

Korai betekintést nyerhet a minőségügyi problémákba, és magabiztosan léphet



Az IBM Content Analytics számos különféle tartalomforrásból képes kimutatni a vásárlói válaszokból kirajzolódó mintát

Főbb előnyök:

- Zökkenőmentesen integrálhatja a félig vagy egyáltalán nem strukturált tartalmat és a kapcsolódó strukturált adatokat a belső és külső forrásokból
 - A munkavállalóktól, vásárlóktól, forgalmazóktól, iparági elemzőktől és nyilvános forrásokból származó tartalmak rendszerezésével és összevetésével végrehajthatja a problémák pontos gyökérokelemzését
 - Meglepően hasznos betekintést nyerhet az adatokban formálódó trendek és minták rendszeres megjelenítésével
-

Minden szervezetnek, amely termékeket és szolgáltatásokat gyárt, hoz forgalomba és értékesít, emellett figyelmet fordít a vásárlói elégedettségre, biztosítania kell, hogy a termékei a legmagasabb szintű minőséget képviseljék, és hogy gyorsan tudjon cselekedni, ha valami félresiklik. Amikor egy termék valamely összetevője nem működik, a vásárlói elégedettség zuhan, a jótállási igények költségei pedig megsokszorozódnak. Ilyenkor a lehető leggyorsabban fel kell deríteni és ki kell javítani a hiba gyökérokát. Rendelkezésre állnak az ehhez szükséges információk?

Az információtechnológiába fektetett hatalmas költségek ellenére számos gyártó esetében a vásárlói tapasztalatokról és a termékek minőségéről begyűjtött adatokat sokféle tárhelyen szétosztva, eltérő formátumban őrzik. Sok elemző szerint ezen adatok hozzáférhetőlegesen 80 százalékát félig vagy egyáltalán nem strukturált tartalmak teszik ki, például:

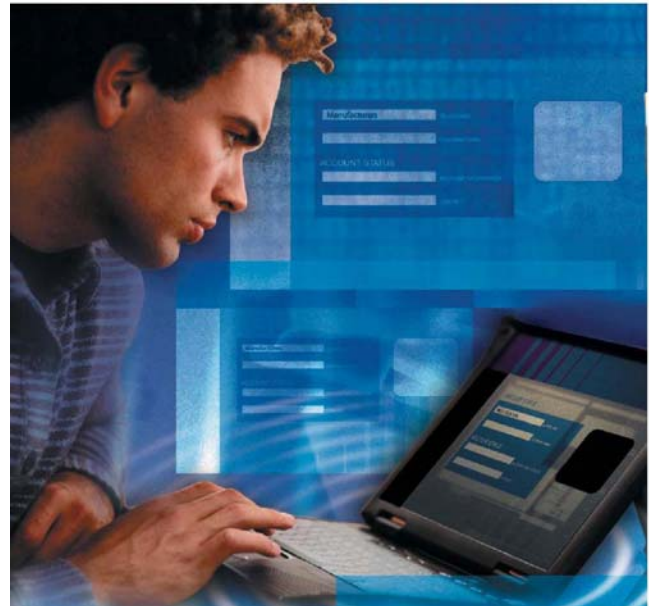
- Darabjegyzékek
- Alkatrészek nyomon követése
- Beszállítói adatok
- Forgalmazói feljegyzések
- Helyszíni jelentések és technikusok feljegyzései
- Telefonos ügyfélszolgálatok naplói
- Közösségi média hírforrásai és blogok
- Vásárlói e-mailek és a panaszokról szóló feljegyzések

A problémák gyors felderítéséhez és megoldásához kulcsfontosságú, hogy ezekből az elkülönült forrásokból pontos, naprakész és releváns információkat lehessen összeállítani, amelyek segítségével megelőző jelleggel kezelni lehet a minőségügyi problémákat a jövőbeni anyagi kötelezettségek elkerülése érdekében.



Az IBM Content Analytics időt és pénzt takaríthat meg a gyártóknak. Segítséget nyújt:

- a garanciális költségek csökkentésében az összetevők minőségének és megbízhatóságának javítása révén,
 - a visszahívási folyamatok felgyorsításában, hogy elkerülhetővé váljon a meghibásodási láncolatok kialakulása, és csökkenjenek a költségek,
 - a problémák gyors észlelésében az automatikus riasztások és folyamatos frissítések segítségével,
 - az anyagi kötelezettségek elkerülésében és a vásárlói elégedettség növelésében a felmerülő minőségügyi problémák megelőző jellegű kezelésével.
-



Az IBM® Content Analytics szövegelemzéssel és adatbányászattal segít a problémák felismerésének és orvoslásának felgyorsításában. Az IBM Content Analytics használatával összesíthet, elemezhet és vizuálisan felderíthet gyakorlatilag minden, egy adott hibához kapcsolódó tartalmat és strukturált adatot, függetlenül annak forrásától vagy formátumától. Mindez segítséget nyújt abban, hogy a munkavállalóktól, vásárlóktól, forgalmazóktól, iparági elemzőktől és nyilvános forrásokból származó tartalmak rendszerezésével és összevetésével pontos gyökérok-elemzést végezhesen.

Az IBM Content Analytics automatikusan azonosítja a statisztikai jelentőséggel bíró tartalmi mintákat, és figyelmezteti minden olyan szokatlan trendre, amely valamilyen lehetséges problémára utalhat. Többé nem kell pusztán a kulcsszavakat használó manuális elemzésekre támaszkodnia a kommunikáció lényeges tartalmi elemeinek a megértéséhez, hanem kimerítő alapossággal és folyamatosan elemezheti a termékek és összetevők értékesítés utáni teljesítményét. A többféle forrásból származó vásárlói visszajelzések és a termékek minőségi adatainak interaktív tanulmányozása révén új betekintéseket nyerhet, és a gyakorlatban is hasznosítható következtetésekre juthat.

Az IBM Content Analytics egy nyílt szabványokon alapuló, nagy rugalmasságú platform. Lehetővé teszi egy korai figyelmeztető rendszer kialakítását, amely azonosítja a lehetséges problémákat a szervezet sajátos igényeinek kielégítése érdekében. Hatékony eszközkészlete biztosítja az információk mélyebb, környezeti megértését, valamint olyan szövszedetek, ontológiák és szemantikai logika összeállítását, amelyek a legpontosabb betekintést nyújtják, és gyorsan azonosítják a problémákat. Egy járműgyártó vállalat például a járműgyártáshoz kapcsolódó szótárakkal vagy terminológiával szabványosíthatja leíró kifejezéseit. Az IBM Content Analytics abban is segíthet, hogy megszabaduljon a fölösleges adatoktól, vagy jobb szótárakat állíthasson össze a bevett kifejezések csoportosításával, egyéni feljegyzéskészítők létrehozásával, a nyelvészeti szabályok és logika lefektetésével, és ezzel eljuthasson a szövegben rejlő mélyebb jelentés megértéséhez.

Mintaforogatókönyvek: vásárlói jelentések elemzése a problémák azonosításának és orvoslásának céljából

- Egy bizonyos gépjárműmodell folyton meghibásodik, ami ráadásul veszélyeztetheti a vásárlók biztonságát. A tulajdonosok világszerte beszámoltak a problémáról internetes csevegő oldalakon, helyi forgalmazókon, vállalati telefonos ügyfélszolgálatokon és az Egyesült Államok közlekedésügyi hatóságának webhelyén keresztül. A gépjárműgyártó egyik üzleti elemzője az IBM Content Analytics használatával összegyűjti és feldolgozza mindezeket a forrásokat, létrehozva a jelentések integrált nézetét. Az elemző azonosítja az adott modell esetében jelentkező problémák trendjeit, és mélyebbre ás azon gépjármű-alkatrész elemzése céljából, amely a leginkább összefügg a problémákkal. Ebben az esetben az elemző kideríti, hogy a meghibásodás oka a gépjárműmodell sebességváltó-vezérlő rendszerének érzékelőjével kapcsolatos. Az elemző riasztja a minőségellenőrzést és a gépjárműtervezőket arról, hogy az érzékelő kialakítása hibás. A gyártó azonnal értesíti a vásárlókat, és arra utasítja a forgalmazókat, hogy kalibrálják újra az érzékelőket a vezetékek nélküli kalibráló rendszerek segítségével. A problémára adott gyors válasszal megelőzhető a gépjárművek károsodása, és az esetleges személyi sérülések.
- Egy laptop adott modelljének felhasználói észrevették, hogy a festék lepereg a készüléken támaszkodó tenyér alatt, ami kétségkívül bosszantó kellemetlenség. Az észrevételt megemlítik az elektronikai cikket véleményező webhelyeken, a csevegőszobákban és a gyártó telefonos ügyfélszolgálatának munkatársainál. Az üzleti elemzők észreveszik a jelentésekben rendre felbukkanó minőségügyi problémát az IBM Content Analytics segítségével, majd értesítik a minőségirányítást, amely kivizsgálja a festékproblémát, és megfelelő lépéseket tesz, növelve a vásárlók elégedettségét.
- Egy új fényképezőgép-modell objektíve nem húzódik vissza megfelelően a fényképezőgép kikapcsolásakor. Számos vásárló jelentette a problémát különféle, más-más régiókban működő forgalmazókon keresztül. Az IBM Content Analytics platformra épülő problémaészlelő megoldás segítségével a fényképezőgép gyártójának hamar tudomására jutnak ezek a problémák. A vállalat üzleti elemzői értesítik a minőségbiztosítási mérnököket, akik elemzik a helyzetet, és meghatározzák a probléma gyökérokát, amely egy hibás elektromos alkatrész. A fényképezőgép-gyártó nem használja többé a szóban forgó alkatrészt, és visszahívási közleményt bocsát ki.

Az IBM Content Analytics segítségével nyert betekintések együtt használhatók a már meglévő problémajelentési eszközökkel vagy a jótállási igényeket feldolgozó rendszerekkel, így biztosítva a termékproblémákkal kapcsolatos strukturált és nem strukturált adatok átfogó nézetét.

Az IBM Content Analytics emellett segít:

- a meghibásodási minták azonosításában, és annak felismerésében, hogy mely termékösszetevő, beszállító vagy forgalmazó hozható leginkább összefüggésbe a termékkel kapcsolatos problémákkal,
- a problémák felderítésében, amíg azok elhanyagolhatók, így proaktív módon semlegesíthetők,
- az előzményadatok hasznosításában a termékek tervmódosításainak megfogalmazása, vagy új bevált gyakorlatok meghonosítása céljából a kiváló vevőszolgálat biztosításáért,
- a nagy léptékű termék meghibásodások, visszahívások és anyagi kötelezettségek valószínűségének drámai csökkentésében a rövidebb problémaészlelési időszaknak köszönhetően,
- a vállalat hírnevének figyelemmel követésében, és a negatív vásárlói észrevételek megelőző jellegű kezelésében,
- az adatelemzés és a telefonos ügyfélszolgálati központok költségeinek csökkentésében, és a vásárlói elégedettség növelésében.

További információ

Az IBM Content Analytics és a vállalati tartalomkezelési szoftverekkel kapcsolatos további információkért vegye fel a kapcsolatot IBM üzletkötőjével vagy egy IBM Business Partner vállalattal, illetve látogasson el a következő webhelyre:

ibm.com/software/data/content-management

Vegyen részt a párbeszédben, látogassa meg az IBM globális ECM közösségi webhelyét: ibm.com/community/ecm



© Copyright IBM Corporation 2010

IBM Corporation
Software Group
3565 Harbor Boulevard
Costa Mesa, CA 92626-1420
U.S.A.

Készült az Amerikai Egyesült Államokban
2010. október
Minden jog fenntartva

Az IBM, az IBM embléma és az ibm.com az International Business Machines Corp. bejegyzett védjegyei a világ számos országában. Az egyéb termék- és szolgáltatásnevek az IBM vagy más vállalatok védjegyei lehetnek. Az IBM védjegyek aktuális listája az interneten, a „Copyright and trademark information” webhelyen, a következő címen érhető el: ibm.com/legal/copytrade.shtml

A jelen kiadványban szereplő, IBM termékekre vagy szolgáltatásokra való hivatkozások nem jelentik azt, hogy az IBM elérhetővé szándékozik tenni azokat minden olyan országban, ahol jelen van.

A jelen dokumentációban található információk kizárólag tájékoztató jellegűek. Bár törekedtünk a jelen dokumentációban található információk teljességének és pontosságának ellenőrzésére, a dokumentáció jelen formájában semmilyen kifejezett vagy hallgatóságos jótállási kötelezettséget nem eredményez. Ezen információk emellett az IBM jelenlegi terméktervein és stratégiáján alapulnak, amelyeket az IBM külön értesítés nélkül módosíthat. Az IBM nem felel a jelen dokumentáció vagy bármely más dokumentáció használatából vagy más ahhoz kapcsolódó tevékenységből adódó esetleges károkért. A jelen dokumentáció tartalmának semmilyen részlete nem jelent jótállási kötelezettséget vagy kijelentést az IBM (illetve beszállítói vagy licenctulajdonosai) részéről, valamint nem eredményezheti az IBM szoftverek használatát szabályozó vonatkozó licen szerződések használati feltételeinek módosítását.

Az IBM minden ügyfele felelős a rá vonatkozó jogi előírások betartásáért. Az ügyfél kizárólagos felelőssége, hogy az illetékes jogi képviselőtől tanácsot kérjen bármilyen olyan vonatkozó törvényi vagy jogszabályi követelmény azonosítására és értelmezésére, amelyek az ügyfél üzletvitelét érinthetik, illetőleg mindazon intézkedésekre vonatkozóan, amelyeket az ügyfélnek meg kell tennie, hogy megfeleljen ezen jogszabályoknak. Az IBM nem biztosítja vagy szavatolja, illetve ilyen tárgyú jogi nyilatkozatot nem tesz arra vonatkozóan, hogy szolgáltatásai vagy termékei révén az ügyfél bármilyen vonatkozó jogi előírásnak vagy szabályozásnak megfeleljen.

Az összes ismertetett ügyfélpélda azt mutatja be, hogy ezen ügyfelek hogyan használták az IBM termékeket, és milyen eredményeket érhettek el. A tényleges környezetben a költségek és teljesítménymutatók ügyfelenként eltérőek lehetnek.



Kérjük, hasznosítsa újra!