

## Corporate Backgrounder

Intelligence è una società specializzata nella fornitura di servizi di Intelligence pensati per migliorare l'efficacia del business e l'efficienza dei processi aziendali, si tratta di soluzioni flessibili, in grado di integrarsi con tutti i mercati e trasformarsi in potenti strumenti di marketing e di pianificazione strategica.

*"Il nome Intelligrate, nasce dall'unione di due parole, **Intelligence e Data Integration**, in questo neologismo è racchiusa la mission aziendale: offrire strumenti e metodi per la ricerca intelligente dell'informazione attraverso l'analisi dei dati e dei testi"*

### Un moderno approccio all'Intelligence

Nel mondo attuale, sempre più ricco di informazione pubblicamente accessibile l'attività di Intelligence acquisisce un ruolo preponderante all'interno della catena del valore aziendale, diventando un elemento chiave nell'individuazione delle fonti affidabili, nella raccolta dell'informazione pertinente, nell'analisi e organizzazione dei dati.



Intelligrate offre un insieme di servizi e soluzioni per l'analisi, l'interpretazione, la gestione e la fruizione della conoscenza, estratta da informazioni interne ed esterne all'azienda, ricavate ed elaborate attraverso l'uso di sistemi di **Data Integration**, **Data Mining** e **Text Mining**.

Queste attività consentono di consolidare, organizzare e presentare al cliente in modo veloce e affidabile dati provenienti da fonti differenti:

- **Dati strutturati locali o remoti** ( tabelle di Data Base, archivi esterni a pagamento, etc.);
- **Dati semi-strutturati** come per esempio documenti in XML, o accompagnati da metadati;
- **Informazioni non strutturate** presenti come testo libero in documenti, articoli, report di mercato, studi e ricerche, etc. o sotto forma di dialogo all'interno di e-mail, chat line, newsgroup, forum e blog.

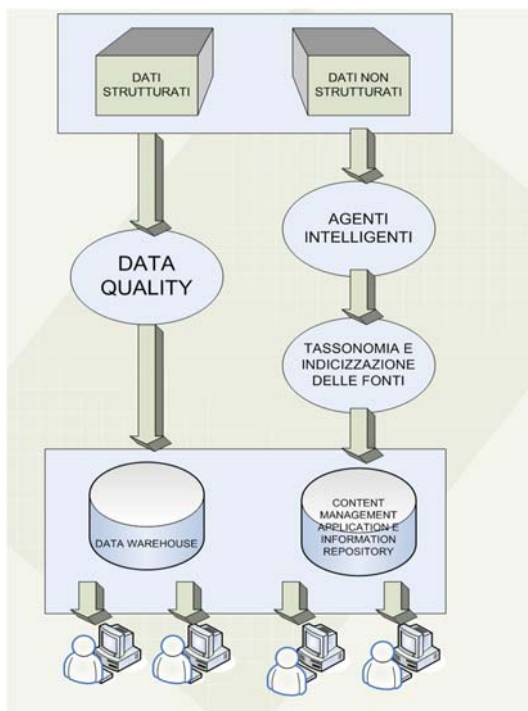
*L'85% delle informazioni importanti è disponibile in forma non strutturata e il suo valore è sottostimato (Fonte: Gartner)*

Intelligence aiuta il "business decision maker" nella fruizione di questo patrimonio di conoscenze allo scopo è di ottimizzare i processi di business, valutando le performance aziendali attraverso la comprensione dei concorrenti, dell'ambiente competitivo e delle aree di vulnerabilità. E' quindi possibile attuare iniziative di marketing e fidelizzazione attraverso la capitalizzazione delle informazioni che riguardano le esigenze, i gusti e le tendenze dei clienti così come intraprendere nuove produzioni o adottare nuove tecnologie sfruttando la conoscenza dell'ambiente competitivo.

Il processo di decision making viene facilitato dalla possibilità di avere a disposizione informazioni di valore in modo veloce e strutturato.

### **Intelligent Technology**

L'eccellenza delle soluzioni proposte da Intelligrate fonda le proprie basi sia sull'esperienza acquisita della nostra società nel campo del Text Mining, Data Mining e Data Integration sia sull'utilizzo di tecnologie di analisi che rappresentano lo stato dell'arte nel settore.



Queste tecnologie hanno subito una profonda evoluzione nel corso di questi ultimi anni. Oggigiorno metodologie basate su Reti Neurali e Intelligenza Artificiale permettono di ricavare conoscenza in modo automatico da dati strutturati o da dati testuali processati con strumenti di trattamento del linguaggio naturale (Natural Language Processing).

*"Ogni nostra soluzione è caratterizzata da una componente innovativa a cui si aggiungono requisiti di flessibilità e adattabilità"*

## L'offerta di Intelligrate

I servizi e le soluzioni offerte da Intelligrate sono frutto dell'esperienza maturata nel mondo della tecnologia e dell'analisi nonché del continuo processo di ricerca e monitoraggio del mercato tecnologico.

Ogni nostra soluzione è caratterizzata da una forte componente innovativa a cui si aggiungono requisiti di flessibilità e adattabilità indispensabili per ricoprire esigenze differenti.

Individuata la tipologia di servizio o soluzione più efficace in funzione delle richieste e del budget dei clienti, Intelligrate dispone delle competenze necessarie per adattare le tecnologie alle specifiche esigenze aziendali e infrastrutturali anche attraverso la realizzazione di applicazioni software sviluppate su misura.

La presenza di una determinata componente applicativa accelera e semplifica i processi di analisi, organizzazione e distribuzione della conoscenza, che viene fornita alle persone giuste in modo efficiente ed essenziale.

Una profonda comprensione dell'ambiente competitivo nel quale l'azienda si trova a operare integrata all'interno del processo di decisione strategica garantisce un vantaggio competitivo tangibile e un proporzionale beneficio economico.

## Key Applications

### **Competitor monitoring**

Le imprese competono per guadagnare le stesse risorse e gli stessi territori: i clienti. Monitorando i *competitor* è possibile predirne le mosse successive, sfruttarne le debolezze e insidiarne i punti di forza.

Intelligrate attraverso l'introduzione di processi che utilizzano mezzi legali ed etici è in grado di scoprire, sviluppare e divulgare una conoscenza (o meglio, una *intelligence*) fornendo supporto all'attività di chi, all'interno dell'azienda, deve prendere delle decisioni. Questa è l'essenza della **Competitive Intelligence**

Le informazioni raccolte vengono in seguito analizzate e correlate allo scopo di individuare segnali di cambiamento, tendenze, prospects, minacce e debolezze.

All'inizio questi segnali sono nascosti, ma un'azienda deve imparare a identificarli prima che il loro effetto si evidenzi in un cambiamento manifesto.

### **Corporate Intelligence Network**

Uno dei punti di forza per la costituzione di un piano aziendale di Competitive Intelligence è la creazione di una rete interna ed esterna per la raccolta di informazioni: dipendentemente dal contesto, possono essere molte le entità aziendali, oltre al

*L'intelligence è informazione che è stata elaborata fino al punto di poter essere impiegata per adottare decisioni. (Sawka 2001)*

dipartimento deputato all'attività di CI, che vengono in contatto con informazioni sui propri competitor.

Forza vendite, addetti al marketing, impiegati, hanno accesso a informazioni che, collezionate, possono essere elaborate e collegate tra loro. La costituzione di una rete di monitoraggio, con le sue complessità, consente di far leva su quell'informazione già presente in azienda, ma che rimane inutilizzata.

Intelligence supporta l'azienda nel processo di costituzione della rete sia nell'ambito organizzativo che in quello tecnologico, fornendo gli adeguati strumenti per la raccolta distribuita e la classificazione delle informazioni.

### **Customer Relationship Management**

Si tratta di una suite di applicazioni di Text Mining, che consentono la raccolta, l'analisi e la gestione di documenti o di testi liberi contenuti in centinaia di siti web, agenzie stampa, e-mail, chat line, news group, forum, e blog.

Le soluzioni che Intelligence propone coprono differenti aree applicative: servizi e prodotti offerti ai clienti, call center, customer care, previsione e ottimizzazione della relazione con i clienti, trend di mercato, etc.

Includono inoltre applicazioni come il **Client Messages Content Management**, sistemi per la **raccolta e classificazione delle opinioni dei clienti** e per la **Market Analysis**.

Queste soluzioni rappresentano per l'azienda un vantaggio oggettivo e possono tradursi in un concreto ritorno degli investimenti e risparmio economico consentendo alle società di:

- ottenere un **monitoraggio immediato** sulle opinioni dei clienti, sia sulla propria azienda, sia sui competitor;
- consentire aggiornamenti costanti sui **trend di comportamento**;
- fare opera di **prevenzione e contenimento**;
- risparmiare i costi di sondaggi a campione;
- fidelizzare i cliente attraverso l'erogazione **di servizi puntuali ed efficienti**.

### **Gestione delle risorse umane**

Queste applicazioni permettono di ottenere la valutazione della motivazione aziendale a partire dall'analisi automatica delle opinioni espresse dai dipendenti in occasione di apposite rilevazioni al fine di individuare i fenomeni che caratterizzano l'insorgenza di malessere nelle organizzazioni, quali: stress, insoddisfazione, mobbing, burn-out, ecc.

Le competenze di riferimento riguardano le aree di psicologia del lavoro, dell'organizzazione e dello sviluppo delle professionalità.

Rilevare i problemi comunicativi nell'interazione tra i dipendenti consente alle imprese di migliorare lo stile relazionale nei rapporti all'interno dei gruppi di lavoro e conseguentemente accrescere il valore dell'azienda.

*Un sistema di  
Competitive  
Intelligence efficace  
deve evolversi allo  
stesso ritmo  
dell'ambiente  
competitivo. (Corzo  
2004)*

L'offerta include anche applicazioni per la raccolta e la gestione dei Curriculum Vitae grazie al quale i messaggi vengono **analizzati, classificati e successivamente archiviati automaticamente** dal software, in base alla professione del candidato.

### **Product Management**

Si tratta di soluzioni, che forniscono ai clienti una lettura in chiave qualitativa del mercato di riferimento attraverso l'erogazione dei servizi di Competitive Intelligence, che facilitano i product manager nell'impostazione delle politiche di prodotto.

Questa suite abilita i clienti alla gestione della profittabilità dei prodotti attraverso un'attività costante di analisi e interpretazione dei fenomeni relativi al ciclo di vita delle linee di prodotto o di servizio e sostenendo azioni di benchmarking.

Attraverso l'esplorazione di nuovi mercati e nuovi settori, Intelligrate sostiene l'azienda nelle fasi di ideazione, simulazione e sviluppo di nuovi prodotti e supporta le attività di modifica e rilancio di prodotti esistenti fornendo l'analisi dell'impatto che i cambiamenti avranno sui costi e sull'efficienza della produzione.

### **Market Watch**

L'offerta include una suite di applicazioni che abilita i clienti all'analisi dell'attività della concorrenza nei diversi ambiti del mercato.

In questo caso gli strumenti di Text Mining permettono di verificare, in funzione di determinati parametri, (ad esempio storicamente) l'impegno di una determinata azienda in un settore specifico e successivamente di organizzare le informazioni estratte.

Il sistema consente attraverso meccanismi di Clustering di mettere in relazione determinati eventi quali la partecipazione di un'azienda a particolari congressi o conferenze, la presenza di determinati brevetti, etc. e individuare quali relazioni intercorrono tra la stessa società e specifiche metodologie di produzione al fine di intuire quali nuovi prodotti sono in fase di studio o di test.

Attraverso l'applicazione di metodologie di Intelligence, Intelligrate è in grado di collaborare con il cliente sia per individuare l'attività dei concorrenti sia per predisporre strategie aziendali che permettano di colmare possibili divari o di sfruttare situazioni di profittabilità.

### **Technology Watch e Patent Analysis**

L'offerta di Technology Watch consente di individuare l'emergere di nuovi trend nell'ambito delle tecnologie già affermate o al contrario di mostrare l'inizio del declino di altre tecnologie consolidate e tutto questo fin dai primi indizi.

*Anche le informazioni contenute nel tuo cestino della carta straccia hanno un grande valore per i tuoi concorrenti.*

Stime recenti attestano che il TW riesca ad identificare una nuova via d'accesso sul mercato tecnologico con circa cinque anni di anticipo rispetto al suo definitivo consolidamento.

Il Technology Watch consente di monitorare in modo costante l'attività di diversi attori della scena tecnologica, identificando gli eventuali legami e determinando l'andamento nel tempo del loro impegno nello sviluppo di specifiche tecnologie.

L'attività di Technology Watch riguarda argomenti diversi, dando così vita a varie tipologie di monitoraggio tecnologico:

- Monitoraggio tecnologico sulle innovazioni e i servizi di Ricerca e Sviluppo
- Monitoraggio sulle pubblicazioni scientifiche
- Analisi dei brevetti

L'offerta è indirizzata:

- All'azienda che desidera ricercare in modo efficiente nuove metodologie di produzione o individuare tempestivamente le strategie della concorrenza
- Al parco scientifico e tecnologico impegnato in ambito nazionale nella valorizzazione, nell'analisi e nel trasferimento dell'innovazione verso il tessuto produttivo.

## **Protezione della Proprietà Intellettuale**

Il vantaggio competitivo che l'impresa raggiunge attraverso l'implementazione dei diversi servizi presentati può essere mantenuto e salvaguardato soltanto con l'applicazione di adeguate procedure di sicurezza, settore nel quale Intelligrate vanta una lunga e comprovata esperienza.

Oltre a fornire i prodotti di sicurezza, che sono uno strumento consolidato per prevenire i tradizionali attacchi provenienti da hacker, worms e virus, Intelligrate coadiuva l'azienda nell'implementazione delle procedure necessarie prevedendo controlli periodici, test di intrusione e di *information leakage*.

Intelligrate, in collaborazione con i suoi partner tecnologici, fornisce servizi e soluzioni in grado di coprire le esigenze di:

- Security assessment
- Prevenzione dell'*information leakage* - dall'esterno (ad es. Google Hacking) e dall'interno
- Implementazione di CIRT aziendali
- Formazione e sensibilizzazione del personale

## **Security Assessment**

Il campo del Security Assessment è estremamente complesso e richiede specifiche competenze di analisi delle seguenti attività:

- Analisi dei rischi e delle necessità di Sicurezza
- Supervisione delle soluzioni di sicurezza tecniche e per l'e-commerce
- Penetration Testing
- Gap analisi per adeguamento a ISO17799/BS7799
- Sviluppo di policy e procedure di sicurezza
- Gestione di progetti e programmi di sicurezza
- Esame dell'architettura di sicurezza

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

*Studi condotti negli ultimi anni dimostrano che più del 70% delle frodi informatiche proviene dall'interno delle aziende.*

- Esame dell'organizzazione della sicurezza
- Sviluppo delle procedure di risposta agli incidenti
- System Forensic

### Information leakage

Spesso la tecnologia pura non è in grado di fermare la fonte più significativa di reati informatici aziendali: la fuoriuscita di informazioni dall'interno e la protezione che un firewall offre rispetto a questa problematica è assolutamente minimale.

In genere i tentativi di intrusione dall'esterno non hanno successo grazie alla protezione intrinseca fornita dalla complessa struttura informativa dell'azienda: i dati sono ormai distribuiti in database legacy e dipartimentali sparsi per tutta l'azienda e le loro correlazioni, che costituiscono il vero valore dell'informazione, sono stabilite da altri DB e strumenti di integrazione (middleware, EAI).

Per scarsa educazione alla sicurezza accade spesso che queste informazioni sensibili o critiche vengano invece esposte al pubblico: negli ultimi anni i motori di ricerca sono stati sempre più sfruttati per individuare quei file non protetti che un'azienda ha erroneamente esposto su Internet. La pratica del **Google Hacking** è l'esempio più interessante di questo fenomeno.

Accanto quindi ai consueti test di Intrusion Detection, nella offerta di Intelligrate trovano ora spazio anche nuove attività di individuazione di informazioni private, ma liberamente accessibili.

L'informazione è rappresentata infatti in molte forme e deve essere protetta in ognuna di esse.

Poiché sicurezza dell'informazione non significa soltanto sicurezza informatica, un buon programma globale deve includere e integrare ogni aspetto della sicurezza: informatica, fisica, del personale, operativa e tecnica.

Il furto di informazioni sensibili è l'obiettivo di molte industrie: ai concorrenti non importa quale sia il formato dell'informazione.

Il suo valore è immutato sia che si presenti in formato elettronico sia che venga recuperata dal cestino dell'immondizia in formato cartaceo.

Sfortunatamente, per molti programmi di sicurezza aziendali, l'estrema sensibilità per la sicurezza tecnologica lascia l'informazione molto vulnerabile ai metodi di spionaggio di base.

I professionisti della sicurezza informatica focalizzano i propri sforzi su ciò che meglio conoscono. L'allocazione del sempre scarso budget sui prodotti informatici di protezione riflette la loro percezione della necessità, limitata purtroppo all'ambito tecnico della questione.

### Security Awareness

La profonda conoscenza delle tecniche di Intelligence integrate all'esperienza tecnologia permette a Intelligrate di implementare procedure in ambito organizzativo e di instillare nell'azienda la consapevolezza che ogni impiegato che venga a contatto con dei dati è un potenziale anello debole della catena di trattamento delle informazioni e, come tale, deve essere educato a gestirla nel migliore dei modi.