

KI-basierte SikaSearch

Finden in Sekunden statt Stunden

Die Angestellten des Spezialitätenchemie-Konzerns Sika benötigten früher Stunden für die Suche nach relevanten Informationen. Eine KI-basierte Suchmaschine findet Resultate neu in Sekunden.

→ VON MARK SCHRÖDER

Heute ist es geschäftskritisch, den Mitarbeitern im Unternehmen das relevante Wissen zur richtigen Zeit bereitstellen zu können. Dies gilt besonders für die stark wettbewerbsorientierte Chemie-Industrie. Hier sind die Informationen typischerweise in einer Flut von strukturierten und unstrukturierten Daten aller Art versteckt. Um den Beschäftigten die Fakten zu erschliessen, bieten sich KI-basierte Suchmaschinen an. Neu setzt das Baarer Unternehmen Sika auf eine solche Lösung. Der IT-Dienstleister DTI aus Wil SG hat dort die Software Sinequa eingeführt. Sie stellt heute einen wichtigen Baustein in der Digitalisierungsstrategie von Sika dar und ist eingebettet in eine Collaboration-Plattform von IBM.

«Arbeitnehmer verbringen durchschnittlich fast zwei Stunden am Tag damit, Informationen verschiedenster Art und Formate in unterschiedlichen Quellen zu suchen», sagt Peter Simon, Team Head Web & Digital Solutions bei Sika. «Diese müssen dann in verwertbare Informationen verwandelt werden, um auf dieser Basis Entscheidungen treffen zu können.» Sika zählt über 18 000 Beschäftigte, ist mit Tochtergesellschaften in 101 Ländern weltweit präsent und produziert in mehr als 200 Fabriken. Die Landesgesellschaften von Sika arbeiten IT-technisch mehr oder weniger autark. Genau hier lag früher die Krux beim Finden von Informationen: Es gab keinen zentralen Überblick darüber, wo welche Datenquellen genutzt werden. Ausserdem ist die

Beschäftigtenzahl in den letzten 40 Jahren von früher 2000 durch diverse Übernahmen auf mittlerweile über 18 000 gestiegen. Deren Vernetzung und Kommunikation untereinander wurde in einer dezentralen Unternehmensorganisation immer schwieriger. Simon konstatiert: «In 50 Prozent der Fälle fanden unsere Angestellten nicht auf Anhieb, wonach sie suchten.»

WIE GOOGLE, ABER SICHER

Eine zentrale Suchmaschine war gefragt bei Sika. Analog zu Google sollte sie Informationen aus strukturierten ebenso wie unstrukturierten Daten zusammentragen, sprich Textdokumente aller Art, E-Mails, Blogbeiträge, Videos oder auch Callcenter-Aufnahmen. Dabei sollte es keine Rolle spielen, aus welchen Datenquellen die Informationen abgelegt sind: öffentlich zugängliche Verzeichnisse wie Handelsdatenbanken, wissenschaftlichen Publikationen und Patente, auf internen und auch auf Cloud-basierten Kooperationsplattformen. Durch die KI- und Machine-Learning-Algorithmen sollte das gefundene Wissen sinnvoll kategorisiert und dem Anwender in Echtzeit zur Verfügung gestellt werden. Sika stellte hohe Anforderungen an die neue Technologie.

Ausgewählt wurde die Software Sinequa, die DTI bei Sika in den digitalen Arbeitsplatz integriert hat. DTI übernahm dabei das ganze Spektrum der Projektaufgaben – von der



«Die Arbeitnehmer suchten täglich fast zwei Stunden nach relevanten Informationen»

Peter Simon, Sika

Das Portal «Sika-Search» verkürzt die Suchzeit von früher zwei Stunden neu auf wenige Sekunden

Analyse über die Detailspezifikation, UI-Entwicklung, Implementierung, Dokumentationserstellung, Schulung bis hin zur Einführung – und ist heute auch für die Betriebsunterstützung mit festgelegten Reaktionszeiten zuständig. «Wir passten das User Interface von Sinequa an die Bedürfnisse des Kunden an, führten Integration und Tests zu dem von Sinequa entwickelten IBM-Connections-Cloud-Konnektor durch und erschlossen weitere Datenquellen», sagt Bert Frei, Chief Customer Officer der DTI.

Bei Sika ist die IBM-Kollaborationslösung Connections die Basis des digitalen Arbeitsplatzes, der das Einstiegstor für alle Angestellten ist. Als kombinierte Kollaborationslösung für E-Mail, Online-Meetings, Instant Messaging, File Sharing und gemeinsame Dokumentbearbeitung wurde Connections bereits 2015 eingeführt. Seit Ende 2017 wird es vollständig in der Cloud betrieben.

RESULTATE IN SEKUNDEN STATT STUNDEN

Auf diesem digitalen Arbeitsplatz finden die Angestellten neu das Suchfeld: «SikaSearch». Dahinter verbirgt sich die Such-Software, die sämtliche Daten aus den verschiedenen Quellen im Unternehmen indexiert hat. Der Index ergibt ein Datenreservoir, aus dem relevante Informationen innerhalb von Sekunden zusammengestellt werden können. Zwei Stunden Suchzeit pro Tag sind bei Sika damit auf einen Bruchteil eingeschmolzen.

Zu den indizierten Datenquellen gehört zum einen «SikaWorld», das Social Intranet. Dort werden statische, editierte Inhalte mit dahinterstehendem Workflow – z. B. HR-Policies, offizielle Ankündigungen etc. – mit den von den Beschäftigten erstellten sozialen Inhalten aus «Sika-Connect» kombiniert. So schliesst diese Datenquelle auch interne Blogs und Communities ein. Die Suchmaschine greift ferner auf die Firmenwebseite «Sika Web» zu. Dort

sind alle internationalen Sika-Webseiten indexiert und werden den Beschäftigten zur Recherche bereitgestellt. Durchsucht wird ausserdem die Firmendatenbank mit allen Namen der Angestellten, ihren Verantwortlichkeiten und Skills, mit Zertifikaten, Organisations-Charts etc.

Wer also bei Sika einen bestimmten Begriff sucht, tippt ihn in die Eingabemaske ein und kann in einem Menü dann noch verschiedene Filter einstellen: Suche nach bestimmten Quellen, Formaten, Sprachen und diverse andere mehr. Die Software stellt dem Mitarbeiter daraufhin die Ergebnisse aus den angeschlossenen Datenquellen zur Verfügung. Die Kategorisierung über die geschäftsrelevanten Filter hilft, unter allen von der Suchmaschine angezeigten Ergebnissen die für den Anwender relevanten Resultate sofort zu erkennen.

MITARBEITER FINDEN, WAS SIE SUCHEN

Für Sika-Manager Simon erfüllt die Suchmaschine mittlerweile ihren Zweck: Die Mitarbeiter werden in kürzerer Zeit voll produktiv, da Wissen schneller gefunden und weitergegeben werden kann. Die Kollegen erhalten bessere Einsichten aus den Daten, da die richtigen Informationen zur richtigen Zeit an die richtige Person geliefert werden.

Die Belegschaft nimmt die neue Suchmaschine gut an. Seit der Einführung der Software im Herbst vor zwei Jahren wird ein kontinuierliches Wachstum bei den Suchanfragen verzeichnet. Im Verlaufe des vergangenen Jahres hat DTI noch zusätzliche Quellen in den Index eingebunden, darunter Blogs und Videos. Weitere Quellen sind in Planung, darunter ein Digital Asset Management. Parallel zum laufenden Betrieb wird DTI immer wieder mit Optimierungen beauftragt. Die Technologie soll in Zukunft vermehrt dabei helfen, allen Sika-Angestellten alles Wissen zum richtigen Zeitpunkt bereitzustellen. ←