

# "ECM (R)evolution: il potenziale nascosto delle informazioni "

Giancarlo SASSI

Segrate – 18 Novembre, 2010

# L'evoluzione dell'ECM: il percorso verso l'ottimizzazione

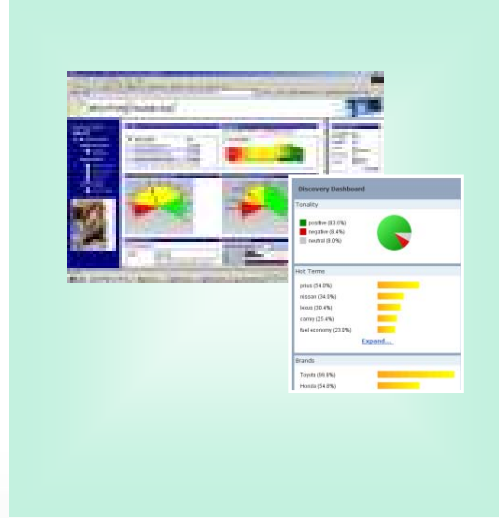
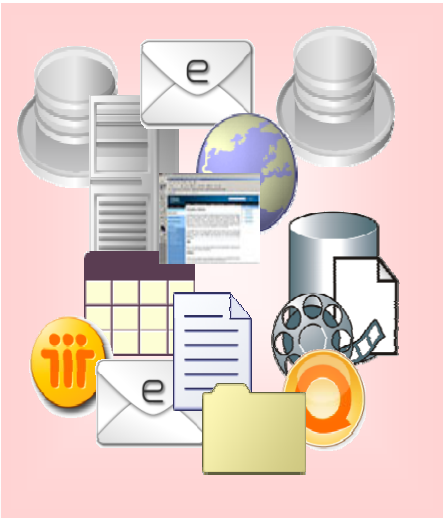
**Content Management & Analytics Innovation Strategy**  
 Integrare, conoscere, ed analizzare i contenuti aziendali per far affiorare opportunità, tendenze, e rischi: guardare i contenuti di interesse da più punti di vista!

Content Access & Integration

Content Organization

Content Analytics & Mining

Insight Distribution & Utilization



Contenuto Disorganizzato



Contenuto Organizzato



Valore dai Contenuti



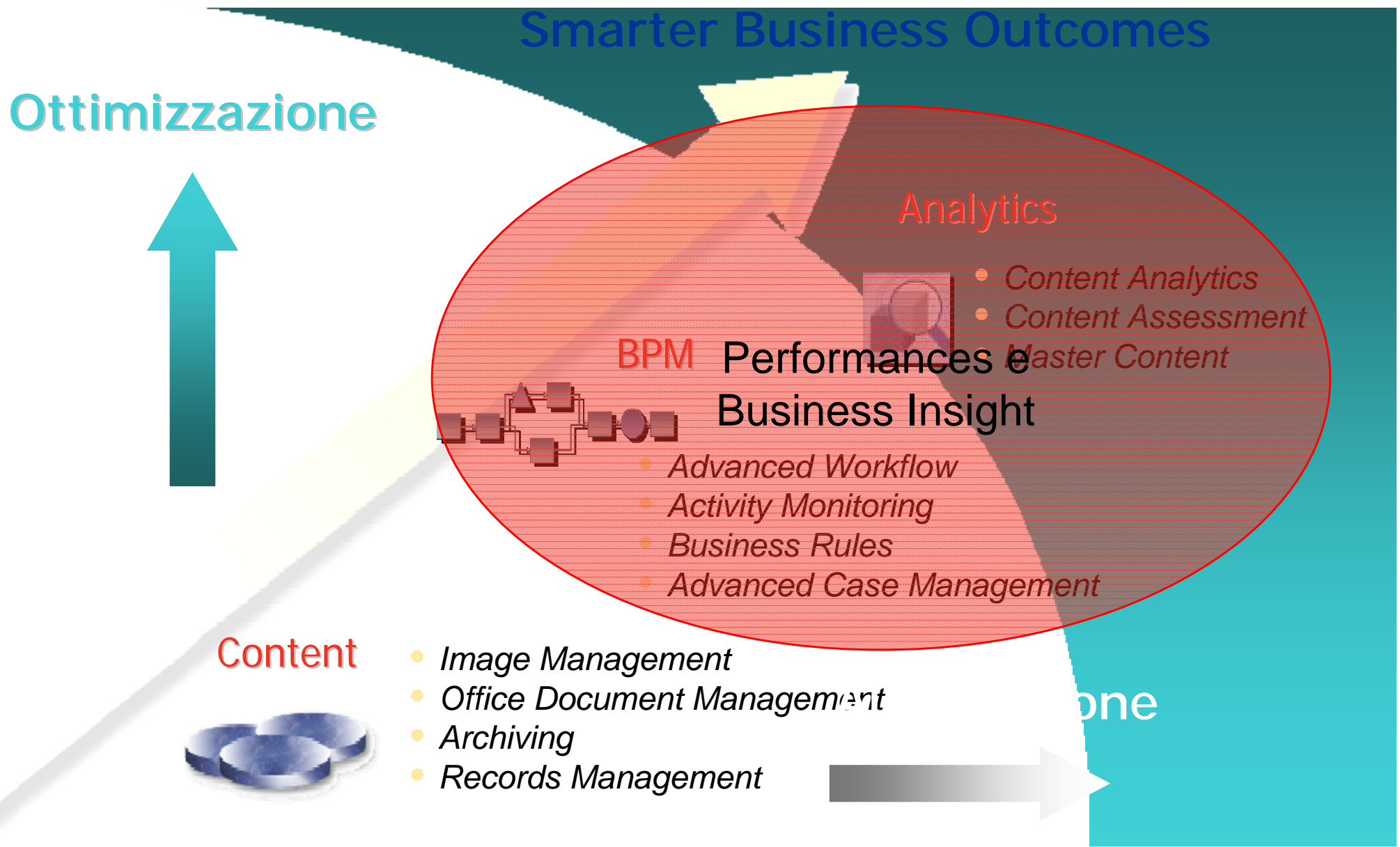
Utilizzo e Distribuzione

Dal caos all'ordine

Nuova visibilità e conoscenza

Generazione di insight e supporto al business

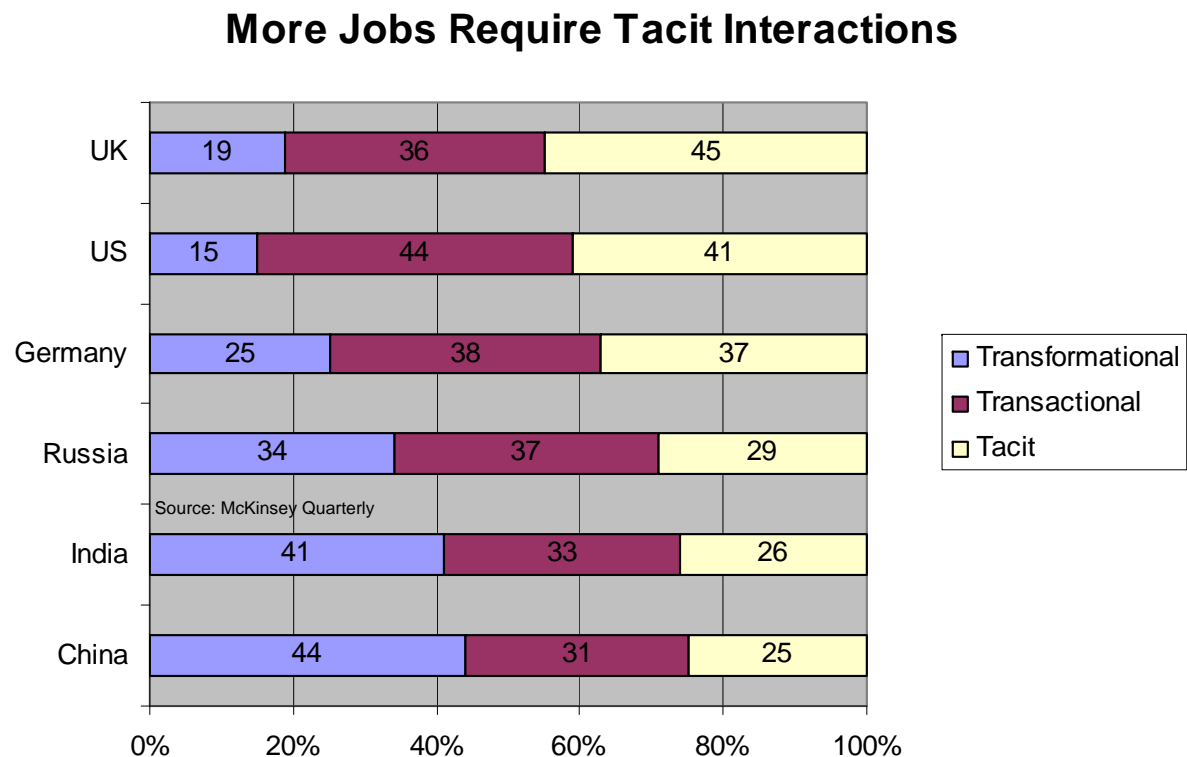
# ECM (R)evolution: l'evoluzione del mercato verso la ricerca della performance



# Il modo di lavorare e le aspettative stanno cambiando



- Più collaborativo
- Meno prevedibile (più flessibilità)
- Maggiore importanza alle informazioni ed alla loro qualità



*‘Raising the productivity of employees whose jobs can’t be automated is the next great performance challenge – and the stakes are high.’*

*– McKinsey*

# Le organizzazioni devono e vogliono riprendere il controllo ....



**Sapere** cosa si ha e a che fine.. controllo dei costi di gestione e di archiviazione, del livello di affidabilità e utilizzo

*Come decidere, in questa massa informativa in continua crescita, cosa conservare e cosa eliminare?*

*Come posso semplificare la raccolta dei contenuti e la gestione dell'archiviazione con processi condivisi di acquisizione e classificazione?*

**Gestire** e produrre, in contesti di conformità, informazioni critiche, in scenari penalizzanti e con criticità di tempi

*Come rispondere, specie nelle indagini a fini legali, in maniera conforme alle prescrizioni, riducendo i rischi?*

*Come assicurarsi che le informazioni critiche siano correttamente conservate, protette e presentabili?*

**Sfruttare** contenuti affidabili per scoprire nuove possibilità, prevenire gli errori e migliorare le prestazioni

*Come sfruttare in modo ottimale i contenuti di cui si dispone per prendere decisioni in modo accurato e affidabile?*

*Come analizzare e identificare risultati e tendenze per evitare problemi, ottimizzare i processi e migliorare le prestazioni?*

.... sfruttando le informazioni da nuovi punti di vista ....



Paesaggio o neonato ???



# .... che ne esaltano tutto il potenziale anche quello nascosto

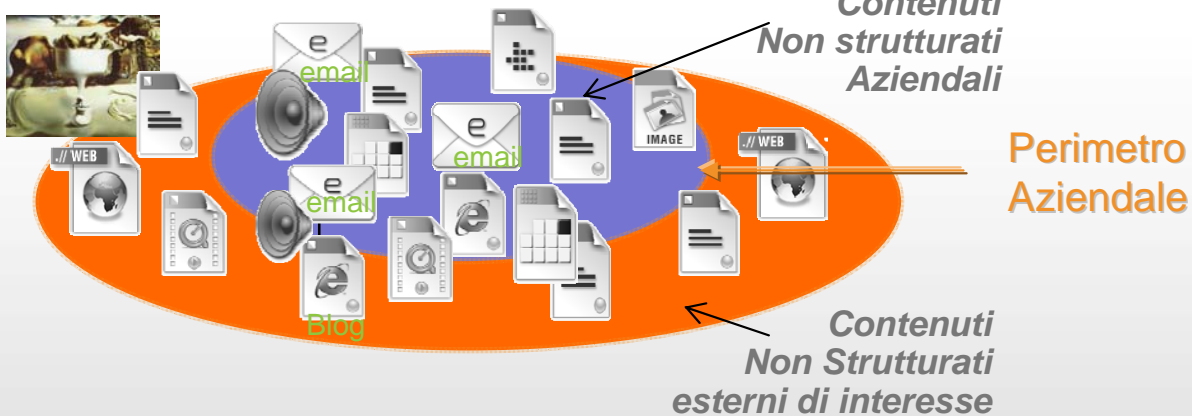


Contenuti singoli



Contenuti organizzati ed "aggregati"

Collezioni eterogenee di contenuti



Supporto al business



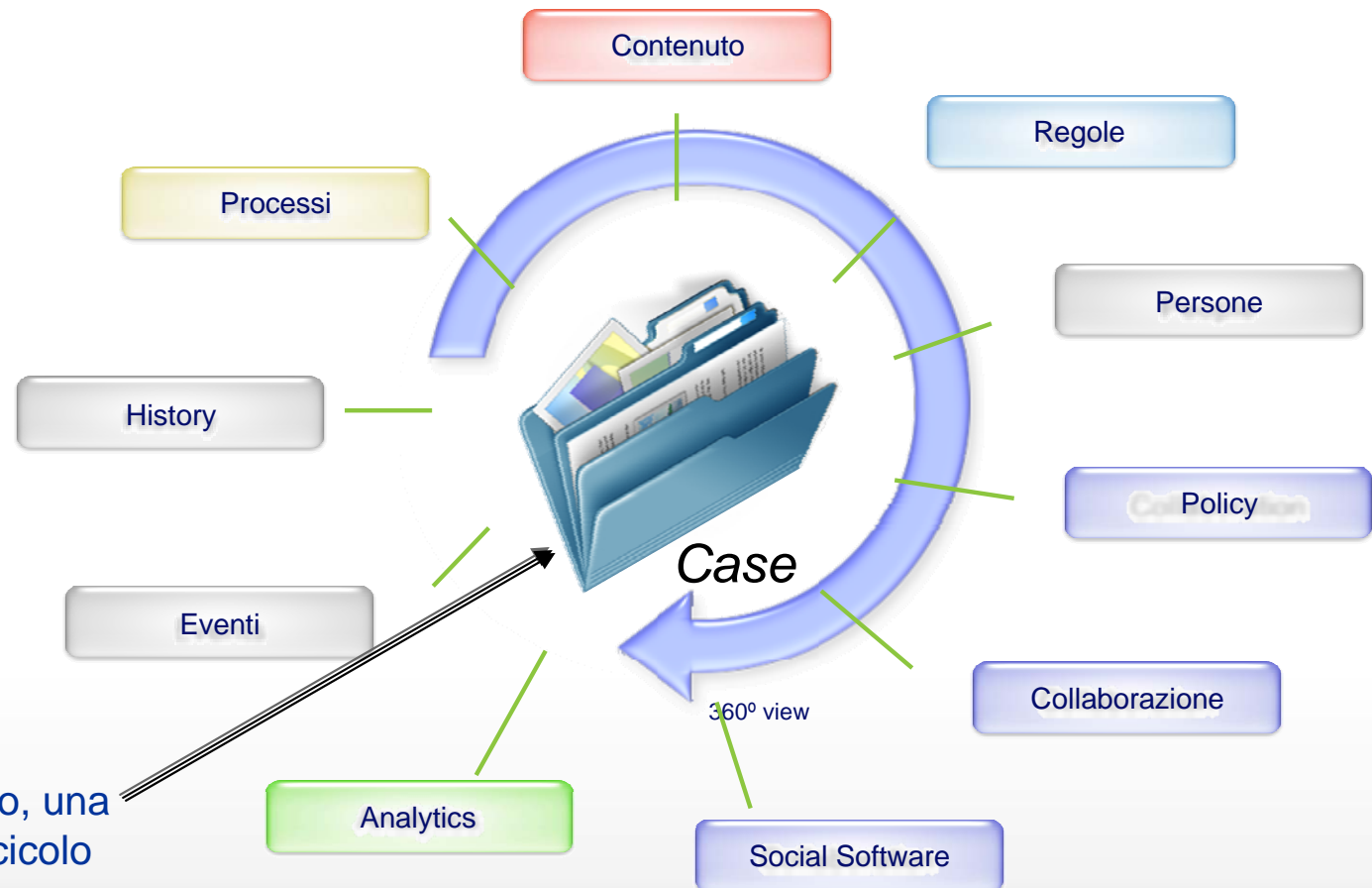
# Advanced Case Management

L'Advanced Case Management permette di trattare in modo integrato i 'casi' complessi prodotti da una organizzazione

## Cosa è un 'Case'?

Un 'caso' aggrega tutto il **contenuto** relativo ad un macro oggetto di business di una organizzazione congiuntamente alle **attività**, alle **policy** e **regole** di trattamento, gli **eventi** e il **processo** che serve alla sua **analisi** ed esecuzione

Un prestito, un reclamo, una cartella clinica, un fascicolo giudiziario, etc.

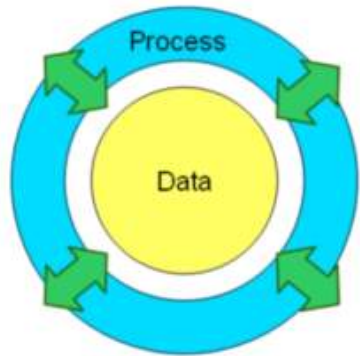




# Advanced Case Management

Nel “caso” l’informazione è al centro del business.

**Il dato ed i contenuti guidano e scatenano processi altamente flessibili**



## Uno scenario dove...



- Ci sono processi **collaborativi**, ad-hoc
- Le attività sono **event-driven**
- Il lavoro è “**knowledge intensive**”
- **Il Contenuto** è essenziale per prendere una decisione
- Il giudizio delle persone ha un impatto su come **l’obiettivo** è raggiunto
- **Il Processo** spesso non è completamente predefinito

## Che richiedono capacità di...



- Content management
- Business process management
- Tool di Collaboration
- Social software
- Business rules
- Analytics

# La strategia IBM per il mercato dell'Advanced Case Management



- Un'offerta di servizi e soluzioni per supportare i processi e gli utenti/operatori
- Permette di ottenere risultati ottimizzati nella gestione del "case" grazie all'utilizzo di Analytics, Regole, Collaboration e Social computing
- Permette la gestione di attività strutturate e non strutturate

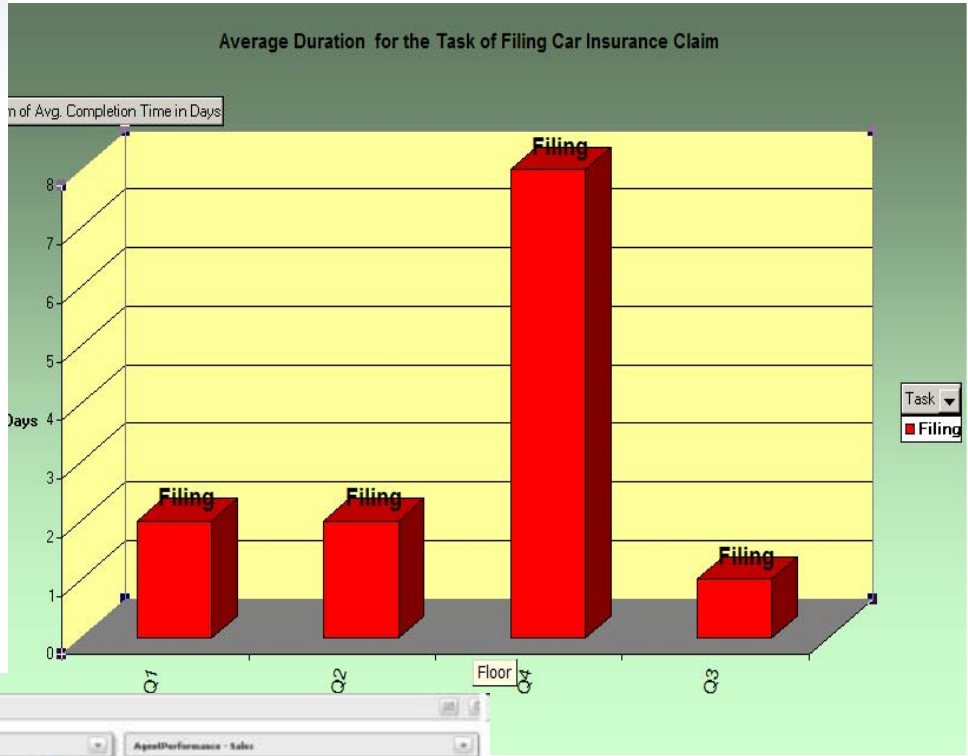
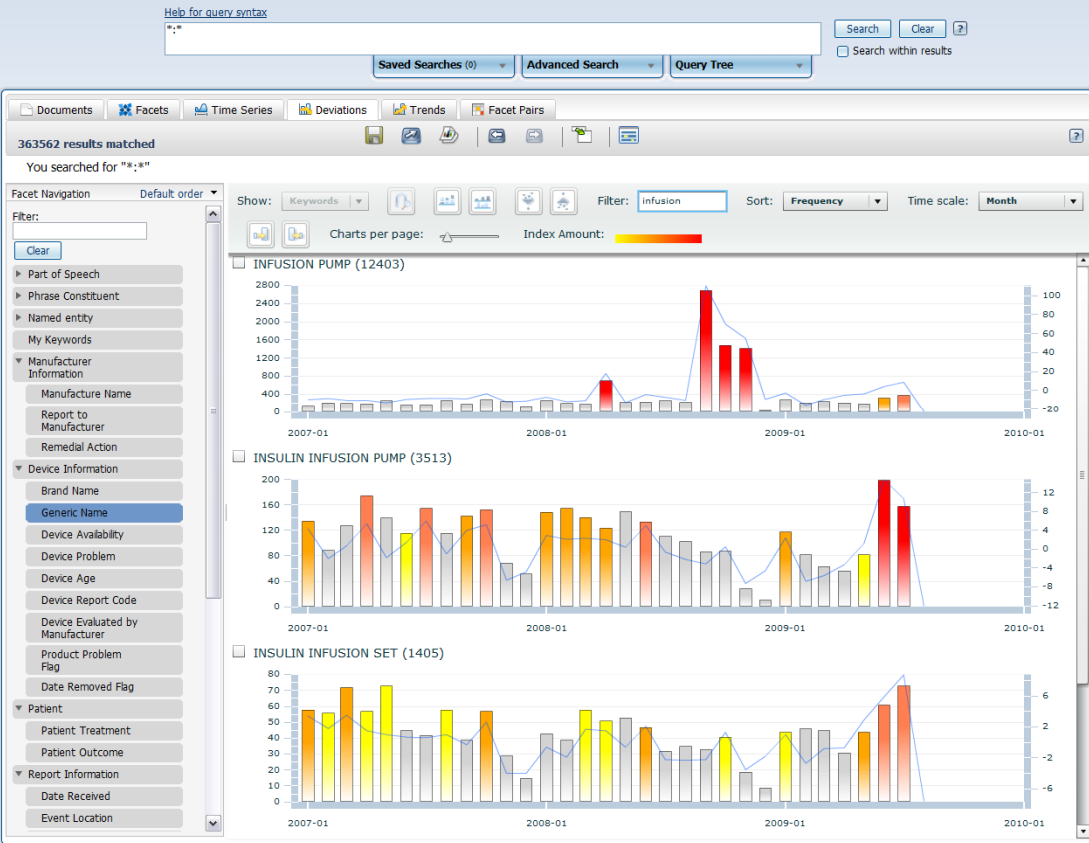
- Gestisce l'intero ciclo di vita del "case"
- Sfrutta le competenze di un "ecosistema" di business partners per offrire soluzioni complete di "Case Management"
- Riduce il time-to-value con strumenti, soluzioni out-of-the box e modelli

# Advanced Case Management

## L'attenzione alle performances



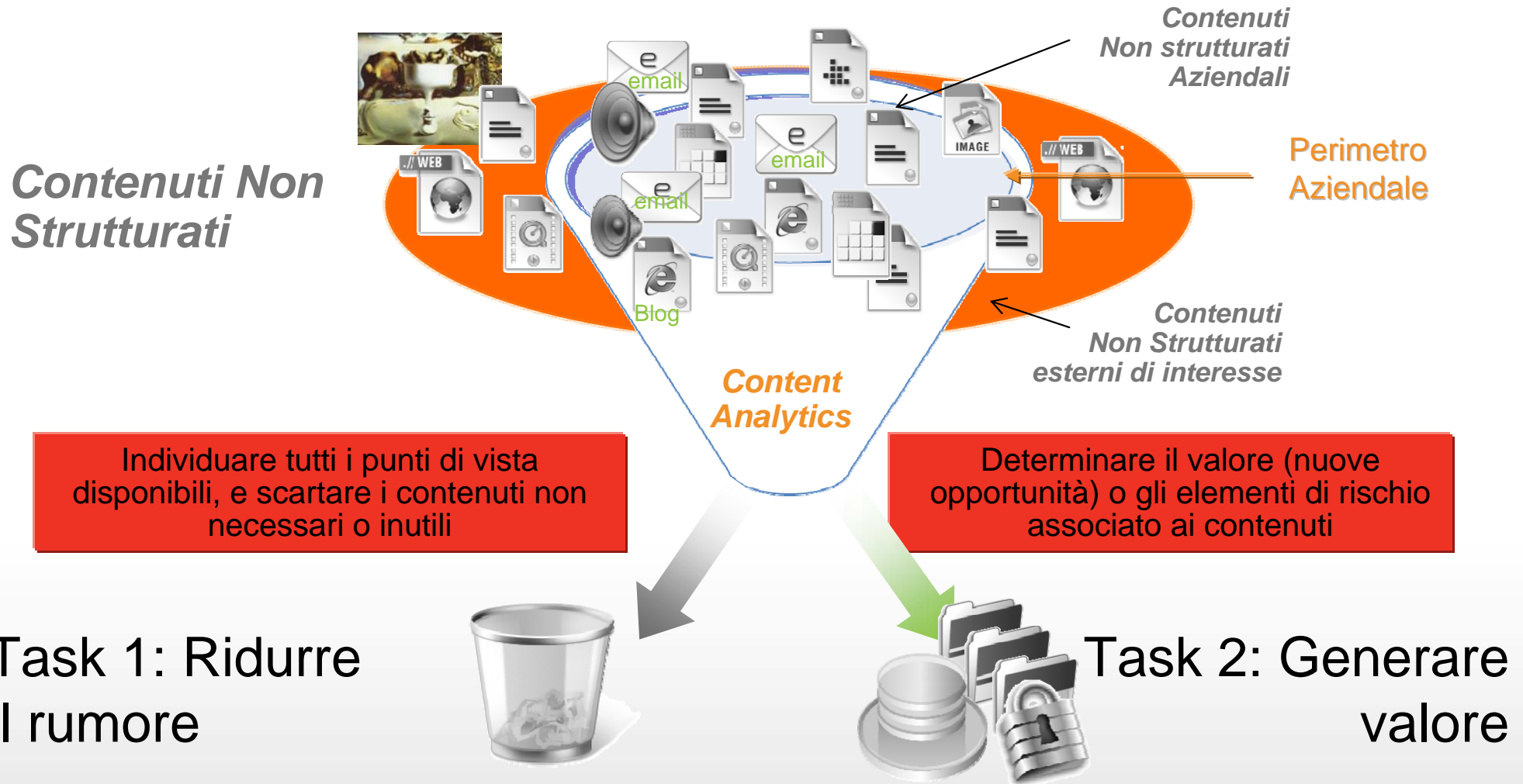
- **Case Analyzer (Reports)**
  - Fornisce reports Cognos BI ed Excel sulla “vita” del Case
  - Permette analisi dinamiche (drill down, “slice and dice”, filtri, ecc)
  - Analisi relative alle serie storiche
  - Tutto quanto basato su tecnologia Online Analytical Processing (OLAP)
- **Case Monitor (Realtime Dashboards)**
  - Integrazione con Cognos RTM 10.1 per consentire il monitoraggio “real time” dei casi e dei processi con cui interagiscono
  - Monitoraggio del superamento di “soglie” e generazione di allarmi
  - Real time dashboards per i dati attuali
- **Content Analytics (Interactive Content-based Analysis)**
  - Indicizzazione e ricerca dei contenuti dei “casi” e dei dati strutturati ad esso associati
  - Disponibilità di “viste” interattive per scoprire tendenze o anomalie nella gestione dei “casi”



# Content Analytics



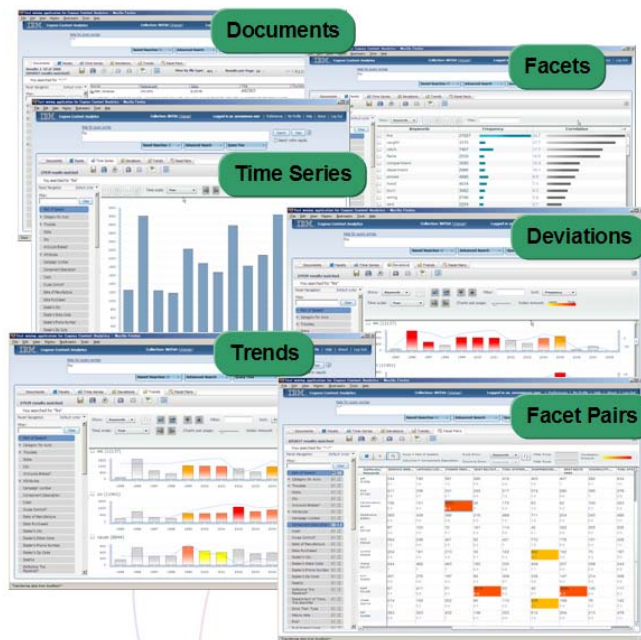
Generare valore di business dai contenuti Non Strutturati di interesse aziendale



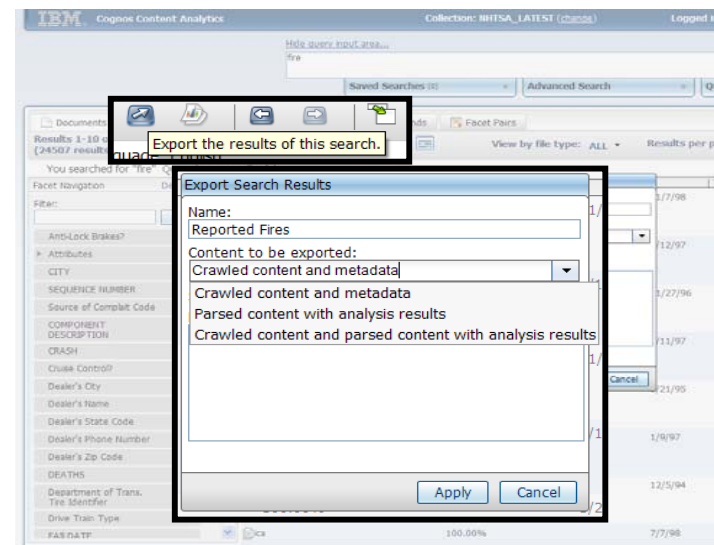
# Content Analytics

Può permettere di raggiungere il controllo dei contenuti tramite una “esplorazione dinamica”

L'analisi dinamica porta a . . .



. . . identificare ed esportare i contenuti rilevanti da gestire nel loro ciclo di vita.



- Processo che può articolarsi in diversi passi
  - Analisi dinamica dei contenuti
  - Classificazione in base a tassonomia predefinita o ad altra evidenziata dallo strumento di classificazione
  - Archiviazione all'interno di un sistema ECM

# L'importanza ed il valore di Content Analytics

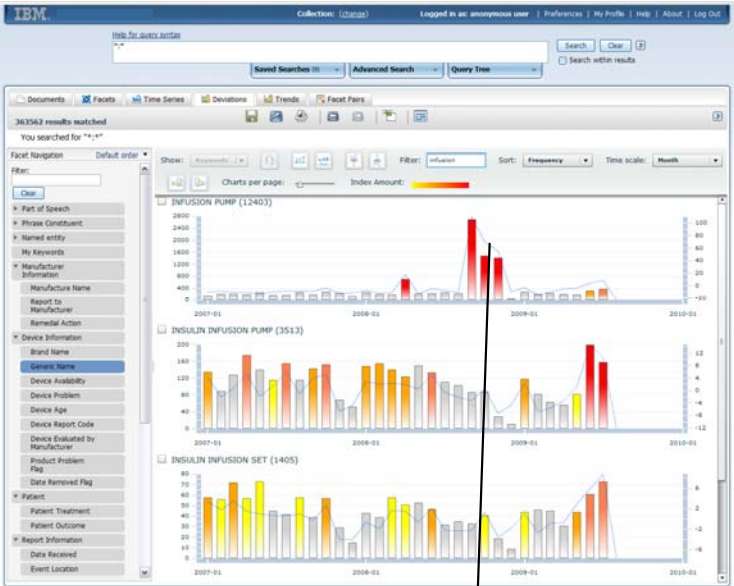
Separare le informazioni rilevanti da quelle non necessarie

Determinare e prevedere il comportamento dei consumatori

Individuare in anticipo problemi legati alla qualità dei prodotti

I risultati possono evidenziare correlazioni ed anomalie relative all'intera base dei contenuti

Identificare comportamenti potenzialmente fraudolenti

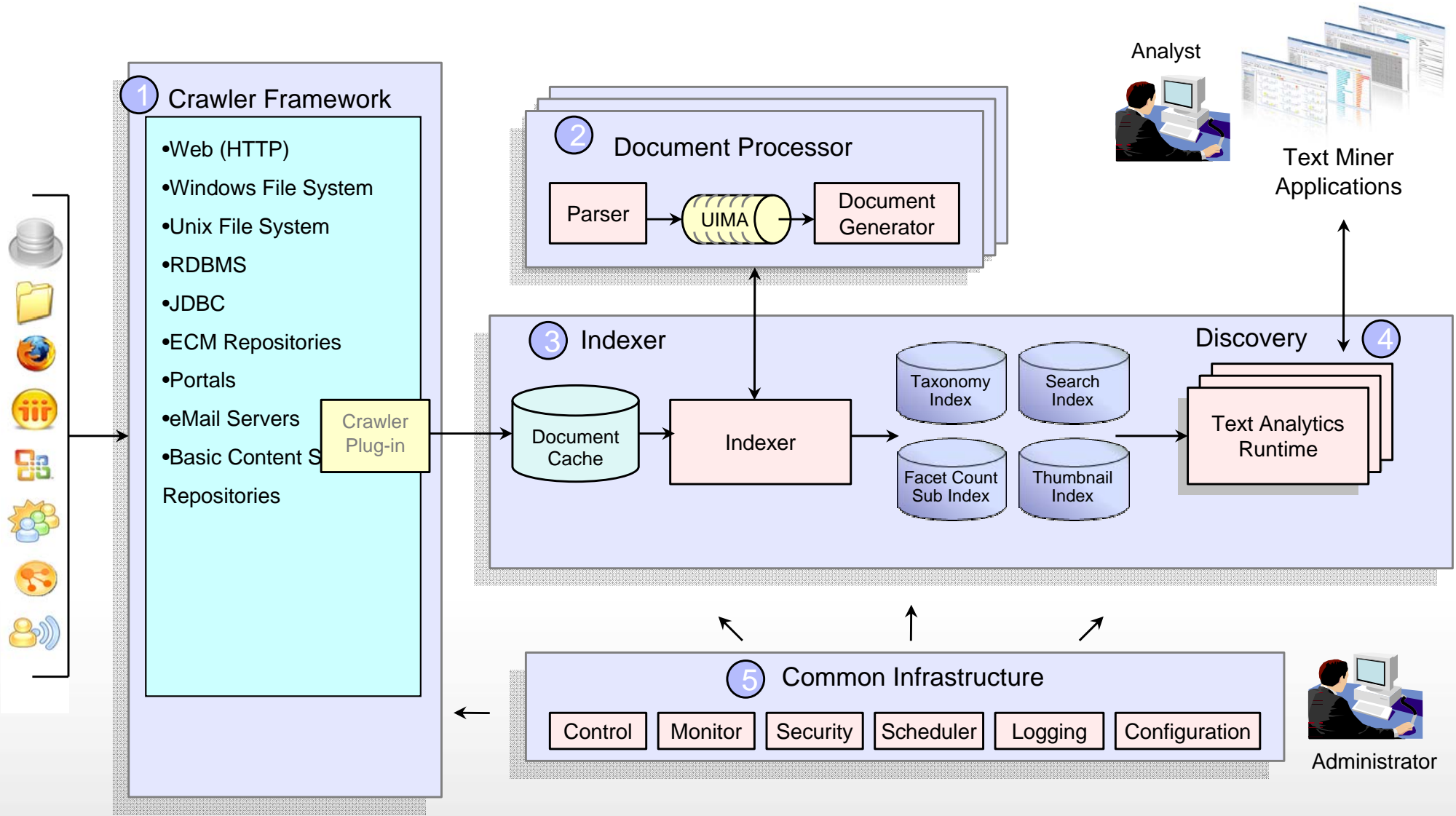


Keywords	Frequency	Correlation
ort ... issue	397	28.5
ort ... condition	219	31.1
estgate ... under	213	30.2
lets ... battery	126	11.7
... report	113	3.2
play ... error	108	10.9
... UNK	104	6.6
... unknown	98	4.2
... known	87	12.4
sit ... board	45	34.7
vm ... defective	38	19.4
damage ... battery	33	54.2
replace ... due	32	18.9
print ... circuit	32	26.1
be ... in	27	1.8
confirms ... in	21	13.8
level ... were	16	23.3
detail ... were	14	7.5
obtain ... information	14	11.4
report ... failure	13	6.6
be ... due	13	2.0
will ... be	13	1.4
level ... over	10	62.3
wake ... up	8	3.2
be ...	8	61.0

Source	Relevance	Date	Title
U.S. Products - Large Volume Infusion Pumps	89.76%	9/25/09	U.S. Products - Large Volume Infusion Pumps
U.S. Products - Large Volume Infusion Pumps	88.16%	9/25/09	U.S. Products - Large Volume Infusion Pumps
U.S. Products - Large Volume Infusion Pumps	88.16%	9/25/09	U.S. Products - Large Volume Infusion Pumps
COLLEAGUE Volumetric Infusion Pump	73.05%	9/25/09	COLLEAGUE Volumetric Infusion Pump

# Content Analytics

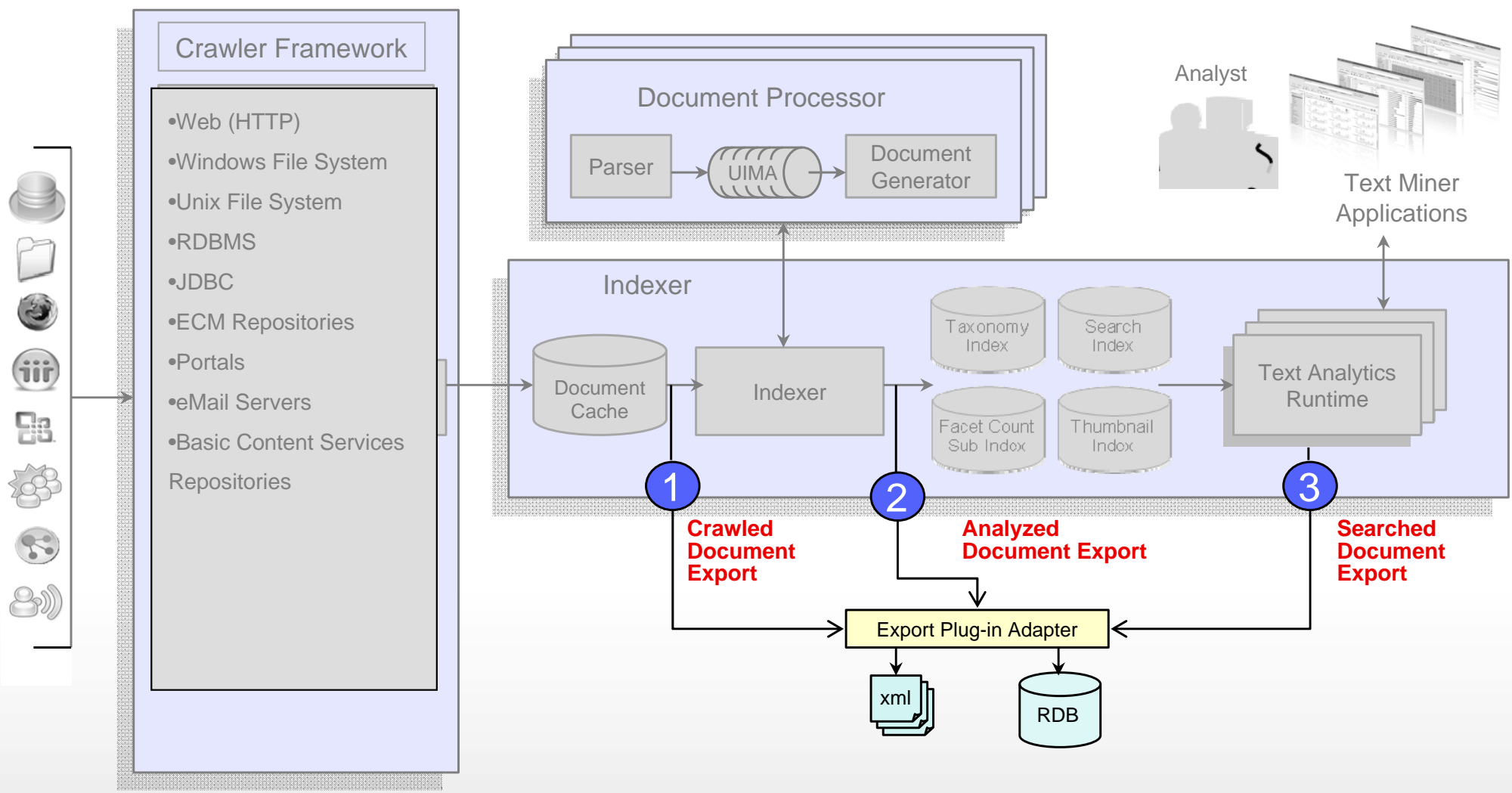
## Architettura di riferimento





# Content Analytics

## Architettura di riferimento



# Cio' permette di affrontare in modo innovativo criticità aziendali e creare nuove opportunità di business



## Retail Banking Customer Care

- **Contenuti:** Call center/contact center log, analisi dei social media
- **Per:** Ricostruire i comportamenti d'acquisto dei clienti
- **Benefici:** Migliorare la Customer Satisfaction, le campagne di marketing e individuare nuove opportunità di business



## Healthcare Analytics

- **Contenuti:** La storia clinica del paziente
- **Per:** Analisi clinica, ottimizzazione dei protocolli terapeutici
- **Benefici:** Più efficace gestione delle patologie croniche, ottimizzazione del trattamento farmacologico e della risposta del paziente ai trattamenti



## Insurance Fraud

- **Contenuti:** Richieste di rimborso assicurative
- **Per:** Individuare attività e pattern fraudolenti
- **Benefici:** Riduzione delle perdite, individuazione rapida di richieste fraudolenti o errori, miglioramento del processo

## Retail Customer Care

- **Contenuti:** Call center/contact center log, analisi dei social media
- **Per:** Brand Reputation Management
- **Benefici:** Migliorare la customer satisfaction e rendere più efficaci le azioni di marketing



## Crime Analytics

- **Contenuti:** Fascicoli Investigativi, chiamate...
- **Per:** Filtrare e individuare nuovi fatti e individuare trend e pattern criminali emergenti
- **Benefici:** Maggiore sicurezza e ottimizzazione delle risorse di contrasto da mettere in campo

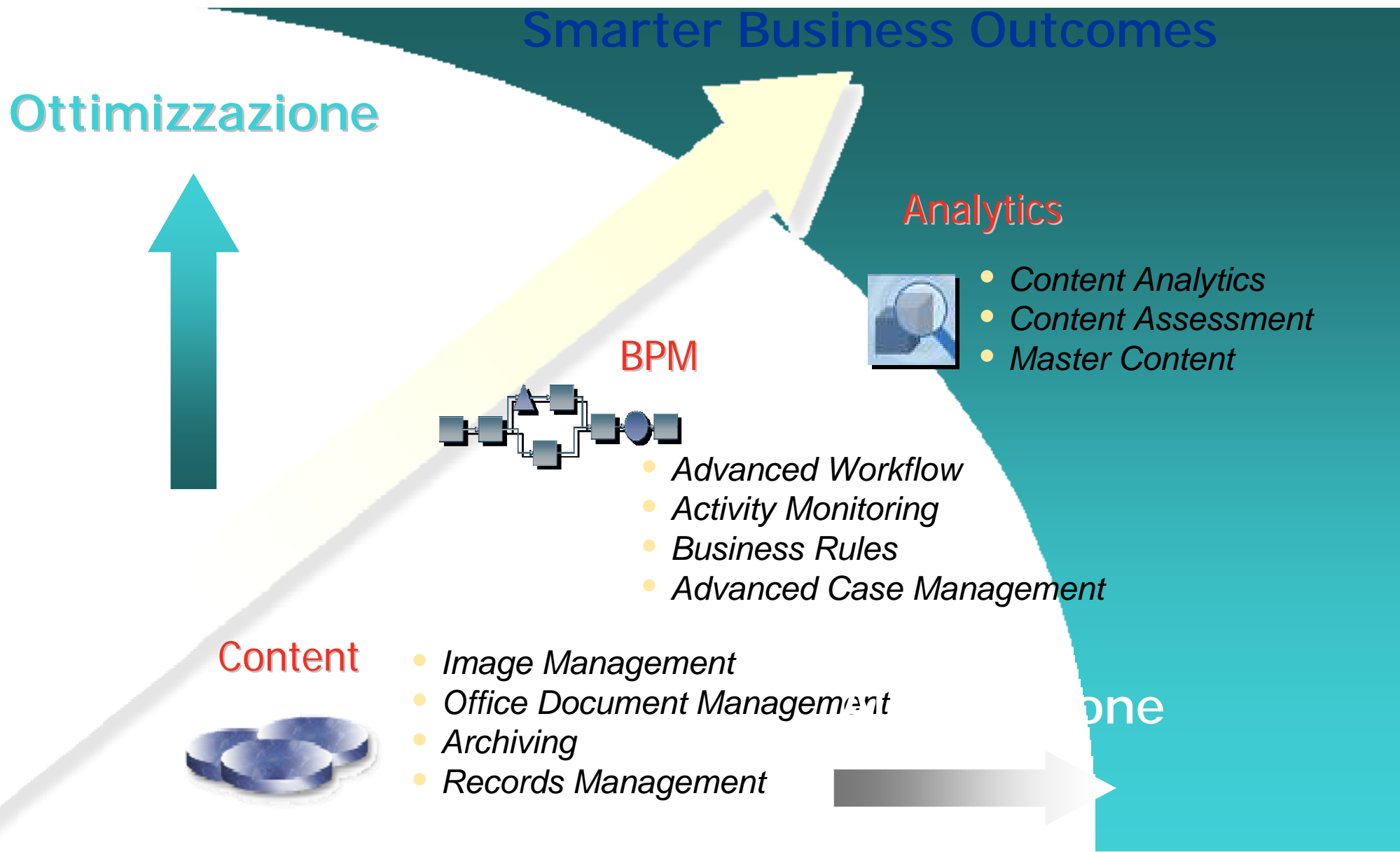


## Automotive Quality Insight

- **Contenuti:** Note tecniche, call center log, analisi dei social media
- **Per:** Brand Reputation Management
- **Benefici:** Ridurre i costi di garanzia anticipando i problemi dei prodotti, migliorare la customer satisfaction e le azioni delle campagne di marketing



# ECM (R)evolution: il percorso verso l'ottimizzazione



# Domande ? Commenti ?



*[giancarlo.sassi@it.ibm.com](mailto:giancarlo.sassi@it.ibm.com)*

