

# Cognit'Ive – Cas d'utilisation

- **Présentation de la plateforme Cognit'Ive**
- **SemanticMail : Traitement sémantique des mails**
- **Projets CRM** (Enrichissement des comptes-rendus commerciaux) **& Access Request** (Analyse des requêtes techniques)
- **RoadMap & Traitement de l'information**



# La plateforme Cognit'Ive

# Le moteur sémantique Cognit'Ive



Mail



ERP



CRM



BI



DataBase



Web



Entités nommées



Échéances



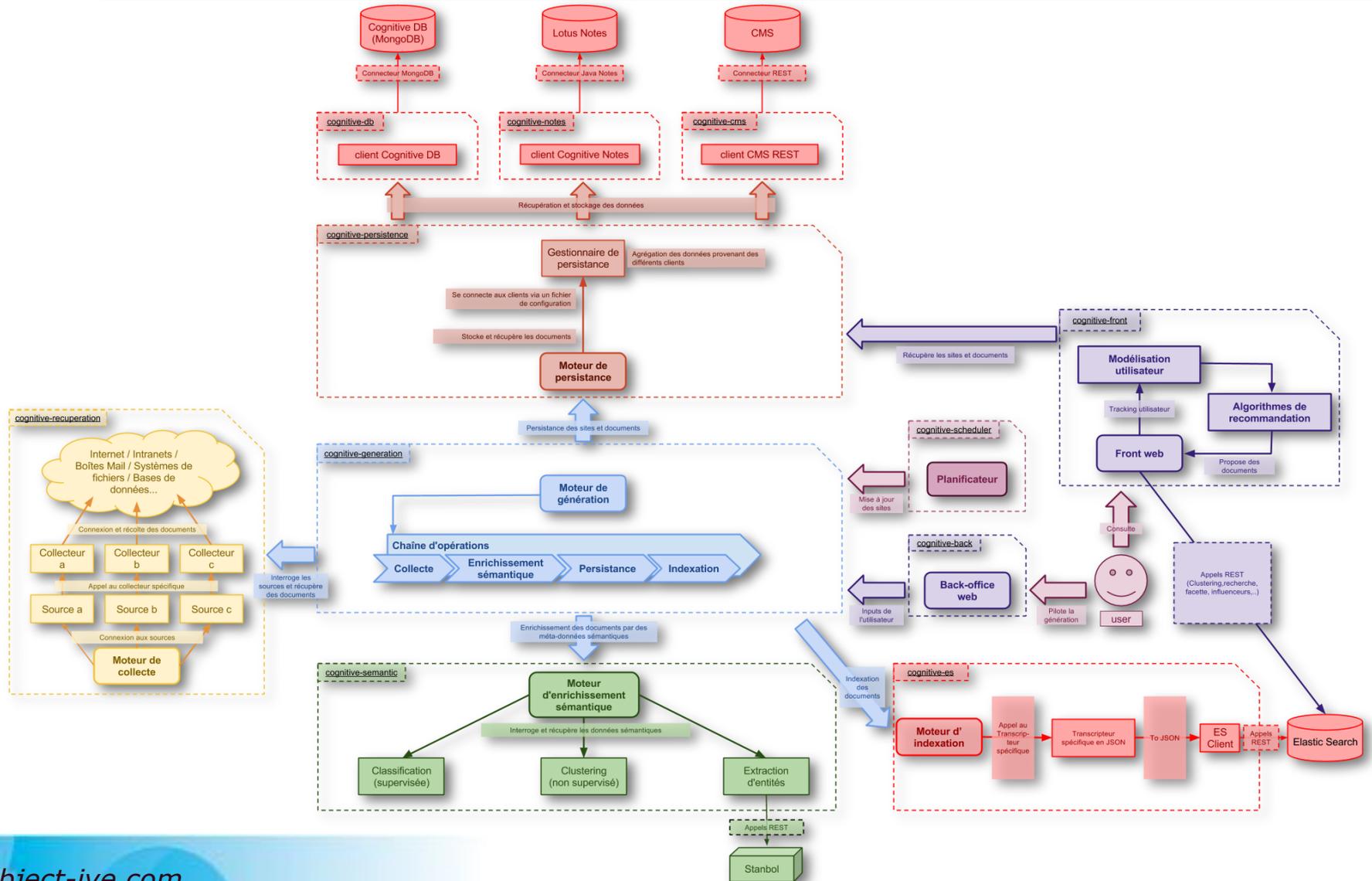
Données liées



Documents classés



# Architecture de la plateforme





# SemanticMail

---

*object-ive.com*

96-98, rue de Montreuil - 75011 Paris \_ [opicot@object-ive.com](mailto:opicot@object-ive.com) \_ + 33 (0)1 40 09 71 55

## ➤ Contexte :

- 🕒 Projet présenté dans le cadre du concours EDF InnovIT 2013
- 🕒 Sélection du projet pour la réalisation d'un pilote auprès d'une centaine de collaborateurs

## ➤ Objectif :

- 🕒 Faciliter le traitement des mails via l'enrichissement sémantique des boites mails des collaborateurs EDF

## ➤ Principales fonctionnalités déployées :

- 🕒 Classification automatique des mails (supervisée et non supervisée)
- 🕒 Extractions d'entités à partir de vocabulaires métiers
- 🕒 Propositions d'informations associées (mails similaires, recommandations de contenus issus de sources externes)
- 🕒 Recherche intelligente par facettes dans la boîte mail et navigation enrichie (regroupements par thèmes, interface web, restitution des mails selon une timeline dynamique)

**1** Classement automatique des mails dans les dossiers utilisateur

**2** Identification automatique des thèmes et représentation sous forme graphique  
Présentation des thèmes en liste

**3** Extraction automatique des entités métiers (acronymes et filiales EDF) présentée sous forme de nuage de tags. La couleur du tag est fonction de l'entité extraite.

Bonjour, pour vous signaler que les premiers tests du connecteur QUICKR ont instauré chez les utilisateurs positifs avec nos environnements de qualifications Connections 4.5 + File Net. Ce mail provie [...]

**Pour info : Demande Accès Sites terminée : N° 28991 / Demande de création de badge [Lotus Notes]**

Bonjour, Benjamin pourra récupérer au poste de garde son badge d'accès site, lors de sa première visite. Cordialement Ghislaine DAVID Expérimentation IBM Connections POP Futunoa E [...]

**Arrivée de Benjamin LEMELLE [Lotus Notes]**

Bonjour, Merci de demander la création d'un badge d'accès au site de Clamart pour ce monsieur pour tout le mois de mai. Pas besoin de prévoir de poste de travail. Cordialement Ghisla [...]

[Voir plus de mails dans cette catégorie](#)

## Dossier SDIN - MDR - PORTAIL

**RE RE RE RE SdIN : Tr : Problème QuickR [Lotus Notes]**

Bonjour, L'incident est toujours en cours, mais il est vrai qu'entre temps nous avons d'autres [...]

**Tr : Problème QuickR [Lotus Notes]**

Bonjour, Pour info, si cela n'a pas été traité depuis... cdtl Emilie DOURILLE POP PAR [...]

**RE RE SdIN : Tr : Problème QuickR [Lotus Notes]**

Merci pour votre aide. Nous allons poursuivre la piste côté Portail. Cdt, Philippe HERSENT [...]

**RE SdIN : Tr : Problème QuickR [Lotus Notes]**

Bonjour, j'ai été sollicité par votre collaborateur Firas Toumi il me semble et je lui ai indiq [...]

**SdIN : Tr : Problème QuickR [Lotus Notes]**

Bonjour, Cf. les messages ci-dessous, nous avons besoin d'une aide sur QuickR pour investiguer [...]

[Voir plus de mails dans cette catégorie](#)

## Dossier QUICKR\DOCUMENTATIONS - DAT

**[QuickR] CATE : 9 Octobre [Lotus Notes]**

Bonjour, J'ai enregistré le CATE pour le 9 Octobre. Je profite de ce mail pour vous rappeler [...]

**RE : Tr : RE: Mise à jour DAT QuickR [Lotus Notes]**

Bonjour Alexandre, Eh bien, renseignements pris, pour tout ONM il n'y a qu'un seul EOTP (celui de [...])

**RE : Tr : RE: Mise à jour DAT QuickR [Lotus Notes]**

Bonjour Guillaume, est ce que tu peux me transmettre un code imputation de type EOTP (E633/...) [...]

**RE Tr : RE: Mise à jour DAT QuickR [Lotus Notes]**

Bonjour, Votre demande à la BAL DIT-B2A a bien été prise en compte avec le N° d'Affaire 13-0106 [...]

**Tr : RE: Mise à jour DAT QuickR [Lotus Notes]**

Bonjour, Nous souhaiterions mettre à jour le DAT de QuickR afin de fournir un document à jour l [...]

[Voir plus de mails dans cette catégorie](#)

## Mails les mieux notés

2

**RE RE RE RE SdIN : Tr : Problème QuickR [Lotus Notes]**

Compte robot pour Semantic Mail [Lotus Notes]

IC 4.5 CR1 [Lotus Notes]

## Derniers mails

84779981.docx [Lotus Notes]

915\_Ajustement.pdf [Lotus Notes]

Reorganisations et statistics [Lotus Notes]

Reorganisations et statistics [Lotus Notes]

Sonia DELRIEU [Lotus Notes]

doc00604520130423080631.pdf [Lotus Notes]

CNI Benjamin LEMELLE 2.pdf [Lotus Notes]

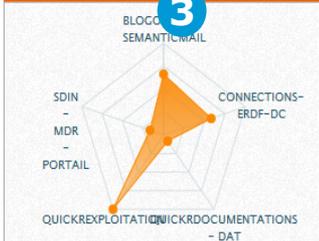
Dossier Exploitation [Lotus Notes]

stwebapi\_netstat\_inactif.txt [Lotus Notes]

stwebapi\_netstat\_actif.txt [Lotus Notes]

## Classification

3



remi-externe\_viala\_raphael\_12\_09\_10-36-:

[Voir le détail de la classification](#)

## Nuage de tags

Emerson PICQ PEXSI

Value Leader IBM

Collaborative Solutions

1 Affichage des derniers mails reçus par dossier

Présentation des mails les mieux notés

2 L'utilisateur a la possibilité d'attribuer une note à ses mails (1 à 5 étoiles) en fonction de leur importance, intérêt...

3 Représentation graphique de la classification de la boîte mail par dossier

# Classification supervisée



remi-externe\_viala\_r

Date de création : 12 sept. 2013, 10:36

Dernière mise à jour : 12 sept. 2013, 10:47

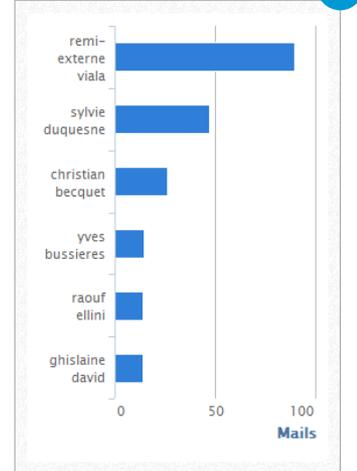
Un site généré par Cognit'ive

Utilisateur : admin Déconnexion

BLOGOMATIC-SEMANTICMAIL CONNECTIONS-ERDF-DC QUICKR\DOCUMENTATIONS - DAT QUICKR\EXPLOITATION SDIN - MDR - PORTAIL

Sélection	Action
48 Documents	Confirmer la classification
<input type="checkbox"/> Déclarat	Déplacer vers :
Bonjour, Suite	CONNECTIONS-ERDF-DC
<input type="checkbox"/> Tr : Dem	QUICKR\DOCUMENTATIONS - DAT
Bonjour, Dans	QUICKR\EXPLOITATION
<input checked="" type="checkbox"/> RE RE T	SDIN - MDR - PORTAIL
Hello, je viens	
<input checked="" type="checkbox"/> Demande de compte robot dans le cadre du POC Séman [...]	
Bonjour, La FED a été validée par J Claverie. Pouvez-vous prendre en charge et me fai [...]	
<input type="checkbox"/> Habilitation lecteur sur ma BAL perso	
Re, Lien vers ma BAL qui pourrait aussi faire partie du test : - Sylvie DUQUESNE/A/EDF [...]	
<input type="checkbox"/> Habilitations lecteur sur BAL Fonctionnelles	
Bonjour, Suite à notre discussion de ce matin, Fabien est habilité comme lecteur sur le [...]	
<input type="checkbox"/> RE RE [CAPI] Semantic Mail	
Bonjour, Voici le PV validé du CAPI du POC Semantic Mail : Les remarques du comité [...]	
<input type="checkbox"/> RE RE [CAPI] Semantic Mail	
Bonjour Rémi, Un arrêt maladie suivi de mes congés, m'ont empêché de vous transmettre [...]	
<input type="checkbox"/> RE: Venue demain mercredi 17 avril sur Clamart de [...]	
Bonjour, les accès sites sont faits pour demain. Pour Corinne : les N° de demande : 28 [...]	
<input type="checkbox"/> RE Tr : [SemanticMail] : Demande d'une marchine vi [...]	
Bonjour Remi, Mise à disposition de la VM noeyy495.noe.edf.fr Bureau à distance noey [...]	
<input type="checkbox"/> [POC WEB Sémantique] - 2013/03/12 - CR réunion de [...]	

### Correspondants les plus influents



### En vedette

- IBM Connections (88)
- Veronique-V COLLIN/A/EDF/FR (199)
- Opération National Messagerie 32 (286)
- IBM Connections (140)
- ONM 32 (147)
- John McGrath (41)

## 1 Module d'affectation des mails

- ### Affichage du statut du mail :
- Tri manuel par l'utilisateur
  - Tri automatique confirmé par l'utilisateur
  - Tri automatique

## 3 Représentation des correspondants les plus influents sur le dossier

## 4 Présentation des thématiques du dossier

# Classification non supervisée



Présentation des mails correspondants au thème sélectionné

Représentation des correspondants les plus influents sur le thème sélectionné

remi-externe\_viala

Date de création : 16 sept. 2013, 12:09

Dernière mise à jour : 16 sept. 2013, 12:09

Un site généré par Cognit'ive

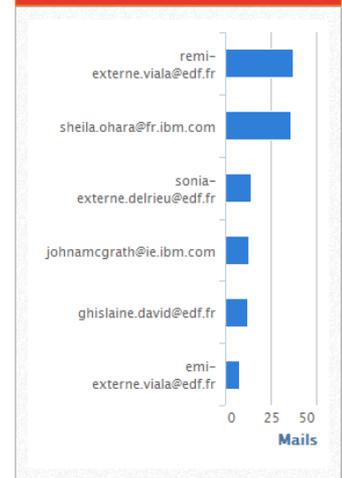
Utilisateur : admin Déconnexion

BLOGOMATIC-SEMANTICMAIL CONNECTIONS-ERDF-DC QUICKR\EXPLOITATION SDIN - MDR - PORTAIL

## 55 Documents contenus dans le groupe "IBM Connections"

Connections 4.5 CR1	1 juil. 2013
Connections 4.5 CR1 is now available via Fix Central The installable package can be do [...]	
AVP Knowledge Share Event: Announcing the IBM Appli [...]	18 juin 2013
The AVP Knowledge Share delivers proactive and strategic content exclusively to our AVP [...]	
AVP Knowledge Share Event: Announcing the IBM Appli [...]	18 juin 2013
The AVP Knowledge Share delivers proactive and strategic content exclusively to our AVP [...]	
How To Enable Sametime Awareness in Connections (o [...]	18 juin 2013
Trois fichiers à modifier pour activer cette fonctionnalité ainsi que décrit ci-dessous [...]	
What's New in IBM Connections 4.5 and Social Adopt [...]	15 mai 2013
Bonjour Ce call a eu lieu le 8 mai dernier. La deuxième partie sur Social Adoption Bes [...]	
What's New in IBM Connections 4.5 and Social Adopt [...]	15 mai 2013
Bonjour Ce call a eu lieu le 8 mai dernier. La deuxième partie sur Social Adoption Bes [...]	
No Support for DB2 Group Repository in Connections [...]	2 mai 2013
Hi I reached out to the Connections 4.5 Development team and they consulted with the [...]	
Security Bulletin: IBM Connections has cross-site [...]	2 mai 2013
The IBM Connections Bookmarks component contains a cross-site scripting vulnerability. I [...]	
Fw: IBM My notifications - Software	12 avr. 2013
Pour information Pascal Bourgeois IBM Software Group IBM Collaboration Solutions e [...]	
Best Practices for Troubleshooting IBM Connections [...]	11 avr. 2013
Accelerated Value Knowledge Sharing Event The AVP Knowledge Share delivers proactiv [...]	
Connections 4.5 Annoncement next week NOT release [...]	8 mars 2013

## Correspondants les plus influents



## En vedette

IBM Connections (89)  
Veronique-V COLLIN/A/EDF/FR (220)  
Opération National Messagerie 32 (283)  
IBM Connections (140)  
ONM 32 (144)  
John McGrath (41)

# Extraction d'entités nommées (NER)

Solution Services  
TDCO  
**COOPERNIC**  
EXCIM

**COOPERNIC - COOPERation et Nouvelles Interactions de Collaboration**



**Description :**  
COOPERation et Nouvelles Interactions de Collaboration

**Types :** Acronyme

Présentation des mails correspondants au tag sélectionné

Représentation des correspondants les plus influents sur le tag sélectionné



**remi-externe\_viala**

Date de création : 16 sept. 2013, 12:09

Dernière mise à jour : 16 sept. 2013, 12:09

Un site généré par Cognit'ive

Utilisateur : admin Déconnexion 

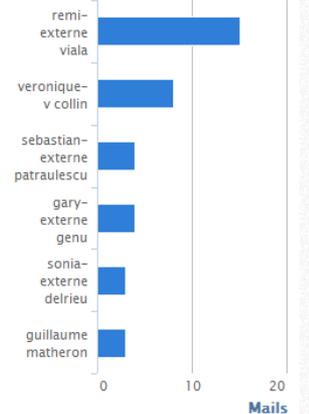
---

BLOGOMATIC-SEMANTICMAIL CONNECTIONS-ERDF-DC QUICKR\EXPLOITATION SDIN - MDR - PORTAIL

**17 Documents taggués "COOPERNIC"**

RE Passage connaissance	7 juin 2013
Salut, J'ai déposé mon fichier de notes techniques bpe-edf-tech.txt dans Espaces\Espa [...]	
RE Tr : [POUR ACTION] SIPI ONM / QUICKR => c'est q [...]	1 févr. 2013
Bonjour Henri, Ce message d'erreur provient t'il d'un poste où vous effectuez pour la p [...]	
Fw: Open Mic Webcast: IBM Connections 4 Mobile - 2 [...]	26 oct. 2012
----- Forwarded by Sheila O'Hara/France/IBM on 26-10-12 10:50 AM ----- Published [...]	
RE RE RE Aide sur QuickR	2 juil. 2012
Bonjour, N'ayant eu de retour de votre part, je me permets de vous relancer (voir mail [...]	
[Migration outils collaboratifs vers Gardian] - Po [...]	3 mai 2012
Bonjour, Ci-joint le CR du point d'avancement de ce matin ==> Lien vers quickr ==> [...]	
Tr : RE Espace Quickr "RiskBU"	18 avr. 2012
Bonjour, pour faire suite au message de M. Cormier, vous êtes maintenant membre de l' [...]	
RE message alerte sécurité	22 mars 2012
Bonjour, On a deux cas de figure des messages d'alerte concernant des certificats: 1 [...]	
Tr : Surveillance SdIN	21 févr. 2012
Bonjour, lors de l'analyse de logs sur notre serveur Quickr, nous avons trouvé ce log. [...]	
Tr : Alerte sur votre espace Quickr > je propose [...]	8 févr. 2012
Attention, Votre espace "test-gary-bck" a atteint ou va atteindre très bientôt l'une de [...]	
RE [INCIDENT Service INFRA Information] - [QUICKR- [...]	27 janv. 2012
Bonjour, Pour faciliter le travail de la tour de contrôle, pensez à inclure, avant le [...]	
Recette finale des scripts GARDIAN-SSOX de QUICKR	20 janv. 2012
Bonjour, Après avoir rencontré l'éditeur de SSOX, je vous confirme qu'il n'est pas po [...]	

**Correspondants les plus influents**



Correspondant	Nombre de Mails
remi-externe_viala	18
veronique-v_collin	10
sebastian-externe_patraulescu	5
gary-externe_genu	4
sonia-externe_delrieu	3
guillaume_matheron	2

**En vedette**

IBM Connections (89)  
Veronique-V COLLIN/A/EDF/FR (220)  
Opération National Messagerie 32 (283)  
IBM Connections (140)  
ONM 32 (144)



remi-externe\_viala

Date de création : 16 sept. 2013, 12:09

Dernière mise à jour : 16 sept. 2013, 12:09

Un site généré par Cognit'ive

Utilisateur : admin Déconnexion

BLOGOMATIC-SEMANTICMAIL CONNECTIONS-ERDF-DC QUICKR\EXPLOITATION SDIN - MDR - PORTAIL

23 avr. 2013 - Arrivée de Benjamin LEMELLE [ CONNECTIONS-ERDF-DC ]

- Classification : Manuelle
- Date d'envoi : 23 avr. 2013 14:11:16
- Sujet : Arrivée de Benjamin LEMELLE
- Auteur : Ghislaine DAVID
- Destinataire : Corinne KENDERA
- Cc : Sonia-externe DELRIEU, Remi-externe VIALA

Bonjour,  
Merci de demander la création d'un badge d'accès au site de [Clamart](#) pour ce monsieur pour tout le mois de mai.  
Pas besoin de prévoir de poste de travail.  
Cordialement

**Ghislaine DAVID**  
Expérimentation IBM Connections  
POP Futunoa  
EDF - DSP/CSP IT-PM  
Centre de Compétences Web & Expertise  
A 014 - 1 avenue du Général de Gaulle 92143 [Clamart](#)

ghislaine.david@edf.fr  
Tél. : 01 47 65 39 80  
Mobile : 06 67 59 52 78

Notez ce document :

#### Fichiers joints au document

- Voir le document joint : CNI Benjamin LEMELLE 2.pdf  
Auteur : L'auteur n'est pas renseigné  
Date de publication : Pas de date de publication  
Type de fichier : application/pdf
- Voir le document joint : doc00604520130423080631.pdf  
Auteur : L'auteur n'est pas renseigné  
Date de publication : Pas de date de publication  
Type de fichier : application/pdf
- Voir le document joint : Sonia DELRIEU  
Auteur : JPM  
Date de publication : Pas de date de publication

#### Ces mails pourraient vous intéresser

Inclure le fil de discussion

Pour info : Demande Accès Sites terminée : N° 28991 / Demande de création de badge

RE prolongations de compte SecurID de prestataire

Proposition commerciale 2013

RE: habilitations

RE: CRA SemanticMail Phase 1/4 + Connections 7J

RE: Habilitations de quelques personnes à LC

RE: Notre proposition commerciale

RE: RE Rencontre avec Dr Anh Thu Vu de ERDF lors d'une conférence IBM

prolongations de compte SecurID de prestataire

RE: Notre proposition commerciale

Mails classés dans la catégorie

## 1 Présentation des mails similaires

Module de notation des mails

## 2

L'utilisateur a la possibilité d'attribuer une note à ses mails (1 à 5 étoiles) en fonction de leur importance, intérêt...

## 3

Mise en évidence des entités extraites

# Recherche par facettes et time-line dynamique

1 Présentation des résultats de la recherche et filtre par dossier, émetteur, et entités métiers

2 Représentation graphique dynamique de la recherche selon plusieurs axes :

- Historique des mails dans le temps
- Répartition des résultats de recherche par dossier
- Répartition des résultats de recherche par émetteur

3 Affichage des résultats de recherche selon leur pertinence

BLOGOMATIC-SEMANTICMAIL CONNECTIONS-ERDF-DC QUICKR\DOCUMENTATIONS - DAT QUICKR\EXPLOITATION SDIN - MDR - PORTAIL

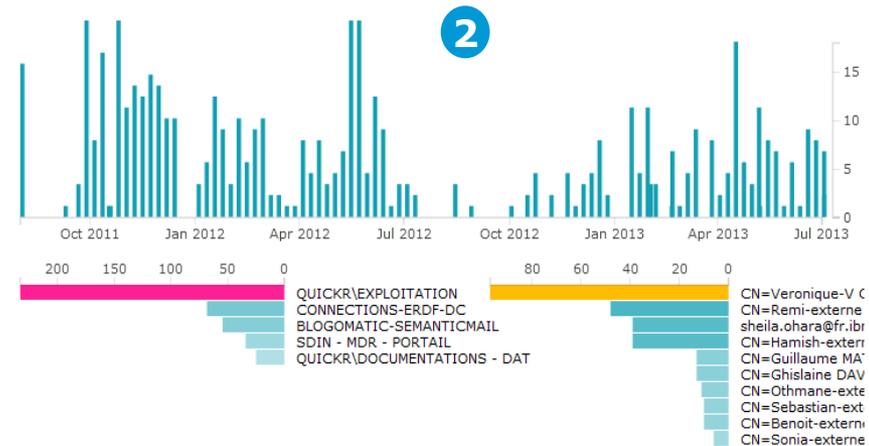
quicr

**Dossiers**

QUICKR\EXPLOITATION (233)  
CONNECTIONS-ERDF-DC (54)  
BLOGOMATIC-SEMANTICMAIL (39)  
SDIN - MDR - PORTAIL (17)  
QUICKR\DOCUMENTATIONS - DAT (7)

**Emetteur**

Veronique-V COLLIN (97)  
Remi-externe VIALA (48)  
sheila.ohara@fr.ibm.com (39)  
Hamish-externe GLENDINNING (39)  
Guillaume MATHERON (13)  
Ghislaine DAVID (13)  
Othmane-externe ERRAOUI (11)  
Sebastian-externe PATRAULESCU (10)  
Benoit-externe PETIT (10)



**Quicr LDAP Migration PMRs**

sheila.ohara@fr.ibm.com (2012-05-10T12:30:58.000Z)  
dans le dossier ["CONNECTIONS-ERDF-DC"]

**RE Espace Quicr "RiskBU"**

Olivier CORMIER (2012-04-03T15:40:04.000Z)  
dans le dossier ["QUICKR\EXPLOITATION"]

**Quicr - Migration Gardian**



# Projets CRM & Access Request

## ➤ Contexte :

- Apport des fonctions sémantiques dans l'analyse des données
- Réalisation de plusieurs projets sémantiques pour une filiale d'un grand groupe bancaire

## ➤ Objectif **Projet CRM** :

- Identification d'informations business via le traitement sémantique des compte-rendus commerciaux

## ➤ Principales informations extraites :

- Identification des opportunités business
- Tendances du marché et des rendez-vous commerciaux effectués
- Degré de satisfaction client
- Planning des prochaines actions commerciales
- Informations complémentaires sur les Business Units d'un client

## ➤ Objectif **Projet Access Request** :

- Analyse et enrichissement des requêtes techniques du support IT afin d'identifier les sujets importants et récurrents pour mieux les anticiper

## ➤ Principales informations extraites :

- Identification des serveurs, applications, bases de données, références de fiches Jira concernées par les demandes
- Identification des demandes hors workflow
- Localisation du demandeur
- Unité organisationnelle émettrice de la demande
- Analyse de la fréquence des demandes par type de sujet

# Pour quel type de besoins ?

- « Quelle sont les prochaines actions commerciales à mener sur mon client ? »
  - 🔴 **Proposition d'événements à venir**
- « Quel est le degré de satisfaction de mes clients ? »
  - 🔴 **Analyse de sentiment**
- « Puis-je obtenir directement des informations complémentaires sur les Business Units d'une organisation client ? »
  - 🔴 **Extraction des entités métier (acronymes, personnes, lieux, organisations)**
- « Quelles sont les opportunités commerciales pour le marché allemand sur la Business Unit qui m'intéresse ? »
  - 🔴 **Recherche avancée par facettes**
- « Quelles sont les tendances des rendez-vous client effectués par mes collaborateurs ? »
  - 🔴 **Classification par thématique**
- « Quel est l'historique de ma relation client ? »
  - 🔴 **Navigation dans le temps**
- « Quels sont les autres clients intéressés par le même produit ? »
  - 🔴 **Proposition de contenu similaire**

2014

1er Sem.  
2015

2ème  
Sem. 2015

2016

Domaine

- Scalabilité
- Clustering
- Ergonomie
- Industrialisation
- Source Sharepoint

- Version grand public
- Interface multi-langues
- Réseaux sociaux
- Ouverture du clustering sur formats autres

- Enrichissement use-cases
- Typologie et relations
- Module benchmark
- Intégration moteur de règles métiers

- Site intelligent/interactif
- Crawler (source non structurée)

Objectifs

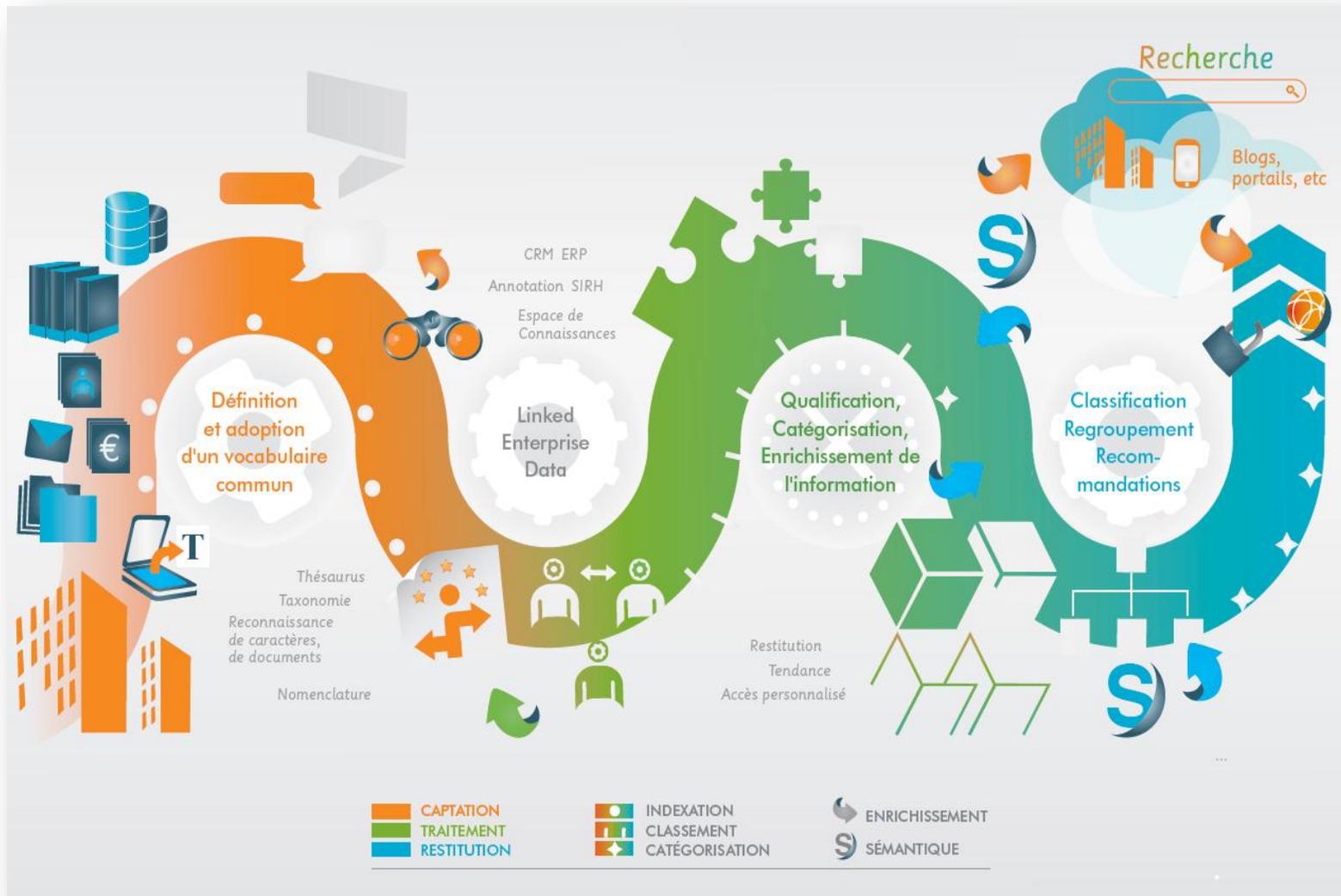
- Intégrer la volumétrie par les architectures distribuées
- Evolution de l'ergonomie & des supports multi-devices
- Maintenance évolutives techniques

- Intégrer des use-cases et une version grand public
- LinkedIn etc...
- Documents vidéo, photo, ...

- Analyse statistiques, étude de marchés
- Enrichir avec de nouvelles typologies

- Adaptabilité à des sources non structurées (BigData, ....)
- Suggestion contextuelle

# Chaîne de traitement de l'information



Merci de votre attention !

