



e.kundenservice NETZ

Wissensmanagement & Semantik im Digital
Workplace bei der e.kundenservice Netz GmbH

Stuttgart, 13.11.2019

Agenda

- **Die e.kundenservice Netz GmbH**
- **Wissensmanagement im Sinne der Organisation**
- **Auswahlprozess**
- **Agiles Projektmanagement**
- **Systemlandschaft**
- **Herausforderungen**
- **Die Zukunft**
- **Rückblick**

Wir sind Ihr **zukunftsfähiger Servicepartner** im deutschen Netzgeschäft!

**e.kundenservice
NETZ**

In der Stromwelt von morgen haben die Netze eine immer größere Bedeutung. Sie sorgen dafür, dass der Strom dorthin kommt, wo er hin soll. Dazu gehört Stabilität, aber auch neue Techniken und Ideen. Mit unserem Hauptsitz in Hamburg und den weiteren Standorten liefern wir seit 2008 alle wichtigen Servicefunktionen im deutschen Netzgeschäft.

„Mit **950 Mitarbeitern** an **4 Standorten** in Deutschland vernetzen wir die Teilnehmer der Energiewende.“

Dr. Malte Sunderkötter, Geschäftsführer

7 Mio.

betreute Netzkunden



Intelligentes Messwesen

- (smarte) Messtechnik
- Messstellenservice
- Gateway-Administration
- Energiedatenmanagement

0,3 Mio.

Gerätebewegung



Netzkundenmanagement

- Bilanzierung Strom und Gas
- Abrechnung
- Forderungsmanagement
- Kundenkommunikation

11 Mio.

Abrechnungsvorgänge



Einspeisemanagement

- Einspeiseabrechnung
- EinsMan
- Entschädigungszahlung
- Prognose

1,1 Mio.

Bearb. Kundenanfragen



Coaching

- Schulungen
- energiewirtschaftl. Beratung

245 Mio.

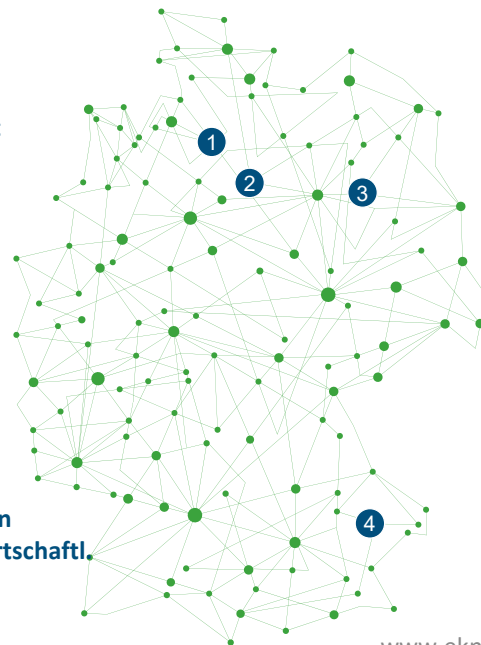
Umsatz in €

1 Hamburg

2 Helmstedt

3 Potsdam

4 Landshut



In Zeiten der Digitalisierung das Wissensmanagement der Zukunft gestalten

Künstliche Intelligenz, Bot-Technologien, Automatisierung, Robotics, virtuelle Assistenten, etc.; Die Digitalisierung hält Einzug im E.ON Konzern.
Alle Zeichen stehen auf Change. Wir analysieren, konzeptionieren, entwickeln und setzen um!
Doch - was ist mit Wissen? Informationen abbilden, streuen, freigeben, schnell auffinden? Transparenz?

Was heißt Wissensmanagement in Zeiten der Digitalisierung?

Was bedeutet Wissensmanagement für das Unternehmen?

Welchen Bedarf gibt es innerhalb der Organisation?

Welche Lösungen existieren bereits im Konzern?

Analyse

Messen, Trends, Technik, ext. Austausch

Steigerung KPIs, wettbewerbs-/zukunftsfähig?

Stakeholdermanagement, Anforderungen

entsprechend der Anforderungen? kompatibel? Synergien?

Konzeptionierungsphase und Business Case:
Einbezug aller Stakeholder sowie Abbildung aller Anforderungen

Tipp:
BR und Gremien
laufend
miteinbeziehen

Ausschreibungsphase, Referenzkundenbesuche, **Bewertung** der Angebote und **Auswahlverfahren**

Die Ausschreibung erfolgte an **25 potenzielle Anbieter**.

Relevant sowie interessant für unser Unternehmen waren gerade mal **5**.

Es folgten **RFI's, Referenzkundenbesuche** sowie eine anschließende **Bewertung** der Optionen durch die Projektleitung des Fachbereichs als auch der E.ON IT.

Bewertung Auswahlverfahren

Funktionale Anforderungen

- Suche
- Durchsuchung & Indizierung
- Monitoring & Reporting
- Rechte- und Rollenmanagement
- Natural Language
- Machine Learning
- Export
- User Experience
- Search UI

Nicht-Funktionale Anforderungen

- Zukunftsfähigkeit
- Schnittstellen
- Support
- Dokumentation
- CI-Gestaltung
- Implementierung
- Security
- Anbietererfahrung
- Projektdurchführung

Kosten/Wirtschaftlichkeit

- Preis/Leistung

Priorität

- **knock out**
- *wesentlich*
- *nice to have*

Entscheidung IntraFind

- funktionale Vollständigkeit (im Rahmen des genehmigten Budgets)
- überzeugende Referenzen
- konkurrenzfähige Preise
- Vertrauensbasis vorhanden

Die Einführung der Search Engine im **agilen Projektmanagement**

Agile Projektphase April 2019 bis Oktober 2019 für Implementierung inkl. Portalanwendung.
(mak: 2 Fachbereich, 2 IT, 1-2 IntraFind und Comundus)

Projektziele

- Umsetzung der Anforderungen ohne Übersteigung des genehmigten Budgets
- Meilensteine zu Abläufen, Migration, Testphase & GoLive festgelegt
- Customizing der Oberfläche entsprechend der Zielgruppe
- ad hoc Fehlerbehebung & erfolgreicher Abschluss der Testphase
- ein mindestens 4-wöchiger erfolgreicher Probebetrieb hinsichtlich Stabilität & Fehlerfreiheit
- erfolgreiche Abnahme & stabiler Betrieb – GoL

Tipp:

**BR/Gremien sowie
Stakeholder während der
Projektphase laufend
miteinbeziehen**

Scope

- Benutzergruppe
Kundenbetreuer
- Anforderungskatalog

Anbindung

- 12 Websites
- Content Kundenmanagement

*Der Content Kundenmanagement ist in den
Datencontainer Liferay integriert!*

Pilot

- Stakeholder (kleiner Kreis)
- Betreuung während
Pilotphase
- Feedbackphase
- Optimierungsphase

GoLive

- Anlaufphase
- Betreuung

- ▶ Seit 2000 im Markt
- ▶ **über 50** Mitarbeiter ... und wir wachsen weiterhin stark
- ▶ **1,2 Mio. tägliche Benutzer** in Unternehmen
- ▶ Einziger deutscher Hersteller im
Gartner Magic Quadrant for Insight Engines 2019
- ▶ 3 Hauptprodukte:
 - ▶ **iFinder5 elastic:** Flagship-Produkt für Enterprise Search
 - ▶ **Contract Analyzer:** SaaS-Legal-Tech-Angebot für automatische Analyse von Verträgen und Rechtsdokumenten
 - ▶ **Site Search:** SaaS-Angebot in der Cloud für Websitesuche

INTRAFIND

Wir führen Menschen zu
besseren Entscheidungen.

 gegründet 2000

 über 50 Mitarbeiter

 über 1.000 Installationen

 1,2 Mio. tägliche Anwender

iFinder **5** elastic

 CONTRACT ANALYZER

Site  Search

intrafind.de
analyzelaw.com
sitesearch.cloud

Wir führen Menschen zu besseren Entscheidungen

INTRAFIND



IntraFind erstmals im Gartner Magic Quadrant unter den Top Anbietern weltweit –
IntraFind und iFinder mit 1a Bewertungen unserer Kunden

IntraFind als einer der wenigen gelisteten Anbieter, die die Skalierbarkeit der Lösung belegen können, **sehr große Datenmengen (mehr als 100 Mio. Dokumente)** zu indexieren – und das mit KI, nicht nur Volltext.

iFinder ist die Lösung im Magic Quadrant **mit den geringsten Betriebsaufwänden**. Sowohl interne Aufwände als auch auf Herstellerseite.



Quelle am 30.09.2019: <https://www.gartner.com/reviews/market/insight-engines/compare/intrafind-software-ag>

iFinder5 elastic

indizieren, klassifizieren, suchen & finden

Autocomplete & Did you mean, facettierte Suche, Konvertierung und Anzeige von über 600 Dateiformaten

Mit vielen qualitativen Ausbaumöglichkeiten:

- ▶ Linguistik
- ▶ Semantische Suche
- ▶ Ähnlichkeitssuche
- ▶ automatische Textklassifikation
- ▶ Content Analytics
- ▶ NLP Services
- ▶ Chat Bots
- ▶ Knowledge Graph
- ▶ Semantic Modeling

Mit starken Vorteilen für Kunden jeglicher Unternehmensgröße:

- ▶ Enterprise-ready und hoch skalierbar
- ▶ basiert auf Elasticsearch
- ▶ volle Mandantenfähigkeit
- ▶ Suchprofile für volle Flexibilität
- ▶ umfassende Secure Search
- ▶ UI mit hoher Usability
- ▶ Admin-UI mit Rechte-/Rollenkonzept
- ▶ einfach zu universeller Suche ausbaubar (Stichwort: Enterprise Search)



Schneller und besser finden

Search

- ✓ Suche in allen Unternehmensquellen
- ✓ Intelligente Suchvorschläge
- ✓ Rechtegeprüft
- ✓ Direkter Zugriff auf alle Suchergebnisse
- ✓ Einfache und schnelle Integration
- ✓ Stabil, elastisch, performant durch Elasticsearch



iFinder Universal Search Outlook Plugin

INTRAFIND

Computerwoche - ralf.klinkhammer@intrafind.de - Outlook

Start | Senden/Empfangen | Ordner | Ansicht | Was möchten Sie tun?

Neue E-Mail Elemente | Ignorieren | Aufheben | Löschen | Archivieren | Antworten | Allen antworten | Weiterleiten | Chat | Besprechung | 1 Archiv | Lync | Neue erstellen | Verschieben | Regeln | Ungeliesen | Kategorisieren | Zur Nachverfolgung | Neue Gruppe | Gruppen durchsuchen | Personen suchen | Adressbuch | E-Mail filtern | Store | iFinder Suche | Add-Ins | iFinder Suche

Computerwoche durchsuchen | Aktueller Ordner | Computerwoche | Alle

Heute

- COMPUTERWOCHE am Mittag
Forscher knacken die LTE-Verbindung * In sie... 12:24
- PC-WELT Tipps & Tricks
Alles automatisch - diese Tools sparen Zeit * ... 12:17
- COMPUTERWOCHE
Einladung: SAP Cloud Platform & Design Inno... 10:03
- ChannelPartner Systemhauser
Axians verliert ChefIn * ISDN, All-IP und die S... 09:15
- COMPUTERWOCHE Mittelstand
Mittelstand lehnt Chatbots für Bewerber ab * ... 09:14
- COMPUTERWOCHE
Jetzt anmelden: Sophos Dialog für IT-Sicherh... 09:04
- COMPUTERWOCHE
Executive Update: Schwachstelle Mensch 06:23
- COMPUTERWOCHE
Executive Update: Schwachstelle Mensch 06:20

Gestern

- PC-WELT Tipps & Tricks
Die besten Hüllen für Samsung Galaxy S8 und... Mo 17:10
- COMPUTERWOCHE am Mittag
Digitaler Wandel braucht Geld und Zeit * SAP... Mo 12:25
- PC-WELT Tipps & Tricks
Die besten Portable Apps zum Download * Fü... Mo 12:16
- COMPUTERWOCHE Software
SAP - es droht neues Lizenz-Unheil * Planung... Mo 10:49

PT PC-WELT Tipps & Tricks <tips-tricks@newsletter.pcwelt.de>
Alles automatisch - diese Tools sparen Zeit * Gigabit überall - Politik macht neue Breitband-Zusagen

An Klinkhammer, Ralf

PCWELT
VON IDG Tipps&Tricks Newsletter vom 06.03.2018

Alles automatisch - diese Tools sparen Zeit
Wer von immer wiederkehrenden Standardaufgaben genervt ist, findet hier Abhilfe. Diese Tools helfen beim automatisieren.

Gigabit überall - Politik macht neue Breitband-Zusagen
Das bisher gesetzte Ziel von "50 Mbit/s überall" ist 2018 nicht mehr zu schaffen. Wie geht es nun weiter mit dem Netzausbau?

Android 8 Easter Egg: So schalten Sie es frei
In Android 8 haben die Macher von Google ein geheimes Feature versteckt. Wir zeigen Ihnen, wie Sie es freischalten.

Hotline: +49 931 4170 177 | PCWELT-Shop
Newsletter-Vorschau, Webinare, Webinare, Zur Webseite, Datenschutz

iFinder 5 Suche

- IntraFind Artificial Intelligence Platform-variente-1
pdf | 140,78 Mb | 23.02.2018, 17:21:44
IntraFind Artificial Intelligence Platform
intrafind.de/ai Cognitive Search Chatbots Contract Analytics Machine Learning at its best Knowledge
UntraFind Artificial Intelligence Platform-variente-1.pdf
- Muster Namensschild Vorderseite.docx
docx | 175,52 Kb | 16.10.2017, 09:50:00
Franz Kögl IntraFind Software AG Willkommen beim Tech Forum 2017
\\... \Muster Namensschild Vorderseite.docx
- INTRAFIND_Pressmeldung_Bitkom_AI-Summit_final.docx
docx | 219,36 Kb | 27.02.2018, 14:04:00
Pressemitteilung BITKOM AI-Summit 2018 IntraFind zeigt Use Cases für Artificial Intelligence und Cognitive Search München, den 27.02.2018 - Auf dem BITKOM
UNTRAFIND_Pressmeldung_Bitkom_AI-Summit_final.docx
- IntraFind_Feedback_Video_iFinder5_elasti
docx | 6,44 Mb | 27.02.2018, 16:44:07
IntraFind Feedback zum Erklärfilm iFinder5 elastic 00:07 Sekunden
passende Antworten finden: wäre schöner visualisiert mit

iFinder Trefferliste mit

- ✓ Darstellung über Template Konzept
- ✓ Thumbnail
- ✓ Preview
- ✓ Treffer-Highlighting

iFinder Universal Search for Confluence

INTRAFIND

The screenshot displays the iFinder5 Search interface within the Confluence application. The top navigation bar includes 'Confluence', 'Bereiche', 'Personen', 'Kalender', and 'Erstellen'. The search bar is labeled 'iFinder5 Search' and contains the text 'Global' and 'iFinder5'. Below the search bar, there are filters for 'Alle' and a search icon. The search results are displayed in a list format, showing document thumbnails, titles, and snippets. The first result is 'IntraFind iFinder5 elastic Searchbar - Benutzerhandbuch' with a date of 14.08.2018 and a size of 1.01 MB. The snippet describes the search functionality and provides contact information for IntraFind Software AG. The second result is 'Release Notes für iFinder5 elastic' with a date of 27.08.2018 and a size of 297.7 KB. The snippet discusses the release notes for the iFinder5 elastic search bar. The third result is another instance of 'IntraFind iFinder5 elastic Searchbar - Benutzerhandbuch' with a date of 02.07.2018 and a size of 1.022.32 KB. The snippet describes the search functionality and provides contact information for IntraFind Software AG.

Global iFinder

- iFinder
- iFinder5 elastic
- IFINDERS5
- IntraFind iFinder5 elastic

Websites 141

iFinder - is iFinder included in JIRA and Confluence?

iFinder Trefferliste mit

- ✓ Darstellung über Template Konzept
- ✓ Thumbnail
- ✓ Preview
- ✓ Treffer-Highlighting

✓ iFinder Autocomplete

✓ Unscharfe Suche

✓ Rechtegeprüft

✓ mit Trefferliste

✓ Zuletzt angezeigte Confluence Seiten

My Workplace:

- ▶ Unternehmensinformationen
- ▶ Personalisierte Informationen
- ▶ Workgroups / Collaboration
- ▶ Teamarbeit
- ▶ Forum
- ▶ Aufgaben
- ▶ Funktionen (Raumbuchung, etc.)

...vom einfachen Intranet bis hin zum integrierten Wissensarbeitsplatz...

The screenshot shows the atarameWETO intranet interface. It features a top navigation bar with links like 'My Workplace', 'Latest Info', 'Policies', 'Know How', 'Projects', and 'Company Info'. Below this is a search bar and a 'Suche...' button. The main content area is divided into sections for 'PERSONALISIERUNG' (Personalization), 'Unternehmensinformationen' (Company Information), 'Mail', 'Meine Suchfavoriten' (My Search Favorites), 'Meine gespeicherten Suchen' (My Saved Searches), 'Meine letzten Suchen' (My Last Searches), 'Meine gespeicherten Dokumente' (My Saved Documents), 'Teamarbeit' (Teamwork), 'Aufgaben' (Tasks), and 'Apps'. The 'Mail' section displays a list of emails. The 'Aufgaben' section shows a list of tasks with status indicators. The 'Apps' section lists various applications like 'Transport', 'Logistik', 'Produktion', and 'Verwaltung'.

Callouts pointing to specific features include:

- Personalisierung
- Suche
- Unternehmensinformationen
- E-Mail
- Meine Suchfavoriten
- Meine gespeicherten Suchen
- Meine letzten Suchen
- Meine gespeicherten Dokumente
- Teamarbeit
- Aufgaben
- Apps
- Chat

iFinder 5 elastic

Finden

max mustermann

Nachrichten & Störungen (3)

Datum	Betreff	Ungesehen	Gelesen
31.07.2019 - 13:03	1		
26.07.2019 - 11:19	Störungsmeldung		
01.07.2019 - 10:09	Überschrift		

Alle Meldungen

Meine letzten Suchen

Betreff	Datum	Treffer
test	10.09.2019, 15:59	1551
*	10.09.2019, 15:12	77
Teil	06.09.2019, 10:45	4205

Alle letzten Suchen

Meine gespeicherten Suchen

Betreff	Datum	Treffer
avacon	22.08.2019, 15:41	578
welt	22.08.2019, 14:35	151
rumpelstilzchen	07.08.2019, 13:28	1
rumpelstilzchen	06.08.2019, 08:24	1
eon	05.08.2019, 22:44	728

Alle gespeicherten Suchen

Meine Favoriten

Betreff	Datum
wo-finde-ich-meine-zaehlerstaende	06.08.2019, 21:33
energieleiwende	21.08.2019, 13:08
service-rechnung	21.08.2019, 13:17

Alle Favoriten

Meine gespeicherten Dokumente

Aktuell sind keine gespeicherten Dokumente vorhanden.

Nachrichten Dashboard
mit Read-Funktion aus
Liferay

iFinder5 Dashlets direkt
in Liferay integriert

The screenshot displays the iFinder 5 elastic search interface. The top navigation bar includes 'Start', 'Reporting', and 'Do'. The search bar contains the query 'strom'. Below the search bar, there are tabs for 'Alle', 'Dokumente', and 'Webseiten'. The main content area shows search results for 'Alle' (15,411 results). The results list includes a document titled 'Energielexikon - Seite 4 | Avacon' with a date of 21.08.2019, 13:07:41. The document content discusses the 'Strom' (electricity) and 'Stromerzeugung' (electricity generation) in the context of renewable energy and the 'Stromsteuer' (electricity tax). The interface also features a sidebar with 'Nachrichten & Störungen' (Messages & Incidents) and 'Meine letzten Suchen' (My last searches). A right sidebar shows 'Ungelesen' (Unread) and 'Gelesen' (Read) status indicators. A dark overlay box on the right side of the interface contains the text 'Voll integrierter iFinder'.

Voll integrierter iFinder



iFinder5 elastic

Search



Graph Database



IntraFind Content Analytics Suite für Künstliche Intelligenz

f(x) Machine Learning / Statistical Analysis

Deep Learning
Support Vector Machine (SVM)
Clustering

Regelbasierte Verfahren

Named Entity Recognition

Linguistik

Grammatiken
Morphologie
Syntaktisches Parsing

Semantik

Ontologien & Graphdatenbanken

Konkrete Anwendungsfälle für KI-Verfahren im täglichen Arbeitsumfeld eines Knowledge Workers

INTRAFIND



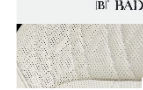
Knowledge Graph



Enterprise Search



Digitaler Arbeitsplatz



Internet der Dinge



Smarte Helfer für den Online-Support



Analyse der Kunden-Kommunikation



Automatische Analyse von Verträgen



Einhaltung der DSGVO



Service Desk – Zeit und Kosten sparen



Skill Detection – Experten identifizieren



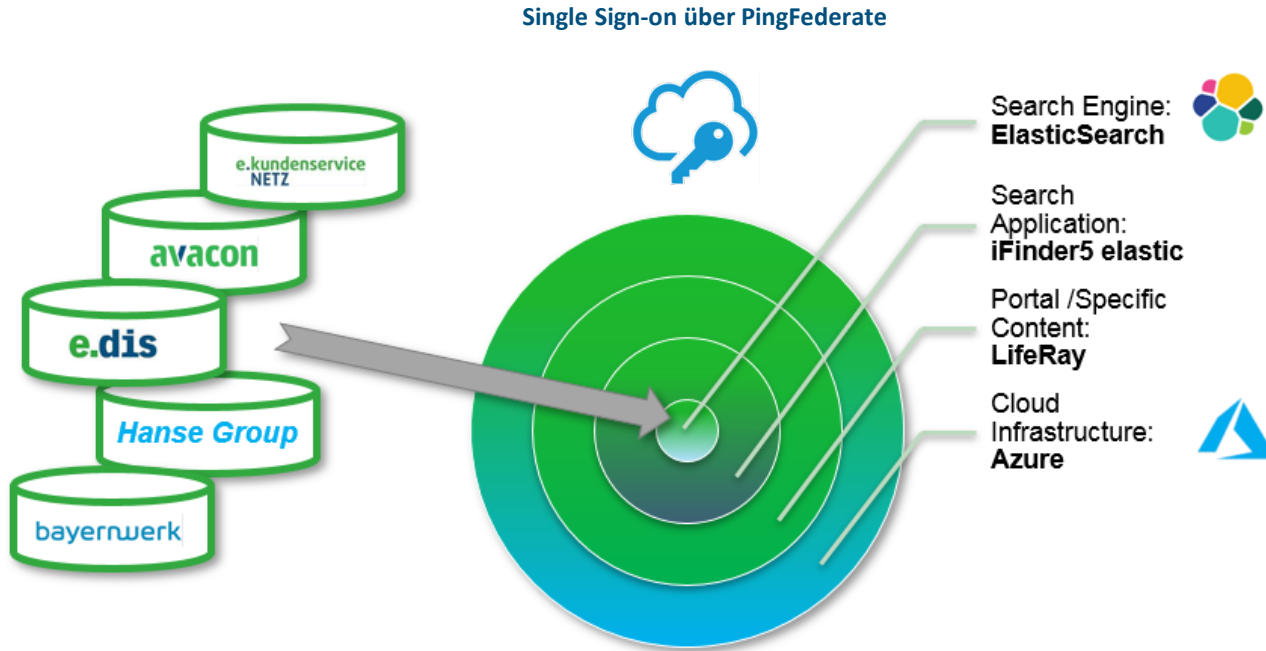
Klassifikation von Inhalten



Semantic Firewall

Search Engine @ EKN Architecture

Die Datenquellen in dieser Projektphase mit spezifischen Inhalten.



Hindernisse, Risiken, sowie Herausforderungen vor und während der Projektphase

Viele Menschen, umfangreiche und voneinander abweichende Ansprüche, Anforderungen und Bedarfe sowie organisationsbedingte Strukturen bringen entsprechende Herausforderungen.

Konzeptionierungsphase

- Stakeholdermanagement
- Anforderungen gerecht werden
- Gremien
- Business Case

Ausschreibung & Bewertung

- Einkaufsprozesse
- Referenzkundenbesuche
- Bewertung

Struktur der Organisation

- Prozesswege
- New Way of Working

DSGVO

- Monitoring & Reporting
- Schutz personenbezogener Daten (intern/extern)

Costs Time



- geplantes Budget
- Projektzeiträumen aufgrund technischer Herausforderungen & neue Security Richtlinien

Change

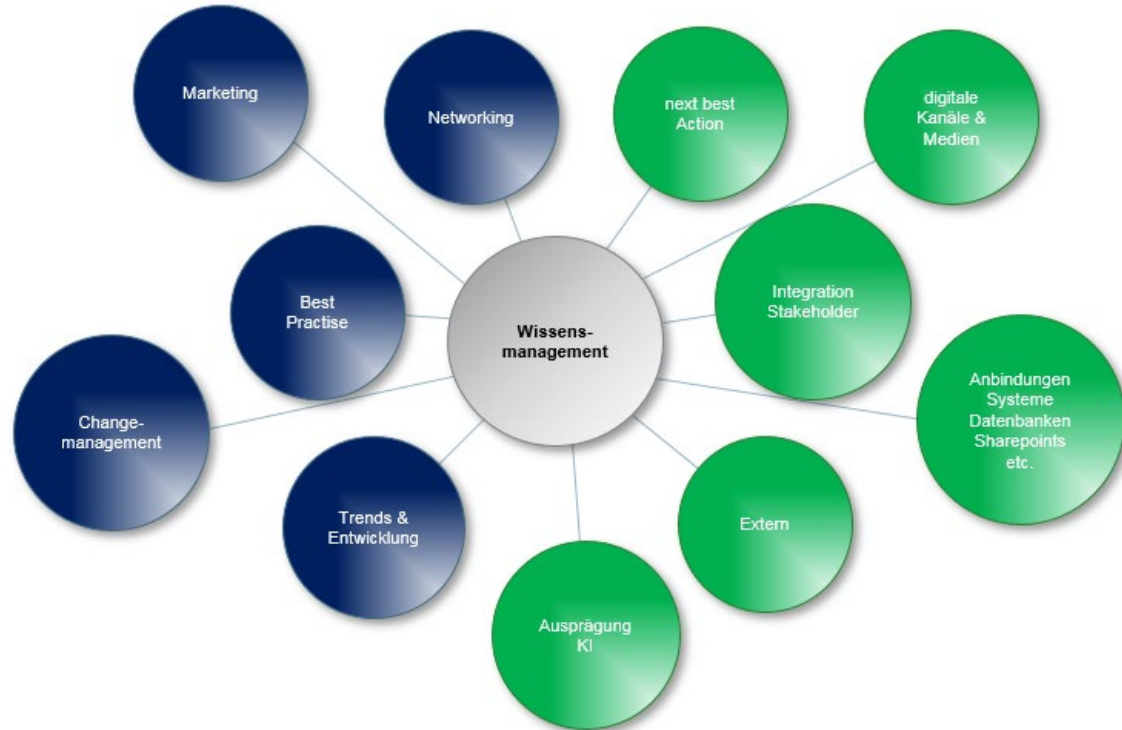


Der Mensch ist ein Gewohnheitstier!
Umgang mit Veränderung

Zukunftsorientiert – die kontinuierliche Weiterentwicklung im Blick

Entwicklung & Ziele

- Wir leben den kontinuierlichen Verbesserungsprozess
- Wir entwickeln uns und unser Wissensmanagement stetig weiter
- Wir schaffen eine kontinuierliche Akzeptanz innerhalb der Organisation
- Don't stop: Wir entwickeln die Wissenslösung je nach Marktanforderung kontinuierlich



Rückblick – How was it?

Rückblickend ist zu sagen, dass dieses Projekt für mich und meine Mitstreiter ein Projekt der anderen Art gewesen ist.

Warum?

Projektarbeit

Mein erstes Projekt als PL
Zusammenarbeit vertrauensvoll
Ehrliche Basis
Offenheit
Klare Ansprachen – Was läuft gut, was nicht
Flexibilität
Spaß kam nicht zu kurz

Search Lösung

Positives Feedback der Anwender
Search Lösung intuitiv gestaltet – keine Schulung
Weiterentwicklungsmöglichkeiten
Auswahl an Dashlets
Anbindungsmöglichkeiten (Websites, Datenbanken, etc.)

