

## Ausbau des Kundenservice bei der Schweizerischen Normen-Vereinigung

### *Semantische Technologien machen es möglich*

Die Schweizerische Normen-Vereinigung (SNV) mit Sitz in Winterthur koordiniert die Normung in der Schweiz und vertritt diese bei der europäischen und weltweiten Normung (CEN, ISO). Sie wird vorwiegend durch Mitgliederbeiträge und den Verkauf von Normen finanziert. Damit steht die SNV in Konkurrenz zu ausländischen Normungsinstituten wie dem DIN (Deutsche Industrie Norm).

Im Internet-Zeitalter ist die Konkurrenz nur einen Maus-Click entfernt. Die SNV muss also mindestens gleich gute Leistungen anbieten wie ihre Konkurrenten, die von einem grösseren Heimmarkt profitieren.

SNV-Direktor Hans-Peter Homberger und seine Mannschaft betrachten diesen Umstand als sportliche Herausforderung. Sie wollen sich von den Konkurrenten mit innovativen Ideen und Anwendungen differenzieren und Mehrwerte für ihre Mitglieder und Kunden schaffen. Bei der Umsetzung hat die SNV einen Partner gefunden, der neue Möglichkeiten bei der Suche und inhaltlichen Analyse von Dokumenten eröffnet: das Schweizer Software-Unternehmen InfoCodex AG. Es hat semantische Technologien entwickelt und patentieren lassen.

### Semantische Suchtechnologie zum Auffinden von Normen

Das erste Einsatzgebiet für InfoCodex war der SNV Online-Shop und der Normenverkauf. Wegen der Fülle von Normen und der für Aussenstehende nichtssagenden Normbezeichnungen – zum Beispiel SN EN 1869 – musste in der Vergangenheit vielfach der Telefonsupport von SNV in Anspruch genommen werden. Eine für die Kunden als auch für die SNV zeit- und kostenintensive Angelegenheit.

Das war einmal. Die InfoCodex-Suchmaschine bietet nicht nur die heute übliche Volltextsuche, sondern zusätzlich die Suche nach Synonymen und die Suche nach Ähnlichkeit.

#### Die Lösung auf einen Blick

- SNV Online-Shop  
Statt mühsames Suchen mit Normbezeichnungen oder Stichwörtern: Einfach den Projektbeschrieb ins Suchfeld kopieren, und InfoCodex findet die passenden Normen.
- Automatisch generierte Abstracts  
Diese erleichtern das Durchforsten von Trefferlisten
- SNV world  
Innovatives Frühwarnsystem für die rechtzeitige Erkennung von Normungsbestrebungen und einschlägigen neuen Gesetzen

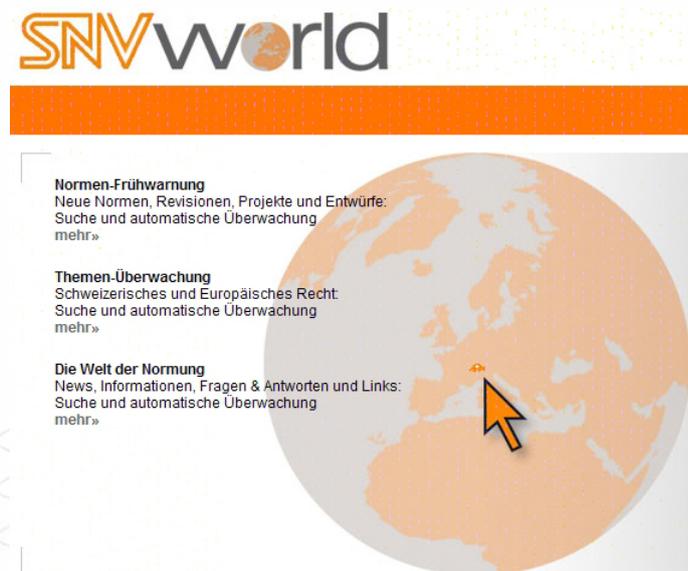
Die Suche nach Ähnlichkeit erlaubt völlig neue und faszinierende Möglichkeiten. Als Suchbegriff gibt man einen freien Text ein, zum Beispiel einen Projektbeschrieb. Auf Knopfdruck eruiert InfoCodex alle relevanten Normen, die dazu passen. Um die Feinselektion zu erleichtern, generiert InfoCodex aus dem vollen Wortlaut einer Norm eine Zusammenfassung (Abstract) – vollautomatisch. Diese Abstracts bekommen für ihren Sprachstil zwar nicht die Note 6, aber sie bieten dem Kunden mit ihren sachbezogenen Kernsätzen eine wertvolle Informationshilfe beim Durchforsten von Trefferlisten und verkürzen die Zeit für das Finden der relevanten Normen. Zumal manuell verfasste Abstracts mit Anspruch auf Perfektion bei der Menge von Normen unbezahlbar wären.

Die Integration von InfoCodex in den neuen Webauftritt von SNV shop und die Anbindung an das Enterprise Resource Planning (ERP) gestaltete sich trotz eines eng gesteckten Zeitplans problemlos. Die SNV konnte den neuen Webshop mit der semantischen Suchtechnologie planmässig in Betrieb nehmen.

### SNV world – Automatische Themenüberwachung und Frühwarnung im Normenwesen

Für Produkthersteller kann das möglichst frühzeitige Wissen über Normungsbestrebungen marktentscheidend sein. Ausserdem haben sie dadurch die Möglichkeit einer aktiven Mitwirkung bei der Erarbeitung neuer Normen. Aus diesen Gründen bietet die SNV ihren Mitgliedern mit dem Wissensportal SNV world einen erweiterten Service im Bereich Normung an.

Als Drehscheibe bei der Normengebung verfügt die SNV über einen permanenten Zugang zu allen Normungsbestrebungen. Von Interesse sind auch neue nationale Gesetze und Verordnungen der EU, da neue Normen darauf abzustimmen sind und häufig auch als "Harmonisierte Normen" davon abgeleitet werden.



InfoCodex bildet den zentralen Wissenspool mit den nötigen Informationen. Dabei bezieht InfoCodex die Daten über die aktuellen Normungsprozesse aus dem Enterprise Resource Planning und holt die aktuellen Verordnungen periodisch mit seinen Spider-Agents von den Webseiten des Schweizer Rechts und des Europäischen Rechts. Auf dieser Wissensbasis können die SNV-Mitglieder mit der InfoCodex-Suchmaschine schnell und erfolgreich Recherchen durchführen und im Sinne einer aktiven Kommunikation auch einen Überwachungs-Alert setzen (konzeptioneller Filter, der das Interessensgebiet festhält). Bei relevanten Neuigkeiten wird automatisch ein E-Mail mit dem Inhalt der Änderung verschickt. Mit diesem Frühwarnsystem sind die SNV-

Mitglieder stets über Neues im Bereich Normung und Gesetzgebung im festgehaltenen Interessensgebiet informiert.

Die SNV ist mit SNV world ihrer Konkurrenz einen wesentlichen Schritt voraus. Hans-Peter Homberger hat weitere zukunftsorientierte Ausbaupläne – alles mit dem Ziel, das Wissensportal im Normenwesen zu schaffen.