

Informati in frazioni di secondo: il Callcenter Swisscom adotta un'innovativa tecnologia di ricerca basata su IBM OmniFind



Studio di riferimento IBM OmniFind Enterprise Edition



Il cliente: Swisscom SpA

[Swisscom](#) è il primo operatore di telecomunicazioni in Svizzera e offre tutti i servizi e i prodotti per la comunicazione dati e voce in rete e basata su IP. Forti investimenti nelle infrastrutture di rete garantiscono che anche in futuro resti così. Con Swisscom TV i clienti potranno contare su uno sviluppo dell'azienda nel settore multimediale. Swisscom è presente in uno dei mercati a banda larga più attraenti d'Europa grazie all'operatore italiano Fastweb. Inoltre, Swisscom è attiva nell'outsourcing di infrastrutture IT e nel management di infrastrutture per le telecomunicazioni. Nel 2009, 19'427 collaboratori hanno prodotto un volume d'affari di 12 miliardi di franchi svizzeri.

"La combinazione di SemanticMiner e di OmniFind fornisce agli agenti informazioni corrette in modo puntuale, chiaro e strutturato in modo unitario"

Hubert Spicher
Capo progetto IT Knowledge Management,
Swisscom SpA

Primo piano

- **Consolidamento dei dati:** Indipendentemente dalle piattaforme tecnologiche utilizzate, sono stati accorpati diversi source system in OneFind¹, la tecnologia di ricerca intelligente di Swisscom. Le informazioni ottenute dalla ricerca tramite tutte queste fonti vengono raggruppate in modo unitario e mostrate in maniera chiara e consolidata per un accesso rapido alle informazioni.
- **Informazioni rilevanti:** La combinazione di [IBM OmniFind](#) e di [SemanticMiner](#) della [ontoprise](#) GmbH, offre agli utenti una ricerca qualitativamente superiore. Grazie ad uno modello della conoscenza presente nella soluzione, la richiesta di ricerca impostata viene ampliata per fornire all'utente esattamente i risultati di cui ha bisogno.
- **Ambiente di sistema integrato:** I prodotti e le soluzioni di IBM e ontoprise utilizzati, si basano su attuali tecnologie IT le quali, grazie ad interfacce aperte, vengono agevolmente integrate nell'ambiente di sistema Swisscom esistente. Tutte le fonti dati rilevanti di OneFind vengono raggruppate nuovamente tramite interfacce standard.

¹ "OneFind" è il componente di ricerca della piattaforma interna Swisscom "Knowledge & Information Management".

La sfida

Per Swisscom è di centrale importanza un servizio clienti impeccabile. L'obiettivo è ridurre i tempi di lavorazione dei casi del cliente e aumentare l'efficienza e la qualità delle soluzioni. Per fare ciò è necessario che gli operatori del Callcenter abbiano una panoramica completa di tutte le informazioni rilevanti del cliente e dei servizi correnti.

Le richieste di Swisscom ad una nuova soluzione IT erano una ricerca efficiente, la visualizzazione integrata dei risultati di ricerca, elenchi di ricerca con i primi dieci risultati, la visualizzazione di temi attinenti e il raggruppamento dei sistemi FAQ già esistenti.

La soluzione

In un settore altamente concorrenziale, Swisscom ha scelto l'innovativa soluzione di ricerca di IBM e ontoprise. L'installazione, l'integrazione e l'esecuzione degli adattamenti specifici per il cliente sono stati effettuati da [dSoft](#), il partner svizzero di ontoprise.

I vantaggi della soluzione IBM OmniFind

- **Integrata** – la struttura informativa non ordinata della vostra azienda viene organizzata in modo trasparente grazie ad una migliorata rappresentazione dei contenuti e dei collegamenti. All'utente vengono proposte esattamente le informazioni richieste.
- **Dinamica**– offre funzioni complete e dinamiche per una ricerca sfaccettata, proposte automatiche già durante l'introduzione dei termini di ricerca e la possibilità di essere informati automaticamente in caso di modifica delle informazioni.
- **Personalizzabile** – tiene in considerazione la rilevanza specifica del settore e contiene una standardizzazione UIMA per l'identificazione delle unità oltre ad una ricerca semantica ottimizzata.
- **Aperta** – consente la ricerca su più di 20 piattaforme e può essere collegata a più di 30 repository.
- **Scalabile** – indice basato su Lucene per la scalabilità a livelli aziendali.

Il grande vantaggio di questa soluzione consiste nello sguardo d'insieme di informazioni provenienti da diverse fonti, indipendentemente dalle piattaforme tecnologiche retrostanti.

I concetti di sistema e di integrazione di OneFind tengono conto di questo aspetto. OmniFind è responsabile del raggruppamento delle diverse fonti dati e della ricerca. La ricerca semantica comprende sia dati strutturati, per esempio dal CMS, sia documenti non strutturati, per esempio da Intranet. Inoltre, SemanticMiner amplia le richieste di ricerca e rielabora i risultati.

I collaboratori del Callcenter di Swisscom possono trovare rapidamente e facilmente informazioni rilevanti grazie alla chiara interfaccia utente di OneFind. OneFind fornisce infatti una visione 360° di tutte le fonti collegate. Inoltre, OneFind è stato completamente integrato nell'ambiente di sistema esistente.

Allo sviluppo di OmniFind ha preso parte anche il laboratorio IBM di Böblingen, l'IBM Deutschland Research & Development GmbH, uno dei maggiori centri di ricerca e sviluppo di IBM a livello mondiale.

Contatto:

IBM Svizzera
Vulkanstrasse 106
Casella postale
8010 Zurigo
Svizzera

dSoft GmbH
Solothurnstrasse 58a
4542 Luterbach
Svizzera



© Copyright IBM Corporation 2010. Tutti i diritti riservati.

IBM ed il logo IBM sono marchi depositati di International Business Machines Corporation negli Stati Uniti e&o in altri paesi. I marchi di altre aziende/costruttori sono riconosciuti. I contratti ed i prezzi sono reperibili presso le filiali IBM ed i Business Partner IBM. Le informazioni sul prodotto rappresentano lo stato attuale. L'oggetto e l'entità delle prestazioni sono definiti esclusivamente in base ai relativi contratti. La presente pubblicazione vale esclusivamente come informativa generale.