

Ein intelligentes Suchsystem für intelligente Websites

RETRIEVALWARE®
WEBEXPRESS

CONVERA™

Wie schnell findet ein Besucher Ihrer Website die gesuchten Informationen?

Das World Wide Web hat sich zu einem leistungsfähigen und unverzichtbaren Werkzeug für Marketing, Support und Vertrieb entwickelt. Millionen von Verbrauchern nutzen regelmäßig das Internet, um Waren und Serviceleistungen von Unternehmen zu finden. Doch mit der Bedeutung des Internet sind auch die Ansprüche der Benutzer gestiegen. Mittlerweile erwarten die Besucher einer Website, dass gewünschte Informationen ohne Mühe und Zeitaufwand abrufbar sind.

Leider kann die Technologie der meisten Such- und Kategorisierungssysteme im Web den steigenden Ansprüchen von Power-Usern nicht gerecht werden. In vielen Fällen sind die Suchergebnisse vollkommen unbefriedigend. Zum Teil präsentieren die Systeme nicht relevante Informationen oder finden die gesuchten Daten nicht, obwohl sie durchaus vorhanden sind. Der Inhalt automatisch generierter Kategorienordner treibt viele Benutzer zur Verzweiflung, weil entweder wenige oder irrelevante Dokumente eingestellt werden. Dies ist häufig auf schlecht aufgebaute Kategorien oder leistungsschwache Kategorisierungsmaschinen zurückzuführen. Eine gut strukturierte Website muss sich durch zwei Kriterien auszeichnen: gut organisierte, durchsuchbare Kategorien und eine leistungsfähige Suchfunktion. Mit modernen Suchsystemen können Sie beides erreichen, denn die durchsuchbaren Kategorien werden automatisch mit aktuellen Inhalten aufgefüllt, und Besucher können individuelle Suchanfragen schnell und gezielt durchführen.

RETRIEVALWARE®
WEBEXPRESS

Im herkömmlichen Betrieb um die Ecke wird der Kunde von gut informiertem Personal bedient, das Fragen beantwortet und ihm in der Suche nach dem Gewünschten helfen kann. Im Web übernimmt diese Aufgaben das Suchsystem als „virtuelles Service-Desk“, das den Kunden bei der Suche unterstützt und den Vorgang durch seine Arbeit entweder zu einem Kaufabschluss bringt oder den Kunden frustriert anderswo weitersuchen lässt.

Tatsache ist, dass nur ein kleiner Prozentsatz der Besuche auf einer Website zu einem zufriedenen Kunden führt, der die gewünschten Informationen oder das geforderte Produkt erhält. Laut Forrester finden nur 2,7 % der Online-Käufer das, wonach sie suchen, und kaufen es auch. Das heißt: Wenn ein Benutzer Ihrer Website die gesuchten Informationen nicht sofort findet, dann wird er es bei einem anderen Anbieter versuchen.

Dies ist der Grund, warum immer mehr Organisationen, sowohl im gewerblichen als auch im behördlichen Bereich, auf RetrievalWare® WebExpress von Convera zurückgreifen, das weltweit führende System für die Organisation digitaler Website-Inhalte. WebExpress verbindet große Bedienerfreundlichkeit mit einer leistungsfähigen Suchfunktionalität, die dem Kunden eine intelligente Website-Suche ermöglicht. WebExpress findet schnell und zuverlässig die passenden Antworten auf Kundenfragen.

RetrievalWare WebExpress: Die derzeit intelligenteste Website-Suchtechnologie

In den Augen des Kunden sind Geschwindigkeit, Genauigkeit und Relevanz entscheidend für die Qualität der Suchergebnisse und Kategorien auf Ihrer Website. Die Informationssuche ist von größter Bedeutung für die Zufriedenheit eines Website-Besuchers und ein wesentlicher Faktor für die Häufigkeit der Besuche sowie die Bereitschaft, sich für Ihre Produkte oder Dienstleistungen zu entscheiden.

Was macht WebExpress im Vergleich zu vielen anderen Suchsystemen so herausragend? Die intelligente Suchtechnologie gewährleistet leichte Bedienung und Skalierbarkeit sowie Aussagekraft der Ergebnisse. WebExpress arbeitet mit einem Abfragesystem in natürlicher Sprache nach dem Prinzip der Konzeptsuche. Das bedeutet, der Kunde kann für die Suche die natürliche Sprache und vertraute Worte und Begriffe anstelle von starren Schlüsselwörtern oder schwer verständlicher Boolescher Syntax verwenden.

WebExpress verwendet ein neuronales, semantisches Netzwerk, das eine Konzeptsuche unterstützt. Dadurch werden alle Anfragen (Queries) des Benutzers in die semantischen Bestandteile zerlegt, um eine höhere Relevanz der Treffer zu erhalten. Ein ganz besonderer Durchbruch gelang Convera mit den semantischen Netzwerken, die für die am häufigsten verwendeten Geschäftssprachen zur Verfügung stehen und mit denen die Suche in einer Sprache und die Ausgabe von Ergebnissen in mehreren anderen Sprachen möglich ist. WebExpress gleicht auch Suchprobleme, wie falsche Rechtschreibung sowie Flüchtigkeits- und andere Eingabefehler aus. Dank einer innovativen Technologie, die als Mustererkennungsverfahren (Adaptive Pattern Recognition Processing) bezeichnet wird, kann WebExpress bei der Begriffssuche vollständige und exakte Ergebnisse gewährleisten.

Eine weitere Stärke von WebExpress ist die leichte Skalierbarkeit. Während Ihre Website mit der Zahl der Benutzer wächst, lässt sich WebExpress an das verstärkte Aufkommen von Daten und Suchanfragen ohne Genauigkeitsverluste anpassen.

Hoch entwickelte Technologie ist die Basis einer schnellen und komfortablen Website-Suche

Der durchschnittliche Internetbenutzer möchte für eine Suche auf Ihrer Website die natürliche Sprache benutzen. Suchsysteme für Internet-Sites haben häufig den Nachteil, dass der Benutzer eine strukturierte Abfragesprache mit undurchschaubaren Verknüpfungsregeln anwenden müsste. Dies führt zu ungenügend eingegrenzten Anfragen, die Tausende von Treffern erzeugen, oder Anfragen, die zu eng gefasst sind und wichtige Informationen von vornherein ausschließen. Durch die Abfrage in natürlicher Sprache ermöglicht WebExpress es jedem Anwender, seine Suchanfrage frei zu formulieren. Ein Besucher der Website eines Elektronikanbieters, der sich über die Einstellung der Uhr an seinem DVD-Player informieren will, kann einfach eingeben: „Wie kann ich die Uhr an meinem Sony DVD-Player D-1000 einstellen?“ WebExpress wäre in der Lage, eine solche Abfrage zu verarbeiten und zuverlässig eine nach Relevanz sortierte Ergebnisliste zu erstellen.



Online-Publisher setzen WebExpress für die zuverlässige Bereitstellung von News und Informationen ein.

Konzeptsuche + Mustersuche = schnelle, exakte und relevante Resultate

Die Menschen denken in Begriffen und nicht in Schlüsselwörtern. Mit ihren Suchanfragen wollen sie sich häufig zunächst einen Überblick verschaffen. In jedem Fall möchte kein Benutzer viel Zeit für die Suche nach dem passenden Schlüsselwort verwenden; er möchte einen Begriff eingeben und ohne lange Wartezeit exakte und relevante Ergebnisse erhalten.

Die Technologie des semantischen Netzwerks von WebExpress leistet genau das. Sie ist begriffsgesteuert und übersetzt Benutzeranfragen in vollständige Abfragen, die alle relevanten und verwandten Begriffe einschließen. So kann ein Benutzer zum Beispiel „Bordeaux Jahr 1975“ eingeben, um nach seinem Lieblingswein zu suchen. Da „Cabernet“ ein mit „Bordeaux“ verwandter Begriff ist und „Jahrgang“ und „Jahr“ die gleiche Grundbedeutung haben, würde WebExpress diese Anhaltspunkte verwenden, um den Eintrag „Cabernet Jahrgang 1975“ zu finden. Das semantische Netzwerk filtert alle möglichen relevanten Bedeutungen heraus, ohne dass der Benutzer gezwungen wäre, das Gesuchte auf die verschiedenste Art und Weise auszudrücken.



Die Kombination von interessant aufbereiteten Informationen mit WebExpress sorgt für längere und häufigere Besuche auf Ihrer Website.

„Convera ist ein innovatives und herausragendes Unternehmen im Sektor der Intranetsuchmaschinen. Convera ist es gelungen, verschiedene Medien- und Informationsformate äußerst transparent zu gestalten, und verknüpft die Qualität ihrer Technologie mit zwei wichtigen Faktoren: Genauigkeit und Skalierbarkeit.“

– LAZARD FRERES & CO. LLC

FEBRUAR 2001



DIE VORTEILE IM ÜBERBLICK:

Intelligente Suchfunktionalität im Einsatz

Ein intelligentes Suchsystem fördert Ihr Unternehmen, weil der Website-Besucher genau das findet, was er sucht.

ERMÖGLICHEN SIE IHREN KUNDEN DAS SCHNELLE UND PRÄZISE AUFFINDEN VON PRODUKT- UND SERVICEINFORMATIONEN IN BELIEBIGEN IM INTERNET VERWENDETEN DATENQUELLEN- UND FORMATEN - HTML, XML, PDF, EINGESCANNTEN DOKUMENTEN, BILDERN, VIDEOS. SO KÖNNEN SIE IHR UNTERNEHMEN MIT JEDEM GEWÜNSCHTEN MEDIUM PRÄSENTIEREN.

DIE HOCH ENTWICKELTE DATENBANK-SUCHFUNKTIONALITÄT ERÖFFNET DEN ZUGANG ZU NAHEZU SÄMTLICHEN KONFORMEN DATENQUELLEN, DARUNTER SYSTEME VON ORACLE, SQL-SERVER, TERADATA UND INFORMIX.

OPTIMIEREN SIE DEN KUNDENSERVICE BEI NIEDRIGEREN KOSTEN DURCH AUTOMATISCHE BEANTWORTUNG VON ANFRAGEN UND AUFFINDEN VON INFORMATIONEN, DIE IN DEN TIEFEN DER INFRASTRUKTUR IHRER WEBSITE SCHLUMMERN.

PRÄSENTIEREN SIE DIE INFORMATIONEN UND PRODUKTE, NACH DENEN DER KUNDE FRAGT; AUCH WENN DIE SUCHBEGRIFFE VON IHREN EIGENEN PRODUKTBEZEICHNUNGEN ABWEICHEN.

AUTOMATISIEREN SIE DEN VERWALTUNGS-AUFWAND VON DURCHSUCHBAREN KATEGORIEN AUF IHRER WEBSITE

DIE UNTERSTÜTZUNG SPRACHÜBERGREIFENDER SUCHE ERMÖGLICHT INTERNATIONALEN KUNDENSERVICE.



Ob für den Verkauf von Produkten oder öffentliche Aufgaben - ohne ein gutes Suchsystem geht es nicht.



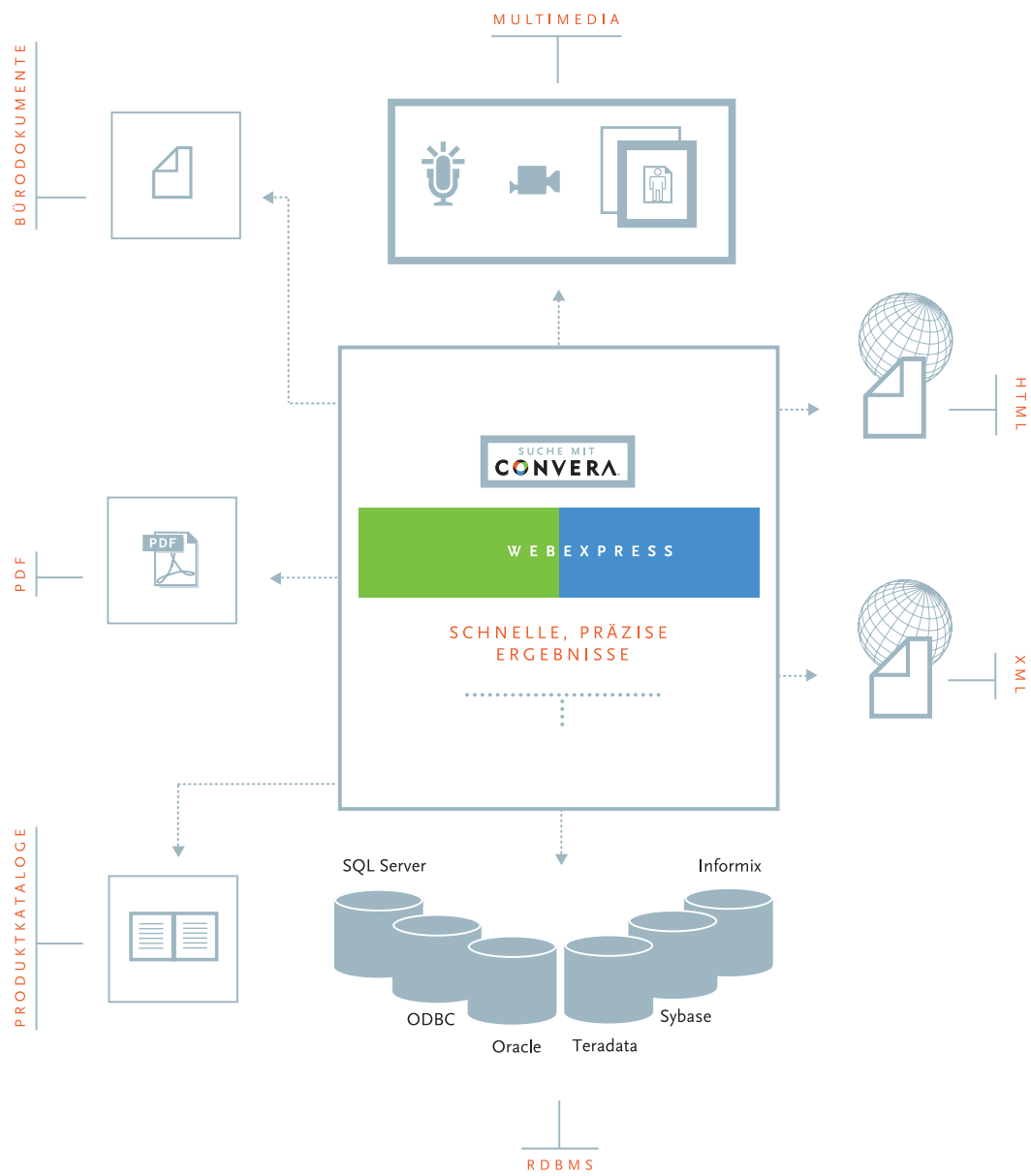
Durch die Unterstützung einer Vielzahl von Sprachen wird Benutzern die Suche in ihrer jeweiligen Muttersprache ermöglicht.

Das semantische Netzwerk kann auch um Fachbegriffe für Produkte oder Inhalte erweitert werden, die in Ihrem Unternehmen mit einer speziellen Terminologie bezeichnet werden. Angenommen, der Benutzer kämpft mit kleinen Rechtschreibschwächen, hat es sehr eilig oder es gibt mehrere Schreibweisen für ein Wort oder einen Namen? Jemand, der in der Rubrik „Antiquitäten“ einer Auktions-Website einer Zeitung nach Informationen zu einem „Kirk Steiff Gravy Boat“ sucht und versehentlich „Curt Stief“ eingibt, würde das Gewünschte vielleicht nicht finden können, wenn die Website über eine herkömmliche Suchmaschine verfügt, auch wenn die Daten vorhanden sind. WebExpress hingegen nutzt mit Adaptive Pattern Recognition Processing (APRP) ein Mustersuchverfahren, das Rechtschreibfehler oder -varianten erkennt und berücksichtigt, sodass diese Suche zum Erfolg führen würde. Das System wäre also auch dann in der Lage, „Kirk Steiff“ zu finden, wenn der Benutzer „Curt Stief“ eingibt.

Exakte Antworten finden und den eigenen Stil bewahren

Ihr Webmaster kann entweder unsere betriebsbereite Suchoberfläche modifizieren, eine eigene Oberfläche erstellen oder WebExpress einfach mit dem vorhandenen Suchfenster Ihrer Webseite verknüpfen. Für kundenspezifische Anwendungen zur Unterstützung Ihrer individuellen Marke hält WebExpress eine umfangreiche Auswahl an APIs und Toolkits für Entwicklungen mit HTML, XML, Java und Microsoft ASP bereit.

WebExpress verfügt über leistungsstarke Tools, um Ihren Website-Besuchern einen Überblick über die Suchergebnisse zu ermöglichen und das Auffinden von Informationen zu erleichtern. So können Sie beispielsweise Schlüssel-Suchwörter im Text hervorheben, Farbschattierungen für Relevanzabstufungen verwenden und Links angeben, die zum nächsten relevanten Objekt führen. Mit Hilfe automatischer Zusammenfassungen kann der Benutzer Treffer selektieren, ohne den gesamten Inhalt eines gefundenen Dokuments zu sichten.



Dem Kunden keine Antwort schuldig bleiben

Ihr Geschäftserfolg hängt davon ab, ob Sie Ihre hochwertigen Produkte und Dienste dem Kunden präsentieren können. Ihre Website ist eine direkte Ergänzung Ihrer Marke und kann der Optimierung des Kontakts in jeder Phase der Kundenbeziehung dienen - vom Erstkontakt bis zum After-Sales-Service. Immer wenn das Suchsystem Ihrer Website nicht leistungsfähig genug ist, riskieren Sie, potenzielle Neukunden oder Bestandskunden zu enttäuschen. Nehmen Sie heute noch mit Convera Kontakt auf. Wir zeigen Ihnen, wie WebExpress Ihre Website mit einer überlegenen, intelligenten, skalierbaren und anpassungsfähigen Lösung aufwerten kann.



US T 800 788 7758
T 703 760 4085
F 703 748 1255

www.convera.com
info@convera.com

GB T + 44 1344 781 800
F + 44 1344 781 801

info@convera.co.uk

D T +49 89 710 50 20
F +49 89 710 502 77

info@convera.de

INTERNATIONALE
NIEDERLASSUNGEN:
Frankfurt, D
München, D
Paris, F
London, GB

US-NIEDERLASSUNGEN:
Vienna, VA
Carlsbad, CA
Columbia, MD
Lafayette, CO
Portland, OR
San Jose, CA

→ Über Convera

Convera ist führender Anbieter von Softwareprodukten und -lösungen, mit denen Unternehmen und Organisationen ihre Informationsquellen integrieren, diese Informationen zum Auffinden der benötigten Antworten entsprechend navigieren und die Ergebnisse, die in internen oder externen Portalen oder sonstigen Applikationen veröffentlicht werden, mit anderen gemeinsam nutzen können. Die ausgereiften Technologien und Produkte von Convera ermöglichen Unternehmen die Optimierung des Wertes ihrer Inhalte durch Bereitstellung einer Infrastruktur, die problemlos so skaliert werden kann, dass eine große Anzahl Benutzer über schnellen, präzisen und web-aktivierten Zugriff auf alle relevanten Informationen für weitgefächerte geschäftskritische Anwendungen verfügen, einschließlich Enterprise-Portale, Knowledge Management, Customer Relationship Management und vieles mehr.