

# Analyser

Især tre typer af analyser er væsentlige at foretage i forbindelse med optimering af Enterprise Search implementering. Det er også her, vi tager udgangspunkt. Enten ved selve implementeringen, eller når du har haft din Enterprise Search i et stykke tid. Den ene type angår analyse af brugerne (brugerprofilering) den anden analyse af de søgninger, brugerne foretager (søgeadfærd). Hertil kommer en kortlægning af de forretningsmæssige og organisationspolitiske muligheder, der ligger i optimering af Enterprise Search.

## **Analyse af søgninger og søgeadfærd**

Her ser vi på logging af søgeadfærden og analyserer såvel de søgninger, der har givet hits, som de søgninger, der ikke har givet hits. Formålet er at forstå den måde, brugerne har søgt på igennem en analyse af, hvilke søgetermer de har brugt.

Ud fra denne analyse kan vi forfine søgeresultatet og derved hele søgeoplevelsen ved at imødekomme fejlslagne søgninger eller utilfredsstillende søgninger på forskellige måder gennem de metoder, der beskrives i de ni produktblade. Det kan fx være Ordklynger, Relaterede termer eller Keymatches.

Det er vigtigt at understrege, at flere metoder kan anvendes til at løse den samme problematik, men at det er gennem dialog med kunden og brugerne, at vi finder den rette løsning.

## **Analyse af brugerne (brugerprofilering)**

Hele søgeoplevelsen kan defineres og skabes ud fra brugergrupperne og deres behov. Det er fx ud fra analyse og profilering af brugerne, at vi kan skabe forskellige Front Ends, strukturere og sortere indekset, samt præsentere og personalisere søgeresultater.

# Analyser

Brugerne kan fx defineres og profileres efter forskellige principper:

- Interne vs. eksterne brugere
- Domæne og fagområde
- Vidensniveau og informationsbehov
- Opgaver, organisation, arbejdsprocesser
- Sikkerhedsadgang

Igen er det gennem dialog - fx interview med brugerne om deres søgeadfærd og informationsbehov - at vi finder den rette løsning.

## **Analyse af strategiske anvendelsesmuligheder af Enterprise Search**

På et forretnings- og ledelsesmæssigt plan er der en taktisk/strategisk pointe i at optimere din Enterprise Search i forhold til at understøtte en bestemt organisatorisk informationspolitik. Vi hjælper med at kortlægge og definere kravene til en sådan informationspolitik, og hvordan den skal udmøntes i veldefinerede mål. Fx ved i søgningen at accentuere bestemte produkter, processer, applikationer, dokumenter, forfattere/personer, afdelinger eller en fælles sprogbrug.