

## Raccolta e classificazione automatica delle opinioni

*Il Text Mining automatizza la raccolta e l'analisi delle informazioni provenienti dalle recensioni istituzionali e dai clienti (newsgroup, mailing list, e-mail)*

"I tuoi clienti utilizzano Internet per parlare dei tuoi prodotti: tu sai realmente cosa ne pensano?"

### L'esigenza

Oggigiorno tutte le aziende che sviluppano business sanno che la capacità di **monitorare in modo efficiente** le opinioni sui prodotti propri e dei competitor è un elemento portante per affermare il proprio brand e acquisire un **vantaggio competitivo** apprezzabile.

Non è sempre facile capire ciò che i clienti desiderano, né tanto meno rispondere in modo esauriente e puntuale alle loro richieste, che siano esse esplicite o implicite.

Grazie alla diffusione della comunicazione mediata da Internet, i clienti di un'azienda, di un servizio o di un prodotto trovano più facilmente **recensioni e prove** ospitate da siti istituzionali (siti di riviste o portali tematici). Inoltre si diffondono sempre più nuovi spazi dove esprimere le proprie **opinioni indirette** e chiedere pareri: questa condivisione di informazioni negli ambienti tematici dedicati (newsgroup, forum di discussione e mailing list) fornisce al cliente un potere decisionale straordinario.

Il monitoraggio puntuale delle opinioni diventa quindi per l'azienda uno strumento necessario per identificare velocemente potenziali problemi e esigenze ed individuare possibili cambi di tendenza.

### Lo scenario

Attualmente esistono in Italia:

- Centinaia di portali tematici e siti di pubblicazioni
- più 2000 **newsgroup** in lingua italiana
- decine di migliaia di **mailing list**
- migliaia di **forum** di discussione ospitati da siti Web

Questi punti di aggregazione sono dedicati agli argomenti più disparati e, per un'azienda, è semplice individuare quelli di maggior interesse per le proprie attività di analisi.

Se da un lato, questi forum sono fondamentali per la qualità delle informazioni che forniscono sul **mood** dei clienti, dall'altro possono costituire una **minaccia nascosta** nel caso non vengano sottoposti a costante monitoraggio

#### Per informazioni:

Intelligence srl  
Via XII Ottobre, 2/92 16121 Genova  
e-mail: info@intelligrate.it

“Una tecnologia in grado di **reperire e interpretare** in modo automatico le opinioni sui tuoi servizi”

Un semplice esempio: la ricerca del nome di una nota casa motociclistica all'interno dei **newsgroup** e dei **siti web** in lingua italiana nel periodo 22 giugno/22 settembre 2004, ha fornito i seguenti impressionanti risultati:

- **3268 messaggi newsgroup;**
- **138.000 pagine web**

Un insieme di informazioni che, dopo aver eliminato i messaggi e i documenti non utili e duplicati, fornisce una chiara fotografia sulla reputazione della società e dei suoi prodotti.

Un'analisi di questo **corpus** con l'approccio manuale tradizionale comporterebbe il coinvolgimento di numerosi operatori con un conseguente aumento dei costi del servizio: stimando che il tempo medio di analisi di un documento sia di 2 minuti, i **140.000 documenti** possono essere **esaminati in circa 100 giorni uomo**.

Se invece tutti i dati sulle opinioni dei clienti potessero essere collezionati e immagazzinati in database appropriati, si avrebbe a disposizione una fonte di informazioni ideale per applicazioni di **data mining**.

Affinché questa opportunità possa diventare reale, è necessario compiere un altro passo: la fonte di informazione testuale deve essere trasformata in informazione strutturata e inserita nei record di un database.

### La soluzione

La soluzione che proponiamo, si avvale di un **sistema automatico** per la raccolta e l'analisi dei documenti grazie al quale i messaggi vengono **analizzati e classificati automaticamente** dal software, in base al tipo di argomento trattato.

Attraverso l'uso del **Text Mining**, che integra due metodologie tradizionalmente isolate, il **Natural Language Processing (NLP)** e l'**Information Management (IM)**, il sistema è in grado di identificare le parole, le frasi, le relazioni e persino "**le emozioni**" presenti all'interno dei testi delle e-mail.

---

#### Per informazioni:

Intelligence srl  
Via XII Ottobre, 2/92 16121 Genova  
e-mail: info@intelligrate.it

“Un sistema intelligente in grado di fornire **analisi** periodiche o in tempo reale”

I messaggi sono inoltre filtrati, **categorizzati**, e raggruppati **secondo tassonomie** predefinite.

Il software viene inizialmente **“educato”**, ovvero supportato dalle informazioni sul contesto di attività e su dove effettuare la raccolta delle opinioni, e in seguito opererà per fornire analisi in tempo reale o periodiche: la tecnologia permette di raggiungere un grado di precisione nell'interpretazione semantica e della categorizzazione di circa il 95%

Dai risultati dell'analisi si otterranno **strumenti** in grado di delineare le particolari esigenze del cliente o i problemi inerenti a un determinato prodotto o servizio. Il tutto sotto forma di:

- **Report**
- **Cruscotti**
- **Grafici e mappe**

### A chi si rivolge

Questo tipo di servizio è dedicato sia all'azienda che desidera monitorare i propri clienti, sia alla società di **Customer Watch** che fornisce un servizio a clienti terzi.

Il servizio può quindi essere installato direttamente presso il cliente finale oppure può essere erogato in modalità ASP (Application Service Provider).

### I vantaggi

La soluzione proposta consente all'azienda di:

- ottenere un **monitoraggio immediato** sulle informazioni dai clienti, sia sulla propria azienda, sia sui *competitor*;
- essere aggiornata sui **trend di comportamento**;
- fare opera di **prevenzione e contenimento**;
- risparmiare i costi di un sondaggio a campione;
- fidelizzare i cliente attraverso l'erogazione **di servizi puntuali ed efficienti**.

---

#### **Per informazioni:**

Intelligence srl  
Via XII Ottobre, 2/92 16121 Genova  
e-mail: info@intelligrate.it

## Le attività di Intelligrate

Intelligrate fornisce servizi di consulenza in **Competitive Intelligence** nell'area Technology. Inoltre, utilizzando al meglio le tecnologie di **Data** e **Text Mining**, la società realizza soluzioni di **Data Integration**, in grado di scoprire e analizzare la conoscenza presente in dati strutturati e non-strutturati (documenti di testo). Intelligrate utilizza tecnologie proprietarie e prodotti di terze parti per offrire ai propri clienti soluzioni complete e allo **stato dell'arte**.

## Offices

### Company Headquarter

Intelligrate srl  
Via XII Ottobre, 2/92  
16121 Genova  
Tel. 010 5954161  
Fax 010 586753

### Branch Office

Via Marazzani, 9  
20132 Milano  
Tel. 02 36554259

e-mail: [info@intelligrate.it](mailto:info@intelligrate.it)

---

### Per informazioni:

Intelligrate srl  
Via XII Ottobre, 2/92 16121 Genova  
e-mail: [info@intelligrate.it](mailto:info@intelligrate.it)