



**IBM Performance 2011**

**Business Analytics: il suo futuro  
è il futuro del tuo business.**



**Francesco Fabbri**

Social Business Intelligence in Amadori: i vantaggi  
della Text Analytics, la soluzione C2B



## La Social BI per Amadori: Ambito & Obiettivi

---

### Il Progetto

- WebMonitoring
  - Il "Motore"
  - Le dashboard
- 

### Next Step

---



## La Social BI per Amadori: Ambito & Obiettivi

---

### Il Progetto

- WebMonitoring
  - Il "Motore"
  - Le dashboard
- 

### Next Step

---



# Il Gruppo Amadori



Incubatoi

Allevamenti

E'una delle principali aziende europee **di produzione e commercializzazione di carni avicole**

Trasformazione

**avicole**

Riproduttori



**Quota di mercato**

30% sul totale  
carni avicole

Mangimifici

Distribuzione

**Fatturato 2010**

1.100 M€



# Il Gruppo Amadori



E'una delle principali aziende europee **di produzione e commercializzazione di carni avicole**

**Quota di mercato**

30% sul totale  
carni avicole

**Fatturato 2010**

1.100 M€



● DISTRIBUTORI:  
Filiali/Agenzie AMADORI

● DISTRIBUTORI:  
Filiali DEL CAMPO



# Il Gruppo Amadori



[amadori.it](http://amadori.it)

[facebook.com/AmadoriPeopoll](https://facebook.com/AmadoriPeopoll)

[youtube.com/AmadoriChannel](https://youtube.com/AmadoriChannel)



E'una delle principali aziende europee **di produzione e commercializzazione di carni avicole**

**Quota di mercato**

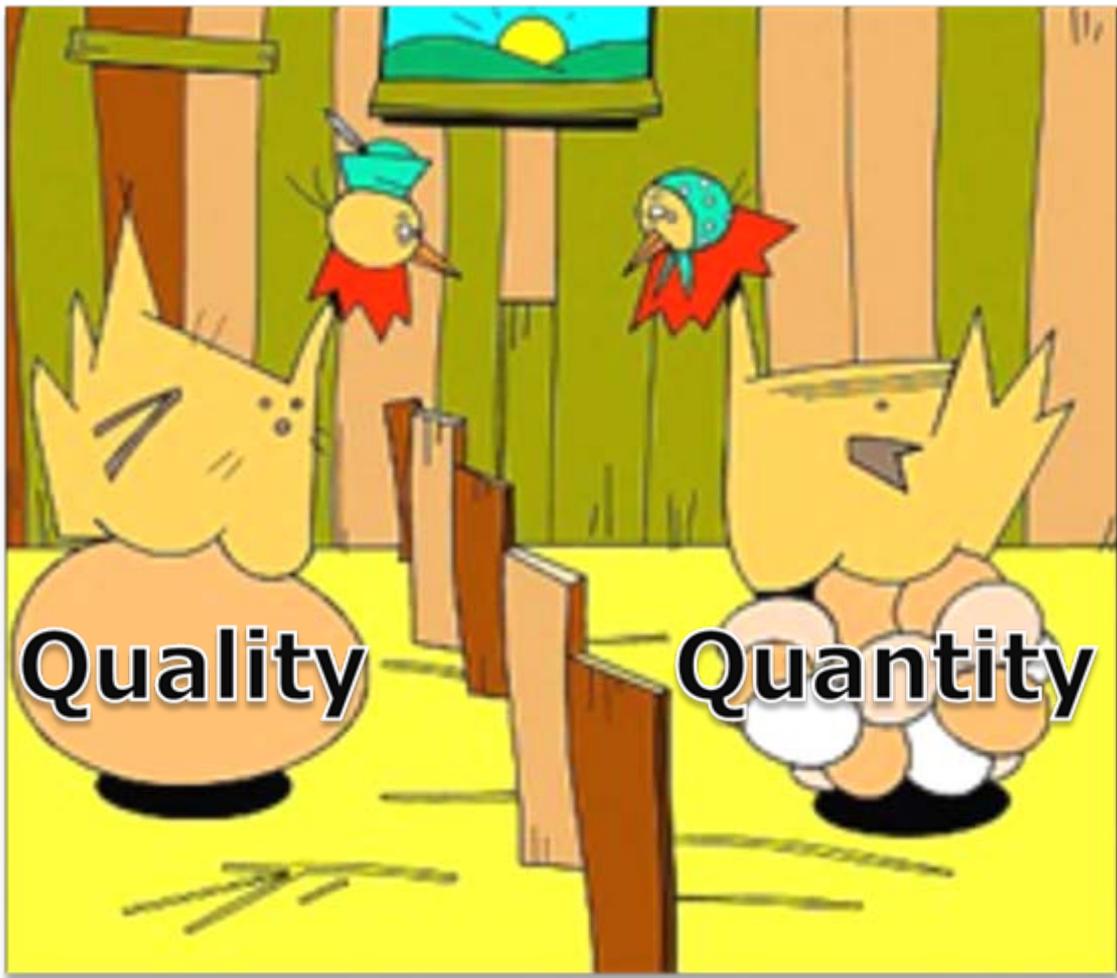
30% sul totale  
carni avicole

**Fatturato 2010**

1.100 M€



# L'evoluzione della specie



## ANALISI QUANTITATIVA

Structured Data – IT  
Owned Data – Marketing



- 2000 **Web 1.0**  
Clickstream Analysis
- 2005 **Web 2.0 (UGC)**  
Web Analytics
- 2011 **Social Network**  
Social Business Intelligence

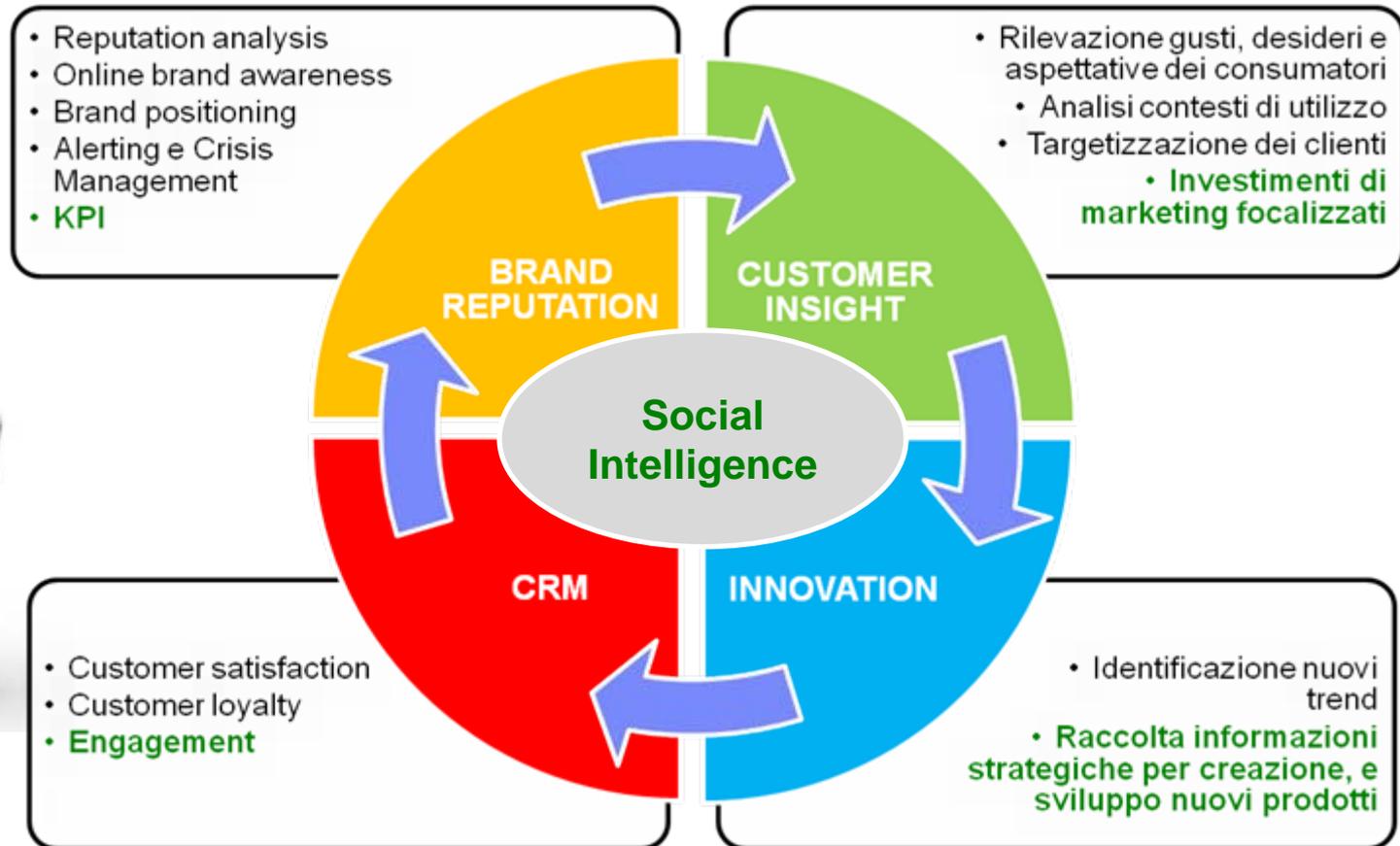
## ANALISI QUALITATIVA

Destructured Data – IT  
Earned Data – Marketing



# I 4 volti della Social BI per Amadori

Ascolto e comprensione della rete si traducono in vantaggi competitivo per il Business



## La Social BI per Amadori: Ambito & Obiettivi

---

### **Il Progetto**

- WebMonitoring
  - Il "Motore"
  - Le dashboard
- 

### Next Step

---



# Approccio al progetto

Analisi esigenze di Business per capire quali dashboard portano valore

## 3 BUILDING BLOCK

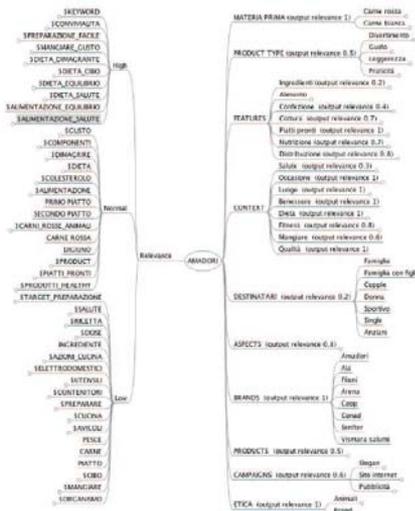


## MACRO-ATTIVITA'

- Scouting dei servizi
- Creazione di una MindMap di categorie e concetti
- Classificazione delle fonti

- Customizzazione del modello di text mining per identificare le categorie e i concetti
- Personalizzazione del vocabolario per il vertical
- Classificazione dei concetti positivi / negativi
- Sviluppo degli "stream" che predispongano i risultati in dashboard

- Usabilità Vs Custom
- Profilazione utenti del marketing
- Dashboard ready-use per il business



## La Social BI per Amadori: Ambito & Obiettivi

---

### **Il Progetto**

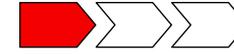
- **WebMonitoring**
  - Il "Motore"
  - Le dashboard
- 

### Next Step

---



# WebMonitoring



- **Scouting** servizi di WebMonitoring avendo definito una checklist:
  - Ampiezza del numero di fonti
  - Estensibilità delle fonti
  - Metadati sulle singole clip
  - Creazione di query complesse
  - Velocità di “reazione”
- **Integrazione custom** del servizio soprattutto per Social
  - Google Alert
  - Kurrently
- **Classificazione fonti** in:
  - Qualificate /Non Qualificate
  - Media Type (Blog, Microblog, Forum, Social Network, Wiki...)
  - Piattaforma (Facebook, Flickr, MySpace, Wikipedia, YouTube ...)
  - Tags (Cucina, Quotidiani, Riviste Femminili, Salute...)



Filtro fonti:

Qualifica	Media Type	Piattaforma	Tags
<input checked="" type="checkbox"/>	Blog		
<input checked="" type="checkbox"/>	Media Types - Other		
<input checked="" type="checkbox"/>	Message Board/Forum		
<input checked="" type="checkbox"/>	Microblog		
<input checked="" type="checkbox"/>	Review Site		
<input checked="" type="checkbox"/>	Social Network		
<input checked="" type="checkbox"/>	Video/Fotosharing		
<input checked="" type="checkbox"/>	Video/Photo Sharing		
<input checked="" type="checkbox"/>	Wiki		



## La Social BI per Amadori: Ambito & Obiettivi

---

### Il Progetto

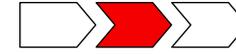
- WebMonitoring
  - Il “Motore”
  - Le dashboard
- 

### Next Step

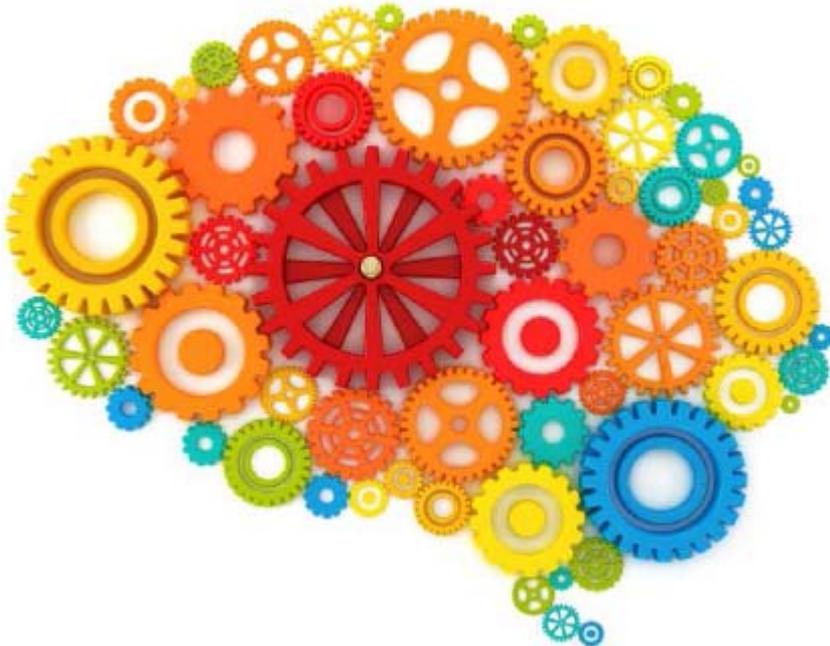
---



# Il “Motore”



- **Customizzazione del modello di Text Mining**
  - **Arricchimento del vocabolario** per il vertical di riferimento (p.e. “CuorLeggeri”)
  - **Categorizzazione dei concetti** ( Subject, Contesti d’uso, Mercato ... )
  - **Livello di importanza dei concetti**
  - **Qualificazione dei concetti** in positivi e negativi (p.e. “gommoso”)
  - **Slang e modi di dire** ( p.e. “le strapperei il cuore dal petto”)
- **Sviluppo degli “stream”** che predispongano i risultati in dashboard



## La Social BI per Amadori: Ambito & Obiettivi

---

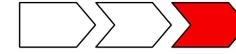
### **Il Progetto**

- WebMonitoring
  - Il “Motore”
  - **Le dashboard**
- 

### Next Step

---





# Le Dashboard

## 1) Alerting

▼ 1 allegato



Alerting di Brand Reputation e Sentiment Analysis\_20110927.xls

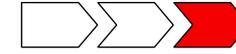
Vi segnaliamo i seguenti contenuti recenti come quelli a maggior rilevanza comparsi sulle fonti riguardanti Amadori:

ID	Titolo	Opinioni	Top Topics			Clip critica
			1°	2°	3°	
<a href="#">460478</a>	-	aaaaaah 10+ come i <*polli*> <*amadori*>!! hahah un'altra settimana bisogna aspettare per vedere @sn00ki che va fuori di testa? no way!	pollo	amadori	-	No
<a href="#">460588</a>	Riferimento: Revenge Hotel Italia - r63	é il <*migliore*> ! ci sono tanti giochi e competizioni ! ci si diverte tanto! provini ad utenza più elevata registrati per vedere i link, basta cliccare qui <*parola di francesco amadori*>	parola di francesco amadori	-	-	No
<a href="#">461090</a>	AMADORI TI REGALA 1 ANNO DI STIPENDIO!: Dal 5 Settembre 2011 al 2 Ottobre... <a href="http://t.co/KTwEthjc">http://t.co/KTwEthjc</a> concorso a premi	<a href="http://t.co/ktwethjc">http://t.co/ktwethjc</a> concorso a premi "> <*amadori*> ti <*regala*> 1 anno di stipendio!: dal 5 settembre 2011 al 2 ottobre... <a href="http://t.co/ktwethjc">http://t.co/ktwethjc</a> concorso a premi	amadori	-	-	No

In allegato troverete il report di dettaglio con l'analisi relativa alle restanti clip di interesse.

Ogni giorno il Marketing riceve una newsletter che riporta le clip **più rilevanti** e la **criticità**.





## 1) Alerting

## 2) New topics

New topics - Concetti [2/6]

Da: 15/11/2011 00:00:00  
A: 17/11/2011 00:00:00

<input type="checkbox"/>	Nome ↓	Famiglia ↓	Rilevanza Media % ↓	Occorrenze ↓	Opinioni Positive ↓	Opinioni Negative ↓
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>	monti	Unknown	34.474	10	0	0
<input type="checkbox"/>	ministro della scienza	Unknown	31.492	6	0	0
<input type="checkbox"/>	rotolito	Unknown	31.492	6	0	0
<input type="checkbox"/>	lati	Unknown	32.336	5	0	0
<input type="checkbox"/>	riflessi	Unknown	36.387	4	0	0
<input type="checkbox"/>	osservatorio	Unknown	31.162	4	0	0
<input type="checkbox"/>	cristiana	Unknown	32.774	2	0	0
<input type="checkbox"/>	mosso	Unknown	31.32	2	0	0
<input type="checkbox"/>	raggiungimento	Unknown	33.343	2	0	0
<input type="checkbox"/>	sostanziale	Unknown	38.273	1	0	0

« « 1 » »

Esporta (XLS)

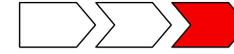
Qualifica Media Type Piattaforma Tags

Filtro fonti:

- Qualificata
- Non qualificata

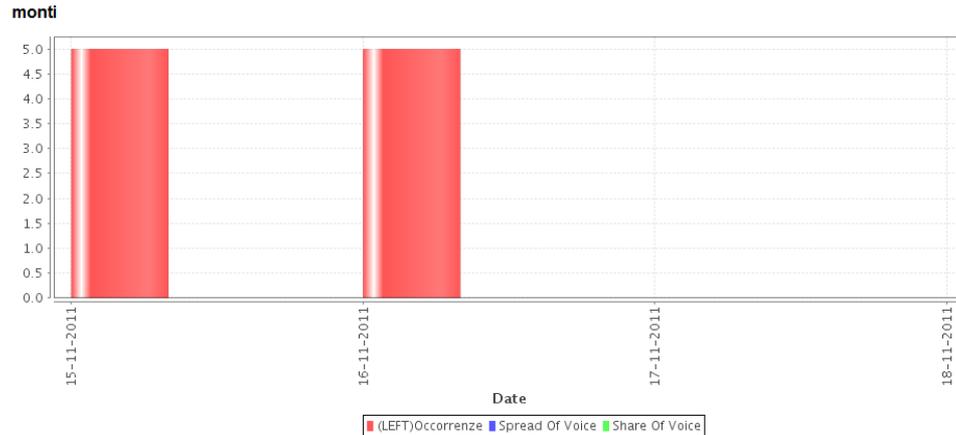
Individua i temi su base quantitativa che **superano per la prima volta una certa soglia** in riferimento all'ambito di ascolto





# 1) Alerting

# 2) New topics

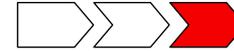


<input type="checkbox"/> Titolo	Data	Fonte	Rilevanza %	Opinioni Positive	Opinioni Negative
<input type="checkbox"/> seasonal x-1250 alimentatore modulare - 1250 watt, seasonal, ss-1250xm,drako.it - extreme modding	16/11/2011 17:58:04	http://www.drako.it	44.42	0	1
<input checked="" type="checkbox"/> governo monti, la lista degli 11 ministri e dei 5 senza portafoglio - dgmag.it	16/11/2011 08:23:54	http://dgmag.it	36.973	0	1
<input type="checkbox"/> bezzifer: un senatur svitato e un senatore a vita	15/11/2011 04:37:00	http://fer-bezzi.blogspot.com	35.387	0	1
<input type="checkbox"/> agorafobia	15/11/2011 11:00:31	http://fenjus.wordpress.com	35.387	0	1
<input type="checkbox"/> pensiamo come salvare grammichele	16/11/2011 08:46:00	http://rossoarancio.blogspot.com	35.258	0	1
<input type="checkbox"/> storace insulta fini che non si è dimesso: 'maiale' vergogna"   blitz quotidiano	15/11/2011 08:51:08	http://blitzquotidiano.it	32.068	0	1
<input type="checkbox"/> per un leghismo nuovo! (lettera al leghista senziante)	15/11/2011 09:06:00	http://libidoneelharddisk.blogspot.com	32.068	0	1
<input type="checkbox"/> formazione: domani 17 novembre inaugurazione a roma della scuola provinciale d'arte cinematografica 'gian maria volonté'   tafter	16/11/2011 13:30:27	http://tafter.it	31.204	0	1
<input type="checkbox"/> event: domani, giornata mondiale del diritto allo studio, #occupyvenice alla biennale di venezia   tafter	16/11/2011 14:30:17	http://tafter.it	31.204	0	1
<input type="checkbox"/> libera cronaca del 15 novembre 2011	15/11/2011 20:23:45	http://liberacronacachenonce.wordpress.com	30.77	0	1

Esporta (XLS)



# Le Dashboard



## 1) Alerting

## 2) New topics

**Titolo:** governo monti, la lista degli 11 ministri e dei 5 senza portafoglio - dgmag.it

**Data Pubblicazione:** 16/11/2011 08:23:54

**Web:** <http://www.dgmag.it/curiosita/governo-monti-la-lista-degli-11-ministri-e-dei-5-senza-portafoglio-36615>

alle 13.15 del 16 novembre 2011 è stata diramata la lista dei ministri del nuovo governo monti che, diversamente da quanto trapelato in precedenza, è del tutto diversa da quel che si pensava e contempla la presenza di ben 3 donne in importanti ruoli ministeriali. di seguito la lista con tutti i nuovi ministri nominati da mario monti che assume la carica di ministro dell'economia: ministro dell'interno: anna maria cancellieri ministro degli esteri: giulio terzi di sant'agata ministro della difesa: giampaolo de paola ministro della giustizia: paola severino ministro dello sviluppo economico infrastrutture e trasporti : corrado passera ministro della salute : renato balduzzi ministro dell'ambiente: corrado clini ministro dell'istruzione: francesco profumo ministro dei beni culturali: lorenzo ormaghi ministro delle politiche agricole: mario catania ministro del welfare: elsa fornero rapporti con il parlamento: pietro giarda affari europei: enzo moavero milanesi coesione territoriale: fabrizio barca cooperazione internazionale : andrea riccardi nel complesso il governo monti ha 16 ministri e l'interim all'economia mentre l'ulti.o governo berlusconi era composto da 23 ministri, iscriviti per bloccare il tuo nome e utilizzare il tuo avatar preferito il contenuto di questo campo è privato e non verrà mostrato pubblicamente. dopo la formalizzazione delle dimissioni di berlusconi, tocca ora al presidente della repubblica formare un nuovo governo che sarà presieduto da mario monti e per il quale c'è grande attesa dal momento che si tratterà di un governo tecnico e che non si sa ancora se sarà "a tempo" oppure se continuerà per tutta la legislatura ovvero fino al 2013. fattesa è tutta per i ministri che saranno sce... integrazione, presa in giro o semplice bizzarria? non è dato saperlo ma l'iniziativa gianluca buonanno, sindaco leghista di varallo sesia in piemonte, non può non far parlare.perchè da una settimana nel paese sono stati montati dei cartelli stradali che ricordano che proprio a varallo è vietato indossare burqa, burqini e niqab in base ad un'ordinanza comunale che prevede anche una multa di 500 euro in caso di inosservanza.i cartelli sono scri... superenalotto, estrazione di ieri 15 novembre 2011: centrato il 5+ ancora nessun 6 nel corso dell'ultima estrazione del superenalotto di ieri, martedì 15 novembre 2011 e così sono sempre di più quelli che restano a bocca asciutta e che tentano di continuo la fortuna per sperare di batterla per sfinimento. i numeri estratti sono 18, 21, 36, 38, 45, 62, numero jolly 85, numero superstar 83 ma se non è stato realizzato nessun 6 è stato invece centrato un 5+ del valore di 506.51... pasta con salsiccia e funghi 400 grammi di pasta corta 1 cipolla 300 grammi di salsiccia olio 100 grammi di porcini secchi 450 grammi di passata di pomodoro sale pepe parmigiano procedimento cuocere la pasta e nel frattempo affettare la cipolla e soffriggerla in poco olio; aggiungere la salsiccia tagliata a cubetti e senza pelle e una volta soffritta versare anche i funghi lavati. cuocere per 20 ... come ogni anno anche per il 2011 thun ha svelato la sua collezione per il natale che riprende lo stile classico e ormai conosciutissimo arricchendolo con dettagli invernali e natalizi sui toni del rosso, del bianco e del celeste. spiccano come anno le decorazioni per l'albero di natale ovvero le palline decorate e le campanelle da appendere ma la vera novità sono i famosi e rinomati angeli che per il natale 2011 non sono più prop... risotto al salto con insalata lombarda olio 320 grammi di riso 1 pera misticanza noci aceto sale gorgonzola dolce procedimento con del riso avanzato preparare una frittata senza uova da cuocere a fuoco basso in una padella antiaderente e leggermente unta fino a quando non si forma una crosticina sopra e sotto. preparare l'insalata tagliando la pera sbucciata e unendola alla misticanza e alle noci pela... dopo le dimissioni di sabat

**Nome dell'autore:** dgmag

**Genere dell'autore:** Sconosciuto

**Età dell'autore:** 0

**Followers:** 0

**Friends:** 0

**Definisci**

**fonte :**

**Fonte:** <http://dgmag.it>

**Qualificata:**

**Tags attivi:** -

Social Network

Food Kids

Cucina

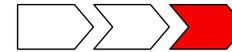
**Scegli dei tag:**  Riviste femminili

Quotidiani

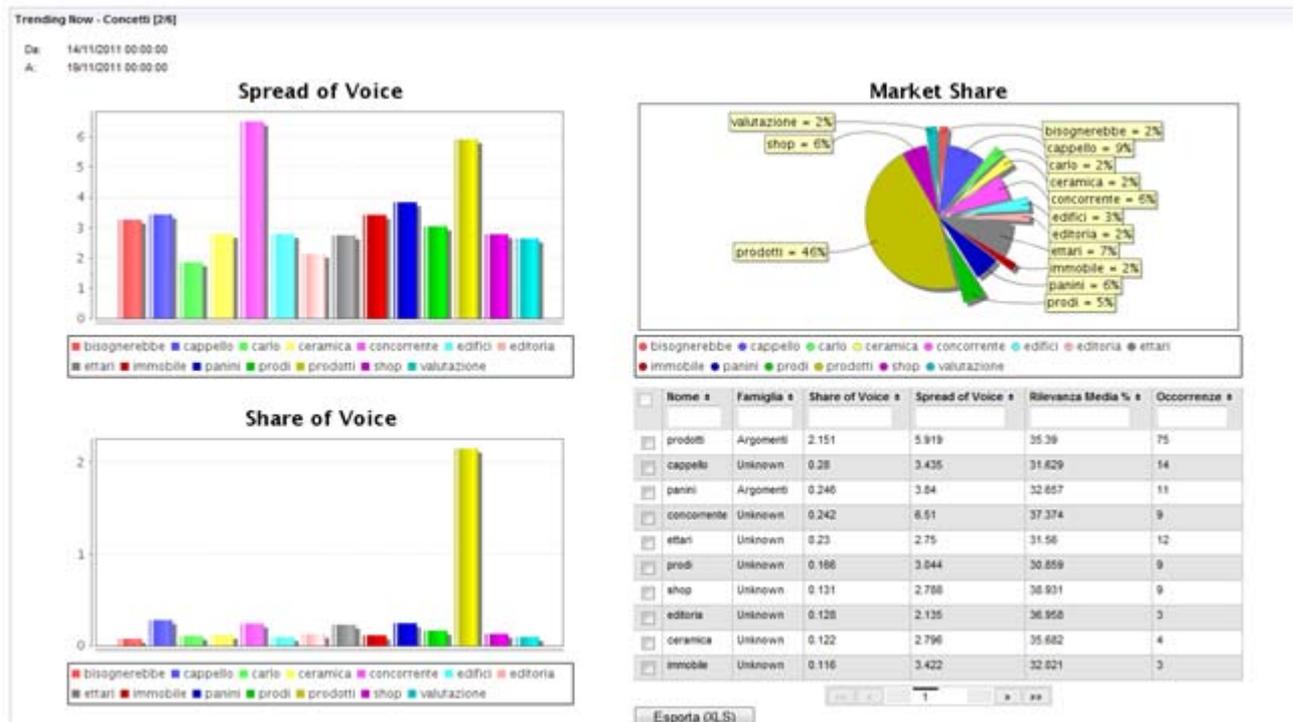
Blog

Salute



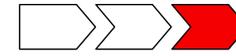


- 1) Alerting
- 2) New topics
- 3) Trending topics



Individua i **temi con il maggior trend di crescita relativo** in una determinata finestra temporale





- 1) Alerting
- 2) New topics
- 3) Trending topics
- 4) Top Topics

Top topics - Concetti [2/6]

Da: 07/11/2011 00:00:00

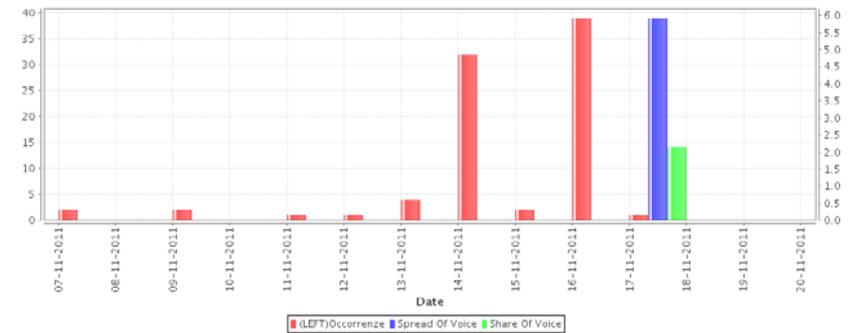
A: 19/11/2011 00:00:00

<input type="checkbox"/>	Nome ↓	Famiglia ↓	Rilevanza Media % ↓	Occorrenze ↓	Opinioni Positive ↓	Opinioni Negative ↓
<input checked="" type="checkbox"/>	prodotti	Argomenti	34.47	158	0	0
<input type="checkbox"/>	giorni	Unknown	34.197	116	0	0
<input type="checkbox"/>	novembre	Unknown	34.176	276	0	0
<input type="checkbox"/>	nuovo	Unknown	33.928	227	0	0
<input type="checkbox"/>	bene	Unknown	33.826	249	0	0



Esporta (XLS)

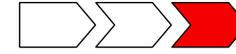
prodotti



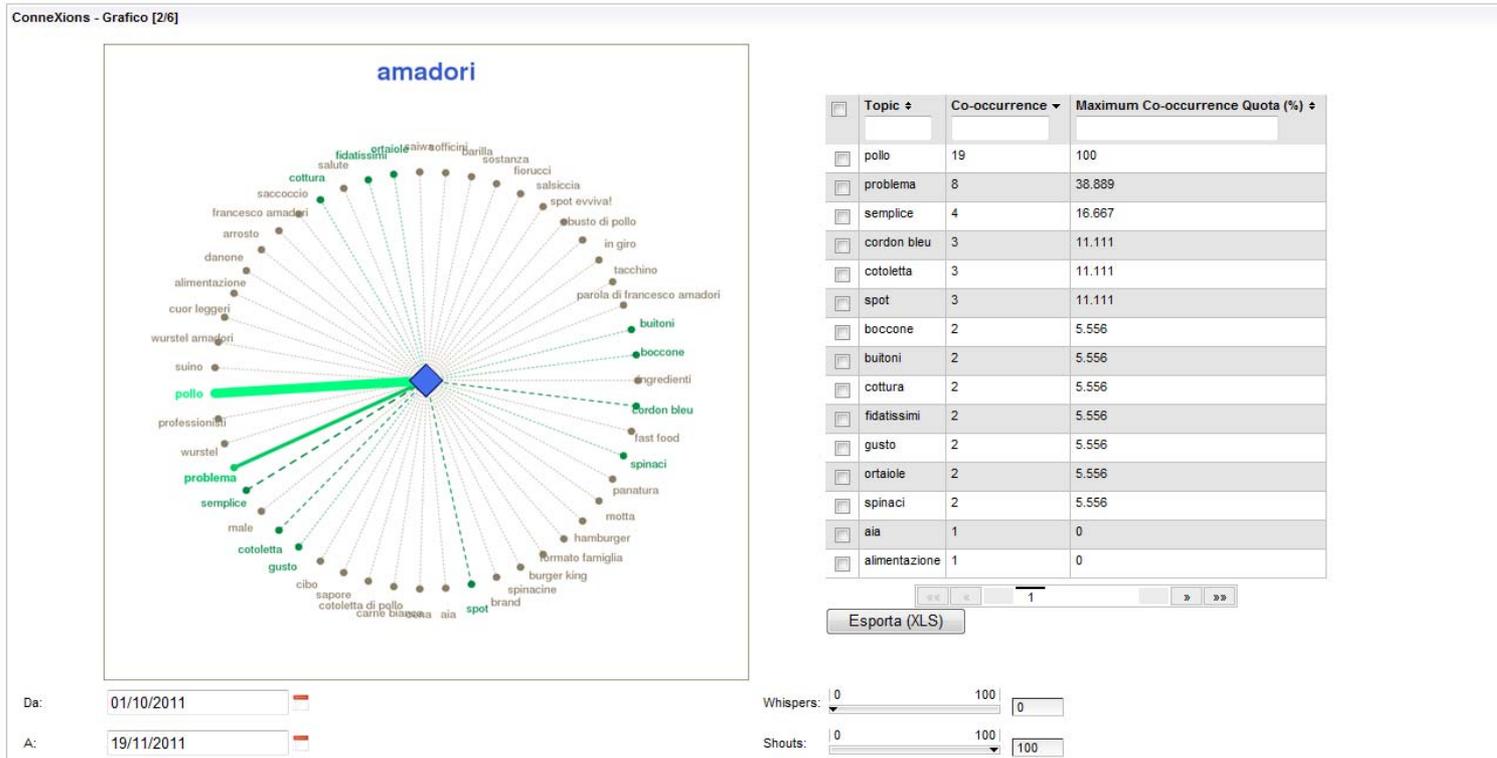
Individua i **temi più discussi** in una determinata finestra temporale



# Le Dashboard



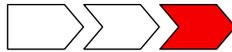
- 1) Alerting
- 2) New topics
- 3) Trending topics
- 4) Top Topics
- 5) Connexion



Individuato un concetto, **visualizza tutti i concetti che co-occorrono** in una determinata finestra temporale



# Le Dashboard



- 1) Alerting
- 2) New topics
- 3) Trending topics
- 4) Top Topics
- 5) Connexion

ConneXions - Grafico [2/6]

**amadori, pollo**

<input type="checkbox"/> Topic	Co-occurrence	Maximum Co-occurrence Quota (%)
<input type="checkbox"/> alimentazione	1	0
<input type="checkbox"/> bocconcino	1	0
<input type="checkbox"/> butoni	1	0
<input type="checkbox"/> busto di pollo	1	0
<input type="checkbox"/> carne bianca	1	0
<input type="checkbox"/> cena	1	0
<input type="checkbox"/> cordon bleu	1	0
<input type="checkbox"/> cotoletta	2	100
<input type="checkbox"/> cotoletta di pollo	1	0
<input type="checkbox"/> cottura	2	100
<input type="checkbox"/> formato famiglia	1	0
<input type="checkbox"/> francesco amadori	1	0
<input type="checkbox"/> gusto	1	0
<input type="checkbox"/> in giro	1	0
<input type="checkbox"/> ingredienti	1	0

Esporta (XLS)

Da:

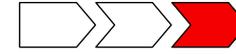
A:

Whispers:

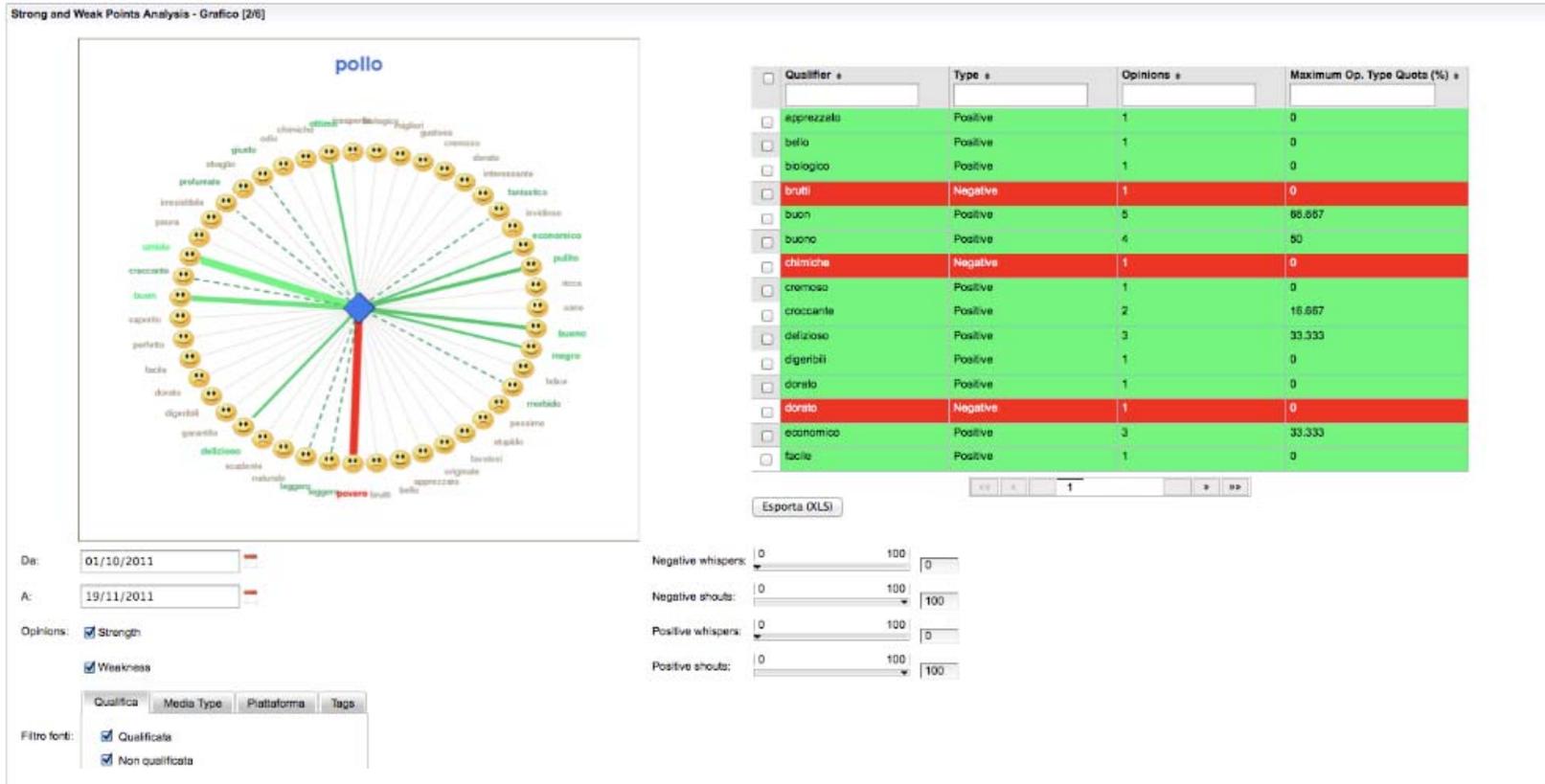
Shouts:



# Le Dashboard



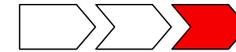
- 1) Alerting
- 2) New topics
- 3) Trending topics
- 4) Top Topics
- 5) Connexion
- 6) Strong & Weak point



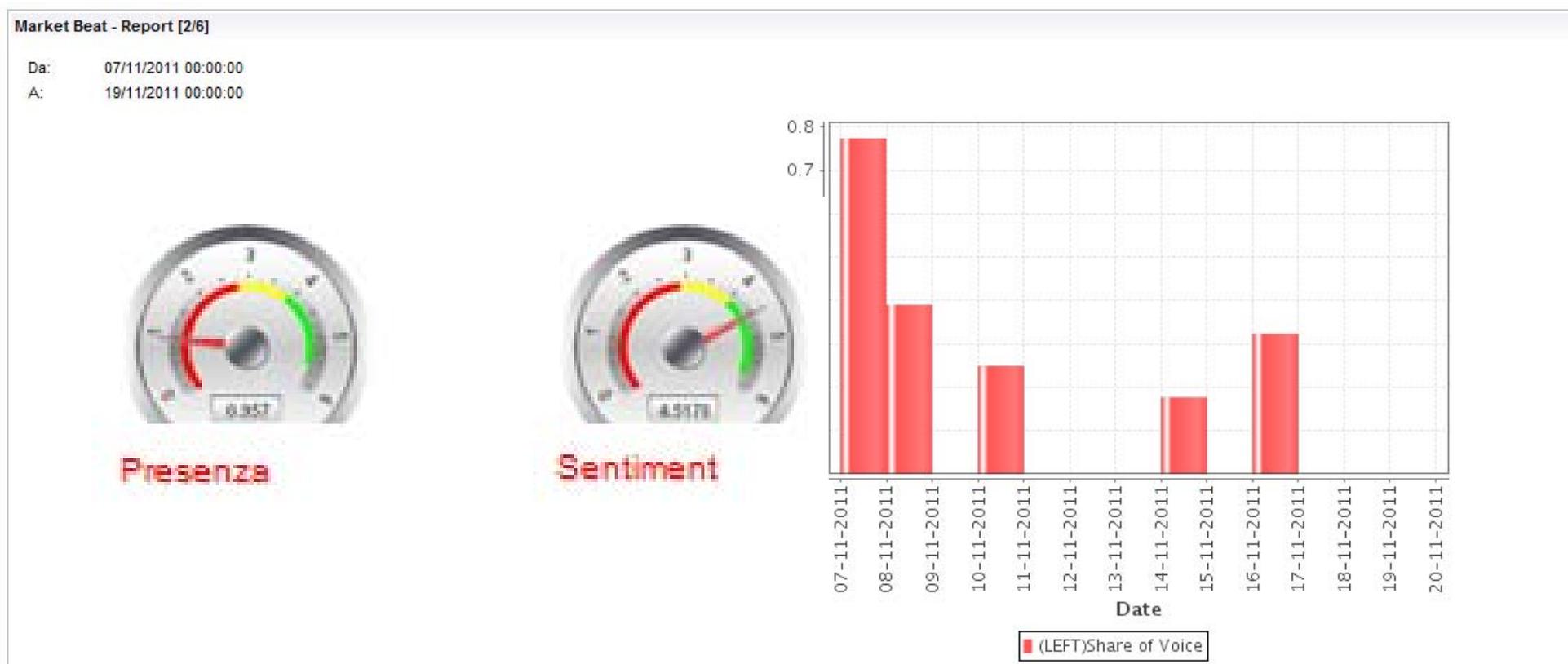
Visualizza i punti di forza e debolezza di un topic in una determinata finestra temporale



# Le Dashboard



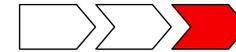
- 1) Alerting
- 2) New topics
- 3) Trending topics
- 4) Top Topics
- 5) Connexion
- 6) Strong & Weak point
- 7) Market beat



Visualizza la brand awarness e il sentiment in una determinata finestra temporale



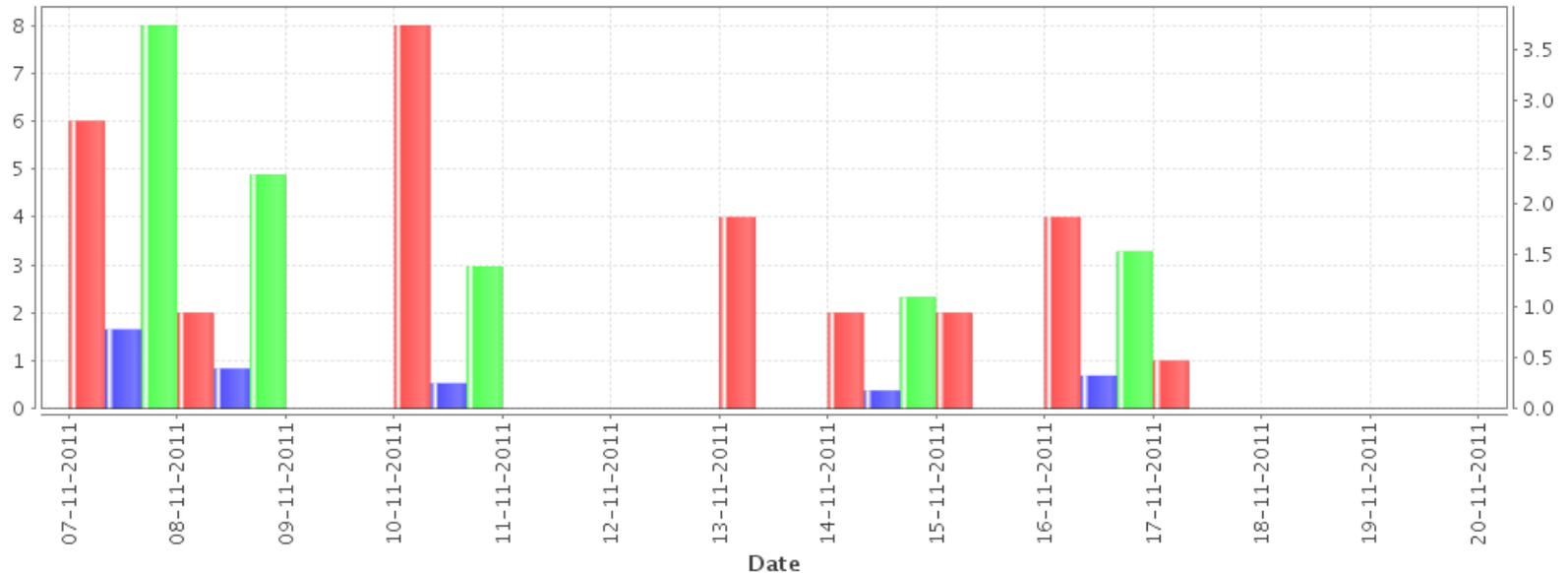
# Le Dashboard



- 1) Alerting
- 2) New topics
- 3) Trending topics
- 4) Top Topics
- 5) Connexion
- 6) Strong & Weak point
- 7) Market beat

Market Beat - Clip [3/6]

amadori

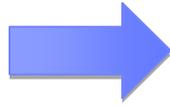


(LEFT)Occorrenze Share Of Voice Spread Of Voice

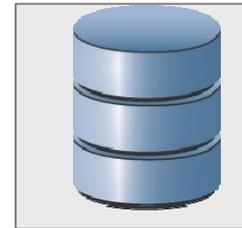
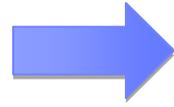


# Valorizzazione dell'informazione

**Dati sparsi sul Web**



**Dati filtrati non strutturati**



**Buzz WH**  
Dati Testuali

Acquisizione con filtri anche complessi per parole chiave

Importazione clip

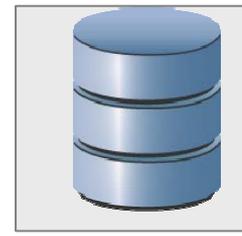


Text Analytics



Dashboard ready-to-use per il Business

**Dati disponibili per le dashboard**



**Database**  
Dati Strutturati



Elaborazione dei dati per il framework



## La Social BI per Amadori: Ambito & Obiettivi

---

### Il Progetto

- WebMonitoring
  - Il "Motore"
  - Le dashboard
- 

### Next Step

---





[next steps]

**Demand Planning**

**Analisi Questionari**

**Routing mail dai siti**



## Usabilità dell'interfaccia

- Nascondere la complessità del “motore”
- Profilazione per ruolo

## Qualità dei dati

- Attivare soglie di significatività
- Personalizzazione del vocabolario
- Customizzare il peso dei concetti

## Popolamento dei dati

- Definizione MindMap iniziale
- Classificazione delle fonti

## Partire dal Business

- Commitment del Marketing
- Condividere le dashboard di sintesi



# Domande? Commenti? Interagiamo!



## Riferimenti 1.0

[francesco.fabbri@amadori.it](mailto:francesco.fabbri@amadori.it)

## Riferimenti 2.0



<http://it.linkedin.com/in/francescofabbri>



<http://www.facebook.com/ffabbri>



<http://twitter.com/ffabbry>

