

# Informiert in Sekundenbruchteilen: Swisscom Call-Center nutzt innovative Suchtechnologie basierend auf IBM OmniFind



Referenzstudie IBM OmniFind Enterprise Edition



## Der Kunde: Swisscom AG

[Swisscom](#) ist das führende Telekommunikations-Unternehmen in der Schweiz und bietet alle Dienstleistungen und Produkte für die mobile, die netzgebundene und die IP-basierte Sprach- und Datenkommunikation. Massive Investitionen in die Netzinfrastruktur stellen sicher, dass dies auch in Zukunft so bleibt. Mit Swisscom TV wird die Entwicklung in Richtung Multimedia-Unternehmen auch für Kundinnen und Kunden immer mehr erlebbar. Mit dem italienischen Provider Fastweb ist Swisscom in einem der attraktivsten Breitbandmärkte Europas präsent. Zusätzlich aktiv ist Swisscom im IT-Infrastruktur-Outsourcing und im Management von Kommunikationsinfrastrukturen. 19'427 Mitarbeitende erwirtschafteten 2009 einen Umsatz von CHF 12 Milliarden Schweizer Franken.

*„Die Kombination von SemanticMiner mit OmniFind stellt dem Agenten die richtigen Informationen zur richtigen Zeit, übersichtlich und einheitlich strukturiert zur Verfügung“*

**Hubert Spicher**  
IT-Projektleiter Knowledge Management,  
Swisscom AG

---

## Highlights

---

- **Konsolidierung der Daten:** Unabhängig von der verwendeten Technologieplattform wurden unterschiedliche Quellsysteme an OneFind<sup>1</sup>, die intelligente Suchtechnologie der Swisscom, angebunden. Die Informationen werden bei der Suche aus all diesen Quellen inhaltlich zusammengeführt und für den schnellen Informationszugriff konsolidiert und übersichtlich angezeigt.
- **Relevante Informationen:** Die Kombination von [IBM OmniFind](#) und des darauf aufsetzenden [SemanticMiner](#) von [ontoprise](#) GmbH bietet den Anwendern eine qualitativ hochwertige Suche. Mit Hilfe eines in der Lösung enthaltenen Wissensmodells wird die gestellte Suchanfrage erweitert und liefert damit genau die Treffer, die der Anwender benötigt.
- **Integrierte Systemlandschaft:** Die von IBM und ontoprise eingesetzten Produkte und Lösungen basieren auf aktuellen IT-Technologien, die dank offener Schnittstellen nahtlos in die bestehende Swisscom Systemlandschaft integriert wurden. Alle relevanten Datenquellen von OneFind wiederum wurden über Standard-Schnittstellen eingebunden.

---

<sup>1</sup> „OneFind“ ist die Recherche- und Suchkomponente der internen „Knowledge & Information Management“-Plattform bei Swisscom.

## Die Herausforderung

Herausragender Kundenservice ist für Swisscom zentral. Der Fokus ist auf die Verkürzung der Bearbeitungszeiten der Servicefälle und die Steigerung von Effizienz und Qualität der Lösungen gerichtet. Hierzu ist es notwendig, dass Call Center Mitarbeitende schnell einen umfassenden Überblick zu allen relevanten Kundeninformationen und aktuellen Servicefällen gewinnen.

Die Anforderungen der Swisscom an eine neue IT-Lösung waren eine effiziente Suche, die ganzheitliche Darstellung von Suchtreffern, Top-Ten-Suchlisten, die Anzeige verwandter Themen sowie die Anbindung des bereits vorhandenen FAQ-Systems.

## Die Lösung

In einem starken Wettbewerbsfeld entschied sich Swisscom für die innovative Suchlösung von IBM und ontoprise. Installation, Integration und Durchführung kundenspezifischer Anpassungen wurden dabei vom Schweizer ontoprise-Partner [dSoft](#) durchgeführt.

Der überragende Vorteil dieser Lösung ist der einheitliche Blick auf Informationen aus unterschiedlichen Quellen, unabhängig von den dahinterstehenden Technologieplattformen. Das Systemdesign und das Integrationskonzept von OneFind tragen diesem Aspekt Rechnung. OmniFind ist für die Anbindung der verschiedenen Datenquellen sowie für die Suche verantwortlich. Die semantische Suche umfasst dabei sowohl strukturierte Daten, etwa aus dem CMS, als auch unstrukturierte Dokumente, beispielsweise aus dem Intranet. Der SemanticMiner erweitert dazu die Suchanfragen und bereitet die Ergebnisse auf. Die Mitarbeitenden des Swisscom Call Centers können dank der übersichtlichen Benutzeroberfläche von OneFind relevante Informationen schnell und einfach finden. OneFind bietet eine 360°-Sicht auf alle angebundenen Quellen. Zudem wurde OneFind umfassend in die bestehende Systemlandschaft integriert.

An der Entwicklung von OmniFind waren auch das IBM Labor in Böblingen, die IBM Deutschland Research & Development GmbH, beteiligt – eines der grössten Forschungs- und Entwicklungszentren der IBM weltweit.

## Die Vorteile der IBM OmniFind Lösung

- **Ganzheitlich** – die ungeordnete Informationsstruktur in Ihrem Unternehmen wird durch eine verbesserte Darstellung des Inhalts und der Zusammenhänge transparent gestaltet. Den Anwendern wird genau das Wissen bereitgestellt, das sie benötigen.
- **Dynamisch** – bietet umfassende und dynamische Funktionen für eine Facettensuche, automatische Vorschläge bereits während der Eingabe der Suchbegriffe sowie die Möglichkeit, bei Informationsänderungen automatisch benachrichtigt zu werden.
- **Anpassbar** – berücksichtigt die geschäftsspezifische Relevanz und beinhaltet eine UIMA-Standardisierung zur Kennzeichnung von Einheiten sowie eine optimierte semantische Suche.
- **Offen** – ermöglicht die Suche auf mehr als 20 Plattformen und kann eine Verbindung mit mehr als 30 Repositories vernetzt werden.
- **Skalierbar** – Lucene-basierter Index für Skalierbarkeit auf Unternehmensebene.

## Kontakt:

**IBM Schweiz**  
Vulkanstrasse 106  
Postfach  
8010 Zürich  
Schweiz

**dSoft GmbH**  
Solothurnstrasse 58a  
4542 Luterbach  
Schweiz



© Copyright IBM Corporation 2010. Alle Rechte vorbehalten.

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt. Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschliesslich nach den jeweiligen Verträgen. Die vorliegende Veröffentlichung dient ausschliesslich der allgemeinen Information.