

La gestione della conoscenza negli Istituti Finanziari



L'adozione di soluzioni di supporto dei processi di creazione e gestione della conoscenza (Knowledge Management) nelle Banche è motivata da spinte comuni – europeizzazione, diffusione di Internet, cambiamenti normativi - ma anche da motivazioni che assumono importanza diversa nel contesto della singola Banca : la messa a fattor comune di competenze e procedure a seguito di fusioni o acquisizioni, il recupero di efficienza e produttività, l'offerta di nuovi servizi alla clientela.

Il punto di partenza comune è la valorizzazione degli assets informativi della Banca attraverso l' uso innovativo delle tecnologie informatiche.

Questo nuovo approccio alla gestione delle informazioni non implica semplicemente l' introduzione di una infrastruttura tecnologica ma sottende un miglioramento nei processi operativi e nei comportamenti individuali facilitando l'innovazione dei metodi e delle procedure.

La piattaforma VoloFrame

Nello svolgimento delle loro attività fondamentali gli operatori di banca – a qualunque livello organizzativo - hanno la necessità di reperire, organizzare , esaminare e correlare una mole anche rilevante di documenti non strutturati, provenienti da fonti interne ed esterne tra loro eterogenee .

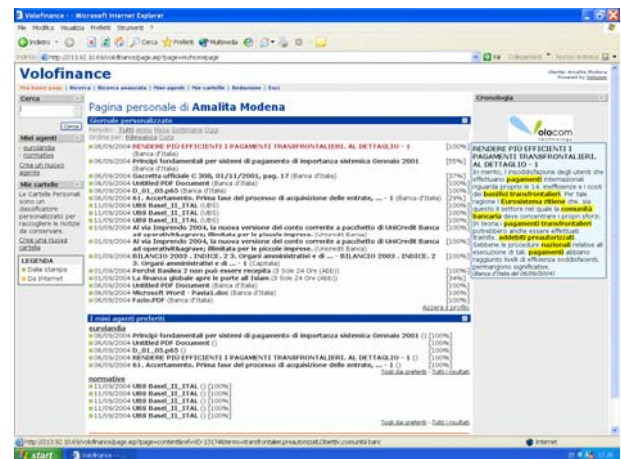
L'obiettivo di un progetto di Knowledge Management consiste nel trasformare le informazioni attualmente disperse in una forma accessibile a tutti coloro che ne hanno bisogno durante il loro lavoro in modo da facilitarne l'organizzazione, l'esplicitazione, la condivisione e quindi la capacità stessa di comprensione.

Per indirizzare tali esigenze Volocom ha realizzato la piattaforma **VoloFrame** che fornisce una soluzione

software completa per il trattamento automatico di informazioni non strutturate e semi-strutturate in qualsiasi formato.

VoloFrame (unica sul mercato) mette già a disposizione il framework applicativo per organizzare il palinsesto delle fonti e le modalità di erogazione dei servizi di accesso e che inoltre :

- è modulare e scalabile e quindi consente di implementare progressivamente i diversi servizi,
- è una piattaforma software di elevata flessibilità e apertura , sviluppata in modo da poter integrare con semplicità le diverse fonti e/o servizi informativi,



Benefici

Dal punto di vista degli **utenti**, i benefici che in primo luogo influenzano l'efficacia e l'efficienza sono:

- unificazione e semplificazione dei percorsi di accesso alle informazioni disponibili;
- possibilità di selezionare e organizzare i contenuti disponibili in funzione delle proprie esigenze;
- personalizzazione dei contenuti disponibili.

Dal punto di vista della redazione e **gestione dei contenuti**, infine, i principali benefici sono:

- Capacità di organizzare in modo semplice ed efficace i contenuti;
- Semplicità di accesso ai contenuti esistenti per la predisposizione di nuovi contenuti o servizi
- Supporto alla realizzazione di nuovi servizi



Case study Banca Intesa



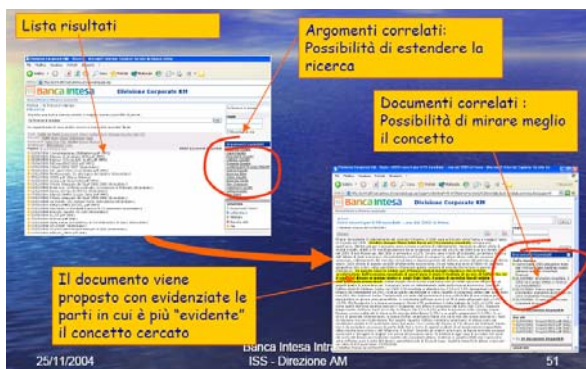
Da sempre riconosciuta come una delle realtà più innovative, Banca Intesa ha efficacemente presidiato l'evoluzione della propria Intranet nel corso dei complessi processi riorganizzativi che hanno interessato la Banca nel corso degli ultimi anni dalla nascita del Gruppo fino alla attuale posizione di leadership.

Banca Intesa ha scelto come piattaforma per l'area del Knowledge Management la soluzione VoloFrame, sia per soluzioni indirizzate ai cosiddetti "knowledge workers" cioè quegli operatori della Banca che nel corso delle loro attività hanno bisogno di reperire e analizzare una grande quantità di documenti, sia per soluzioni integrate e rivolte a tutti i dipendenti, quali la consultazione delle normative.

Ad esempio il progetto Agorà entrato in produzione a gennaio 2005 ha lo scopo di implementare un sistema di Knowledge Management che ottimizzi le attività di benchmarking e di case study research a supporto di progetti organizzativi e strategici.

Il progetto si basa sulla piattaforma VoloFrame di cui implementa i seguenti moduli:

- Information Retrieval (ricerca concettuale, suggest, documenti correlati, ricerche addestrabili, cartelle personali);
- Clustering, per il raggruppamento automatico dei documenti
- Internet Crunching, per l'acquisizione di nuovi documenti da Internet.



Inoltre Banca Intesa ha acquisito il servizio VoloPress per l'analisi in tempo reale delle news on line.

Case study ICBPI

Internet ha prodotto un enorme cambiamento nelle modalità di erogazione e di fruizione dell'informazione giornalistica. Il servizio **VoloPress** consente alle società che oggi vogliono captare in tempo reale i segnali che provengono dal mondo, di usare le notizie on line come strumento di monitoraggio e di supporto alle decisioni.

Il Servizio Marketing e Comunicazione del Gruppo Istituto Centrale delle Banche Popolari ha scelto la soluzione VoloPress per avere a disposizione una piattaforma innovativa, costantemente operativa e aggiornata e per fornire al Management del Gruppo informazioni tempestive, pertinenti e personalizzate.



Il Gruppo ICBPI ha selezionato il servizio VoloPress in base ai seguenti fattori di unicità:

- consente di trasformare la tradizionale rassegna stampa in un servizio personalizzato secondo i fabbisogni di ogni singolo utente;
- si basa su un motore di ricerca concettuale che opera su più di 400 testate internazionali, nazionali e locali con più di 30.000 articoli indicizzati giornalmente;
- la base di conoscenza del servizio contiene più di 1.500.000 notizie continuamente aggiornate
- è utilizzabile molto semplicemente formulando richieste informative in linguaggio naturale;
- consente di correlare gli articoli per avere una visione completa e articolata della notizia.

Il Servizio Marketing e Comunicazione del Gruppo ICBPI, ha evidenziato che "VoloPress offre al management la possibilità di utilizzare in modo innovativo le fonti giornalistiche, utilizzandole come strumento di indagine del mercato e di monitoraggio delle evoluzioni del contesto socio-economico di riferimento."

Contatti: Volo.com S.r.l.

MILANO Via G. da Udine, 34 20156 Milano Tel: 02-38093741
- ROMA Via Leone XIII, 95 00165 Roma Tel: 06 39870266
Fax 02-335 179449 - e.mail: <mailto:info@volocom.it> - web: <http://www.volocom.it/>