



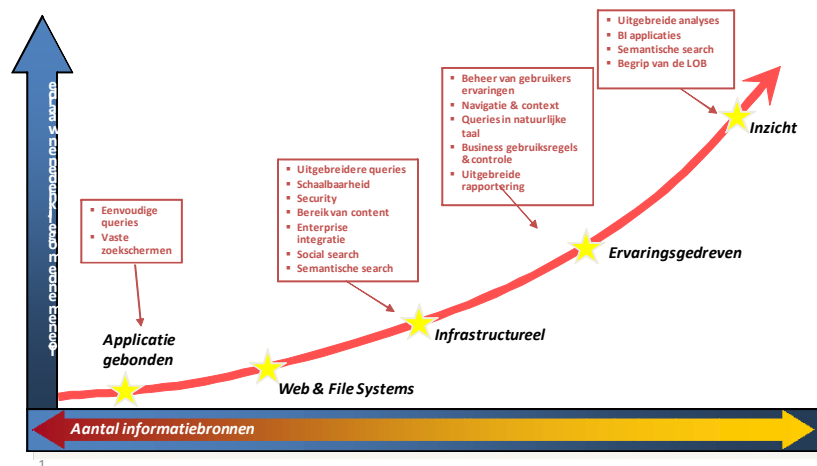
Marc van Someren

Kenniswerkers spenderen gemiddeld meer dan 12 uur per week met zoeken naar informatie. Het was dan ook Google die de de "zoekmarkt" een aantal jaren geleden definitief openbrak en inmiddels bekendheid heeft vergaard bij zowel prive- als zakelijke gebruikers. In de zakelijke markt zijn echter meerdere zoekmethodieken die worden toegepast en waarvan we weten dat de toepassingsgebieden zich in rap tempo uitbreiden. Graag delen we dan ook met u de wijze waarop de zogenaamde zoekmarkt zich momenteel evolueert.

De zoek evolutie in 5 stappen

1. Per applicatie zoeken
2. Zoeken op websites en netwerkschijven
3. Enterprise Search
4. Ervaringsgedreven zoeken
5. Analyserend zoeken

Evolutie van zoekmachines



Per applicatie zoeken

Zoeken per applicatie, is iets wat u ongetwijfeld geregeld doet. U weet vaak niet waar u de informatie heeft opgeslagen dus zoekt u per applicatie naar de juiste informatie. Binnen een CRM applicatie kan het gaan om NAW-gegevens, klantverslagen en bijvoorbeeld offertes. Zoeken kunt u bijvoorbeeld doen op klantnummer en klantnaam. De zoekcriteria zijn echter vaak van te voren door de applicatie ontwikkelaar vastgelegd in de CRM applicatie en daarmee zijn de zoekmogelijkheden dus ook beperkt. (De applicatieontwikkelaars hebben op basis van



de business requirements zoekschermen gebouwd. Eventuele aanpassingen zullen moeten worden geprogrammeerd.)

Het terugzoeken van informatie, de zogenaamde "full-text search", die in het document zelf is opgeslagen, is vaak niet mogelijk. Dit kan nog wel eens leiden tot langdurigzoeken als bijvoorbeeld een sales- of projectmedewerker op zoek gaat naar een oude offerte om deze als input te gebruiken voor een vergelijkbare nieuwe offerte. Bovendien bestaat er de mogelijkheid dat de offerte niet is opgeslagen in het CRM systeem maar in uw mailbox en dan? Tevens komen er in de loop der tijd ook nieuwe bronnen bij. U zult dus andere tools moeten gaan inzetten om ook die nieuwe bronnen eenvoudig te kunnen ontsluiten.

Zoeken op websites en netwerkschijven

Laten we even een gedeelde netwerkschijf nemen waar de documenten van een afdeling op staan die betrekking hebben op de projecten van de afdeling. Deze documenten zijn op documentniveau beveiligd. Het opslaan van die documenten is vanuit de traditionele Office applicaties geen enkel probleem. Het terugzoeken wordt al wat lastiger. Uiteraard kent bijv. een MS Word de optie "Recente Documenten", maar dat lijstje is meestal beperkt tot een vijftal documenten. Hoe kom ik dan bij dat document waar u vorige maand aan heeft gewerkt? Via de Windows Verkenner kunt u dan naar de projectfolder gaan op de gedeelde netwerkschijf en vanuit dat startpunt gaan zoeken. Maar als deze projectfolder heel veel subfolders heeft, dan gaat het zoeken al wat meer tijd in beslag nemen. De zoekoptie binnen de Windows Verkenner kan dan uitkomst bieden. Hierbij wordt ook rekening gehouden met de beveiliging van de documenten. U krijgt dus alleen die documenten te zien waartoe u gerechtigd bent. Echter de resultatenlijst van het gebruik van de zoekoptie binnen de Windows Verkenner geeft alleen maar een lijst van bestandsnamen.

Aan de hand van deze bestandsnamen kan men dan vaak zien om wat voor document het zou moeten gaan. Maar bestandsnamen zeggen echter niet alles en is afhankelijk van de eindgebruiker welke naam er aan wordt gegeven. Uiteraard kan men door het maken van afspraken over het geven van namen aan documenten al een en ander ondervangen. Maar het kan zijn dat u naar iets op zoek bent wat alleen maar in het document zelf terug te vinden is. De resultatenlijst heeft geen samenvatting waardoor ik snel kan zien of het juiste document er tussen zit. U kunt dan elk document apart openen en doorzoeken om uiteindelijk het gewenste document te vinden. Daarnaast klagen de eindgebruikers over de performance van deze zoekmethode. Al met al dus een tijdrovende bezigheid.

Een zoekmachine, die gedeelde netwerkschijven en websites kan ontsluiten, kan hier een oplossing bieden. U kunt gebruik maken van een browser interface die een eenvoudig zoekscherf, á la Google of Yahoo!, laat zien. Alle documenten die u wilt ontsluiten worden opgenomen in de zoekindex.



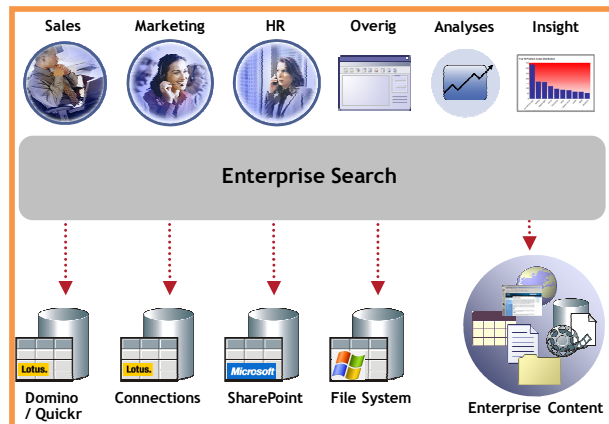
Mocht er gebruik gemaakt worden van een intranetsite, dan kan men op een eenvoudige wijze ervoor zorgen dat een zoekoptie voor de eindgebruikers wordt toegevoegd om snel naar informatie te zoeken. Op deze manier kan u de toegankelijk van informatie verhogen. Een bijkomend effect is dat het gebruik van de intranet zal toenemen als de eindgebruiker merkt dat hij een centraal punt heeft gekregen waar hij/zij op zoek kan gaan naar informatie die relevant zijn voor zijn/haar functie.

Echter, bij dit soort zoekmachines wordt er niet gekeken naar de beveiliging op het document. Alle documenten die in de zoekindex worden opgenomen, zullen ook zichtbaar zijn in de resultatenlijst. Handig, denkt u, dan weet ik in ieder geval dat een bepaald document bestaat. Het is alleen zo, dat documenten die beveiligd zijn, vaak niet voor niets worden beveiligd. Het zou wel erg vervelend zijn dat de documenten van de afdeling personeelszaken ook kunnen worden doorzocht waarbij je er ineens achterkomt dat u niet langer gewenst bent binnen de organisatie. Bij de inzet van dit soort zoekmachines moet men terdege rekening houden met welke informatie u wilt terugzoeken. Het gaat hierbij dan vaak voornamelijk om documenten die door de gehele organisatie gezien mag worden.

Enterprise Search

Met een eenvoudige zoekmachine, zoals hierboven beschreven, kunt u dus al aardig wat informatie binnen uw organisatie terugvinden. Vaak blijkt echter dat, naast de gedeelde netwerkschijven en de intranet website, er meer informatiebronnen binnen de organisatie aanwezig zijn waar business gerelateerde informatie in staat. Informatie die beschikbaar moet zijn op het juiste moment en in de juiste context van een business proces of applicatie die men gebruikt.

een organisatiebrede



Men praat hier dan over infrastructurele of zoekoplossing



Een voorbeeld: Als we naast de projectdocumenten die op de gedeelde netwerkschijf staan, ook de klantinformatie wil halen uit de CRM applicatie, zal u in de huidige situatie, zonder zoekmachine, twee keer een zoekopdracht moeten doen. Één keer in de CRM applicatie, en één keer in de Windows Verkenner. U krijgt dan twee verschillende resultatenlijsten die u zelf dan nog op de één of ander manier moet gaan samenvoegen. Het probleem wordt alleen maar groter als er blijkt dat klantgerelateerde informatie ook nog in een viertal andere informatiesystemen wordt opgeslagen. Het zoeken naar al deze informatie m.b.v. de traditionele zoekmethoden zal dan een tijdrovende klus worden. In een sterk concurrerende markt kan dit betekenen dat u geen snelle beslissingen kunt nemen omdat u niet tijdig over de juiste informatie kunt beschikken. En dat is zeker niet goed voor de business.

Doordat vele informatiebronnen moeten kunnen worden ontsloten moet een organisatiebrede zoekmachine om kunnen gaan met miljoenen documenten. Door de grote hoeveelheid van documenten moet de performance er niet onder lijden. Vooral de eindgebruiker moeten nog steeds acceptabele response tijden krijgen. Naast het kunnen ontsluiten van diverse informatiebronnen (flexibiliteit) is beveiliging een ander aspect waar rekening mee gehouden dient te worden. Zoals eerder beschreven mag het niet zo zijn dat beveiligde documenten op straat komen te liggen. Een organisatiebrede oplossing moet hier ondersteuning voor bieden.

Ervaringsgedreven zoeken

Het zgn. ervaringsgedreven zoeken vind u terug in oplossingen als eCommerce, Selfservice en Callcenter. Ervaringsgedreven zoeken heeft te maken met het stellen van een zoekvraag in de natuurlijke taal, waarbij de context van de vraag meegenomen wordt in de zoekopdracht. Als resultaat daarvan worden, in de context, gerichte antwoorden gegeven. Het voordeel van deze manier van zoeken is dat men kwalitatieve informatie ontvangt in tegenstelling tot de resultaten van een zoekopdracht via bijv. Google of Yahoo!

Door het verbeteren van deze zoekervaring zijn organisaties o.a. in staat om:

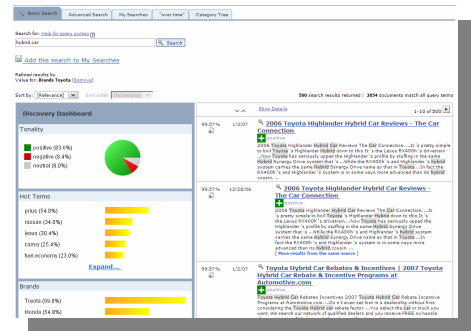
- de verkoop te verhogen van commerciële websites
- de reactiesnelheid te verhogen van contactcentra
- de klanttevredenheid te verhogen via web selfservice portalen.

Business Intelligence & Search

De meeste business intelligence tools rapporteren over en analyseren alleen gestructureerde gegevens uit relationele databases. Deze tools maken geen gebruik van de hoeveelheden ongestructureerde informatie, zoals contracten, memo's, correspondentie óf "free format" informatie, zoals commentaar, beschrijvingen en notitievelden zoals die kunnen worden opgeslagen in databases. Hierdoor heeft uw organisatie geen compleet beeld van de lopende zaken, opportuniteiten en risico's. Door het toepassen van tekstanalyse kan u extra informatie halen uit die ongestructureerde informatie om zodoende met business intelligence tools een betere kijk te krijgen op de gehele organisatie.



Een voorbeeld: een autofabrikant wil meer inzicht hebben in de problemen die zich voordoen met een bepaald type auto. Alle problemen worden door de dealers in een centrale database opgeslagen. Een deel van die informatie is gestructureerd (type auto, onderdeel, etc.). Het probleem zelf wordt uitvoerig beschreven in een vrijtekst veld. Om uit deze probleemomschrijving trends te ontdekken of analyses te maken, zal men m.b.v. tekst analyse tools extra gegevens moeten ontsluiten en die gestructureerd moeten opslaan in een database. Met deze gestructureerde informatie kan u met de BI-tools rapportage opstellen en trends ontdekken.



Door meer inzicht kan u nu sneller ingrijpen in het productieproces om, in dit voorbeeld, het aantal problemen aangaande een specifiek model sneller te minimaliseren.

Conclusie

Als we het hebben over zoeken naar informatie, hebt u kunnen lezen dat hier verschillende methoden voor zijn. De inzet van een bepaalde zoekmethode is afhankelijk van de gestelde eisen en wensen.

Het applicatiegericht zoeken is een stap die veel organisaties al genomen hebben. Veelal werd deze functionaliteit al standaard in de applicatie aangeboden. Wij zien nu dat er een trend is ontstaan naar het zoeken van informatie binnen de gehele organisatie. Niet meer vast zitten aan diverse zoekinterfaces afhankelijk van de applicatie, maar één zoekinterface om informatie op te vragen uit diverse informatiebronnen. Gebruikers willen met een druk op de knop resultaten zien na het ingeven van de zoekopdracht i.p.v. het continu wisselen van applicatieschermen. Deze manier van zoeken biedt een aantal voordelen voor uw organisatie:

- Direct toegang tot de "collectieve intelligentie" van uw organisatie
- Uw organisatie kan gebruik maken van externe bronnen
- Uw organisatie is 5 tot 10% productiever
- Uw organisatie is sneller in staat beslissingen te nemen
- Het werkplezier van uw medewerkers neemt direct toe

De eerste klap is vaak een daalder waard, en door te beginnen met een zoekmachine die websites en gedeelde netwerkschijven kan doorzoeken (waarbij beveiliging nog geen rol speelt), ziet men al snel de voordelen zoals hierboven aangegeven. Op deze manier kan de organisatie ervaring op doen om zodoende de volgende stap te zetten naar een krachtiger zoekmachine, die u in staat stelt meerdere informatiebronnen binnen uw organisatie te



ontsluiten. Voor Enterprise Search geldt echter ook dat het beveiligingsaspect een belangrijke rol krijgt, omdat niet iedere gebruiker de zelfde toegangsrechten zou moeten hebben.

Verder is het geen geheim dat iedere organisatie meer kennis bezit dan momenteel inzichtelijk en traceerbaar is voor een gemiddelde medewerker. Het is een beetje als het "topje van de ijsberg". Miljoenen medewerkers kunnen echter productiever zijn als ze toegang zouden hebben tot het zogenaamde "onderwaterrijk".



Dit artikel is geschreven door Marc van Someren van Silverside. Voor meer relevante artikelen kunt u kijken bij de rubriek **Enterprise Search**. Heeft u vragen / opmerkingen of suggesties? Wilt u vrijblijvend advies? Neem dan contact op met de redactie van Kennisportal.com:

T 0227 - 54 74 94

E REDACTIE@KENNISPORTAL.COM