



## Return on Information:

Finden statt Suchen um bessere  
Entscheidungen schneller zu treffen

Wie intelligente Suchlösungen Unternehmen profitabler machen



## Inhalt

Zahlen, Daten, Fakten und der Alltag vieler Unternehmen .....	3
Kennwerte für deutsche Industrieunternehmen.....	4
Ertragsberechnung einer intelligenten Suche .....	5
Dezentrales Wissen im Unternehmen .....	6
Der „Eh-Da-Bias“ .....	7
Make or Buy .....	7
Hohe Erträge durch hochwertige Unternehmenssuchmaschinen .....	8
Welche Kosten kommen bei der Investition einer internen Suchmaschine auf ein Unternehmen zu?.....	8
Return on Information.....	8
amberSearch and ROI.....	8
Nutzerfreundlichkeit.....	10
Anwendungsfälle .....	11
Schnellere Produkt- & Projektentwicklung:.....	11
Verbesserter Kundensupport: .....	11
Vertrieb .....	11
Verbesserte Möglichkeit, Wissen zu analysieren und Entscheidungen zu treffen.....	12
Kundenservice .....	12
Zusammenfassung.....	12

### Kontakt:

amberSearch

+49 241 89437059

[sales@ambersearch.de](mailto:sales@ambersearch.de)

Ein Produktvideo finden Sie auf unserer

Webseite: [www.amberSearch.de](http://www.amberSearch.de)

[Jetzt Termin vereinbaren](#)

## Zahlen, Daten, Fakten und der Alltag vieler Unternehmen

Mit der voranschreitenden Digitalisierung wachsen die Datenmengen in Unternehmen immer weiter an. Mit den Datenmengen steigen auch die benötigten Investitionen, um der Komplexität und schier Menge an Informationen Herr zu bleiben. Dennoch bleibt ein Großteil der Informationen schwierig zu erreichen. Das [Journal of Emerging Technologies](#) schätzt, dass 80% des Wissens in Unternehmen unstrukturiert ist.

[Unstrukturierte Informationen](#) sind Informationen, die in Textdokumenten wie (eingescannten) PDF's, Worddokumenten, Bildern oder Videos gespeichert sind. Strukturierte Informationen sind im Gegensatz dazu in bspw. SQL-Datenbanken oder ERP-Systemen gespeichert. Laut der [International Data Group](#) wächst die Menge unstrukturierter Daten in Unternehmen jedes Jahr um 62%.

Der Umfang der gespeicherten Daten wächst mit zunehmender Digitalisierung auch in den Unternehmen exponentiell weiter an. Um hieraus Erkenntnisse und Nutzen zu ziehen, sind leistungsstarke Suchlösungen zwingend erforderlich. Es gilt immense Datenmengen und auch unterschiedlichste Datenformate benutzergerecht zu analysieren und zu durchsuchen. Das junge Unternehmen [amberSearch](#) bietet genau in diesem Feld eine leistungsstarke Lösung, die es Unternehmen ermöglicht, das vorhandene Potenzial Ihrer Daten zielgerecht zu nutzen.

**Prof. Dr.-Ing. Uwe Winkelhake,  
TU Braunschweig**

Viele Unternehmen gelangen so früher oder später an einen Punkt von zu viel Wissen – der Mitarbeiter weiß nicht mehr, wo welche Information gespeichert sind. Anders ausgedrückt: Der Mitarbeiter verbringt mehr Zeit mit dem Suchen nach Informationen als mit dem verarbeiten von Wissen, was der Produktivität schadet. In vielen Branchen, gerade technischen, historisch gewachsenen Unternehmen, passiert das schon heute. Dabei sind Kosten auf Grund von Verzerrungen in der Wahrnehmung (s. [Der „Eh-Da-Bias“](#)) nur wenigen Entscheidern bewusst.

Informationsüberfluss ist mittlerweile eine Realität vieler Organisationen und Mitarbeiter geworden. Immerhin können intelligente unternehmensinterne Suchmaschinen helfen, diese Realität zu vereinfachen und den Arbeitsalltag von Mitarbeitern angenehmer zu gestalten. Diese Lösungen geben dem Mitarbeiter die richtigen Informationen, um die richtigen Entscheidungsgrundlagen aufzubauen und somit produktiv zu arbeiten.

Das Problem vieler Unternehmen ist, dass die Wissensbereitstellung neben den ganzen IT-technischen Themen eine Last für die IT- und Wissens-Abteilungen ist. Neben der Bereitstellung des entsprechenden Speicherplatzes müssen die verantwortlichen Abteilungen den Mitarbeitern Tools und Methoden an die Hand geben, um das versteckte Wissen auffindbar zu machen. Und das stellt sich immer öfter als große Challenge heraus. Für jeden Ingenieur, Vertriebler, Marketer, ITler oder Mitarbeiter, der sich mit unternehmensinternen Informationen beschäftigt, ist das Finden und Verstehen mit den richtigen Daten essenziell für seine Produktivität. Hierzu hat IDC eine Studie durchgeführt:

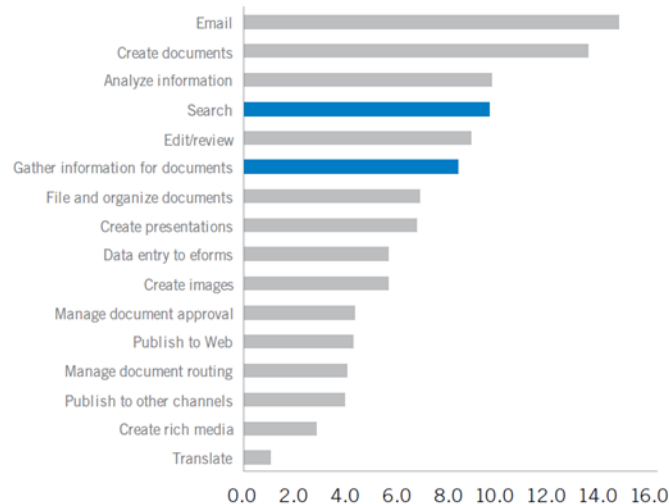


Bild 1: Wöchentliche Zeitaufwände für wissensbasierte Aufgaben. Quelle: IDC

Laut [dieser IDC Studie](#) verbringen Mitarbeiter, die einen datengetriebenen Job haben, einen Großteil der Zeit mit dem Suchen und sammeln von Informationen. Zudem werden auch immerhin bis zu 3h Wochen pro Stunde damit verbracht, Informationen erneut zu erarbeiten (oben nicht dargestellt). Auch wenn diese Zahlen sicherlich nicht eins zu eins auf jedes deutsche Industrieunternehmen übertragbar sind, zeigt es doch, dass oftmals deutlich mehr Zeit für das Finden der Informationen verwendet wird, als es dem ein oder anderen Entscheider lieb ist. Die unproduktive Zeit, in der gesucht wird, verursacht nur Kosten und keinen Umsatz.

## Kennwerte für deutsche Industrieunternehmen

Über die Zeit haben wir viele verschiedene Industrieunternehmen verschiedener Größen kennengelernt.

Der Suchprozess gliedert sich dabei in drei Teile:

1. Suche nach Dokumenten/Informationen: ~ 15 Minuten täglich
2. Sammeln von Informationen, um Dokumente zu erstellen: ~ 8 Minuten täglich
3. Erneutes Erarbeiten von Wissen, welches eigentlich schon existiert: ~ 8 Minuten täglich

Somit verbringen Mitarbeiter im Schnitt 30 Minuten damit, Wissen zusammen zu suchen, da sie keinen guten Zugang zum Wissen haben. Die Suche nach Dokumenten läuft dabei meist nach dem folgenden Prozess ab:

- a. Man sucht in verschiedensten Systemen
- b. Man bittet Kollegen um Hilfe und blockiert auch noch Ihre Zeit
- c. Wenn man kann, gibt man die Suche „nach unten“ ab

Besonders schmerzhaft ist es für Vorgesetzte, wenn die Mitglieder des Teams Wissen erneut erarbeiten müssen, weil sie bspw. eine Vorlage oder ein altes Dokument nicht finden. Nicht nur, dass das eigentlich vorhandene Wissen nicht genutzt wird, sondern es werden nochmal deutlich mehr Ressourcen in eine neue Version eines schon existierenden Dokuments geschickt. Dieses wird dann „irgendwo“ – für den nächsten vermutlich nicht auffindbar – abgespeichert, was zudem auch noch zu Datenmüll führt und Speicherkapazitäten verschlingt. So entstehen Opportunitätskosten, die besser hätten investiert werden können und für weiteren Umsatz hätten sorgen können.

In Summe verbringen nach unseren Erfahrungen die meisten Büromitarbeiter um die 1 - 1,5 h wöchentlich mit dem Suchen, etwas unter einer Stunde mit dem Sammeln von Informationen für weitere Dokumente und auch etwas unter einer Stunde mit dem erneuten Erstellen von Dokumenten. In Summe verbringt der Mitarbeiter also an die drei Stunden mit der reinen Informationsbeschaffung in den deutschen Industrieunternehmen.

## Ertragsberechnung einer intelligenten Suche

Eine simple Berechnung hilft Entscheidern, den potenziellen ROI einer intelligenten unternehmensweite Suche herauszufinden:

$$\begin{aligned} & \text{Mitarbeiteranzahl [-]} * \text{Stundensatz} \left[ \frac{\text{€}}{\text{h}} \right] * \text{wöchentlich eingesparte Zeit [h]} \\ & * 4,3 \left[ \frac{\text{Wochen}}{\text{Monat}} \right] * 12 \left[ \frac{\text{Monate}}{\text{Jahr}} \right] = \text{jährliche Gesamteinsparung in Euro} \end{aligned}$$

Bemerkung: Diese Rechnung betrachtet nur den ROI von eingesparter Zeit, nicht die Gewinne durch Mehrumsatz, die bspw. Vertriebler erzielen können, wenn Sie durch einen besseren Informationszugriff Projekte schneller vorantreiben oder bessere Entscheidungen treffen können.

Hinzu kommen weiche Faktoren wie eine erhöhte Mitarbeiterzufriedenheit, weniger Churn, Employerbranding, ein besser Digital Workplace.

IDC schätzt, die Zeit, die durch eine gute Suche eingespart werden kann auf 53.4%. Unsere Erfahrungen am deutschen Markt zeigen, dass bis zu 40% Einsparungen durchaus erreichbar sind. Für dieses Rechenbeispiel rechnen wir mit dem konservativeren Wert von bis zu 30% erreichten Einsparungen.

Dieser Rechnung gegenüber muss der notwendige Invest gestellt werden. Abhängig von Unternehmensgröße und Komplexität der IT ist dieser natürlich unterschiedlich.

<b>Szenario</b> 2.000 Mitarbeiter 50% White Collar-/Büromitarbeiter €90.000 Jahresgehalt inkl. Arbeitgebernebenkosten und weiteren Leistungen Gesamte Gehaltskosten für Büromitarbeiter: 1.000 x €90.000 = €90 Millionen <b>Produktivitätsverbesserung durch eine interne Suche:</b>						
Aufgabe	Aufwand pro Woche [h/MA]	Jahresaufwand [h/MA]	Järl. Kosten pro MA	Einsparungen	Produktivitätssteigerung pro Mitarbeiter	Freigesetztes Kapital
Suche nach Information	1,5	72	€3.400	30%	€1.020	€1.020.000
Sammeln von Informationen zur Erstellung von Dokumenten	0,75	36	€1.700	25%	€425	€425.000
Erneutes Erarbeiten von vorhandenem Wissen	0,75	36	€1.700	30%	€510	€510.000
<b>Gesamt</b>			<b>€6.800</b>		<b>€1.955</b>	<b>€1.955.000</b>
In diesem Fall könnte das Unternehmen bei 1.000 Büromitarbeitern ca. €2 Millionen einsparen.						

*Tabelle 1: mögliche Produktivitätsverbesserungen durch interne Suchmaschinen wie amberSearch*

In dem Rechenbeispiel wurden die Einsparungen berechnet, die mit Hilfe einer intelligenten Suchmaschine wie bspw. amberSearch erreicht werden können. Die Hälfte der 1.000 Mitarbeiter erzielt Einsparungen von bis zu 30% mit den Werten, die wir durch den deutschen Markt gespiegelt bekommen haben. Die Einsparungen beziehen sich nur auf die reduzierte Suchzeit, die reduzierte Zeit, die zum Sammeln von Informationen benötigt wird und auf die eingesparte Zeit, die zum erneuten Erstellen von Wissen benötigt wird. Gewinne durch schneller abgeschlossene Projekte oder freigewordene Ressourcen sind hier noch nicht berücksichtigt.

Diese Rechnung lässt sich nach Belieben auch auf andere Unternehmensgrößen skalieren.

## Dezentrales Wissen im Unternehmen

Einerseits geht es für Mitarbeiter darum, dass richtige Wissen zu finden. Andererseits geht es auch darum, die richtigen Quellen zu kennen und möglichst schnell gezielt fündig zu werden. Das Problem dabei: Wissen ist heutzutage extrem dezentral gespeichert. Einerseits in verschiedenen Datensilos, andererseits in verschiedenen Dateiformaten.

Wissen befindet sich heutzutage in Intranets, E-Mailsystemen, Ordner- und Dokumentenablagen, Wikis und anderen Systemen wie ERP's oder CRM's. Weitere Informationen dazu enthält bspw. dieser Blogbeitrag [„Wenn Mitarbeiter Wüssten, Was Ihr Unternehmen Alles Weiß“](#).

Laut einer Gartnerstudie benutzen 66% der Unternehmen 6 oder mehr solche Systeme, um das Wissen zu speichern. Zu den verschiedenen Speicherorten kommen noch diverse Dateiformate wie Officedokumente (Word, PowerPoint, Excel, etc), (gescannte) PDF's, Bilder, Videos, Nachrichten aus Collaborationtools oder Informationen aus verschiedenen Cloudanwendungen hinzu, die das Finden von Informationen anspruchsvoll machen.

Als weitere Herausforderungen kommen demografische Trends dazu – der Großteil der erfahreneren Mitarbeiter steht kurz vor der Rente und die jungen Mitarbeiter, die nachrücken, wechseln schnell und regelmäßig den Job. Einige Unternehmen wissen schon heute, dass Sie 50% Ihrer Belegschaft in den nächsten 10 Jahren verlieren werden und müssen für neue Mitarbeiter, die oft nur deutlich kürzer im Unternehmen sind Möglichkeiten schaffen, vorhandenes Wissen schnell und effizient bereit zu stellen. Finden die jungen Mitarbeiter dies nicht, dann geht viel Projekt- und Prozesswissen über kurz oder lang verloren. Heutzutage ist es zudem zumeist die Aufgabe von IT-Abteilungen, Möglichkeiten zu schaffen, Wissen zugänglich zu machen und Mitarbeiter darauf zu schulen. Doch gerade durch bspw. die Corona-Pandemie sind viele IT-Abteilungen zunächst damit beschäftigt, digitale Arbeitsplätze einzurichten, anstatt eines der wichtigsten Güter der Unternehmen, nämlich das Know-How eines Unternehmens, langfristig zugänglich zu machen.

Auch wenn Mitarbeiter viel geschult werden, kann es für viele Mitarbeiter sehr herausfordernd sein, die richtigen Informationen zu finden, um die richtigen Entscheidungen zu treffen. Ist der Mitarbeiter nicht in der Lage, schnell und intuitiv die richtigen und relevanten Informationen zu finden, dann kommt das oft mit einem hohen Preis. Einem Preis, der in verpassten Möglichkeiten und der Bilanz gemessen werden kann. Je komplexer es daher ist, die richtige aus vielen Informationen zu finden, desto größer ist der direkte Einfluss auf die gesamte Produktivität des Unternehmens – also auch auf die Kosten.

## Der „Eh-Da-Bias“

Viele Entscheider unterliegen einem [“Eh-Da-Bias”](#). Ihnen ist bewusst, dass die Mitarbeiter da sind und einen Teil ihrer Arbeitszeit mit dem Suchen nach Informationen verbringen. Da der Mitarbeiter aber „eh da“ ist, wird das Suchen fälschlicherweise als vernachlässigbar angesehen. Wenn jeder Mitarbeiter jeden Tag ein paar Minuten nach Informationen sucht, dann summieren sie sich, wie in Tabelle 1 gezeigt, ziemlich schnell. Als weiterer Einfluss, der die genannte Verzerrung unterstützt ist, dass kein Mitarbeiter zum Vorgesetzten kommt und offenbart, dass er oder sie drei Stunden der Arbeitszeit jede Woche sucht, da das Risiko, dass ihm dies als persönliche Schwäche ausgelegt wird, viel zu groß erscheint.

## Make or Buy

Viele größere Unternehmen haben angefangen bzw. schon mal überlegt, eigene Lösungen zu entwickeln oder Open Source Lösungen ausprobiert. Dabei haben Sie jedoch festgestellt, dass die Suche in verschiedenen Datensilos genauso komplex sein kann, wie die IT-Infrastruktur selbst. Mit sich immer schneller ändernden IT-Landschaften muss eine Lösung auch entsprechend betreut, Instand gehalten und weiterentwickelt werden, um bei der aktuellen Entwicklungsgeschwindigkeit nicht nach ein paar Monaten wieder out-dated zu sein. Daher ist es heutzutage effizienter, auf Standardlösungen zu vertrauen, die eine größere Anzahl an Standardkonnektoren zu verschiedenen Datensilos anbieten, als selbst Know-How in diesem Bereich aufzubauen. So können interne IT-Ressourcen für andere Themen verwendet werden und Entwicklungskosten mit den anderen Nutzern der Standardlösung geteilt werden. Wichtig bei der Auswahl einer solchen Lösung ist dabei, dass die Lösung standardisiert genug ist, um mit Mitarbeiterzahlen und Datenmengen skalieren zu können, andererseits aber auch genug

Konfigurationsmöglichkeiten, bspw. über die entsprechenden Konnektoren bietet, um sich perfekt an die individuelle IT-Landschaft anzupassen.

## Hohe Erträge durch hochwertige Unternehmenssuchmaschinen

Wie bereits in Tabelle 1 gezeigt, kann die richtige Suchmaschine helfen, messbare Erfolge zu erzielen. Die gewonnene Freizeit kann dann von Mitarbeitern genutzt werden, um Informationen zu analysieren, Entscheidungen zu treffen oder mehrwertbringende, neue Dokumente zu erstellen. Durch die Reduktion unnötiger Suchzeit und durch die Möglichkeit, auch alte Informationen zu finden, können laut IDC es sich Mitarbeiter fast komplett sparen, Dokumente erneut zu erstellen.

## Welche Kosten kommen bei der Investition einer internen Suchmaschine auf ein Unternehmen zu?

Da viele Unternehmen sich den wahren Kosten einer schlechten Suche meistens nicht bewusst sind, sollten sie sich über einige Investitionen im Klaren sein:

**Interne Investitionen:** Investitionen zur Planung und Einführung einer solchen Lösung; Investitionen, die durch interne Prozesse ausgelöst werden.

**Set-Up Investitionen:** Investitionen, die für die Integration in die eigene IT-Landschaft anfallen.

**Langfristige Investitionen:** Investitionen, die dazu beitragen, dass die Software weiterentwickelt werden kann und dass bspw. Support geleistet wird.

Der Vorteil einer Standardlösung ist es, dass der Großteil von bspw. der benötigten Hardware und auch die Weiterentwicklung gem. des Standes der Technik vom Anbieter übernommen wird. So muss sich der Administrator des Unternehmens größtenteils nur noch um die Konfiguration kümmern. Ist sich das Unternehmen über diese Mehrwerte bewusst, dann wird es den besten ROI erhalten.

## Return on Information

Die richtigen Kosten für die Inbetriebnahme, die Vorbereitungen und Instandhaltungen einzuschätzen sind ein wichtiger Faktor zur Kalkulation des ROI's. Entscheider müssen sich jedoch auch über einen weiteren Punkt der Kalkulation bewusst sein: Der Wert, den die relevantesten und aktuellsten Informationen, basierend auf den Vorzügen des jeweiligen Mitarbeiters, haben. Leistungsfähige Suchmaschinen maximieren den Return on Information dadurch, dass zuverlässig die richtigen vom Nutzer benötigten und erwarteten Informationen angezeigt werden, ohne dass diese durch die Datenquelle, das Dateiformat oder ständiges Finetuning durch den Administrator verzerrt wird.

## amberSearch and ROI

Mit amberSearch bietet die ambeRoad Tech GmbH eine simple, KI-basierte und hochleistungsfähige interne Suchmaschine an, die es Mitarbeitern ermöglicht, intuitiv über verschiedene Datensilos und Dateiformate auf unternehmensinterne Daten zuzugreifen. Dies reduziert die IT-Kosten und maximiert den ROI. amberSearch wurde entwickelt, um dem Nutzer das Gefühl, welches er vom Suchen aus dem Internet kennt, auch ins Unternehmen zu bringen. Der Vorteil ist, dass amberSearch durch KI-basierte Technologien sowohl



Fachbegriffe als auch Abkürzung im semantischen Kontext der Informationen erkennt und richtig interpretiert. Dabei ist die Software so weit standardisiert, dass sie nicht mit unternehmensinternen Daten trainiert oder fine-getuned werden muss.

amberSearch hat es mit  
amberSearch geschafft, das  
Wissen aller relevanten  
Datensilos an einem zentralen  
Ort verfügbar und für aktuelle und  
zukünftige Projekte nutzbar zu  
machen. Damit haben wir ganz  
neue Möglichkeiten, unsere  
unternehmensinterne  
Informationsflüsse zu optimieren.

**Jens Drewer, Ingenieur,  
Siemens Energy**

amberSearch durchsucht dabei nicht nur Textdokumente, sondern ermöglicht es auch multimediale Inhalte wie Bilder oder Videos aus verschiedensten Datenquellen über einen zentralen Punkt im Unternehmen zu finden. Die von Internetsuchmaschinen bekannte Nutzeroberfläche führt dazu, dass weder IT-Administratoren noch Nutzer übermäßig aufwendig geschult werden müssen. amberSearch ist eine Suchlösung, die schon mit bis zu 150 Millionen Dokumenten getestet wurde und auch dann skalierbare Ergebnisse liefert. So navigiert der Nutzer unter Berücksichtigung der Zugriffsrechte sicher durch das Wissen des eigenen Unternehmens.

Um den Installationsaufwand zu minimieren und um die Kosten niedrig zu halten, wird amberSearch standardmäßig als Managed Software-as-a-Service“ (SaaS) angeboten. So müssen Unternehmen keine internen Hardwareressourcen vorhalten und profitieren von automatischen Produktweiterentwicklungen, Support und immer dem neusten Stand der Technik. Ein [Managed SaaS](#)-Modell macht die Kosten für das Unternehmen kalkulierbar, wenn es, wie bei amberSearch, auf einem nutzerbasierten Preismodell aufbaut. Durch die hohe Standardisierung kann amberSearch preiswert in die eigene IT-Infrastruktur integriert werden. Zudem updated amberSearch Änderungen in den Datenbeständen des Unternehmens durchgängig – seien es Änderungen der zu durchsuchenden Informationen oder der Zugriffsberechtigungen. Eine Private-Cloud Variante ist auch verfügbar.

Im Gegensatz zu Lösungen, die schon viele Jahre am Markt sind und auf älteren, begrenzt skalierbaren Technologien aufbauen, setzt amberSearch auf KI-gestützte Technologien, um eine einfache Integration und hohe Skalierbarkeit zu bieten. Da amberSearch von Grund auf nach dem Stand der letzten Jahre entwickelt wurde und kein 20 Jahre altes Back End im Anhang hat, können neue Technologien in zudem amberSearch ihr komplettes Potenzial entfalten. So ermöglicht amberSearch es den Mitarbeitern nicht nur bspw. Fragen beantwortet zu bekommen, sondern auch eine Reverse Image Search im Unternehmen durchzuführen.

amberSearch kommt zum Großteil “Out-of-the-Box” und basiert nicht auf einem Framework, welches kosten- und personalintensiv individualisiert werden muss. Stattdessen haben die Unternehmen mit amberSearch eine Suchfunktion, die sinnvoll konfigurierbar ist.

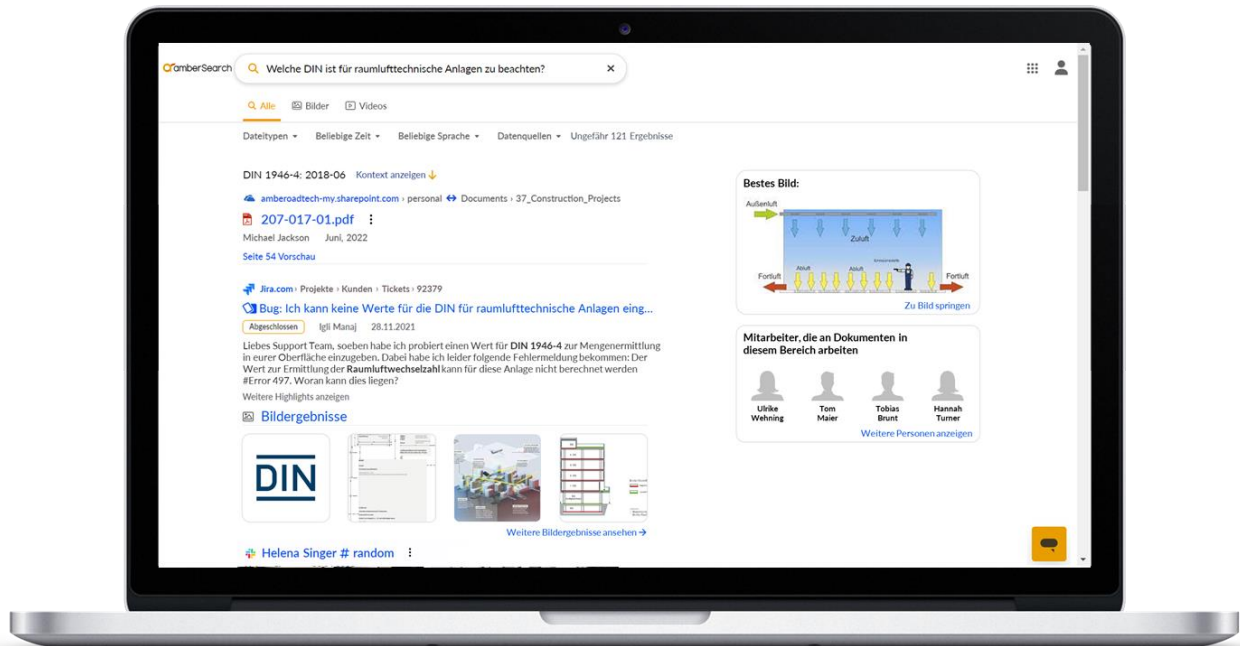


Bild 2: Bildschirmaufnahme von amberSearch

Durch die Installation von amberSearch waren schon einige Kunden von amberSearch innerhalb kürzester Zeit in der Lage, das Wissen von verschiedensten Datensilos über einen Punkt zugänglich zu machen. Und das, ohne aufwendig in neue Server investieren zu müssen oder diese zu administrieren, zu updaten oder zu verwalten. So sparen unsere Kunden nicht nur teure administrative Ressourcen, sondern können auch innerhalb kürzester Zeit nach Auftragserteilung die Vorteile von amberSearch nutzen.

## Nutzerfreundlichkeit

amberSearch wird für den Nutzer entwickelt. Das Entwicklerteam von amberSearch rückt den Nutzer und seine Bedürfnisse in die Mitte und sieht amberSearch als Mittel zum Zweck, um Wissen im Unternehmen schnell und intuitiv zugänglich zu machen. Eine Software, die eine hohe Nutzerfreundlichkeit in Kombination mit den richtigen Ergebnissen liefert, wird den Nutzern einen entsprechend großen Mehrwert liefern und die Produktivität des Unternehmens steigern. Nutzer benötigen einen zentralen Ort, der es ihnen ermöglicht, dass dezentrale Wissen schnell und effizient aufzufinden – ohne, dass vorher alles aufwendig integriert werden muss. Um das zu ermöglichen, bietet amberSearch verschiedene Konnektoren standardmäßig an. Dies sind bspw. Netzwerklaufwerke, M365, Jira oder Confluence. So macht amberSearch schnell das Wissen aus verschiedensten Datensilos zugänglich.

Neben dem “Out-of-the-Box” bringt amberSearch ein paar weitere wichtige Funktionen mit, die es dem Mitarbeiter ermöglichen, Informationen so zu finden, wie er es aus dem Internet kennt. Dazu gehören u. A. automatische Vervollständigungen der Suche, eine multilinguale Suche, die Vereinheitlichung von Ergebnissen auf einer Seite oder eine Bilder- bzw. Videosuche.

Wenn sich das Suchen zum Finden wandelt, die Ergebnisse relevant sind und die Nutzer Freude an der Nutzung von amberSearch haben, dann integrieren die Mitarbeiter amberSearch ganz natürlich in ihren Arbeitsalltag. Genau dies, in Kombination mit einer standardisierten Lösung, verstärkt anschließend den ROI.

## Anwendungsfälle

amberSearch verstärkt die Produktivität verschiedener Abteilungen in unterschiedlicher Hinsicht. Daher wird hier eine Auswahl möglicher Anwendungsfälle vorgestellt.

### Schnellere Produkt- & Projektentwicklung:

Effektives einsetzen von amberSearch führt dazu, dass Unternehmen komplexe Produkte und Projekteschneller entwickeln können und so abhängig von der Unternehmensgröße Millionen von Euro mehr Umsatz generieren können.

Im produzierenden Bereich gilt dies besonders für Branchen, in denen die Zeit bis zum Produktlaunch Teil des Erfolgs ist. Laut einer Studie des Specialty Pharma Magazine kann für ein Produkt mit Sales in der Spitze von bis zu \$700 Millionen jeder Tag Verzögerung einen Verlust von \$4 Millionen an Profit und \$6 Millionen in Umsatz bedeuten.

Für die RAG ist amberSearch ein gelungener Einstieg in den Einsatz von KI-Methoden im Bereich der Geoinformations- und Suchtechnologie. Das Know-how und der Innovationsgeist von amberSearch eröffnen uns völlig neue Möglichkeiten für die intelligente Nutzung unserer Daten.

**Peter Vosen, Head of Geodata,  
RAG AG**

Laut einer weiteren Studie von AMR Research gaben 32% der Teilnehmer an, dass zu spät im Markt eingeführte Produkte einer der Top-Gründe dafür waren, dass es Neuentwicklungen nicht geschafft haben. Jeder Entwicklungsmonat mit Verzögerung hat einen direkten negativen Einfluss auf den ROI eines Unternehmens. Intelligente Suchsysteme führen dazu, dass vorhandenes und bereits entwickeltes Wissen besser genutzt werden kann und so in einer reduzierten Entwicklungszeit und geringeren Produktionskosten resultiert.

Genauso kann aber bspw. ein Dienstleistungsunternehmen Projekte deutlich schneller Abwickeln, wenn auf vorhandenes Wissen bzw. ehemalige Projekte aufgebaut werden kann.

### Verbesserter Kundensupport:

Der Kundensupport muss oft die Fragen beantworten, die eher komplex sind und sich nicht durch simple Chatbots, die mit Entscheidungsbäumen arbeiten, beantworten lassen. Somit wird der Kunde immer mit einem Menschen sprechen müssen. Dieser muss dann die Antwort aus verschiedenen Systemen herausuchen, während der Kunde noch am Telefon ist. Im Ergebnis ist die Suche oft langwierig oder kann nicht zufriedenstellend beantwortet werden. Dann wird die Suche ins Back Office gegeben und später beantwortet. Das kostet nicht nur unnötige Ressourcen, sondern führt auch zu unzufriedenen Kunden, die lange warten müssen.

Eine Suche, die die verschiedenen Systeme über einen Punkt ansteuerbar macht, ermöglicht es dem Kundensupport, schneller bessere Antworten zu finden. Dies reduziert den Aufwand im Kundensupport und verbessert die Kundenzufriedenheit.

### Vertrieb

Informationen zu Kunden sind oft weit verteilt – bspw. im CRM, im ERP oder in Projektlaufwerken. Wenn der Vertriebler zum Kunden fährt, dann sollte er den besten Überblick haben, was gerade beim Kunden aktuell ist. Dafür muss er Wissen, was der letzte E-Mailverkehr, die letzte übersendete Ressource, der Stand der letzten Beschwerde oder die verwendeten Produkte sind. Mit amberSearch können die Vertriebler sogar im Kundentermin schnell Antworten auf die Fragen des Kunden liefern. So wirken sie nicht nur kompetenter, sondern gerade jüngere Kollegen bekommen die Möglichkeit, noch schneller selbstständig produktiv zu sein.

## Verbesserte Möglichkeit, Wissen zu analysieren und Entscheidungen zu treffen

Unsere Kunden finden mit amberSearch immer wieder Dokumente, die für sie relevant sind und bei denen ihnen gar nicht (mehr) bewusst war, dass es diese Dokumente gibt. Mit amberSearch können die vorhandenen, relevanten Informationen deutlich schneller und besser gefunden werden. Somit können Informationen schneller bewertet werden und entsprechende Entscheidungen schneller mit einer besseren Informationsgrundlage getroffen werden. Unternehmen können sich wieder darauf fokussieren, mehr mehrwertbringende Stunden zu leisten, anstatt Zeit ins Suchen investieren zu müssen.

Gerade Mitarbeiter, die oft von unterwegs arbeiten, wie bspw. Vertriebler oder Berater tun sich oft schwer damit, das Wissen, welches lokal im Unternehmen gespeichert ist, zu finden. Eine intelligente Suche ermöglicht es auch diesen Mitarbeiter beim Kunden vor Ort direkt an die richtigen Informationen zu kommen, ohne zunächst mit dem Innendienst telefonieren zu müssen. Gerade wenn die Mitarbeiter nicht oft am Arbeitsplatz sind, macht es Sinn, ihnen einen mobilen und schnellen Zugriff auf unternehmensinternes Wissen bereit zu stellen.

Unternehmen, die es Ihren Mitarbeitern ermöglichen, Informationen sicher “wherever, whenever” zu finden, machen die eigene Arbeit effizienter in jeder Beziehung. Somit werden die verschwendeten Stunden reduziert und die abrechenbaren Stunden erhöht.

## Kundenservice

[Servicetechniker](#) müssen beim Kunden vor Ort immer komplexere Lösungen instand halten und reparieren. Bei zeitgleichem Fachkräftemangel vielen Servicetechnikern, die in den nächsten Jahren in Rente gehen, ist es daher umso wichtiger, das vorhandene Wissen für die Servicetechniker entsprechend schnell zugänglich zu machen. So können Servicetechniker ihre Aufgaben nicht nur schneller, sondern auch zu einer höheren Qualität abschließen.

Abteilungen, die den Technikern Dokumente wie die technische Dokumentation, Best Practices oder spezifisches Projektwissen zugänglich machen, können so den Personalmangel spürbar besser entgegenstehen als Unternehmen, in denen die Techniker mehr nach den Informationen suchen als mehrwertbringende Arbeit zu leisten.

## Zusammenfassung

amberSearch bringt bewiesenermaßen Einsparungen bis zu einer Stunde pro Mitarbeiter pro Woche. Dies schlägt sich auch in der Bilanz nieder. Verschiedene Vorteile, wie die Geschwindigkeit, mit der Projekte abgeschlossen werden können, das Schaffen besserer Entscheidungsgrundlagen oder reduzierte Kundenservicekosten, können mit amberSearch erzielt werden.

Unternehmen, die darüber nachdenken, eine hochqualitative Suche in ihr Unternehmen zu integrieren, sollten sich bewusst sein, dass der Mehrwert vor allen Dingen dann auftritt, wenn verschiedene Datenquellen durchsucht werden können. Es ist klar, dass mehr Informationen den Mitarbeiter produktiver machen. Er wird jedoch nur produktiver, wenn er die Informationen dann erhält, wenn er sie benötigt.

Mit amberSearch können vor allen Dingen Unternehmen aus der Industrie- und Baubranche ihren Return on Information erhöhen, indem Sie den Mitarbeitern eine leistungsstarke Suche bereitstellen, die kaum administrativen Aufwand verursacht und von der Nutzeroberfläche genauso intuitive zu nutzen ist, wie es der Nutzer aus dem Internet kennt.

Unternehmen erzielen mit amberSearch nachhaltige Erfolge, die den Wettbewerbsvorteil im Markt weiter ausbauen.

Kontakt:

+49 241 89437059

[sales@ambersearch.de](mailto:sales@ambersearch.de)

[www.amberSearch.de](http://www.amberSearch.de)