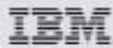


L'information voulue en quelques fractions de seconde : Le centre d'appels de Swisscom met en œuvre une technologie novatrice basée sur le logiciel de recherche OmniFind d'IBM



Etude de référence IBM OmniFind Enterprise Edition

Le client : Swisscom SA

Leader du secteur des télécommunications en Suisse, [Swisscom](#) offre tous les services et produits destinés à la communication voix et données, qu'elle soit mobile, liée au réseau fixe ou basée sur la technologie IP.

Des investissements importants au niveau de l'infrastructure de réseau veillent à ce qu'il puisse en demeurer ainsi à l'avenir. Avec Swisscom TV, l'évolution vers une entreprise multimédia est ainsi toujours plus tangible du côté de la clientèle, et la société suisse est par ailleurs présente sur l'un des marchés large bande les plus attrayants d'Europe par l'intermédiaire du fournisseur d'accès italien Fastweb. Enfin, l'offre de Swisscom couvre également l'externalisation d'infrastructures informatiques ainsi que la gestion d'infrastructures de communication. Les 19 427 collaborateurs de la compagnie ont réalisé en 2009 un chiffre d'affaires de 12 milliards de francs.

« La combinaison de SemanticMiner avec OmniFind fournit à nos agents les bonnes informations au bon moment, de façon transparente et dans une structure uniforme. »

Hubert Spicher

Responsable de projet Gestion des connaissances,
Swisscom SA

Points forts

- **Consolidation des données** : Indépendamment de la plateforme utilisée, différents systèmes sources ont été reliés à OneFind¹, la technologie de recherche intelligente de Swisscom. Les données issues de toutes ces sources sont regroupées lors de la recherche puis consolidées et affichées de façon transparente pour permettre un accès rapide aux informations voulues.
- **Informations pertinentes** : La combinaison du logiciel [OmniFind](#) d'IBM et de la solution [SemanticMiner](#) d'[ontoprise](#) GmbH basée sur ce programme permet aux utilisateurs d'effectuer des recherches de qualité. Les requêtes sont élargies par un modèle de connaissances intégré à la solution, permettant de fournir précisément les résultats dont l'utilisateur a besoin.
- **Parc de systèmes intégré** : Les produits et solutions mises en œuvre par IBM et ontoprise se basent sur des technologies informatiques de pointe ayant pu être intégrées sans problème dans le parc de systèmes existant de Swisscom grâce à des interfaces ouvertes. Toutes les sources de données pertinentes de OneFind ont de leur côté été raccordées via des interfaces standard.

¹ « OneFind » est la composante de recherche de la plateforme interne de gestion des connaissances et des informations de Swisscom.

Le défi

L'excellence du service à la clientèle est absolument primordiale pour Swisscom qui met ainsi l'accent sur la réduction des temps de traitement des interventions ainsi que sur l'amélioration de l'efficacité et de la qualité des solutions. Contexte où les collaborateurs du centre d'appels doivent pouvoir obtenir rapidement une vue d'ensemble complète de toutes les informations clients pertinentes et interventions en cours.

Les exigences de Swisscom à l'égard d'une nouvelle solution informatique avaient trait à des recherches efficaces, à la présentation globale des résultats, à des listes des requêtes les plus fréquentes, à l'affichage de sujets apparentés ainsi qu'au rattachement du système existant de foire aux questions.

La solution

C'est face à une âpre concurrence que la solution novatrice d'IBM et d'ontoprise a su convaincre Swisscom. L'installation, l'intégration ainsi que la personnalisation en fonction des exigences spécifiques du client ont été effectuées par le partenaire suisse d'ontoprise, dSoft.

L'avantage premier de cette solution est une vue uniforme des informations issues de différentes sources, indépendamment des plateformes qui les abritent car le design du système et le concept d'intégration de OneFind tiennent effectivement compte de cet aspect. Omnifind permet de regrouper les différentes sources de données et la recherche sémantique englobe aussi bien des données structurées, notamment du CMS, que des documents non structurés tels qu'ils sont par exemple présents sur l'intranet. SemanticMiner élargit dans ce contexte les recherches et rend les résultats facilement exploitables.

Grâce à l'interface utilisateur transparente de OneFind, les collaborateurs du centre d'appels de Swisscom peuvent désormais trouver rapidement et simplement les informations pertinentes. La solution permet une vue 360° de l'ensemble des sources de données connectées et a pu être entièrement intégré dans le paysage informatique existant.

Les avantages de la solution IBM OmniFind

- **Vue d'ensemble** – Les informations non structurées de votre entreprise sont présentées de façon transparente grâce à une visualisation améliorée du contenu et des interactions. Les utilisateurs se voient ainsi proposer précisément les connaissances dont ils ont besoin.
- **Dynamique** – Des fonctions élargies et dynamiques permettent des recherches à facettes et une option de frappe anticipée lors de l'introduction des critères de recherches, sans oublier la possibilité d'être avisé automatiquement en cas de modification des informations concernées.
- **Adaptabilité** – La solution examine la pertinence métier spécifique et englobe une standardisation UIMA pour le codage d'unités ainsi que pour une recherche sémantique optimisée.
- **Ouverture** – Recherches possibles sur plus de 20 plateformes pouvant être reliées à plus de 30 référentiels de contenus.
- **Evolutivité** – Index basé sur Lucene pour assurer l'évolutivité au niveau de l'entreprise.

Contact :

IBM Suisse
Vulkanstrasse 106
Case postale
8010 Zurich
Suisse

dSoft GmbH
Solothurnstrasse 58a
4542 Luterbach
Suisse



© Copyright IBM Corporation 2010. Tous droits réservés.

IBM et le logo IBM sont des marques déposées d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays. Les marques d'autres entreprises sont reconnues. Les dispositions contractuelles et les tarifs sont disponibles auprès d'IBM et de ses partenaires commerciaux. Les informations concernant les produits sont celles valables lors de la mise sous presse. L'objet et l'étendue des prestations sont déterminés individuellement dans chaque contrat. Le présent document n'a été publié qu'à des fins d'information générale.