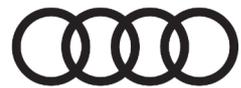


Kundenreferenz



# Suchlösung für das AUDI Partnernet

Bereitstellung einer qualitativ hochwertigen und vollständigen Trefferliste unter Berücksichtigung komplexer Berechtigungsstrukturen



INTRAFIND

## Die Herausforderung

Zielsetzung des Projektes war u.a. die Ablösung der existierenden Suche im Audi PartnerNet (APN) durch eine einfach bedienbare Suchlösung, die dem Audi Partner unter Beachtung seiner individuellen Zugriffsrechte eine übersichtliche, qualitativ hochwertige und vollständige Trefferliste liefert. Das Audi PartnerNet, das über 10.000 Dokumente umfasst, ist das personalisierte Händlerinformationsportal der AUDI AG und dient dem Dialog zwischen dem Hersteller Audi und den Audi Händlern in Deutschland.

Ausschlaggebend für die Ablösung der alten Suche im APN war vor allem der Wunsch des Kunden Audi, die Qualität der Suchergebnisse zu optimieren – die Suche lieferte oftmals nicht die Treffer, die die Benutzer erwartet hätten. Veraltete oder weniger relevante Treffer waren hoch gerankt, während aktuelle relevante Informationen nicht auf der ersten Trefferseite zu finden waren.

### Kundenprofil

Der deutsche Automobilhersteller AUDI AG mit Sitz in Ingolstadt beschäftigt mehr als 90.000 Mitarbeiter an sieben Standorten in Europa und Asien. Mit einem Umsatz von mehr als 55 Mrd. Euro (Jahr 2019) zählt Audi, die „Marke mit den Vier Ringen“ und Teil des VW-Konzerns, zu den erfolgreichsten Automobilunternehmen weltweit.

## Umsetzung

Nach einer intensiven Evaluierungsphase entschied sich Audi für die Einführung einer Suchlösung von IntraFind, die nun im Produktivbetrieb die Audi Vertriebspartner bei ihren Rechercheprozessen im Audi PartnerNet unterstützt. Eine wichtige Anforderung des Kunden Audi war dabei die Berücksichtigung des komplexen Rechtekonzeptes, das dem Audi PartnerNet zugrunde liegt. So dürfen dem Benutzer z.B. keinesfalls Suchbegriffe bei der Autovervollständigung vorgeschlagen oder Treffer angezeigt werden, für die er keine Zugangsberechtigungen besitzt. Die Rechteprüfung erstreckt sich auch auf die Suchfilter, die dem Benutzer zur intuitiven Eingrenzung seiner Suchfrage angezeigt werden.

## Vorteile mit dem iFinder

- + Intuitiv bedienbare Suchlösung
- + Beachtung der individuellen Zugriffsrechte in der Vorschlags- und Trefferliste
- + Bündelung der Suchergebnisse über alle Dokumente, die in einem Artikel verlinkt sind.

Sämtliche Filter zeigen nur Inhalte, für die der angemeldete Benutzer berechtigt ist. Die Filterinhalte werden dabei mit der korrekten Anzahl der Treffer dargestellt. Dies hilft dem Anwender, die für ihn rechercherelevanten Filter zu benutzen.

## Technische Umsetzung

Im Auswahlverfahren zur Vergabe des Projektes konnte sich IntraFind mit seiner Teststellung vor allem aufgrund der Vollständigkeit und Relevanz der Treffer, der linguistischen Qualität der Suchergebnisse sowie der semantischen Suchfunktionen gegen andere Anbieter durchsetzen. Für IntraFind Projektleiter Manuel Brunner lagen die besonderen Herausforderungen des Projektes in der Unterstützung einer einfach und intuitiv zu bedienenden Suchoberfläche durch iFinder sowie einer vollständigen und selbsterklärenden Trefferliste. „Hierfür arbeiteten wir eng mit Frau Daniela Simonis, der Projektverantwortlichen bei Audi zusammen und griffen Ihre sehr guten Ideen auf, so dass wir heute mit unseren iFinder- Modulen und der IntraFind Linguistik einen deutlichen Mehrwert im Vergleich zur alten APN-Suche bereitstellen. Das Ergebnis spricht für sich: vor allem die Autovervollständigungsfunktion und die einfachen, aber effektiven Suchfilter erleichtern den Audi Partnern das Navigieren durch große Treffermengen.“, erläutert Manuel Brunner.

„IntraFind steht für technologisch hochwertige Produkte, Zuverlässigkeit und Kundennähe.“

### Thomas Müller

Leiter Handelsmarketing Deutschland  
AUDI AG



+ Abbildung: Suchunterstützung durch Einblendung synonyme Begriffe bei der Suche nach „Polster“

In umfangreichen Tests wurden die Funktionalitäten der neuen APN-Suche vor der Überführung in den Produktivbetrieb auf den Prüfstand gestellt und konnten durchwegs überzeugen. So waren die zur jeweiligen Suchfrage erwarteten Dokumente unter den ersten 5 Treffern der Trefferliste zu finden – ein Beweis für die hervorragende Leistung der IntraFind-Suche. Die Audi spezifische Konzeption der Trefferliste und die Hervorhebung der Suchbegriffe direkt im gefundenen Artikel brachten darüber hinaus einen deutlichen Usability-Vorteil gegenüber einer Standardtrefferliste. Des Weiteren werden Treffer immer einem Hauptartikel aus dem APN untergeordnet, was die Übersichtlichkeit der Trefferliste immens fördert. Ist beispielsweise der vom Benutzer eingegebene Suchbegriff in einem pdf-Dokument enthalten, das weiterführende Informationen zu einem Hauptartikel des APN enthält und mit diesem verlinkt ist, so wird in der Trefferliste zuerst der Hauptartikel angezeigt und darunter eingerückt das pdf-Dokument, das den Suchbegriff enthält.

**„Das Ergebnis spricht für sich: vor allem die Autovervollständigungsfunktion und die einfachen, aber effektiven Suchfilter erleichtern den Audi Partnern das Navigieren.“**

**Manuel Brunner**  
Projektleiter AUDI AG  
IntraFind

**„IntraFind steht für technologisch hochwertige Produkte, Zuverlässigkeit und Kundennähe. Schnell haben die Suchspezialisten von IntraFind unsere Anforderungen hinsichtlich der Funktionalitäten der neuen Suche verstanden und konnten ihre Lösung verständlich vermitteln – so fühlt man sich als Kunde optimal aufgehoben.“**

**Thomas Müller**  
Leiter Handelsmarketing Deutschland  
AUDI AG

## Zusammenfassung

Mit der neuen Suche im Audi PartnerNet konnte IntraFind alle Projektanforderungen zur vollen Zufriedenheit des Auftraggebers Audi und der APN-Anwender umsetzen. Einige Monate nach Projektabschluss beteiligte sich Audi an der Studie des unabhängigen Marktforschungsdienstleisters Psyma, der im Rahmen einer Onlinenutzerbefragung die Extranetangebote einiger großer Automobilhersteller analysierte und verglich. Hierbei äußerten 74% der Befragten ihre Zufriedenheit mit dem Audi PartnerNet. Die Suchfunktion des APN wurde im Vergleich zu anderen Extranetlösungen im Automotive-Bereich hinsichtlich Bedienbarkeit, Filtermöglichkeiten und Ergebnisdarstellung mit Abstand am besten bewertet. Besonders gut wurden dabei die einfache Bedienbarkeit, die Schnelligkeit sowie die vielfältigen Filtermöglichkeiten der APN-Suche bewertet.

Darüber hinaus lieferten die an der Umfrage beteiligten Audi Vertriebspartner wertvolles Feedback und Vorschläge für weitere Suchfunktionalitäten und Optimierungsmaßnahmen, die nun von Audi im Rahmen eines Folgeprojektes zusammen mit IntraFind umgesetzt werden sollen.

  
**INTRAFIND**

IntraFind Software AG  
Landsberger Straße 368  
80687 München  
Deutschland

+ 49 (0) 89 3090446-0  
marketing@intrafind.com  
www.intrafind.com