

# MINDBREEZE INSPIRE IN DER TELEKOMMUNIKATIONSBRANCHE

## Anwendungsübergreifendes Recherchetool für effiziente Informationsbereitstellung

Die Telekommunikationsbranche hat sich stark gewandelt – vom Anbieter stabiler Telefon- und Internetleitungen hin zum Komplettanbieter mit einem umfangreichen Hardware- und IT-Serviceangebot. Damit haben sich auch die Anforderungen an unternehmensinterne Intranets gewandelt. Der aktive Austausch zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie die effiziente Bereitstellung und personalisierte Aufbereitung der vorhandenen Informationen stehen heute im Mittelpunkt.

Aus diesem Grund hat sich eines der weltweit führenden Telekommunikationsunternehmen dazu entschlossen, Mindbreeze InSpire als unternehmensweites Recherchetool einzusetzen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten damit einfachen Zugang zu den gerade benötigten Informationen entsprechend ihrer Zugriffsrechte. Die bereitgestellte 360-Grad-Sicht auf interne Daten, erleichtert ihre tägliche Arbeit und spart Zeit.

### AUFGABENSTELLUNG

In dem beschriebenen Telekommunikationsunternehmen sind viele unterschiedliche (Fach-) Anwendungen im Einsatz. Bei einer Recherche müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Fachanwendungen (strukturierte Daten), interne Webseiten, Foren, Blogs, Portale, sowie Wikis (unstrukturierte Daten) durchsuchen. Jede Anwendung verfügt über eine eigene Suchfunktion, die lediglich Informationen aus dieser Anwendung als Suchergebnisse liefern. Um effizienter (mit nur einer Abfrage) Resultate zu erhalten, erfolgte die Einführung von Mindbreeze InSpire als übergreifende interne Recherchelösung.

### LÖSUNGSANSATZ

Mindbreeze InSpire als Insight Engine verknüpft und analysiert die vorhandenen Informationen aus den unterschiedlichen Datenquellen und stellt diese in einem Index für Abfragen zur Verfügung. Dafür wurden Datenquellen wie das Intranet, Portale, Plattformen, Fachanwendungen beispielsweise SharePoint oder das interne Adressbuch über Konnektoren an die Insight Engine angebunden.

Mindbreeze InSpire dient nun als Informationshub zur unternehmensweiten Bereitstellung von Informationen aus den zahlreichen Anwendungen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten mit nur einer Suchabfrage, die benötigten Informationen, aus den angebundenen Datenquellen übersichtlich und entsprechend ihrer Zugriffsrechte in personalisierten Dashboards aufbereitet.

### FAKTEN

- Standorte in 50 Ländern
- Über 220.000 Suchabfragen täglich
- Rasche Implementierung
- Über 150.000 Anwenderinnen und Anwender
- Konzernweites internes Recherchetool
- Integration der Suche in die gewohnte Anwendung

## UMSETZUNG

Nach einer umfangreichen Testphase erfolgte die konzernweite Umsetzung von Mindbreeze InSpire als anwendungsübergreifendes Recherchetool in Zusammenarbeit mit der internen IT-Abteilung in das Unternehmens-Intranet.

Das umfangreiche Set an Standard-Konnektoren ermöglichte eine rasche Anbindung aller benötigten Datenquellen ohne Mehraufwand. Nach der initialen Anpassung der Suchparameter wie Reiter, Filter etc. wird die Anwendung basierend auf dem Feedback der Anwender kontinuierlich angepasst, optimiert und erweitert.

## ZIELERREICHUNG

Seit der Einführung von Mindbreeze InSpire erhalten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit nur einer Abfrage die gesuchten Informationen zu Mitarbeitern, Experten, Neuigkeiten, Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten, entsprechend ihrer Berechtigungen in personalisierten Dashboards aufbereitet. Die vollständige Integration der Lösung in die interne Social Collaboration-Lösung sorgt für eine entsprechend hohe Akzeptanz, da die Recherchen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern direkt im Suchfeld ihrer gewohnten Anwendung erfolgen können. Im Hintergrund ruft Mindbreeze InSpire die Informationen aus den vielen unterschiedlichen Datenquellen ab und stellt sie konsolidiert in 360-Grad-Sichten zur Verfügung. Die Reihung der Ergebnisse erfolgt anhand der Interessen der Nutzerinnen und Nutzer. Basierend auf ihrem Verhalten (Interaktionen) errechnet Mindbreeze InSpire die Relevanz der Ergebnisse und sorgt dafür, dass jeder Mitarbeiterin/ jedem Mitarbeiter seine eigene, individuelle Sicht auf das Konzernwissen bereitgestellt wird.

Häufig benötigte Suchabfragen lassen sich einfach mit dem Insight App Designer von den Anwenderinnen und Anwender rasch selbst ohne etwaige Programmierkenntnisse erstellen. Das spart Zeit, Geld und fördert darüber hinaus die Zusammenarbeit der über alle Abteilungs- und Standortgrenzen hinweg.