

CASE STUDY

Sparkassen Informatik |

WISSENSPORTAL FORCIERT KUNDEN-PROZESSE

Knowledge On Demand bei der SI

Die Sparkassen Informatik (SI) mit Sitz in Frankfurt am Main ist mit gut 3.800 Mitarbeitern einer der größten IT-Dienstleister in der europäischen Finanzbranche. 2004 etablierte die Sparkassen Informatik das SI-Kundenportal als Informations- und Kommunikationsplattform für rund 300 betreute Sparkassen. Die Integration des USU KnowledgeMiner stellt seit 2006 eine kontextsensitive Informationsversorgung für über 50.000 Nutzer sicher.

+ Wissensangebot versus Wissensnachfrage

84,1 Millionen Konten, 12.180 Kontoauszugsdrucker, 46 Milliarden technische Transaktionen jährlich – einige Zahlen, die deutlich machen, dass in den über 10.000 betreuten Geschäftsstellen ohne die IT nichts mehr geht. Mit dem Aufbau eines SI-Kundenportals wurde eine zentrale

Wissensplattform realisiert – ein Meilenstein, um das organisationsweit relevante aber heterogen verteilte Informationsangebot auf einer einheitlichen Plattform zu bündeln und zu strukturieren. Die technische Basis bildete dabei ein Open Source Content Management-System. Das Angebot umfasste unternehmens-, produkt-, und projektbezogene Informationen aus den verschiedenen Datenquellen, z.B. Lotus Notes, Office-Dokumente oder Web-Seiten. In der Praxis zeigte sich jedoch, dass der Zugriff auf wichtige Inhalte dieser Dokumente mit der integrierten Volltextsuche oft nur zeitraubend möglich war. „Wir wollten die Datentöpfe zusammenbringen, nicht die Suchfenster“, brachte Marc Czieslick, verantwortlicher Abteilungsleiter bei der SI, die Motive auf den Punkt. Nach Zentralisierung des Informationsangebotes war es der nächste logische Schritt, auch die Wissensnachfrage, also die Suche, an einer Stelle zusammenzuführen. Dabei gingen die Praxisanforderungen der Anwender weit über die Basisfunktionalität einer Volltextsuchmaschine hinaus. Ziel eines Ende 2005 aufgesetzten Projektes war es deshalb, mit einer Meta-Suchmaschine eine plattformübergreifende Recherchemöglichkeit zu schaffen, die Inhalte und ihren Kontext in strukturierten wie unstrukturierten Wissensquellen verfügbar machte. Von Seiten der SI entschied man sich dafür, eine externe Standardlösung zu integrieren und evaluierte den Markt im Rahmen einer Ausschreibung. Den Zuschlag erhielt die USU mit ihrem intelligenten Recherchesystem KnowledgeMiner.

++ AUF EINEN BLICK

Unternehmen:

Sparkassen Informatik GmbH

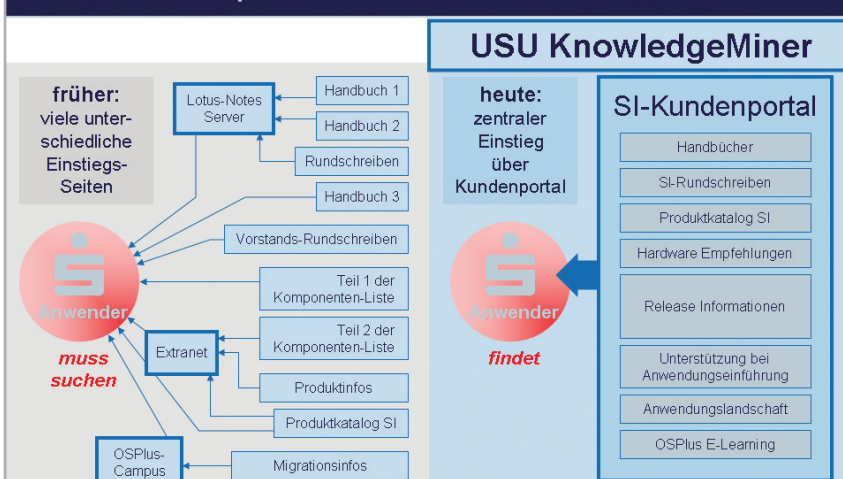
Branche:

Finanzdienstleister

Herausforderung:

- + Die 130 heterogen verteilten Informationsquellen konnten nicht gleichzeitig durchsucht werden
- + Keine semantische Recherche mit Berücksichtigung von Homonymen und Synonymen möglich
- + Hohe Aufwende für die Informationsversorgung

Prinzipbild zur Bündelung unterschiedlicher Datenquellen im SI-Kundenportal



++ LÖSUNG

- + *Implementierung einer selbstlernenden Meta-Suchmaschine für die plattformübergreifende Recherche*
- + *Integration des USU Knowledge-Miner in das SI-Kundenportal*

++ ERGEBNISSE

- + *Einheitliche Informations- und Recherche-Plattform für 50.000 Nutzer*
- + *Bedarfsorientierter Zugriff auf verteilte, auch unstrukturiert vorliegende Inhalte*
- + *Hohe Aktualität und Präzision der gefundenen Ergebnisse*

++ STATEMENT

Marc Czieslick, Projektleiter Sparkassen Informatik: „Sparkassen-Mitarbeiter finden heute schneller, effizienter und mit einer höheren Treffsicherheit ihre spezifischen Inhalte in technischen Handbüchern, Rundschreibendatenbanken oder der Projekt-Plattform OSPlus-Campus.“

Ausschlag gebend waren neben der fachlichen Expertise auch funktionale Kriterien über die beschriebenen Anforderungen hinaus, zum Beispiel selbstlernende Mechanismen und umfangreiche Textanalyse-Möglichkeiten.

+ Bedarfsgerechte Informationsversorgung

Der Softwareeinführungsprozess der SI bildete den Vorgehensrahmen für das Projekt. Dieser sah drei Bereiche vor: Zum einen die Entwicklungsumgebung, eine Test- und Abnahmeplattform sowie die Produktionsumgebung. Zum Testen wurden zwei Pilotsparkassen ausgewählt, die in verschiedenen Test- und Abnahmerunden die Rolle des praxisorientierten Controllingpartners übernahmen. Änderungs- und Erweiterungswünsche wurden evaluiert, spezifiziert und sukzessive integriert. Schnittstellen zwischen USU Knowledge-Miner, dem CMS sowie dem User Management-Werkzeug bildeten das komplexe Berechtigungskonzept detailliert ab.

„Feldversuche“ machte das Projektteam auch mit einzelnen Datenquellen, die nach und nach angebunden wurden. Eine zentrale Herausforderung war dabei die performante Anbindung der Lotus Notes-Datenbanken, da diese sehr umfangreich waren. Über 1.000-seitige pdf-Dokumente waren die Regel, und die Suche nach spezifischen Inhalten in diesen Handbüchern sollte „massentauglich“ sein. Antwortzeiten von über zehn Sekunden waren demnach nicht akzeptabel. Im Zuge der Optimierung stellte man auf einen USU-spezifischen Agenten um, was das Indizieren neuer Dokumente deutlich beschleunigte. Die integrierte Recherche-

Lösung wurde nach Schulungen im Mai 2006 für sämtliche Sparkassen produktiv geschaltet.

+ ROI – Return on Information

Sucht heute ein Vertriebsmitarbeiter z.B. aktuelle technische Unterlagen zum zentralen SI-Produkt OSPlus Vertrieb mit seinen über hundert Lösungsvarianten, so erlaubt die Eingabe über die Suchmaske des Kundenportals eine übergeordnete semantische Recherche. Gesucht wird in über 130 verschiedenen Wissensdatenbanken. Die entsprechenden Textpassagen im richtigen Handbuch werden ebenso gefunden wie die technische Produktbroschüre, Foliensätze, das letzte Rundschreiben sowie die Veröffentlichungen über den Messeauftritt. Dabei orientiert sich die Trefferliste am Informationsbedarf des Suchenden. Die Trefferqualität lässt sich bewerten, und diese Feedbackmöglichkeit wird von den Anwendern intensiv genutzt. So rankt das System die in der Praxis nützlichen Dokumente immer weiter nach oben. Ebenso wird die so genannte „Meinten-Sie-Funktionalität“ zur Eingrenzung von Suchanfragen gerne angewendet: Kunden-Portal, Einkaufs-Portal, OSPlus-Portal oder Portal-basierend? – Bei der Eingabe „Portal“ fragt das System z.B. zurück, in welchem Kontext die Anfrage gemeint war. Etwa 50.000 aktive Anwender nutzen derzeit das SI-Kundenportal mit dem integrierten Recherchesystem, vorwiegend Organisationsleiter und Administratoren. Und die Attraktivität soll noch ausgebaut werden, da im Laufe von 2008 die ersten Informationen der Sparkassen-Verbundpartner, z.B. Bausparkassen und Versicherungen, angeschlossen werden sollen.