

VoloObserver monitora blog e forum su internet

La blogosfera finisce in rassegna

DI CARLO ARCARI

I blog sono un potente mezzo di espressione delle opinioni dei consumatori e le aziende italiane sempre più li frequentano per monitorare i loro commenti su prodotti e servizi.

Significativo è il caso dell'amministratore delegato di Ducati, Federico Minoli, che addirittura utilizza il suo blog per coinvolgere i ducatisti nell'ideazione della campagna che lancerà Hypermotard, la nuova motocicletta della casa bolognese.

Tenere d'occhio la blogosfera è importante quanto monitorare la stampa. Per questo Volocom, società italiana specializzata in sistemi di gestione della conoscenza, ha messo a punto VoloObserver, una piattaforma software di monitoraggio, indicizzazione e presentazione delle fonti di informazioni on-line, che permette di estrarre dalla rete le informazioni di cui le organizzazioni hanno bisogno per restare sul mercato, utilizzandola a supporto delle attività di marketing.

«Il sistema è concepito in modo da tenere sotto osservazione diverse fonti di informazione, dai normali siti ai forum e appunto ai blog, scelti dal cliente in base alle proprie esigenze, e di creare osservatori tematici che permet-

tono analisi molto sofisticate dei dati», dice Valerio Bergamaschi, direttore generale di Volocom, società da lui fondata nel 2002. Per esempio, nei blog curati da utenti che seguono una certa console di videogiochi, un'applicazione basata su VoloObserver è in grado di individuare e presentare i post divisi per argomento in modo così dettagliato da consentire al produttore di scoprire un incremento dei malfunzionamenti della console prima che questi si trasformino in chiamate ai call-center di assistenza».

Analisi dello stesso tipo sono possibili anche nelle ricerche sui gusti e le motivazioni dei potenziali clienti, per esempio in sede di definizione delle specifiche di un prodotto o di un servizio, sempre analizzando le opinioni espresse dal target su forum, blog e siti internet.

Il servizio marketing e comunicazione dell'Istituto centrale delle Banche popolari, lo utilizza come strumento di indagine del mercato e di monitoraggio delle evoluzioni dell'economia e della società. Anche il segretariato generale della presidenza della repubblica lo ha installato per trasformare la sua rassegna stampa in un sistema di analisi delle informazioni sul contesto socio-politico, nazionale e internazionale. (riproduzione riservata)