

CASE STUDY



GRÖßTER KOMMUNALER ENTSORGER EUROPAS NUTZT USU-TECHNOLOGIE

Berliner Stadtreinigung forciert Wissensuche

++ AUF EINEN BLICK

Organisation:

Berliner Stadtreinigungs-
betriebe

Branche:

Öffentlicher Sektor

Mitarbeiter:

Ca. 5.600 (2007)

Umsatz

Ca. 491 Mio. Euro (2006)

Website:

www.bsr.de

Seit 1875 gibt es in Berlin eine öffentliche Straßenreinigung. Heute sind die Berliner Stadtreinigungsbetriebe eines der größten Entsorgungsunternehmen Europas. Für den Zugriff auf wichtige Informationen in unterschiedlichen Wissensquellen nutzt die BSR seit Sommer 2007 die intelligente Suchtechnologie USU KnowledgeMiner. In mehreren Schritten werden insgesamt 2,5 Terrabyte an Daten indexiert und den Mitarbeitern bedarfsgerecht zur Verfügung gestellt.

+ HERAUSFORDERUNG

- IST-Zustand durch verschiedene Suchsysteme, lange Suchzeiten und schlechte Ergebnisse nicht zufriedenstellend
- Verstärkte Anforderungen für Desktop-Searches von BSR-Mitarbeitern
- Bereitstellung einer intelligenten Suche für den bedarfsorientierten Zugriff auf verteilte Informationsquellen in einer hoch komplexen und heterogenen Umgebung
- Große Datenvolumina (2,5 Terrabyte)
- Jährliches Datenwachstum ca. 25 %

+ PROJEKT-MEILENSTEINE

- Einführung einer unternehmensweiten Suche in drei Phasen
- Anbindung der Mitarbeiter- und Abteilungslaufwerke mit mehreren Millionen Datensätzen

- Ersetzen der bisherigen Suche, Integration ins bestehende Intranet, Zugriff auf unternehmensweite Informationen, Realisierung des Oberflächen- und Berechtigungskonzeptes
- Anbindung der E-Mail-Inhalte

+ WARUM USU AUSGESUCHT WURDE

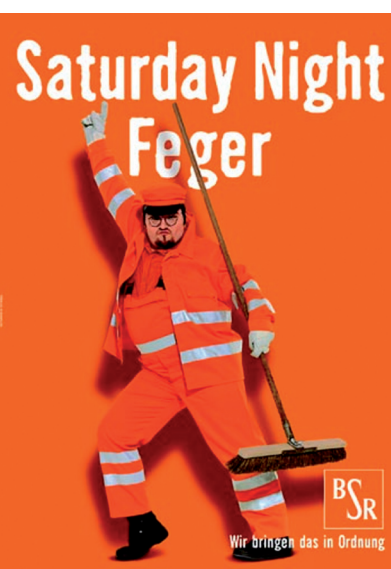
- Gewinn der Ausschreibung über die Realisierung „Enterprise Search“
- Umfassendes Technologie-Angebot der USU geht weit über die Funktionalitäten einer Volltextsuchmaschine hinaus
- Hohe Integrationsfähigkeit
- Tiefe technische und fachliche Kompetenz der Mitarbeiter mit maßgeschneiderten Lösungsvorschlägen aus der Kundenperspektive
- Gute Referenzen - erfolgreiche Realisierung vieler umfangreicher Projekte

+ NUTZEN

- Rasche Erschließung der verfügbaren Informationen aus zahlreichen Datenquellen über einen zentralen Einstiegspunkt
- Sehr gute Akzeptanz der Mitarbeiter durch Single-Sign-On, integriertes Berechtigungskonzept, deutlich kürzere Suchzeiten, lokale Recherchemöglichkeit und hohe Qualität der Suchergebnisse
- Pflegeaufwand durch selbstlernende Mechanismen minimiert



Anzeigenkampagne der Berliner Stadtreinigungsbetriebe



Anzeigenkampagne der Berliner Stadtreinigungsbetriebe

„Durch den Einsatz eines professionellen und konzernweit einheitlichen Recherche-Tools erwarten wir mit dem schnellen Zugriff auf qualitätsgesicherte Inhalte deutliche positive Effekte und damit einen Produktivitätsschub“.

Ronald Scheer,
Projektleiter BSR

+ Ausgangslage & Zielsetzung

Abfall-Logistik, Abfall-Verwertung und Flächenreinigung: Das ist das Kerngeschäft der Berliner Stadtreinigungsbetriebe. Und längst hat die Informationstechnologie einen erfolgskritischen Anteil an den Services des Unternehmens. Der digitale Wissens- und Informationsschatz der BSR ist auf verschiedene Datenquellen verteilt. Insgesamt ca. 2,5 Terrabyte. Das entspricht etwa 2,5 Millionen Büchern. Und die Datenmenge wächst rasant – 25 Prozent pro Jahr. Die Mitarbeiter kämpften zunehmend damit, aus der Masse an Daten die Klasse relevanter Informationen herauszufiltern. Daher sollte im Intranet eine zentrale intelligente Recherche etabliert werden, die – unter Berücksichtigung der bestehenden Berechtigungsverwaltung – quellenübergreifend sucht. Vor allem die Mitarbeiter forderten zunehmend den bedarfsgerechten Zugriff auf Abteilungs- und persönliche Laufwerke sowie ihre E-Mail-Daten.

+ Realisierung & Projektarbeit

Man entschied sich, die Gesamtlösung nicht als „Big Bang Szenario“ einzuführen, sondern plante eine sukzessive Produktivsetzung in mehreren Phasen. Die erste Projektstufe startete im Juni 2007 mit der Ablösung des Altsystems durch USU KnowledgeMiner und die USU-eigene Suchmaschine LIS. Die Suchseiten wurden in das Intranet der BSR integriert und komplett an das spezifische Oberflächen-Layout angepasst. Neben dem Intranet wurden mit den Internet-Seiten der BSR und dem DMS-System, das einige tausend zentrale Vorgabedokumente enthält, zwei weitere Daten-

quellen angebunden. In einem zweiten Schritt integrierte das Projektteam ab Oktober 2007 die Abteilungs- und persönlichen Laufwerke der etwa 2.000 PC-Nutzer. Eine besondere Herausforderung war dabei das hohe Datenvolumen mit einigen Millionen Dokumenten sowie die Einbindung des umfangreichen Berechtigungskonzeptes. Die dritte Projektphase wird im Sommer 2008 beginnen. Nach der erfolgreichen Umsetzung wird auch die Recherche in den E-Mail-Daten von Microsoft Exchange komfortabel möglich sein.

+ Positive Effekte

Mit der neuen zentralen Suche im Intranet steht der BSR ein ausgesprochen leistungsfähiges Werkzeug für die tägliche Arbeit zur Verfügung. Damit sind die Mitarbeiter in der Lage, hilfreiche Dokumente schneller, effizienter und mit einer höheren Treffsicherheit zu finden. Die Eingabe spezifischer Begriffe über die Suchmaske setzt eine übergeordnete semantische Recherche in allen verfügbaren Datenquellen in Gang. Innerhalb von 1-2 Sekunden scannt das System den riesigen digitalen Informationsspeicher der BSR. Dabei orientiert sich die Trefferliste nach dem 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. Zur Akzeptanz trägt neben einer Visualisierungsmöglichkeit durch Themennetze auch das Single-Sign-On bei, das nur noch eine Anmeldung bei Windows erfordert und die bestehende Berechtigungsverwaltung berücksichtigt.