voor hun werk kunnen vinden is van essentieel belang voor acceptatie. Daarnaast zijn een eenvoudige invoer van tekenreeksen, goede rapporten en zeer relevante resultaten die consequent de meest waarschijnlijke zijn op basis van de zoekopdracht en de functie van de zoeker belangrijk. Hoewel de zoekmachine veel opslagplaatsen met verschillende zoekprogramma's zal doorzoeken, moeten gegevens over de aard van de opslagplaats niet worden weergegeven in de weergegeven resultaten.

Responsief. Gebruikers accepteren de zoekoplossing alleen als deze goed presteert. Dit betekent dat de oplossing waar mogelijk resultaten vooraf moet indexeren en opslaan, en de zoekresultaten snel moeten worden weergegeven.

Beveiligd. Met de zoekoplossing moet alle toegankelijke inhoud worden doorzocht en mogen er alleen resultaten worden weergegeven die de gebruiker op basis van zijn functie mag zien.

Uitbreidbaar. De IT-omgeving van de onderneming verandert voortdurend. Daarom moet de zoekoplossing zonder enig probleem kunnen worden uitgebreid om nieuwe opslagplaatsen en gegevens beter te kunnen openen en indexeren.

Rendabel. De zoekoplossing moet niet ingewikkeld te beheren, moeilijk te gebruiken of duur om te implementeren zijn. Een turnkeyoplossing die een minimum aan onderhoud vereist, verdient in veel gevallen de voorkeur. Hoewel de hoeveelheid opslagruimte in bedrijven nu exponentieel toeneemt, moet dit niet gelden voor de kosten van het zoeken. Het doel moet zijn een zo goedkoop mogelijke zoekoplossing te gebruiken en de kosten geleidelijk te verlagen.

Schaalbaar. Schaalbaarheid is nauw verweven met rendement. Een verhoging van het zoekvolume moet niet resulteren in hogere kosten. Uitbreiding van de capaciteit moet gepaard gaan met een minimale hoeveelheid hardware en het toevoegen van die hardware mag niet worden opgemerkt door de gebruikerscommunity. De zoekoplossing moet nieuwe inhoud automatisch vinden en evalueren, zonder dat hiervoor een voortdurend groeiend team van inhoudsbeheerders nodig is. Systemen die de tussenkomst van beheerders vereisen voor het indexeren, classificeren en indelen van gegevens, zijn doorgaans moeilijker te onderhouden en niet schaalbaar.

Robuust. Als bedrijfsprogramma moet de zoekoplossing zeer beschikbaar zijn en tolerant zijn voor onderbrekingen van de omliggende infrastructuur.

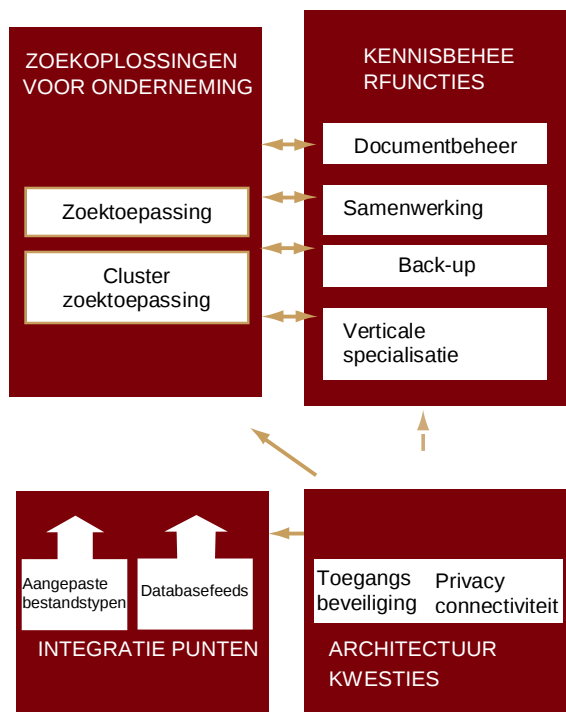
ZOEKFUNCTIE INTEGREREN IN DE ONDERNEMING

Het implementeren van een standaard zoekoplossing voor de onderneming is eenvoudig: u installeert de oplossing op het netwerk van het bedrijf, stelt deze in op een intranetopslagplaats en schakelt de oplossing in. De gebruikers waarvoor de oplossing bestemd is, zullen met minimale configuratie en aanpassing onmiddellijk kunnen profiteren van de voordelen. Bij grootschalige implementaties in grote, complexe bedrijven waar informatie uit databases wordt gehaald, moet echter ook rekening worden gehouden met andere aspecten om de potentie van zoekoplossingen volledig te kunnen benutten (zie afbeelding 2):

- **De zoekoplossing moet communiceren met bestaande kennisbeheersystemen.** Een zoekoplossing levert de meeste waarde als deze bestaande hulpprogramma's voor kennisbeheer aanvult. Er moeten interfaces worden gemaakt waarmee gebruik kan worden gemaakt van de bestaande investeringen in inhoudsbeheer. Ongeacht hoeveel werk al is voltooid in een onderneming bieden zoekoplossingen extra voordelen voor de bestaande oplossing. Bedrijven die kennisbeheer nog niet op systematische wijze benaderen, kunnen echter de meest dramatische verbetering verwachten van de implementatie van een zoekoplossing.
- **Zoekresultaten moeten voor individuele kenniswerkers zeer relevant zijn voor de functie die ze bekleden in het bedrijf en de taak die ze proberen uit te voeren.** Voor een brede acceptatie van de oplossing is de effectiviteit waarmee gebruikers de resultaten van hun zoekopdracht vinden van essentieel belang. De succesvolle implementatie en evolutie van een zoekoplossing is in sterke mate afhankelijk van de ontwikkeling van een structuur waarin zoveel relevantie als mogelijk kan worden geboden via massa-aanpassing.

Het implementeren van een standaard zoekoplossing voor de onderneming is eenvoudig: u installeert de oplossing op het netwerk van het bedrijf, stelt deze in op een intranetopslagplaats en schakelt de oplossing in.

Afbeelding 2. De elementen van een zoekoplossing



- **De zoekoplossing moet in heterogene systemen worden geïntegreerd om essentiële informatie te verzamelen en gegevens beschikbaar te maken voor het zoekprogramma wanneer dit programma dynamisch wordt bijgewerkt.** Een goede zoekoplossing herkent de verscheidene bestandstypen die worden gevonden in het bedrijf. Hierdoor kan informatie uit een grote verscheidenheid aan gestructureerde en ongestructureerde gegevensbronnen worden verzameld, zodat er een uitgebreide zoekomgeving tot stand wordt gebracht.

Voor deze informatie is in veel gevallen het volgende nodig:

- **Aangepaste adapters.** Zoekmachines kunnen een groot aantal typen informatie vinden en indexeren, maar voor het extraheren van informatie uit ERP-, CRM- en andere systemen is extra software vereist. Informatie moet zo worden geëxtraheerd dat de integriteit en beveiliging van onderliggende gegevens behouden blijft en er toegang wordt geboden aan mensen die de informatie nodig hebben.
- **Databasefeeds.** Ondernemingen moeten bepaalde inhoud van belangrijke databases direct toegankelijk maken via zoekoplossingen. Deze gegevens, die doorgaans dynamisch zijn, worden toegankelijk gemaakt via standaard interfaces, zoals XML-feeds (extensible markup language), zonder dat dit invloed heeft op de reactietijd van het bronstelsel en netwerk.
- **Zoekprogramma's moeten passen in de informatiearchitectuur van het bedrijf.** Een goede zoekoplossing moet zo worden geïmplementeerd dat deze effectief en efficiënt wordt geïntegreerd in de IT-omgeving van de onderneming. Beveiliging en noodherstel zijn twee belangrijke kwesties:
 - **Beveiliging.** Bij een zoekoplossing voor de onderneming moet rekening worden gehouden met een reeks beveiligingskwesties die betrekking hebben op het consolideren van gegevens en het weergeven van die gegevens voor gebruikers. De aard van deze kwesties is afhankelijk van de eisen en

regelgeving van specifieke sectoren en het huidige beleid van het bedrijf. De beveiliging van een onderneming moet worden beoordeeld in de context van de snel veranderende omgevingen van tegenwoordig.

- **Noodherstel.** Omdat er geen gegevens van gebruikers worden opgeslagen, voldoet een zoekoplossing mogelijk niet aan het profiel van een typisch database- of toepassingsstelsel in noodherstelstrategieën. Een catastrofale systeemfout of gegevensverlies in de onderneming zou echter van invloed zijn op de effectiviteit van de zoekoplossing. Er moet een geschikte noodherstelstrategie worden geïmplementeerd waarin rekening wordt gehouden met de zoekoplossing voor de onderneming.

DE VOORDELEN VAN EEN ZOEKOPLOSSING VERWEZENLIJKE

Een effectieve zoekoplossing voor de onderneming kan vele voordelen opleveren. Voor eindgebruikers kan hiermee de productiviteit worden verhoogd omdat relevante informatie toegankelijk en gemakkelijk op te halen is. Mensen kunnen zich in plaats van op het opzoeken, opslaan en indelen van informatie, richten op het gebruik van informatie om zo de capaciteiten van de nieuwe zoekfunctie van de onderneming volledig te benutten.

Bij het gebruik van een vertrouwde interface is minder training nodig en ligt het acceptatieniveau aanzienlijk hoger. Daarnaast kan een zoekoplossing bijdragen aan een aanzienlijke operationele verbetering en verlaging van IT-onkosten omdat de afhankelijk van verscheidene systemen en integratiepunten wordt verlaagd.

Wanneer ondernemingen volledig begrijpen welke voordelen zijn verbonden aan het gebruik van zoekoplossingen om de productiviteit en effectiviteit van werknemers te verhogen, kunnen ze gaan onderzoeken hoe ze hun methoden voor het gebruik van informatie kunnen transformeren op een wijze die voorheen niet voor mogelijk werd gehouden.

Dat klinkt goed!

[Neem contact met ons op](#) voor meer informatie over de wijze waarop onze oplossingen uw bedrijf kunnen helpen.

WERELDWIJD BEHEER- EN TECHNOLOGIEADVIES VOOR DE HUIDIGE BEDRIJFSOMGEVING

BearingPoint is een toonaangevend consultancybureau dat wereldwijd beheer- en technologieadvies levert aan bedrijven uit de Global 2000 en veel van de grootste publieke bedrijven. Onze ervaren professionals helpen bedrijven rond de wereld hun doelstellingen te behalen en waarde voor de onderneming te genereren. Door hun bedrijfsprocessen en informatiesystemen af te stemmen, helpen we onze klanten aan een concurrentievoordeel omdat ze informatie sneller kunnen leveren. Neem voor meer informatie contact met ons op via 1-866-661-FIND (+1-603-589-4089 buiten de Verenigde Staten en Canada) of ga naar onze website op www.bearingpoint.com.

BearingPoint levert strategisch advies, toepassingsservices, technologieoplossingen en beheerde services aan Global 2000-bedrijven en overheidsbedrijven.

bearingPoint

1676 International Drive
McLean, VA 22102
www.bearingpoint.com

