

# La Cognitive Enterprise per i processi di business

## Minerva, la nuova era dell'automazione intelligente



Donato Cappetta responsabile R&D di Eustema

**OPEN INNOVATION: IL NOSTRO MINDSET VINCENTE** - «Eustema è una PMI fortemente orientata al paradigma dell'Open Innovation» - racconta **Paola de Rosa, direttore innovazione di Eustema** - «ovvero una strategia di gestione dell'innovazione che trova il suo fondamento nella contaminazione tra il patrimonio di talenti interni all'azienda e le ispirazioni, il mindset e le competenze provenienti da università, enti di ricerca e startup innovative. In questo spirito di collaborazione reciproca, la solidità dell'organizzazione aziendale di Eustema, lo stretto rapporto con i nostri partner, rappresenta un fertile terreno di crescita per le idee innovative provenienti dall'ecosistema che abbiamo costruito, e permette di crescere e svilupparsi in un ambiente favorevole, per diffondersi verso i clienti finali». Per ottenere questi risultati, la direzione innovazione di Eustema si avvale di strumenti come webinar, corsi di formazione, hackaton, programmi di sales acceleration e open innovation per startup, dottorati di ricerca industriale, sessioni di design thinking e redazione di outlook di sintesi sull'andamento dei trend tecnologici e degli aggiornamenti normativi di interesse. Una componente importante delle persone Eu-

stema partecipa a progetti che ruotano attorno al centro R&D di Napoli, in un processo di contaminazione che mira a coinvolgere nel tempo tutto il personale aziendale.

Le tecnologie che il centro di R&D sperimenta per nuove soluzioni di business sono il cloud e le architetture a microsistemi per l'IT modernization; il machine learning e il deep learning applicati al natural language processing per la classificazione, l'analisi di similarità, la metadattazione e l'estrazione automatica della conoscenza da contenuti e documenti; il big data analytics applicato ai processi decisionali, analisi predittiva, anomaly detection, antifrode e risk management; la blockchain applicata ai processi di notarizzazione e cifratura, i temi della sicurezza e protezione dei dati anche dal punto di vista dell'open source intelligence.

**QUANDO I BIG DATA INCONTRANO L'AI: COGNITIVE PLATFORM** - «L'idea di cognitive enterprise sta passando molto rapidamente dalla fase di teorizzazione al contesto delle applicazioni pratiche» - afferma **Donato Cappetta, responsabile R&D di Eustema**. «Le tecnologie cognitive stanno già aiutando ad automatizzare i processi di marketing, di service management e di assistenza cliente in molti casi d'uso reali. Strati capaci di processare in maniera intelligente i flussi informativi verranno via via implementati in ogni area di business, con lo scopo di fornire in tempo reale sintesi ad alto livello di processi complessi, diagnosticando le anomalie, identificando i punti di miglioramento, anticipando i rischi e le opportunità e suggerendo azioni correttive». Anticipando questo trend, abbiamo investito nello sviluppo di **Minerva, la cognitive platform** di Eustema, capace di sfruttare la ricchezza dei big data in termini di varietà e velocità del dato, e di governare i rischi sottesi alla loro qualità

e obsolescenza. **Minerva** utilizza un approccio di intelligenza artificiale semantica, che combina i vantaggi delle tecnologie ontologiche e del machine learning per estrarre conoscenza dai flussi di dati strutturati e non strutturati e per arricchirli, classificarli e correlare tra loro le informazioni presenti. Grazie a questo approccio ibrido, che ha il suo motore centrale nei grafi di conoscenza, la probabilità di successo degli approcci di machine learning e natural language processing è incrementata dalla capacità delle tecnologie semantiche di garantire la qualità, la leggibilità e la comprensibilità del dato trattato e dei risultati ottenuti.

**AI E LEGAL TECH: SMART LEGAL MANAGEMENT** - Il gruppo R&D di Eustema ha avviato la verticalizzazione delle funzionalità della propria **cognitive platform** nel settore **legal tech**, nell'ambito del progetto di ricerca SLEM smart legal management, per l'applicazione di algoritmi e tecniche di data analytics, machine learning/AI e blockchain volti a favorire la trasformazione digitale e l'interoperabilità dei processi delle aree legali di grandi enti e imprese. Il progetto è stato cofinanziato dal MISE ed è sviluppato in collaborazione tecnico-scientifica con l'Università di Milano Bicocca e il CNR di Firenze.

«Siamo partiti dalla consapevolezza» - spiega **Roberto Abbruzzese, ricercatore senior e technical project manager** del progetto - «che nel prossimo futuro ai prodotti legal tech non verrà richiesta soltanto la gestione efficiente del ciclo di vita dei contenziosi legali, ma anche la capacità di sfruttare il patrimonio di informazioni storizzate dell'azienda per analizzare le cause scatenanti delle controversie stesse, fornendo elementi utili per stimare i rischi di contenzioso legati ai processi aziendali, anche in funzione degli accantonamenti e dell'individuazione di nuove

tipologie di rischio legale che possano mettere in pericolo l'organizzazione. In questo contesto, l'intelligenza artificiale svolge un ruolo abilitante e può suggerire strategie finalizzate alla mitigazione dei rischi, tramite opportune azioni correttive». Con queste funzionalità aggiuntive **Teleforum For**, il prodotto di Eustema dedicato al legal management system, non è solo uno strumento capace di traghettare il professionista legale verso la trasformazione digitale, ma diventa una soluzione che aiuta le aziende e le law firm ad abbattere i costi legati al reperimento delle informazioni, a mitigare i rischi di contenzioso e soccombenza, a ottimizzare l'utilizzo delle risorse interne, a supportare le decisioni operative e strategiche e la gestione dei rischi.

Tali obiettivi sono raggiunti grazie al motore di ricerca di **Teleforum For** capace di classificare in automatico pratiche e fascicoli e permette di ricercarli attraverso richieste poste in linguaggio naturale a strumenti di analisi storica capaci di individuare i trend e le cause ricorrenti, da un sistema di **talent matching intelligente** tra task e competenze e, in ultimo, a motori predittivi e prescrittivi capaci di anticipare i rischi e suggerire azioni correttive. Questi strumenti hanno in comune una strategia chiara: l'intelligenza artificiale non può e non vuole sostituirsi alle scelte del professionista, ma deve aiutare a governare e interpretare la somma delle conoscenze acquisite in azienda nel tempo, e a trasformarle in valore.

Non a caso **Teleforum For** è l'unico prodotto italiano citato nel Market Guide for Enterprise Legal Management Solutions di Gartner, ed è attualmente utilizzato da grandi organizzazioni, in settori molto diversi tra loro come quello dei trasporti, dell'ambiente, delle poste e telecomunicazioni e delle assicurazioni, con più di un milione di pratiche gestite.

**lavorare  
come hai sempre  
sognato!**

**Legal Affairs anche in Smart Working**

- Automazione processi lavorativi secondo le norme di legge nei vari livelli di giudizio
- Automazione processi extragiudiziali
- Agenda Legale e Scadenario automatico
- Formulario dinamico
- Mappa giudiziaria
- Tabelle forensi personalizzabili
- Fascicolo elettronico dei documenti relativi alla pratica legale
- Monitoraggio delle pratiche e Analytics
- Estrazione dati personalizzata
- Reporting direzionale
- Contabilità attiva e passiva delle pratiche
- Legal Risk Management
- Business Process Management & Collaboration
- App Mobile
- Security & Privacy by design
- Servizio Cloud dedicato
- Ricerche intelligenti in linguaggio naturale
- Integrato al Processo Civile Telematico

Teleforum è nel Market Guide for Enterprise Legal Management Solutions 2019 di Gartner®

Making Innovation

[teleforum.eustema.it](http://teleforum.eustema.it)