

Enterprise Search-basiertes Wissensmanagement bei TÜV SÜD Product Service

Die Division TÜV SÜD Product Service mit über 4.000 Mitarbeitern in Europa, Asien und Amerika prüft und zertifiziert weltweit Produkte, die länderspezifische Gesetze und Standards erfüllen müssen. Dafür müssen Unternehmensdaten für Entscheidungs- und Geschäftsprozesse jederzeit griffbereit sein. Die systemübergreifende Suchmaschine und Wissensmanagement-Plattform intergator, der Dresdner Firma interface:projects, unterstützt die TÜV SÜD Division seit 2014 beim sicheren und schnellen Zugriff auf die internen Informationsbestände.

→ Ausgangssituation und Projektziele

Es wird immer schwerer, vorhandenes Wissen schnell und einfach abzurufen. Oftmals ist nicht bekannt, woher benötigte Informationen zu beschaffen und inwiefern sie verbindlich anzuwenden sind. Dies führt zu steigender Ineffizienz bei der Bearbeitung von Kundenaufträgen, da das Suchen und Finden von geeigneten Informationen immer mehr Zeit benötigt. Ziel ist es, basierend auf der bestehenden IT-Infrastruktur, mit moderner und optimaler Informationsbeschaffung (Enterprise Search) den Mitarbeitern von TÜV SÜD Product Service einfache Lösungen zur Verfügung zu stellen. Darunter fallen insbesondere die Aufbereitung, die Veröffentlichung und das Wiederfinden von Informationen.

Herausforderungen im globalen Unternehmensumfeld:

- Einbindung von weltweiten IT-Systemen in der Suche
- mehrere Sprachen und interkulturelle Stakeholder
- diverse proprietäre Datenbanklösungen

- komplexe SharePoint-Installationen
- Erfolgreiche Installation unter hohen Anforderungen

Die weltweite Einführung der intergator Enterprise Search-Lösung für die sensiblen Unternehmensdaten vom TÜV SÜD Product Service erforderte u.a. die Einbindung der bereits vorhandenen Systeme. Zum breiten Anforderungsspektrum der Lösung gehören: die effizientere Nutzung von Informationen, die Vereinfachung der Arbeitsprozesse sowie das Finden von Dokumenten, eine komplexe, heterogene und verteilte IT-Infrastruktur mit hohen Erwartungen an semantische Verfahren und deren Skalierbarkeit. Diese intelligente Suchmaschine unterstützt durch ihre systemübergreifende Suche die unternehmensspezifischen Prozesse durch mehrere wählbare Suchoberflächen und verknüpft isoliert betriebene Informationsquellen. Dadurch wird eine drastische Steigerung der Such- und Ergebnisqualität ermöglicht. Um der Sensibilität einiger Dokumente und Unterlagen Rechnung zu tragen, werden die Ergebnisse einer Suchanfrage implizit und explizit anhand von Rechten und Rollendefinitionen der Nutzer differenziert.

„intergator Enterprise Search ist für uns die ideale Lösung, um unnötige, zeitaufwändige Suchen auf ein Mindestmaß zu reduzieren und unsere Experten schnell und umfassend mit benötigtem Wissen zu versorgen“, sagt Albrecht Mayer, Projektleiter auf TÜV SÜD-Seite.

→ Kontakt

interface projects GmbH

Eduard Daoud

☎ 0351/3180913

✉ info@intergator.de

🌐 www.intergator.de

