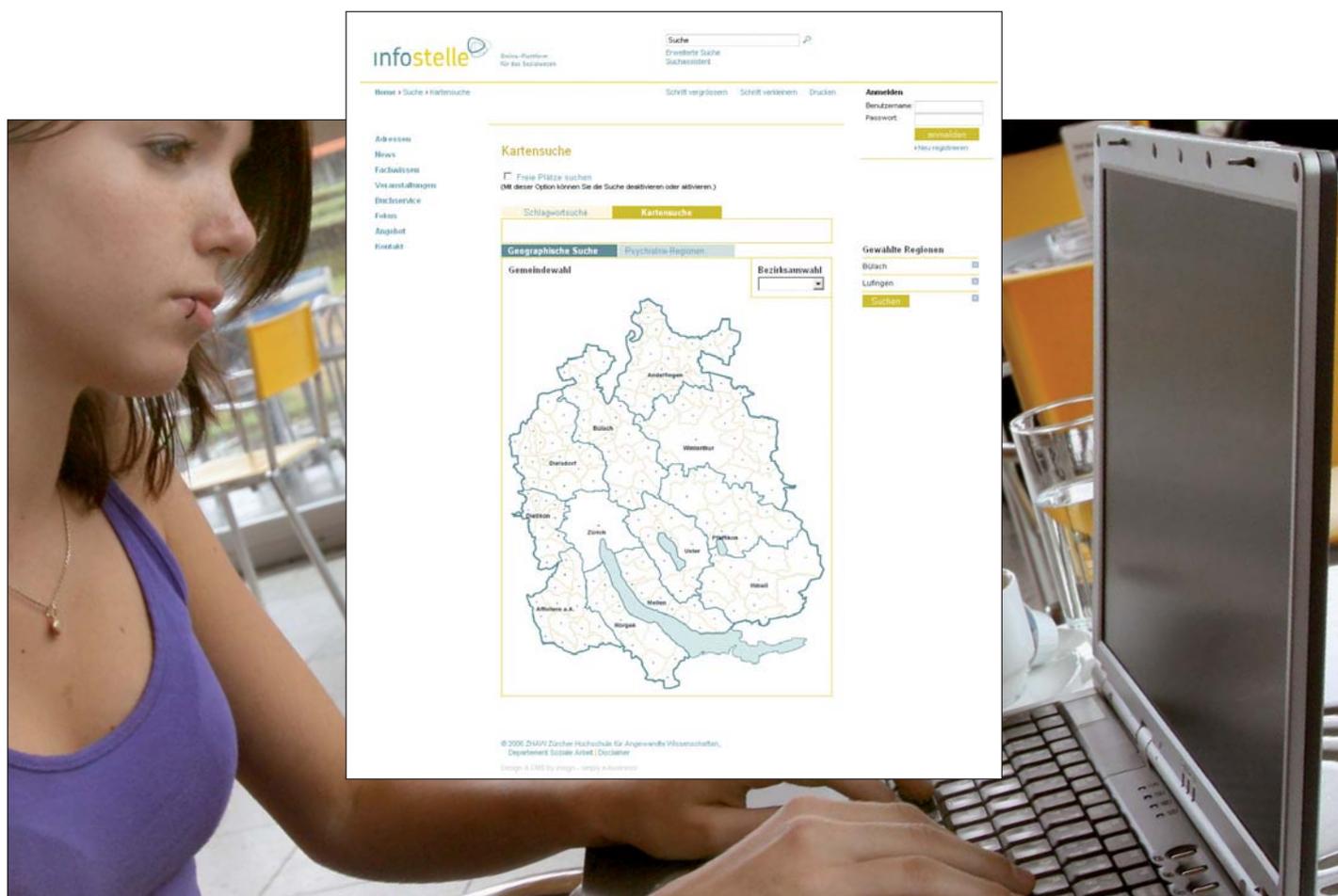


# Die Suche nach der Nadel im Heuhaufen

Informationen über einen grossen Datenbestand zu suchen, kann frustrierend sein: Die Suche zeigt zwar Hunderte von Resultaten an, um darin jedoch das Richtige zu finden, benötigt man viel Zeit. Die Online-Plattform *infostelle.ch*, die sich auf Informationen im Sozialbereich spezialisiert hat, soll es besser machen und bietet umfangreiche Suchmöglichkeiten an.



Informationen einfach zugänglich: Die Online-Plattform *infostelle.ch*, die sich auf Informationen im Sozialbereich spezialisiert hat, bietet umfangreiche Suchfunktionen.

Von Raoul Schneider

Die Plattform *infostelle.ch* bietet umfassende Informationen über das öffentliche Sozialwesen im Kanton Zürich. Sie wird vom Departement Soziale Arbeit der Zürcher Hochschule (ZHAW) betrieben. Die Nutzer der Plattform sind neben den eigenen Studierenden alle Organisationen im Sozialwesen sowie an sozialen Themen interessierte Menschen. Die Informationen werden

von Fachpersonen ausgewählt und wenn nötig überarbeitet. Zusätzlich werden den Benutzern Forschungsberichte, Referate und Vorlagen angeboten sowie Kontakt- und Hintergrunddaten zu mehr als 3500 öffentlichen, privaten und kirchlichen Organisationen im Kanton Zürich. Ein Online-Shop mit Literatur zum Sozialwesen rundet das Angebot ab. Bei der Realisierung der Plattform gab es insbesondere drei Bereiche,

die besondere Aufmerksamkeit verdienen: Eine schnelle Suche, die optimale Ergebnisse liefert, die Anbindung des CRM-Systems an die Webplattform, die Einführung eines kostenpflichtigen Bereichs.

## Suchfunktionalität

Die Kunden von *infostelle.ch* möchten mit Hilfe einer einfachen Suchfunktion schnell die unzähligen Informationen durchsuchen können und nur relevante Ergebnisse ange-

zeigt erhalten. Um dies zu erreichen, wird dem Anwender die Möglichkeit geboten, aus drei verschiedenen Suchfunktionen auszuwählen. In der einfachen Suche kann er entweder über sämtliche Inhalte oder auch in bestimmten Bereichen suchen. Möchte der Kunde jedoch eine regionale oder eine auf Schlagwörter eingeschränkte Suche anwenden, verwendet er den Suchassistenten, der die Suchfunktionalität in die Schlagwortsuche und die Kartensu-

## VON PONTIUS ZU PILATUS GEHEN

ist eine negativ belegte Redensart. Nicht nur, weil dessen biblische Grundlage die Kreuzigung Jesu einleitete. Es erinnert uns alle an leidige Erfahrungen mit unklaren Zuständigkeiten. Wie in der Bibel eben, als Pontius Pilatus den «Fall» zunächst nicht lösen wollte und an Herodes verwies, der dann allerdings wieder zurück delegierte.

Die richtige Adresse im richtigen Moment kann Gold wert sein. Einen guten Rat erhalten, eine Frist nicht versäumt, hoffnungslose Anläufe vermieden und Nerven gespart, so viel kann das ausmachen. Das Informationszeitalter brachte uns den Wechsel von der Information als knappes Gut zur Information im Überfluss. Aber den Schritt zur richtigen Information haben wir noch vor uns. infostelle.ch hat diesen Weg eingeschlagen: durch Klassifizierung, Anreicherung und anwendergerechte Abfragemöglichkeiten. Das ist wertvoll, ob es auch wirtschaftlich ist, muss sich noch zeigen.

Der wirtschaftliche Umgang mit Informationen ist ein Forschungsgebiet, dessen Bedeutung täglich zunimmt. Hier stehen wir noch ganz am Anfang.

Ralf Wölfle

che unterteilt. Die Schlagwortsuche stellt Schlüsselwörter in Kategorien gruppiert dar. Der Anwender findet in jeder Kategorie neue Schlüsselwörter, nach denen er seinen Suchauftrag einschränkt. Über eine intelligente Glossar-Funktion, die über das Redaktionstool gepflegt wird, kann sich der Anwender eingehend über die Bedeutung der einzelnen Schlagwörter informieren. Der Suchassistent führt den Anwender Schritt für Schritt durch die verschiedenen fachlichen Aspekte, so dass die Suche immer weiter eingegrenzt wird. Jede Auswahl schränkt die Schlüs-

selwörter zur weiteren Verfeinerung ein, bis der Benutzer die für ihn relevanten Informationen selektiert hat.

Die Kartensuche präsentiert dem User eine Kartenansicht des Kantons Zürich, seine Bezirke und Gemeinden und ist in zwei Bereiche unterteilt: Einerseits die politische geografische Suche mit der Präsentation der Kantonsbezirke, andererseits die fachspezifische Suche nach Psychiatrie-Regionen. Die interaktive Karte erlaubt dem User eine Auswahl von einem oder mehrerer Bezirken zu treffen und in-

nerhalb dieser nach Adressen und Institutionen zu suchen.

### Anbindung an das CRM

Die ZHAW betreibt das CRM-System SalesLogix, welches der Verwaltung der Kundenbeziehungen dient. Die Suchalgorithmen und -kategorien sowie die Adressdaten werden über eine Export-Schnittstelle aus dem CRM-System exportiert und können mit weiteren Schlüsselwörtern ergänzt werden. Das eingesetzte Portalsystem icms der Firma insign, stellt die Aggregation und Synchronisierung der umfangreichen Datenbestände sicher und bündelt die Inhalte je nach Suchparameter für die Ausgabe auf dem Bildschirm.

### Bezahlung

Bei den angebotenen Informationen handelt es sich zum Teil um kostenpflichtige Inhalte. Den Benutzern stehen verschiedene Preismodelle zur Verfügung. Für den gelegentlichen Gebrauch kann sich ein Benutzer registrieren und sein virtuelles Konto per Kreditkarte aufladen. Danach stehen ihm die kostenpflichtigen Inhalte zur Verfügung, wobei die einzelnen Resutatabfragen dem Benutzerkon-

to belastet werden. Organisationen können ein Abonnement mit einer bestimmten Laufzeit lösen. Jeder Mitarbeitende erhält ein individuelles Login und seine Recherchearbeiten werden dem Organisationsbudget belastet. So kann die Budgetverwaltung einzelner Abteilungen und Mitarbeiter innerhalb von Organisationen berücksichtigt und einzeln abgerechnet werden. Die Rechnungen werden von der Plattform generiert und an die Leistungsempfänger der Abonnements versandt. Über eine Schnittstelle werden die Rechnungsdaten in die Finanz-Applikation ABACUS der ZHAW importiert.

Die ZHAW erhält dank dem Überwachen der Leistungsbezüge eine Übersicht über das Nutzerverhalten der registrierten Benutzer. Diese Daten ermöglichen die gezielte Ansprache des Kunden, eine bessere Kundenpflege und die Optimierung des Angebotes.

*Lesen Sie die gesamte Fallstudie online unter [www.experience-online.ch](http://www.experience-online.ch) und erfahren Sie mehr über die Informationsplattform, CRM-Integration und Micro-Payment im Zürcher Sozialwesen. Die Fallstudie hat Thomas Lang erstellt.*

## DEPARTEMENT SOZIALE ARBEIT DER ZHAW

Das Departement Soziale Arbeit der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW, vormals Hochschule für Soziale Arbeit Zürich HSSAZ, bietet Aus- und Weiterbildungen auf dem Gebiet der Sozialen Arbeit an, unterhält eine Forschungsabteilung und gibt seine Kompetenzen in Form von Beratungen an andere Organisationen weiter. Die Kooperationspartner der Zürcher Hochschule sind dabei öffentliche Verwaltungen, Nonprofit-Organisationen sowie Bildungs- und Forschungsinstitutionen im In- und Ausland. Mit infostelle.ch betreibt die ZHAW eine umfassende Informationsplattform über das öffentliche Sozialwesen im Kanton Zürich.

## EXPERIENCE

eXperience-online.ch ist die führende deutschsprachige Wissensdatenbank für IT-Management und E-Business. Sie wurde im Herbst 2002 durch das Staatssekretariat für Wirtschaft (seco) lanciert. Hier finden Berufsleute umfassendes Know-how aus über 300 erfolgreich realisierten Projekten. Fachleute geben Einblick in ihre Lösungen und Erfahrungen: [www.experience-online.ch](http://www.experience-online.ch).

## PROFIL

ZHAW [www.zhaw.ch](http://www.zhaw.ch), insign gmbh [www.insign.ch](http://www.insign.ch)  
eXperience Online [www.experience-online.ch](http://www.experience-online.ch)



### RAOUL SCHNEIDER

Raoul Schneider, Dipl. Ing. Informatik FH, ist Assistent am Institut für Wirtschaftsinformatik der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW, Hochschule für Wirtschaft, und zuständig für die Redaktion der Fallstudien-Datenbank [www.experience-online.ch](http://www.experience-online.ch).

[raoul.schneider@fhnw.ch](mailto:raoul.schneider@fhnw.ch)



### RALF WÖLFLE

Prof. Ralf Wölfle ist Leiter des Competence Center E-Business Basel der Hochschule für Wirtschaft, Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW. Er ist Mitherausgeber von acht Büchern und Autor zahlreicher Artikel und Broschüren zu E-Business. Als Initiator trägt er die Verantwortung für die Best-Practice Fallstudien-Datenbank [www.experience-online.ch](http://www.experience-online.ch). Ralf Wölfle ist Vorstandsmitglied im Branchenverband simsa und Jury-Präsident der Kategorie «Business Efficiency» beim Wettbewerb «Best of Swiss».

[ralf.woelfle@fhnw.ch](mailto:ralf.woelfle@fhnw.ch)

# eXperience