

CASE STUDY



++ AUF EINEN BLICK

Organisation:

WAVE Solutions Information
Technology GmbH

Branche:

EDV-Dienstleister

Mitarbeiter:

828 (2007)

Umsatz:

135,7 Mio. EUR (2007)

Website:

www.wave-solutions.com

Zahl der IT-Vorhaben:

ca. 250 p.a.

WAVE ist ein 100 %iges Tochterunternehmen der Bank Austria und als IT-Solutions-provider in der UniCredit Group verantwortlich für Österreich und Zentral-/ Osteuropa. Der Geschäftsfokus von WAVE liegt in der Erbringung innovativer IT- und Organisationslösungen. Für den Zugriff auf wichtige Informationen in unterschiedlichen Wissensquellen nutzt WAVE seit 2007 die intelligente Suchtechnologie des USU KnowledgeMiners.

INTELLIGENTE INFORMATIONSVERSORGUNG

Wissensintensive Services für WAVE Solutions

+ DIE HERAUSFORDERUNGEN

- Anforderung von seiten der Geschäftsführung, die Arbeit entlang der Prozesse durch eine intelligente Informationsversorgung effizienter zu gestalten
- Verstärkte Anforderungen für Desktop-Searches von Fachabteilungen und Projektgruppen
- Bereitstellung einer Meta-Suche für den bedarfsorientierten Zugriff auf verteilte Informationsquellen in einer hochkomplexen und heterogenen Umgebung
- Höchste Sicherheitskriterien, große Datenvolumina

+ PROJEKT-MEILENSTEINE

- Konzeption und Wirtschaftlichkeitsberechnung für die Einführung einer unternehmensweiten Suche in mehreren Phasen
- Ersetzen der bestehenden Suche, Integration ins bestehende Intranet, Zugriff auf unternehmensweite Infos, Realisierung des Oberflächen- und Berechtigungskonzeptes.



- Produktivsetzung im November 2007
- Laufende Erweiterungen der Suchbereiche
- Definition von Themen- und Begriffsnetzen

+ WARUM WURDE USU AUSGEWÄHLT

- USU erfüllt nach gründlicher Evaluierung des Retrieval-Marktes und umfangreichen Tests die hohen Anforderungen mit Abstand am besten
- Umfassendes Technologie-Angebot der USU geht weit über die Funktionalitäten einer Volltextsuchmaschine hinaus
- Gute Referenzen - erfolgreiche Realisierung in ähnlich komplexen Umgebungen
- Hohe Integrationsfähigkeit, kurze Implementierungszeiten
- Technische und fachliche Kompetenz sowie Flexibilität der Mitarbeiter

+ NUTZEN

- Rasches Erschließen der verfügbaren Informationen aus zahlreichen Datenquellen über einen zentralen Einstiegspunkt
- Sehr gute Akzeptanz der Mitarbeiter durch integriertes Berechtigungskonzept, deutlich kürzere Suchzeiten, lokale Recherchemöglichkeit und gute Qualität der Suchergebnisse
- Pflegeaufwand durch selbstlernende Mechanismen minimiert



„Als Full-Service-Dienstleister der Bank Austria sind wir in hohem Maße auf die Qualität der zu verarbeitenden Informationen angewiesen. Die Wissensmanagement-Werkzeuge der USU bringen uns durch die maßgeschneiderte Informationsbereitstellung entlang unserer Prozesse jeden Tag den nötigen Produktivitätsschub.“

Martin Fricke, Content Manager WAVE Solutions

+ Wissensintensive Prozesse

Um für die Kunden der WAVE optimale Lösungen zu entwerfen, bedarf es des Fachwissens rund um Prozesse und Systeme des Bankgeschäfts. Mit Blick darauf forderte die Geschäftsführung der WAVE 2006 den Einsatz eines intelligenten Recherche-Systems. Die Initiative zielte darauf, allen Wissensarbeitern den kontextbezogenen Zugriff auf Informationen aus relevanten Datenquellen zu erleichtern, um die eigenen Wertschöpfungsketten weiter zu verbessern. Das im Bereich Architektur verantwortliche Content Management evaluierte den Suchmaschinenmarkt und entschied sich nach den positiven Erfahrungen bei umfangreichen technischen und fachlichen Tests für den USU KnowledgeMiner. Die Lernfähigkeit des Systems, die Beeinflussbarkeit der Findeergebnisse, die rollenbasierte Suche, die Anbindung beliebiger Datenquellen, die Visualisierung von Themennetzen und die problemlose Integration in die bestehende IT-Infrastruktur waren dabei entscheidende Kriterien.

+ Schnellere Findezeiten

Anfang 2007 startete das Projekt mit dem Aufbau einer Pilotanwendung. Dabei war es wichtig, die Nutzer von Anfang an mit einzubinden. Auf Basis von deren Anforderungen entstand die erste Version, mit der das Pilot-Team auf ausgesuchte Datenquellen zugreifen konnte. U.a. wurden die Suchzeiten statistisch erfasst und mit den Aufwänden der bisherigen Suchmethodiken verglichen. Schnell war klar, dass die Anschaffungs- und Implementierungskosten durch den deutlich

rascheren und qualitativ hochwertigeren Zugriff des USU-Systems innerhalb kurzer Zeit kompensiert werden würden. Eine Herausforderung stellte insbesondere die Abbildung der komplexen Berechtigungsstrukturen dar, um den von der Bank vorgegebenen hohen Sicherheitsstandards zu genügen. Im ersten Schritt integrierte man die öffentlich zugänglichen Datenbanken und band den KnowledgeMiner in die Startseite des Intranetportals ein. Die offizielle Einführung des Systems erfolgte im November 2007 im Rahmen eines groß angelegten Präsentationstages für alle Mitarbeiter. An 6 Demo-Points konnten die Nutzer Einstellungen vornehmen und erste Suchen absetzen. Eine hohe Teilnehmerakzeptanz zeugte vom erfolgreichen Produktivstart, der auch durch eine umfangreiche Dokumentation unterstützt wurde.

+ Erfolgreiche Praxis zieht Kreise

Die Mitarbeiter der WAVE nutzen heute erfolgreich das USU-Werkzeug für die Wissensrecherche in den Datenbanken. Durch die Selbstlernfunktion stieg die Qualität der Suchergebnisse praxisgerecht auf ein hohes Niveau. Die Beobachtung von Wissensnachfrage und Wissensangebot hatte die Verantwortlichen bereits im Verlauf des Projektes veranlasst, sich Gedanken über eine neue Ablagestruktur zu machen. Und so greifen die Maßnahmen für eine optimierte Informationsversorgung ineinander. Sukzessive werden die Teamlaufwerke angebunden. Die teilweise sehr umfangreichen Datenmengen sollen nach einem Test- und Freigabeprozess komfortabel durchsuchbar sein. Und ein weiterer Wissensschatz soll gehoben werden: die Informationen der E-Mail-Datenbanken.