



Primo piano

Volocom organizza il seminario:

Dalla rassegna stampa all'analisi profittevole delle informazioni in rete

28 Novembre Sede Volocom Via G. da Udine 34 Milano	30 Novembre Grand Hotel Palazzo Carpegna Via Aurelia 481 Roma
---	---

Il seminario è dedicato ai servizi **VoloPress** e **VoloMonitor**.

Obiettivo del seminario, che è strutturato come workshop, è quello di presentare i processi e le funzionalità innovative implementate dai 2 servizi.

VoloPress è il servizio ASP che fornisce strumenti evoluti di analisi e un flusso continuamente aggiornato di news on line proveniente da oltre 400 testate internazionali.

Per chi debba esplorare il mare magnum di Internet il servizio **VoloMonitor** fornisce un modo nuovo di operare e realizza un approccio innovativo ai processi di indagine espandendo le funzionalità dei sistemi tradizionali.

Entrambi i servizi forniscono gli strumenti essenziali per l'analisi rapida delle informazioni a supporto della tempestività del processo decisionale.

Agenda

14.30	L'uso profittevole delle informazioni in rete
14.45	Il servizio VoloPress
16.15	Strategie di ricerca in rete: il servizio VoloMonitor
17.00	Sessione aperta
17.30	Conclusione lavori

Per saperne di più:

<http://www.volocom.it/formazione.asp>

Applicazioni

La posta elettronica è divenuto negli anni il più importante strumento di comunicazione, anche e soprattutto per quanto concerne i contenuti sensibili dell'organizzazione. Qualche dato:

- ▶ In media, un information worker trascorre circa il 20% dell'orario lavorativo, occupandosi della posta elettronica (Information Worker Productivity Institute).
- ▶ La dimensione della posta elettronica aziendale inviata ogni anno nel mondo ha superato 1 esabyte (1 esabyte = 1 miliardo di gigabyte) per la prima volta nel 2003 (IDC, Agosto 2004).

Emerge quindi la necessità di gestire i contenuti della posta elettronica con gli stessi standard di organizzazione, sicurezza e accessibilità e soprattutto di metterli in relazione a tutte le risorse aziendali, documenti, processi e gruppi di lavoro.

In questo contesto le soluzioni di Knowledge Management - integrate con le soluzioni di posta elettronica e con sistemi di Records Management per l'archiviazione - svolgono un ruolo centrale nell'integrare i contenuti (mail e allegati) nella Knowledge Base aziendale.

La piattaforma VoloFrame infatti fornisce:

- l'applicazione di modelli di KM alla selezione del messaggio e degli allegati per massimizzare l'efficacia del processo di information extraction;
- l'uso di strumenti di classificazione dei messaggi e degli allegati per rendere più flessibile l'organizzazione in categorie e consentire viste multiple delle informazioni. Questo metodo può essere utilizzato in modo integrato con i classificatori basati su regole;
- strumenti di Information retrieval per l'utente finale;
- accesso integrato alla posta e ai documenti di business correlati archiviati in altri repositories,
- attivazione automatica di processi di workflow tramite meccanismi di alerting;
- applicazioni di Question Answering (selezione di risposte, individuazione di esperti, individuazione dei clusters critici).

I benefici anche economici sono rilevanti in termini di capacità di gestione di informazioni sensibili, maggiore efficacia nella risposta al cliente (si pensi ad esempio alla posta inviata via mail o via web ad un centro di supporto) e di integrazione dei processi di business.

Per saperne di più: <http://www.volocom.it/soluzioni.asp>

Tecnologia

Un elemento centrale del Knowledge Management è il passaggio dalla ricerca e recupero di informazioni (Information Retrieval), alla estrazione e rappresentazione strutturata dell'informazione testuale, (Information Extraction) e all' individuazione automatica di pattern che consentano la creazione di gruppi e classi (Text Mining).

In questo ambito negli ultimi 10 anni si sono sempre più affermate le tecniche statistiche per la "scoperta" di strutture semantiche implicite in grandi corpus di documenti. L'assunzione di partenza è che lemmi con un elevato numero di co-occorrenze in uno stesso contesto hanno un' alta probabilità di riferirsi ad uno stesso oggetto.

Le applicazioni più rilevanti sono la Text Segmentation (dato un documento suddividerlo in sub-topic), la classificazione (dato un documento attribuirlo ad una classe) e il clustering (determinare l'insieme delle classi e gli abbinamenti tra classe e documento)

Una applicazione intermedia ma interessante consiste nell'utilizzo di tecniche di modelli statistici ai problemi di name tagging.

Il primo obiettivo del name tagging è ovviamente quello di rendere sempre più efficace e performante la ricerca di nomi in un grande corpus di documenti.

Nell'ambito di applicazioni diverse di analisi testuale (Question Answering, creazione di sommari, etc.) l'individuazione dei nomi propri (ad esempio Presidenza della Repubblica – Quirinale – Carlo Azeglio Ciampi) è un componente di grande utilità almeno come step intermedio di riduzione della complessità nel processo di topic extraction. Tra l'altro occorre tenere conto che molta parte dei nomi propri di interesse nell'analisi del contesto socio-economico non sono presenti in alcun dizionario.

L'obiezione che i nomi propri potrebbero essere identificati tramite l'iniziale maiuscola non è sempre applicabile in quanto in molte classi di nomi l'uso della maiuscola non è standardizzato). E' peraltro vero che la grande maggioranza dei nomi propri sono nomi di persona, di organizzazioni e di località.

I metodi più conosciuti di name tagging sono l' Hidden Markov Model (1997), il modello di "massima entropia" (1999), diversi modelli che utilizzano la tecnica del clustering gerarchico. Gli ultimi studi pubblicati si basano sull'applicazione integrata di metodi diversi per raggiungere il miglior risultato in termini di precisione e velocità nei test definiti nel MUC (Message Understanding Conferences).

Vieri Emiliani
Direttore Tecnico

Organizzazione

Studi recenti hanno riportato che nonostante la pervasività dell'uso della posta elettronica, sono ancora poche le organizzazioni che hanno definito una propria strategia di gestione di questo patrimonio di informazioni. La posta elettronica è di fatto lo standard di comunicazione in ogni ambito di business e di servizio, nonostante il suo stile informale e non standardizzato. Occorre però considerare che si sta progressivamente definendo il quadro normativo relativo al valore legale della posta elettronica, anche al di là del caso della posta certificata.

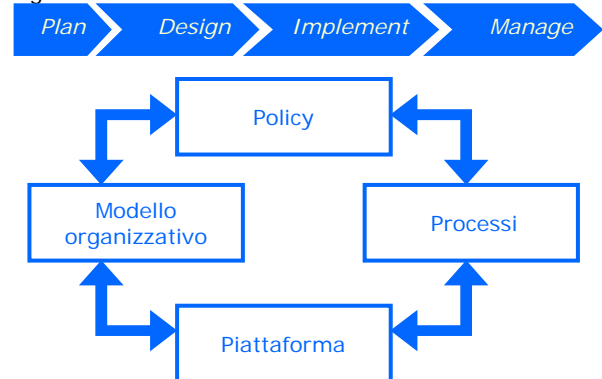
E' quindi sempre più importante che le organizzazioni indirizzino questi temi attraverso policy di gestione che prendano in considerazione:

- Sicurezza, sia da un punto di vista fisico che logico;
- Privacy, strategie di accesso secondo le logiche proprie dell'organizzazione e secondo la normativa vigente;
- Tassonomie, organizzazione della posta e degli allegati secondo categorie e secondo classificazioni dinamiche;
- Compliance, aderenza alle normative vigenti e alle politiche definite dalla direzione;
- Criteri di amministrazione, regole di business per l'attivazione dei processi, l'archiviazione controllata e la gestione dei records.

La metodologia proposta da Volocom affronta il tema dai 2 punti di vista fondamentali:

- a. l'organizzazione, per la definizione delle best practices;
- b. le tecnologie informatiche, per la definizione dell'architettura di integrazione.

La metodologia si articola in passi successivi che coprono tutto il ciclo di vita della soluzione secondo lo schema seguente:



Amalita Modena
Direttore Servizi di Consulenza