

# Identifiez les problèmes de qualité pour les corriger en toute confiance

*IBM Content Analytics analyse et exploite les réactions des clients stockées dans différentes sources de contenu*



---

## Points clés :

- Intégration continue de contenu semi-structuré et non structuré ainsi que des données structurées afférentes à partir de sources internes et externes
  - Analyse précise de l'origine des problèmes via l'organisation et la corrélation du contenu des employés, clients, fournisseurs, analystes industriels et autres sources publiques
  - Gain de connaissances inespérées via la visualisation des tendances et des fluctuations dans vos données sur une base périodique
- 

Toute entreprise qui fabrique, met sur le marché et vend des produits et des services et qui a pour objectif de satisfaire ses clients doit s'assurer que ses produits sont de qualité optimale et qu'elle est en mesure de réagir rapidement lorsqu'un problème survient. Lorsqu'un composant est défectueux, le client est déçu et les coûts d'indemnisation augmentent. Vous devez alors identifier l'origine du problème et le corriger aussi vite que possible. Mais pouvez-vous accéder facilement aux informations dont vous avez besoin ?

Malgré d'importants investissements informatiques, les informations dont disposent les fabricants quant à l'expérience des utilisateurs et la qualité de leurs produits sont pour la plupart disséminées dans divers référentiels et arborent des formats différents. D'après de nombreux analystes, environ 80 % de ces informations sont semi-structurées ou non structurées.

C'est le cas par exemple des données suivantes :

- Nomenclatures
- Traçabilité des pièces
- Données des fournisseurs
- Dossiers des revendeurs
- Rapports de terrain et notes techniques
- Journaux des centres d'appels
- Blogs et flux de médias sociaux
- E-mails et dossiers de réclamation des clients

Il est nécessaire de collecter, dans ces sources disparates, des informations précises, ponctuelles et pertinentes pour identifier et résoudre les problèmes rapidement mais aussi améliorer la qualité de façon proactive pour éviter tout futur litige impliquant la responsabilité de l'entreprise.



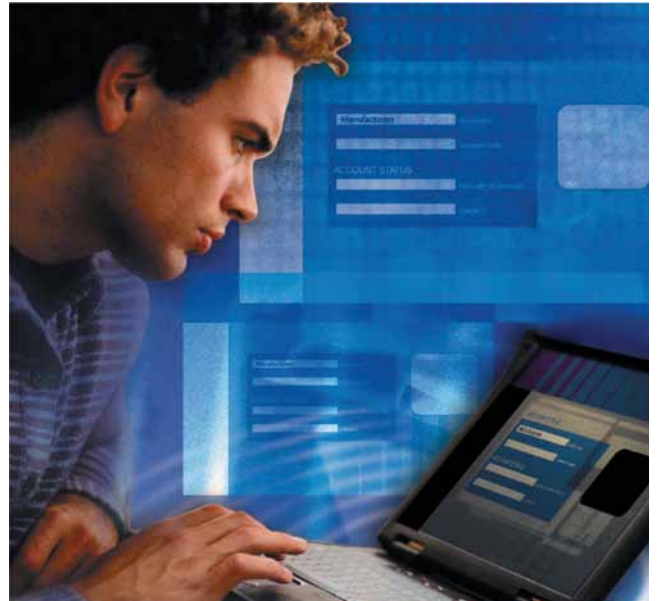
---

**Grâce à IBM Content Analytics, les industriels par exemple peuvent gagner du temps et faire des économies. Cette solution peut vous aider à :**

- Réduire les coûts de garantie en améliorant la qualité et la fiabilité des composants ;
  - Accélérer le processus de rappel des produits pour éviter une série de défaillances et réduire les coûts ;
  - Détecter rapidement les problèmes via des alertes automatiques et des mises à jour continues ;
  - Éviter tout litige impliquant la responsabilité de l'entreprise et augmenter la satisfaction client en s'attelant aux problèmes de qualité de façon proactive.
- 

IBM® Content Analytics utilise l'analyse de texte et l'exploration de données pour accélérer l'identification et la résolution des problèmes. Grâce à cette solution, vous pouvez regrouper, analyser et explorer visuellement quasiment toutes les données structurées pertinentes et le contenu relatifs à une défaillance spécifique, et ce, quels qu'en soient la source et le format. Cela vous permet de réaliser une analyse précise de l'origine des problèmes via l'organisation et la corrélation du contenu des employés, clients, fournisseurs, analystes industriels et autres sources publiques.

IBM Content Analytics identifie automatiquement les fluctuations pertinentes au niveau statistique dans votre contenu et vous signale toute tendance inhabituelle qui pourrait être le signe d'un problème potentiel. L'analyse manuelle, dont vous dépendiez totalement auparavant et par laquelle vous pouviez comprendre les données via des recherches simples par mot clé, fait à présent partie du passé. Désormais, vous pouvez analyser, de façon tout aussi exhaustive que continue, les performances après-vente de vos produits et composants. En explorant différentes sources de manière interactive pour consulter les commentaires des clients et les données relatives à la qualité des produits, vous pouvez acquérir de nouvelles connaissances et tirer des conclusions pour prendre des mesures concrètes.



Reposant sur des normes ouvertes, la plateforme hautement flexible IBM Content Analytics vous permet de concevoir un système d'alerte anticipée capable d'identifier les problèmes potentiels de façon à répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise. Elle inclut des outils puissants qui permettent d'approfondir la compréhension contextuelle de vos informations et de créer, personnaliser et mettre en œuvre des dictionnaires, des ontologies ainsi qu'une logique sémantique pour obtenir les informations les plus précises possible et diagnostiquer les problèmes rapidement. Par exemple, une entreprise automobile pourrait ajouter des dictionnaires ou une terminologie spécifiques au domaine de l'automobile pour normaliser les termes descriptifs. IBM Content Analytics peut également vous aider à éliminer les données redondantes ou développer des dictionnaires plus efficaces via le regroupement des termes courants et la création d'annotateurs personnalisés ainsi que la définition des règles et de la logique linguistiques pour pouvoir mieux interpréter les données du texte.

---

### Exemples de scénarios : analyse de rapports de clients pour identifier et résoudre les problèmes

- **Un modèle automobile particulier présente un dysfonctionnement récurrent qui pourrait menacer la sécurité de l'utilisateur. Dans le monde entier, les propriétaires de ce modèle ont signalé le problème sur des fils de discussion Internet, à des concessionnaires locaux, aux centres d'appels de la société et même au ministère des Transports américain, via son site Web. Un analyste métier employé par le fabricant automobile utilise IBM Content Analytics pour collecter et traiter ces différentes sources et ainsi créer une vue intégrée des rapports. Il identifie les tendances des problèmes à l'aide du modèle spécifique et procède à une analyse plus détaillée du composant qui manifeste ces problèmes. Dans cet exemple, l'analyse indique que le dysfonctionnement se trouve au niveau du capteur du système de commande de la transmission de la voiture. L'analyste signale sa découverte aux personnes chargées de l'assurance qualité et aux concepteurs du véhicule. Le fabricant en informe immédiatement les clients et demande aux concessionnaires de recalibrer les capteurs à l'aide de systèmes de calibrage sans fil. Cette intervention rapide permet d'éviter tout risque de dommage ou de blessures éventuelles.**
- **Les utilisateurs d'un modèle spécifique d'ordinateur portable remarquent que la peinture s'écaille au niveau du repose-poignets, ce qui constitue une gêne d'un point de vue esthétique. Ils font part de cette observation sur des sites spécialisés en informatique, sur des fils de discussion ainsi qu'aux agents du centre d'appels du fabricant. Via l'utilisation d'IBM Content Analytics, les analystes métier remarquent ce problème de qualité dans les rapports et en informent les responsables de la qualité, qui s'attèlent à ce problème de peinture et prennent des mesures pour y remédier et ainsi augmenter la satisfaction client.**
- **L'objectif d'un nouveau modèle d'appareil photo ne se rétracte pas correctement lorsque celui-ci s'éteint. De nombreux clients ont signalé ce problème à différents revendeurs officiant dans différentes régions. Grâce à la solution de détection des problèmes intégrée à IBM Content Analytics, le fabricant de l'appareil détecte rapidement ces occurrences. Les analystes métier employés par l'entreprise informent donc les techniciens de l'assurance qualité de ce problème, qui analysent la situation et déterminent l'origine du problème (à savoir, un composant électrique défectueux). Ce composant cesse d'être utilisé dans le processus de fabrication et un avis de rappel de produit est émis.**

Les connaissances acquises grâce à IBM Content Analytics peuvent être exploitées par les outils de reporting des problèmes ou par les systèmes de garantie de façon à générer une vue complète des informations structurées et non structurées qui ont un lien direct avec les problèmes manifestés par le produit.

IBM Content Analytics permet également :

- D'identifier les défaillances et comprendre quel composant, fournisseur ou concessionnaire est lié à ces problèmes ;
- De détecter les problèmes encore mineurs afin d'y remédier de façon proactive ;
- De tirer parti des données d'historique pour modifier la conception du produit ou implémenter de nouvelles meilleures pratiques pour améliorer le service clientèle ;
- De réduire considérablement les risques de défaillances à grande échelle ainsi que les rappels de produit et les éventuels litiges via l'application de cycles de détection des problèmes plus courts ;
- De vérifier la réputation de votre entreprise et d'anticiper le mécontentement des clients ;
- De réduire les coûts induits par l'analyse des données et les centres d'appels et augmenter la satisfaction client.

## Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur IBM Content Analytics et sur les logiciels ECM d'IBM, contactez votre représentant IBM ou un partenaire commercial IBM, ou visitez le site :

[ibm.com/software/data/content-management](http://ibm.com/software/data/content-management)

Faites part de vos réflexions en rejoignant la communauté internationale ECM d'IBM (Worldwide IBM ECM Community). Pour ce faire, rendez-vous à l'adresse suivante :

[ibm.com/community/ecm](http://ibm.com/community/ecm)



---

© Copyright IBM Corporation 2010

Compagnie IBM France  
17 avenue de l'Europe  
92 275 Bois-Colombes Cedex

Imprimé en France  
Octobre 2010  
Tous droits réservés

IBM, le logo IBM et [ibm.com](http://ibm.com) sont des marques déposées d'International Business Machines Corp. aux Etats-Unis et dans de nombreuses juridictions réparties dans le monde entier. Les autres noms de produits et services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres entreprises. La liste des marques IBM actualisée est disponible sur Internet, dans la rubrique consacrée au copyright et aux marques du site [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Le fait que des produits ou des services IBM soient mentionnés dans le présent document ne signifie pas qu'IBM ait l'intention de les commercialiser dans tous les pays où elle exerce une activité.

Les informations contenues dans la présente documentation sont fournies à des fins d'information uniquement. Même si tout a été mis en œuvre pour vérifier l'intégrité et l'exactitude des informations contenues dans la présente documentation, ces dernières sont fournies «en l'état», sans aucune garantie, explicite ou implicite. De plus, ces informations sont basées sur les plans et la stratégie de produits actuels d'IBM, lesquels sont sujets à modification par IBM sans préavis.

IBM ne peut être tenue pour responsable de tout dommage émanant de l'utilisation de, ou sinon associée à la présente documentation ou toute autre documentation. Aucun élément présent dans cette documentation n'a pour objet, ni n'aura pour effet, de créer une quelconque garantie ou représentation de la part d'IBM (ou de ses fournisseurs ou concédants de licence) ou de modifier les conditions du contrat de licence en vigueur régissant l'utilisation des logiciels IBM.

Chaque client IBM est responsable de sa propre mise en conformité vis-à-vis des exigences légales. Il est de l'unique responsabilité du client d'obtenir des conseils auprès de juristes compétents quant à l'identification et l'interprétation de toute loi et exigence réglementaire pertinente, susceptible d'affecter l'entreprise du client et toutes les mesures que le lecteur pourrait être amené à prendre pour se conformer auxdites lois. IBM ne fournit ni conseil, ni représentation, ni attestation légaux sur le fait que ses produits ou services garantiront que le client est en conformité avec toute loi ou réglementation pertinente.

Tous les exemples de clients mentionnés représentent la manière dont certains clients ont utilisé les produits et services IBM et les résultats qu'ils peuvent avoir obtenus. Les coûts environnementaux réels et les caractéristiques de performance varient selon l'installation des clients individuels.



Recyclable, merci de recycler