

Söklösningar för företag

Skapa företagsfall för sökning

Anställda kan bli mer produktiva och göra bättre insatser för sin organisation om de kan hitta och använda den information de behöver på ett lättare sätt.

INLEDNING: KRAVET PÅ ATT HITTA INFORMATION

Vilket resultat en organisation kan uppvisa avgörs till stor del av hur väl personalen kan använda information för att fatta beslut och utföra sitt arbete. Först och främst måste de emellertid hitta den information de behöver.

Och det är inte alltid så enkelt. Kunskapsarbetare tillbringar uppskattningsvis halva sin tid med att leta efter värdefull information, dvs. information som de kan använda för att tillföra organisationen något värdefullt. Det är en enorm frustrationskälla för vana användare av sökmotorer på Internet, som har vant sig vid det praktiska med allmänt tillgänglig, kraftfull sökteknik som är både snabb och effektiv. Företagsanvändare börjar i allt större utsträckning ställa krav på snabbare och lättare sätt att hitta den information de behöver för att fatta beslut och genomföra uppgifter.

Håller söklösningar för företag måttet som möjlighet att dramatiskt förbättra användarnas produktivitet? Kan de bidra till att det blir mindre invecklat och svårt att hitta information? BearingPoint har identifierat ett antal huvudpunkter som är viktiga att tänka på när man vill utforska potentialen hos söklösningar och få betydande strategiska fördelar.

ETT UTBUD UNDER OMVANDLING SOM STYRS AV ANVÄNDARNA

Tack vare att tillgängligheten till bredbandskommunikation har ökat förlitar sig såväl allmänhet som anställda i allt högre grad på Internet för sina vardagliga göromål och aktiviteter. Många användare förutsätter att de på nätet ska hitta tjänster som är lätta att förstå och använda, och som är tillgängliga när som helst och var som helst. Samtidigt använder nu många organisationer inom den offentliga och privata sektorn tjänster via Internet-program som ett sätt att sänka kostnaderna och kunna erbjuda tjänster till de krävande och olikartade slutanvändarna.

Dessa inflytanden, i synnerhet företagsanvändarnas snabbt växlande förväntningar, ligger bakom en betydande förändring av programvaruutbudet. Företagsanvändarna förväntar sig nu samma funktionsnivå, flyttbarhet och användarvänlighet inom företaget som de får som Internet-konsument. Den hårda gränsen mellan företagsprogramvara och konsumentprogramvara håller på att suddas ut. När människor t.ex. förlitar sig på Internet-tjänster i hemmet vill de ha samma typ av användarupplevelse på arbetet.

AVSNITT I DET HÄR PERSPEKTIVET:

INLEDNING: KRAVET PÅ ATT HITTA INFORMATION	1
ETT UTBUD UNDER OMVANDLING SOM STYRS AV ANVÄNDARNA	1
VAD SÖKER MÄNNISKOR EFTER?	2
Återhämta information	2
Söka efter information	2
Utforska information	2
VARFÖR ÄR DET SVÅRT ATT HITTA DET DU BEHÖVER?	3
TA SÖKLÖSNINGARNA TILL NÄSTA NIVÅ	3
INTEGRERA SÖKFUNKTIONER I FÖRETAGET	4
INSE FÖRDELARNA MED EN SÖKLÖSNING	6

BearingPoint anser att leverantörer av programvara och lösningar måste skapa lösningar som snabbt kan förnyas, som är Internet-baserade, byggda i moduler och som är lätta att utveckla och införa.

Vi anser därför att leverantörer av programvara och lösningar måste avleda fokus från den gamla modellen med stora, mycket komplexa och slutna system (och integrationsprojekt), och i stället skapa lösningar som snabbt kan förnyas, som är Internet-baserade, byggda i moduler och som är lätta att utveckla och införa. Om företagen ska lyckas hänga med i den snabba förnyelseprocessen är det mycket viktigt att systemen är lätta och går snabbt att utveckla.

VAD SÖKER MÄNNISKOR EFTER?

I takt med den ökande efterfrågan på sökfunktioner i företagen är det viktigt att förstå vilken typ av information företagsanvändarna behöver och vill ha. I dag utför de flesta användare de två typer av företagsrelaterade sökningar som beskrivs nedan.

Vissa kunskapsarbetare tillbringar större delen av sin tid med att göra *specialsökningar*. De loggar in i ett särskilt system för att antingen uppdatera eller använda data. En analytiker kanske t.ex. söker i ekonomisystemet för att hämta alla kundreskontraposter för en viss kund. En revisor som letar efter stöduppgifter kanske söker i ett meddelandearkiv för att hitta e-post som har skickats mellan två personer de senaste sex åren. En statlig underrättelsebyrå, å sin sida, kanske söker efter alla telefonposter för en viss individ eller organisation.

Företagssökningar är å andra sidan den typ av allmänna informationssökningar som görs från valfri plats, inom en avdelning, hela organisationen eller utanför organisationen. Att göra företagssökningar fungerar på samma sätt som Internet-sökningar, där ett samlat resultat från alla tillgängliga informationskällor presenteras som ett enhetligt resultat. Det skiljer sig från specialsökningar där man använder komplexa söksträngar och filtrering av datakällor. Informationskällan vid en företagssökning kan sträcka sig från allmän till specifik information, från godtyckligt funna webbsidor till strukturerade dokument och databaser.

Söklösningar för företag kan användas för att återhämta, söka efter eller utforska information, till exempel:

Återhämta information

- Var finns bilden som hör ihop med det här artikelnumret?
- Var finns meritförteckningen för den här arbetssökanden?
- Vilka dokument kan användas som stöd för den här granskningsbegäran?

Söka efter information

- Vilka aktuella riktlinjer finns det för organisationen?
- Har någon annan i organisationen eller någon annanstans gjort något liknande?
- Vem har gjort något som jag kan återanvända?

Utforska information

- Vad anser pressen?
- Vad gör våra konkurrenter på det här området?
- Hur mycket kostar det/skulle det kosta?

Söklösningar för företag förbättrar produktiviteten för enskilda anställda och ger därmed en mängd betydande fördelar. De kan förbättra kundsupporten genom att hjälpa servicerepresentanter att snabbare, bättre och mer uttömmande besvara frågor från kunderna och lösa problem. De kan bidra till ökad försäljning genom att viktig information blir mer lättillgänglig för säljarna. De kan förbättra kvaliteten på beslutsfattandet genom att relevant information finns tillgänglig.

Söklösningar för företag kan också hjälpa till att förbättra smidigheten inom en organisation och dess förmåga att reagera på marknadshot. De är ett sätt att utnyttja det intellektuella kapitalet eftersom de ger möjlighet att hitta, i stället för att återskapa, information som redan finns. De gynnar nyskapande tack vare förbättrad informationssökning, och kan bidra till att minska omloppstiderna för såväl svarstider som utveckling.

VARFÖR ÄR DET SVÅRT ATT HITTA DET DU BEHÖVER?

Varför tillbringar människor så mycket tid med att söka efter information? Först och främst sker en ständig tillväxt av antalet källor med användbar information som blir allt mer komplexa. Det innebär att mer data lagras på fler platser och är svårare att hitta, t.ex. i transaktionsdatabaser och kunskapsdatabaser eller i ostrukturerade dokumentsamlingar både inom och utanför företaget (se bild 1).

Därför kan det i dag vara opraktiskt, ineffektivt och tidsödande att söka efter information. Ibland måste kanske användarna logga in i olika system och använda olika tekniker för att komma fram till det de behöver. Oliktartade användargränssnitt presenterar information på olika sätt, vilket skapar inkonsekvens och förvirring. För användaren innebär det förlorad produktivitet.

Bristen på effektiva söklösningar kan innebära en stor dold belastning. En betydande del av personalens tid slösas bort på att söka efter information, tid som skulle kunna återvinnas om de fick använda bra söklösningar.

De befintliga informationsportalerna underlättar till viss del. Men efterhand som de underliggande systemen växer måste portalerna ständigt expandera för att hålla jämna steg. Sådana utökningar kan leda till att det tar längre tid innan data blir tillgängliga, och är dessutom kostsamma och svåra att anpassa.

Bild 1. Informationen finns i flera olika behållare

FÖRETAGSNÄTVERK	SKRIVBORD
Filserverar Innehållshanterings-system Plattformer för affärsinformation Portaler E-postarkiv	Lokal lagring
FÖRETAGSWEBBPLATS	EXTERN WEBB-PLATS
Portal Anpassade gränssnitt till företagssystem	Webbläsare (officiella och inofficiella)

TA SÖKLÖSNINGARNA TILL NÄSTA NIVÅ

Effektiva söklösningar för företag omfattar alla tillgängliga datalager, från den lokala arbetsstationen till företagssystem bakom företagets brandvägg till det globala Internet. Allmänna söklösningar inriktar sig inte främst på kompatibilitet eller djupgående undersökningsproblem där alla data är viktiga. Söklösningar för företag kan förvisso visa alla poster som matchar inriktade och fokuserade sökfrågor, men strävar oftast efter att på ett effektivt sätt tillgodose den vanligaste typen av förfrågningar för en så bred användargrupp som möjligt.

För att söklösningar för företag ska vara effektiva måste de ha flera viktiga egenskaper. En söklösning bör vara:

Allmängiltig. Söklösningens hemsida ska fungera som det allmänna användargränssnittet för organisationens information. Den kan bara bli ett sådant verktyg om slutanvändarna uppfattar den som den bästa utgångspunkten för att få tillgång till så mycket lagrad information som möjligt från så många källor som möjligt. När lösningen börjar användas kan det hända att den inte omfattar all tillgänglig information, men den ska omfatta tillräckligt mycket för att kunna användas direkt.

Intuitiv. Slutanvändarnas upplevelse är av yttersta vikt. Ett gemensamt, enkelt och välkänt gränssnitt som ger det innehåll som de anställda behöver för att kunna utföra sitt arbete är avgörande för att användarna ska ta till sig söklösningen. Det måste vara lätt att ange söksträngar, få bra rapporter och mycket relevanta resultat som genomgående är de mest troliga utifrån sökfrågan och användarens roll. Även om sökmotorn söker igenom många sökkällor med olika sökverktyg ska inte uppgifter om varje sökkällas särskilda egenskaper visas i sökresultaten.

Lyhörd. Söklösningen måste ge bra resultat om användarna ska godkänna den. Det innebär att lösningen ska kunna förindexera och förhandslagra resultat när det går, och snabbt kunna visa sökresultaten.

Säker. Söklösningen ska söka igenom allt tillgängligt innehåll och bara visa resultat som får visas i förhållande till användarens roll och inställningar.

Expanderbar. Företagens IT-struktur förändras ständigt. Därför måste söklösningen obehindrat kunna lägga till funktioner för att bättre ge åtkomst till, och indexera, nya sökkällor och data.

Kostnadseffektiv. Söklösningen får inte vara komplicerad att administrera, svår att använda eller dyr att införa. En nyckelfärdig lösning som kräver minimalt med underhåll är oftast det bästa. Även om företagets lager växer till ordentligt bör det inte innebära att kostnaderna också gör det. Målet bör vara att göra sökning så billigt som möjligt och att minska kostnaderna med tiden.

Flexibel. Flexibilitet går hand i hand med kostnadseffektivitet. En ökande sökvolym bör inte ge upphov till högre kostnader. Det ska bara behövas ett minimum av maskinvara för att öka kapaciteten, och användarna ska inte behöva märka att maskinvaran läggs till. Söklösningen ska hitta och utvärdera nytt innehåll automatiskt utan att teamet för innehållsansvariga ska behöva utökas i samma takt. System där det krävs ett övergångsstadium, när information behöver taggas, klassificeras och organiseras, brukar kräva mer underhåll och vara oflexibla.

Robust. Eftersom söklösningen är ett företagsprogram ska det ha en bred tillgänglighet och tåla avbrott i den omliggande infrastrukturen.

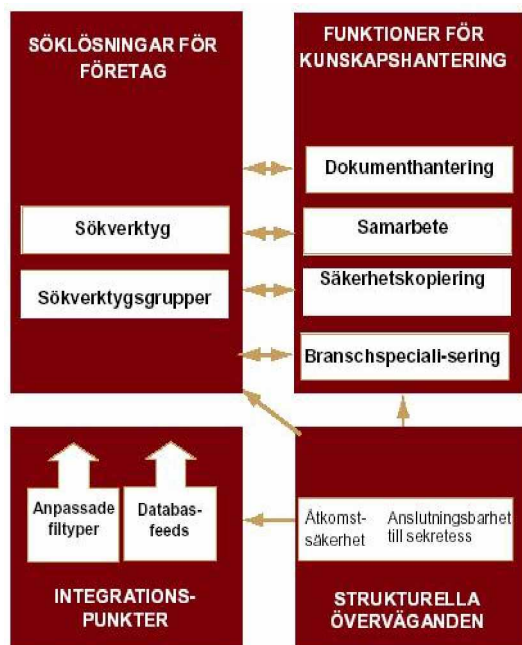
INTEGRERA SÖKFUNKTIONER I FÖRETAGET

Att införa en grundläggande söklösning för företaget kan vara så enkelt som att installera den i organisationens nätverk, rikta den mot en sökkälla på intranätet och aktivera den. Användarna kan utnyttja den direkt och behöver bara konfigurera och anpassa lösningen minimalt. I komplexa organisationer där lösningen ska införas i större skala med tillgång till databaser måste man emellertid ta hänsyn till andra faktorer för att verkligen kunna utnyttja söklösningen på bästa sätt (se bild 2). Det innebär bl.a. följande:

- **Söklösningen ska samverka med befintliga kunskapshanteringssystem.** En söklösning kan utnyttjas maximalt om den kompletterar de befintliga verktygen för kunskapshantering. Gränssnitten ska utformas så att de kan dra nytta av organisationens befintliga investering i innehållshantering. Oavsett hur mycket arbete som redan har lagts ned i ett företag ökar söklösningarna fördelarna hos den befintliga lösningen. Organisationer som fortfarande systematiskt måste använda sig av kunskapshantering kan emellertid räkna med att uppnå de mest avgörande förbättringarna genom att tillhandahålla sökfunktioner till sina anställda.
- **Sökresultat som visas för enskilda kunskapsarbetare ska vara mycket relevanta i förhållande till deras roll i organisationen och den uppgift de håller på att utföra.** Det är ytterst viktigt att användarna tycker att de faktiska sökresultaten är effektiva så att de ska vilja ta till sig söklösningen. En viktig del för att införa en söklösning och få den att utvecklas är att genom massanpassning utveckla strukturen så att relevansen blir så hög som möjligt.

Att införa en grundläggande söklösning för företaget kan vara så enkelt som att installera den i organisationens nätverk, rikta den mot en sökkälla på intranätet och aktivera den.

Bild 2. Delarna i en söklösning



- **Söklösningen ska vara integrerad med heterogena system** för att hämta viktig information och göra data tillgängliga för sökverktyget efterhand som det uppdateras dynamiskt. En bra söklösning känner igen flera olika filtyper som hittas i organisationen. Det ger möjlighet att kunna få tillgång till information från en mängd olika strukturerade och ostrukturerade datakällor och därmed få en omfattande sökmiljö.

För att få tillgång till denna information krävs ofta följande:

- **Anpassade mellanprogram.** Sökmotorer kan hitta och indexera olika sorters information, men för att hämta information från företagets system för resursplanering, kundhantering m.m. krävs det ytterligare program. Informationen måste extraheras på ett sådant sätt att underliggande data skyddas och behåller sin säkerhet, samtidigt som de ska göras tillgängliga för de personer som behöver komma åt dem.
- **Databas-feeds.** Företagen måste göra delar av innehållet i viktiga databaser snabbt tillgängliga med hjälp av söklösningar. Dessa data, som ofta är dynamiska, kan göras tillgängliga via vanliga gränssnitt som XML-feeds (extensible markup language), utan att påverka källsystemet eller svarstiden för nätverket.
- **Sökverktygen ska passa in i organisationens övergripande informationsstruktur.** En bra söklösning ska införas så att den på ett effektivt sätt integreras i den övergripande IT-miljön i företaget. Två viktiga områden gäller säkerhet och katastrofåterställning:
 - **Säkerhet.** När man gör sökningar i företaget måste man också ta hänsyn till ett antal säkerhetsproblem i samband med sammanförande av information och hur den sammanförda informationen presenteras för användarna. Problemen karaktär beror på efterlevnad och

lagstiftning för särskilda branscher, samt vilka aktuella säkerhetsmetoder som organisationen använder. Säkerheten inom företaget måste utvärderas mot bakgrund av dagens snabbt växlande miljöer.

- **Katastrofåterställning.** Söklösningar sparar inte användaruppgifter och matchar kanske därför inte profilen för ett typiskt databas- eller programsystem som ingår i strategier för katastrofåterställning. Om ett katastrofartat systemfel eller en dataförlust inträffar i företaget skulle det emellertid sätta söklösningens effektivitet på spel. Företaget bör därför införa en lämplig strategi för katastrofåterställning som omfattar söklösningen.

INSE FÖRDELARNA MED EN SÖKLÖSNING

En effektiv söklösning för företag kan ge många fördelar. För slutanvändarna kan det öka produktiviteten genom att relevant information görs lättillgänglig och hämtbar. De anställda kan fokusera på att använda informationen i stället för att söka efter, lagra och organisera den, och därmed utnyttja företagets nya sökfunktion fullt ut.

Genom att använda ett välkänt användargränssnitt går det också att minska behovet av utbildning. Det innebär dessutom att användarna mycket lättare tar till sig verktyget. En söklösning kan också innebära betydande driftsförbättringar och lägre IT-kostnader genom att man slipper vara beroende av flera system och integrationspunkter.

När företagen väl inser fördelarna med att utnyttja söklösningar för att förbättra produktiviteten och effektiviteten hos de anställda, kan de börja utforska möjligheterna med att hitta nya sätt att använda sin information som aldrig tidigare varit möjliga.

Det låter som ett riktigt vinnarrecept!

[Kontakta oss](#) om du vill veta mer om hur våra lösningar kan ge kraft åt ditt företag.

KONSULTTJÄNSTER INOM GLOBAL HANTERING OCH TEKNIK FÖR DAGENS FÖRETAGSMILJÖ

BearingPoint är ett ledande konsultföretag inom tjänster för global hantering och teknik som bl.a. utför uppdrag för Global 2000-företag och många andra av världens större organisationer för offentliga inrättningar. Våra erfarna medarbetare hjälper organisationer runt om i världen att hitta rätt riktning för att uppnå sina mål och skapa värde för företaget. Vi ser till att justera kundernas verksamhetsprocesser och informationssystem och hjälper dem därmed att få konkurrensmässiga fördelar som ledare, som ger resultat inom en begränsad tidsram. Kontakta oss på 1.866.661.FIND (+1.603.589.4089 utanför USA och Kanada) eller besök vår webbplats www.bearingpoint.com om du vill veta mer.

BearingPoint erbjuder strategiska konsulttjänster, applikationstjänster, tekniklösningar och övervakade tjänster till Global 2000-företag och statliga organisationer.

BearingPoint
676 International Drive
McLean, VA 22102
www.bearingpoint.com

