

Søkeløsninger for bedriften

# Søkebasert forretnings- drift

# Ansatte kan bli mer produktive og bidra mer i organisasjonen hvis det blir enklere for dem å finne og bruke opplysningene de trenger.

## INTRODUKSJON: NØDVENDIGHETEN AV Å FINNE INFORMASJON

Enhver organisasjons prestasjoner avhenger i svært stor grad av hvor godt de ansatte bruker informasjon til å ta avgjørelser og utføre arbeidet sitt. Men først må de finne den informasjonen de behøver.

Og det er ikke så lett. Beregninger viser at kunnskapsarbeidere bruker opptil halve arbeidstiden sin på å lete etter handlingsrettet informasjon, det vil si informasjon de kan bruke til å skape verdier for organisasjonen. Dette er svært frustrerende, spesielt for personer som ofte bruker søkemotorer på Internett, og som er blitt vant til den hastighet, styrke og brukervennlighet som kjennetegner dagens kraftige søketeknologi. Bedriftsbrukere forlanger i stadig sterkere grad raskere og enklere metoder for å finne informasjonen de behøver til beslutningstaking og oppgaveutførelse.

Vil søkeløsninger for bedrifter kunne være en løsning for dramatisk forbedret brukerproduktivitet? Kan de være til hjelp og skjære gjennom problemene med å finne informasjon? BearingPoint har pekt på nøkkelhensyn ved vurdering av hvilket potensial søkeløsninger har med tanke på å levere viktige strategiske fordeler.

## ET LANDSKAP I ENDRING STYRT AV BRUKERNE

Bredbåndsbasert kommunikasjon blir stadig mer tilgjengelig, og derfor vil både publikum generelt og arbeidstakere i stadig større grad benytte Internett til daglige gjøremål og aktiviteter. Det er slik at mange tar det for gitt at Internett vil tilby tjenester som er enkle å forstå, brukervennlige og tilgjengelige når som helst hvor som helst. Samtidig benytter nå mange offentlige og private organisasjoner programvaretjenester på Internett for å redusere kostnader og levere tjenester til en krevende og fysisk mangfoldig sluttbrukerbefolkning.

Slike faktorer, spesielt bedriftsbrukernes forventninger som endrer seg raskt, er drivkrefter i en viktig forskyvning i programvarelandskapet. Bedriftsbrukerne forventer nå den samme graden av funksjonalitet, mobilitet og brukervennlighet i bedriften som den de opplever som forbrukere på Internett. De markante skillelinjene mellom forbrukerprogramvare og bedriftsprogramvare blir stadig svakere. Det er for eksempel slik at når folk baserer seg på elektroniske Internett-tjenester hjemme, går de så på jobben og forventer samme type brukeropplevelse.

## I DETTE SYNSPUNKT: INTRODUKSJON:

NØDVENDIGHETEN AV Å FINNE INFORMASJON	1
ET LANDSKAP I ENDRING STYRT AV BRUKERNE	1
HVA SØKER FOLK ETTER?	2
Gjenfinning	2
Undersøkelse	2
Utforskning	2
HVORFOR DET ER VANSKELIG Å FINNE DET DU LETER ETTER	3
BRING SØKELØSNINGER TIL NESTE NIVÅ	3
INTEGRER SØKEFUNKSJON I BEDRIFTEN	4
REALISER FORDELENE VED EN SØKELØSNING	6

# BearingPoint mener programvare- og løsningsleverandører må opprette løsninger som er raske å utforme, Internett-baserte, modulære og enkle å utvikle og ta i bruk.

Derfor mener vi at programvare- og løsningsleverandører må flytte fokus fra den gamle modellen med store, kompliserte, ensartede systemer (og integreringsprosjekter), og heller opprette løsninger som er raske å utforme, Internett-baserte, modulære og enkle å utvikle og ta i bruk. For bedrifter som skal opprettholde denne raske nyskapningen, er utviklingshastighet og enkelhet kritiske faktorer for å oppnå suksess.

## HVA SØKER FOLK ETTER?

Med et økende behov for søkefunksjonalitet i bedriften, er det viktig å forstå hva slags type informasjon bedriftsbrukere trenger og ønsker. I dag utfører de fleste brukere to typer søk i bedriften slik det er beskrevet nedenfor.

Enkelte kunnskapsarbeidere bruker det meste av tiden sin på *spesialiserte søk*. De logger seg på et bestemt system enten for å oppdatere eller bruke data. Eksempelvis kan en analytiker søke gjennom økonomisystemet for å finne alle leverandørreskontroposter for én bestemt kunde. En revisor som leter etter bevis, kan søke gjennom et meldingsarkiv etter alle e-poster som er sendt mellom to personer i løpet av de siste seks årene. Et etterretningsorgan kan søke gjennom alle telefonregistre etter en bestemt person eller organisasjon.

Så har vi *bedriftssøk* som er et generelt søk etter informasjon på et hvilket som helst sted, innen en avdeling, på tvers av hele organisasjonen og videre utover. Søk i bedriften fungerer som Internett-søk, som samler resultater fra alle tilgjengelige informasjonskilder i ett samlet resultat. Det skiller seg fra spesialiserte søk, som har sammensatte søkestrenger og filtrerer datakilder. Informasjonskilden i et bedriftssøk kan variere fra det generelle til det spesifikke, fra tilfeldige websider til strukturerte dokumenter og databaser.

Søkeløsninger for bedrift kan brukes til gjenfinning, undersøkelse og utforskning. Noen eksempler:

### Gjenfinning

- Hvor er skjemaet for dette delenummeret?
- Hvor er CVen for denne jobbsøkeren?
- Hvilke dokumenter kommer inn under denne revisjonsforespørselen?

### Undersøkelse

- Hva er de gjeldende retningslinjene for organisasjonen?
- Hvilke andre i organisasjonen eller andre steder har gjort noe lignende?
- Hvem har gjort noe jeg kan bruke på nytt?

### Utforskning

- Hva mener pressen?
- Hva gjør konkurrentene våre på dette området?
- Hva koster det / burde det koste?

Som en følge av at den enkelte ansattes produktivitet øker, medfører søkeløsninger for bedriften en rekke betydelige fordeler. Kundestøtten kan bli bedre gjennom at kundestøttepersonell kan svare på kundespørsmål og løse problemer raskere, mer effektivt og fullstendig. Salget kan øke ettersom viktig informasjon blir mer tilgjengelig for selgerne. Kvaliteten på avgjørelser kan gå opp fordi relevant informasjon blir gjort tilgjengelig.

Søkeløsninger for bedriften kan også gjøre en organisasjon mer fleksibel og øke evnen til å svare på markedstrusler. De kan bidra til å styrke den intellektuelle kapitalen ved å finne eksisterende informasjon i stedet for å gjenskape den. De bygger opp under nyskapning gjennom forbedret informasjonsundersøkelse, og de kan bidra til å redusere tidene på respons- og utviklingsyklusene.

## HVORFOR DET ER VANSKELIG Å FINNE DET DU LETER ETTER

Hvorfor bruker folk så mye tid på å søke etter informasjon? For det første øker antallet av og kompleksiteten på kildene til nyttig informasjon hele tiden. Det betyr at mer data lagres på stadig flere steder og blir vanskeligere å finne, både når det gjelder bedriftsbaserte databaser og kunnskapslagre så vel som ustruktureerte dokumentansamlinger innenfor og utenfor bedriften (se figur 1).

Følgen blir at søk etter informasjon i dag kan være en upraktisk, lite effektiv og tidkrevende oppgave. Brukerne kan bli nødt til å logge seg på flere systemer og bruke ulike teknikker for å begrense informasjonsmengden til det de trenger. Ulike brukergrensesnitt presenterer data på ulike måter og skaper dermed inkonsekvens og forvirring. For brukeren betyr dette tapt produktivitet.

Mangelen på effektive søkeløsninger kan utgjøre en enorm, skjult hindring. Betydelig arbeidstid går tapt under søk etter informasjon, tid som kan brukes bedre ved hjelp av gode søkeløsninger.

Eksisterende informasjonsportaler bedrer denne situasjonen noe. Men etter hvert som antallet underliggende systemer øker, må portalene stadig utvides for å henge med. Slike utvidelser kan forsinke tilgjengeligheten av data som er klare til bruk, og de kan også være kostbare og vanskelige å skalere.

Figur 1. Informasjon oppbevares på ulike steder



## BRING SØKELØSNINGER TIL NESTE NIVÅ

Effektive søkeløsninger for bedriften inkluderer alle tilgjengelige dataregistre fra den lokale arbeidsstasjonen, via bedriftssystemer innenfor bedriftens brannmur, til det globale Internettet. Generelle søkeløsninger fokuserer i hovedsak ikke på kompatibilitet eller dype forskningsproblemer der enhver datapost er av betydning. Selv om de kan returnere alle elementer som samsvarer med smale og fokuserte søkeforespørsler, vil bedriftssøkeløsninger i stor grad fokusere på å tilfredsstille de vanligste søkeforespørslene fra flest mulig brukere.

Skal den være effektiv, må bedriftssøkeløsningen inneha flere vitale egenskaper. Den må være:

**Universell.** Hjemmesiden for søkeløsningen skal fungere som det generelle brukergrensesnittet til informasjonen i organisasjonen. Den vil bare bli et slikt verktøy hvis sluttbrukerne oppfatter den som det beste utgangspunktet for å fange inn så mye informasjon som er lagret i så mange kilder som mulig. Selv om den da, slik tilfellet vil være ved oppstarten, ikke omfatter all tilgjengelig informasjon, bør den inkludere nok til at den umiddelbart er nyttig.

**Intuitiv.** Sluttbrukeropplevelsen er helt sentral. Et felles, enkelt og velkjent brukergrensesnitt er nødvendig for at brukerne skal ta verktøyet i bruk, fordi dette legger til rette for rask levering av relevant innhold som de ansatte trenger for å kunne utføre arbeidet sitt. Søkeløsningen må ha enkel søkestrengangivelse, gode rapporter og svært relevante resultater som jevnt over er de mest sannsynlige basert på søket og rollen til den som søker. Selv om søkemotoren vil søke gjennom mange kilder med ulike søkeverktøy, skal ikke resultatene som returneres, vise detaljer om selve kilden.

**Svareffektiv.** Søkeløsningen må fungere bra hvis brukerne skal godta den. Det betyr at løsningen må forhåndsindeksere og forhåndslagre resultater der det er mulig, og raskt returnere søkeresultater.

**Sikker.** Søkeløsningen skal søke gjennom alt tilgjengelig innhold og bare vise resultater som samsvarer med rollen til brukeren med samme aktive kontrollnivå.

**Utvidbar.** Bedriftenes IT-landskap er i stadig endring. Derfor må søkeløsningen legge til rette for sømløs funksjonsutvidelse for å få tilgang til og indeksere nye registre og data på en bedre måte.

**Kostnadseffektiv.** Søkeløsningen skal ikke være komplisert å administrere, vanskelig å bruke eller dyr i drift. En driftsklar løsning som krever minimalt med vedlikehold, er ofte å foretrekke. Selv om mengden bedriftsdata vokser eksponentielt, skal ikke søkekostnadene gjøre det samme. Målet må være å gjøre søkingen så rimelig som mulig og redusere kostnadene over tid.

**Skalerbar.** Skalerbarhet går hånd i hånd med kostnadseffektivitet. Økende søkevolum skal ikke føre til høyere kostnader. Kapasitetsøkning skal kreve minimalt med maskinvare, og denne prosessen skal brukerne ikke merke noe til. Søkeløsningen skal automatisk finne og evaluere nytt innhold uten behov for et stadig voksende antall innholdsansvarlige. Systemer som krever inngripende handling – merking, klassifisering og organisering av informasjon – er ofte vanskeligere å vedlikeholde og ikke skalerbare.

**Robust.** En søkeløsning som fungerer som et bedriftsverktøy skal ha høy tilgjengelighet og tåle avbrudd i den omkringliggende infrastrukturen.

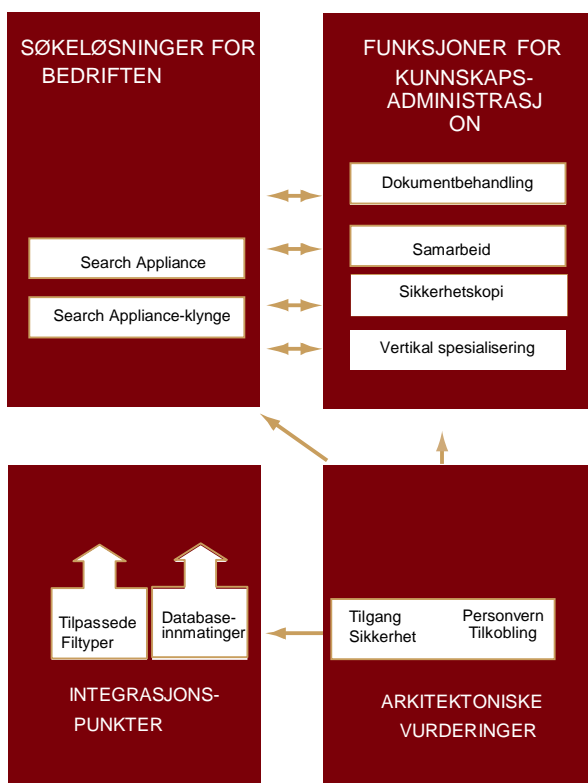
## INTEGRERASJON AV SØKEFUNKSJON I BEDRIFTEN

Innføring av en grunnleggende søkeløsning for bedriften kan gjøres så enkelt som å installere den på organisasjonens nettverk, rette den mot et intranettregister og aktivere den. Målbrukerne vil umiddelbart høste av fordelene ved minimal konfigurasjon og tilpasning. En innføring i stor skala på tvers av store, sammensatte organisasjoner med databasegjenfinning krever imidlertid vurdering av andre forhold for virkelig å kunne realisere verdiene som en søkeløsning kan gi (se figur 2), og da spesielt følgende:

- **Søkeløsningen skal kunne samhandle med eksisterende administrasjonssystemer for kunnskap.** En søkeløsning kan realisere store verdier hvis den utfyller eksisterende administrasjonsverktøy for kunnskap. Grensesnitt må lages for å støtte opp under organisasjonens eksisterende investeringer i innholdsadministrasjon. Uavhengig av hvor mye arbeid som allerede er utført i en bedrift, vil søkeløsninger innebære store fordeler for den eksisterende løsningen. Organisasjoner som fremdeles ikke har tatt en systematisk gjennomgang av sin kunnskapsadministrasjon, vil imidlertid kunne oppleve den mest dramatiske forbedringen ved en innføring av denne funksjonaliteten i sitt arbeidsmiljø.
- **Søkeresultater som returneres til en enkelt kunnskapsarbeider, skal være svært relevante for vedkommendes rolle i organisasjonen og den oppgaven de prøver å oppnå.** En kritisk komponent for omfattende bruk vil være hva brukerne synes om de faktiske resultatene søket gir. Utvikling av et rammeverk som skal gi så relevante resultater som mulig gjennom massetilpasning, vil være helt sentralt for en vellykket innføring og utvikling av en søkeløsning.

# Innføring av en grunnleggende søkeløsning for bedriften kan gjøres så enkelt som å installere den på organisasjonens nettverk, rette den mot et intranettregister og aktivere den.

Figur 2. Elementene i en søkeløsning



- **Søkeløsningen må kunne integreres med ensartede systemer for gjenfinning av nøkkelinformasjon og gjøre data tilgjengelig for søkeverktøyet etter hvert som den blir dynamisk oppdatert.** En god søkeløsning vil gjenkjenne ulike filtyper som finnes innen organisasjonen. Dermed blir det mulig å innhente informasjon fra en lang rekke strukturerte og ustrukturerte datakilder, og på denne måten opprette et omfattende søkemiljø.

Innhenting av denne informasjonen krever ofte:

- **Tilpassede adaptere.** Søkemotorer kan finne og indeksere mange typer av informasjon, men innhenting av informasjon fra systemer for ressursplanlegging i bedrifter, CRM-systemer og andre systemer krever tilleggsprogramvare. Informasjon må hentes ut på en måte som ivaretar integriteten og sikkerheten til underliggende data, samtidig som personer som trenger dataene, får tilgang til disse.
- **Databaseinnmateringer.** Bedrifter må gjøre utvalgte deler av nøkkeldatabaser tilgjengelig gjennom søkeløsninger. Slike data, som vanligvis er dynamiske, gjøres tilgjengelig gjennom standardgrensesnitt, for eksempel XML-innmateringer (extensible markup language), uten at kilde systemet og nettverkets svartid påvirkes.
- **Søkeverktøy skal passe inn i bedriftens overordnede informasjonsarkitektur.** En god søkeløsning skal kunne innføres på en slik måte at den på en effektiv måte integreres med bedriftens overordnede IT-miljø. To sentrale områder er sikkerhet og katastrofegjenoppretting:
  - **Sikkerhet.** Søk i bedriften innebærer flere sikkerhetsutfordringer knyttet til konsolidering av informasjon og presentasjonen av denne konsoliderte informasjonen overfor brukerne. Disse utfordringene avhenger av kompatibilitets- og

reguleringsforhold i konkrete bransjer og organisasjonens gjeldende retningslinjer for sikkerhet. Dagens IT-miljø endres raskt, og bedriftssikkerheten må vurderes i lys av dette faktum.

- **Katastrofegjenoppretting.** Ettersom den ikke lagrer brukerdata, vil en søkeløsning kanskje ikke passe inn i gjenopprettingsstrategien for et vanlig database- eller programvaresystem. Imidlertid vil en systemsvikt eller et datatap av katastrofale proporsjoner utgjøre en fare for søkeeffektiviteten. Derfor bør en passende gjenopprettingsstrategi som omfatter bedriftens søkeløsning, implementeres.

#### REALISER FORDELENE VED EN SØKELØSNING

En effektiv bedriftssøkeløsning kan gi mange fordeler. For sluttbrukerne kan den gi økt produktivitet ved at relevant informasjon blir lett tilgjengelig og enkel å hente frem. De ansatte kan fokusere på å bruke informasjonen i stedet for å finne, lagre og organisere den, og på den måten få full effekt av bedriftens nye søkefunksjonalitet.

Bruk av et velkjent grensesnitt kan også redusere behovet for opplæring og gi en dramatisk økning i antall brukere som benytter funksjonaliteten. En søkeløsning kan også gi grunnlag for betydelige driftsforbedringer og lavere IT-kostnader gjennom redusert avhengighet av flere systemer og integrasjonspunkter.

Først når bedriftene fullt ut realiserer fordelene ved å utnytte søkeløsninger for å forbedre produktiviteten og effektiviteten til de ansatte, kan de så utforske mulighetene for å bruke informasjonen på måter som før aldri var mulige.

Det høres ut som en skikkelig vinneroppskrift!

Hvis du vil lære mer om hvordan våre løsninger kan hjelpe din bedrift, [ta kontakt](#).

#### GLOBAL ADMINISTRASJONS- OG TEKNOLOGIRÅDGIVNING FOR DAGENS FORRETNINGSMILJØ

BearingPoint er et ledende selskap innen global administrasjons- og teknologirådgivning som betjener Global 2000 og mange av verdens største offentlige organisasjoner. Våre erfarne eksperter hjelper organisasjoner over hele verden med å nå oppsatte mål og skape bedriftsverdier. Gjennom å samkjøre kundenes forretningsprosesser og informasjonssystemer kan vi hjelpe våre klienter med å skaffe seg konkurransefordeler – resultatene kommer raskere enn før. Hvis du ønsker mer informasjon, kan du kontakte oss på +1 603 589 4089 eller besøke vårt webområde på [www.bearingpoint.com](http://www.bearingpoint.com).

BearingPoint leverer strategisk rådgivning, programvaretjenester, teknologiløsninger og administrasjonstjenester til Global 2000-bedrifter og offentlige organisasjoner.



**BearingPoint**  
1676 International Drive  
McLean, VA 22102, USA  
[www.bearingpoint.com](http://www.bearingpoint.com)