

Gestione della conoscenza: quando Google non basta

La ricerca e l'organizzazione delle informazioni è il primo tassello di un processo più ampio. I progetti di Banca Intesa

NEWS

(r.v.) Razionalizzare le informazioni, organizzare la conoscenza, renderla fruibile a più utenti. Per implementare progetti di questo tipo, in grandi e complesse organizzazioni come possono essere i gruppi bancari, la ricerca e la selezione dei dati è spesso considerata la parte più critica da affrontare. Parlando di ricerca delle informazioni, soprattutto quando entra in gioco internet il richiamo alla popolarità di Google è scontato, ma certo è difficile pensare di organizzare la conoscenza di un'azienda solo affidandosi alle capacità di un motore che non va al di là della semantica booleana... Ma spesso questo è l'unico strumento facilmente accessibile anche agli utenti aziendali.

L'esperienza dello staff IT che segue lo sviluppo di applicazioni e servizi usufruibili nell'ambiente intranet del Gruppo Banca Intesa ha portato alla scelta della piattaforma VoloFrame di Volocom (vedi box)

che ha assicurato soprattutto un drastico taglio dei tempi, ma anche benefici in termini di completezza e qualità dell'informazione. "La soluzione che abbiamo in produzione da qualche settimana è nata dalla richiesta di razionalizzare le attività di acquisizione, organizzazione e analisi delle informazioni indispensabili per supportare i processi decisionali e la gestione del cambiamen-

LA TECNOLOGIA DI VOLOCOM

La soluzione realizzata da Volocom per Banca Intesa si basa sulla piattaforma VoloFrame che integra funzionalità di acquisizione di flussi di dati aziendali interni o genericamente esterni, grazie all'utilizzo di appositi connettori, di un sistema di indicizzazione e di ricerca basato su avanzati modelli statistico-probabilistici e di una serie di servizi finalizzati alla selezione e organizzazione di informazioni non strutturate o semi-strutturate.

Per quanto riguarda la ricerca, il motore di VoloFrame consente di analizzare automaticamente un testo e di identificare i concetti chiave attraverso la comprensione di come la ricorrenza dei termini e le relazioni tra gli stessi siano correlati al significato ricercato. Per la prima selezione delle informazioni non si utilizza dunque un motore semantico, ma un engine statistico-probabilistico.

Utilizzando un algoritmo di pattern-matching in combinazione con meccanismi di analisi del contesto e di estrazione dei concetti, le diverse informazioni estratte vengono quindi associate al documento per identificarlo concettualmente in modo univoco all'interno della base di conoscenza, secondo i principi della teoria di Shannon e sui modelli di calcolo delle probabilità di Bayes.

to della Banca - racconta Gianni Paltrinieri, responsabile dei progetti intranet di Banca Intesa - attività che venivano svolte in modo per lo più manuale e al massimo con il supporto di Google e che per produrre risultati significativi, ovvero le informazioni su cui prendere decisioni strategiche, richiedevano tempi molto lunghi".

Nel progetto prima di tutto è entrata in gioco la necessità di accedere a una vasta gamma di servizi informativi. Dalla letteratura alle rassegne stampa online (italiane e straniere) su tematiche di organizzazione, amministrazione e gestione aziendale nei suoi vari aspetti; benchmark e case study che consentono il confronto con i principali concorrenti nazionali e internazionali della banca attraverso raccolta

di dati come: bilanci, profili societari, strutture organizzative, regole di corporate governance, posizionamento competitivo; ma anche informazioni e statistiche sui trend di sviluppo dei mercati di riferimento, rapporti di settore e approfondimenti su operazioni di mercato significative (acquisizioni, fusioni, offerte d'acquisto) e informazioni approfondite sui protagonisti delle stesse. Un complesso di informazioni di variata tipologia: interne alla banca, esterne disponibili su internet in modo gratuito o a pagamento, strutturate o completamente destrutturate.

"A fronte di questa massa di informazioni - dichiara Paltrinieri - i requisiti della soluzione che dovevamo fornire erano: armonizzare contenuti provenienti da fonti diverse, garantire reperibilità delle informazioni e consistenza dei contenuti, rendere disponibile in tempi rapidi nuove fonti di informazioni, minimizzare i tempi di accesso e fornire informazioni personalizzate secondo il profilo del singolo utente".

Dopo questa prima esperienza, lo staff di Paltrinieri pensa di utilizzare la piattaforma Volocom per un progetto inerente all'armonizzazione della normativa interna. Nella banca, infatti, convivono ancora le regole dei singoli istituti che mano a mano sono stati aggregati a Banca Intesa negli anni scorsi. ■