



Primo piano

La newsletter di Volocom compie un anno.

Nell'ottobre del 2004 abbiamo lanciato questa iniziativa con molto entusiasmo ma anche con qualche dubbio: saremmo stati in grado di sostenere mese per mese una iniziativa editoriale? Non eravamo un po' troppo ambiziosi?

Mese dopo mese, anche con il sostegno di molti lettori che ci hanno chiesto articoli o ci hanno comunicato il loro interesse, è cresciuta la convinzione e la voglia di continuare.

Parallelamente lanciammo il nuovo sito, con lo stesso spirito di collaborazione e messa a fattor comune di idee, spunti, riflessioni sul Knowledge Management.

Anche per quello che riguarda il sito siamo soddisfatti: con circa 150 visitatori giornalieri che usano il sistema con collegamenti superiori ai 5 minuti possiamo dire che <http://www.volocom.it> si è rivelato un utile strumento per molte persone che operano in questo settore.

Per il secondo anno di questa newsletter abbiamo molti progetti, ad esempio diversi lettori ci hanno sollecitato numeri monografici su argomenti specifici e abbiamo in programma l'inserimento di rubriche dedicate a settori di business verticali (dalla Pubblica Amministrazione al farmaceutico).

Ringraziamo tutti i nostri lettori e ancora una volta rinnoviamo loro l'invito a contribuire con le loro richieste, i loro commenti e – perché no – le loro critiche.

Clienti

Si è conclusa la fase di sperimentazione del servizio VoloMonitor cui hanno partecipato un gruppo nutrito di clienti in Italia e i partners internazionali di Volocom in UK e negli Stati Uniti.

VoloMonitor mette a disposizione una infrastruttura di servizi per il reperimento e l'analisi delle informazioni in Internet che massimizza la rapidità e qualità del processo di Information Retrieval:

- uno spazio di lavoro privato per l'organizzazione cliente, strutturato in "dossier";
- le funzionalità di acquisizione di contenuti provenienti da Internet e dal flusso di notizie on-line VoloPress (più di 30.000 nuove notizie al giorno da oltre 400 testate);
- strumenti di analisi del linguaggio naturale: in tal modo è possibile interpretare anche richieste informative complesse e articolate dell'utente formulando ricerche più efficaci;
- strumenti statistico-probabilistici di Information Retrieval: ciò consente di rendere veloce e mirato il processo di selezione dei documenti e di massimizzarne la precisione.

I clienti che hanno partecipato alla fase di sperimentazione (tra cui Segretariato Generale della Presidenza della Repubblica, Filas, Istituto Centrale delle Banche Popolari, Azione Cattolica) hanno collaborato a mettere a punto una piattaforma che risponde pienamente alle richieste di quei "knowledge workers" che hanno la necessità di un uso professionale delle risorse informative disponibili in Internet.

Infatti il servizio VoloMonitor – erogato in modalità ASP da Volocom – si fonda su un approccio innovativo ai processi di indagine espandendo le funzionalità dei sistemi tradizionali con strumenti di Knowledge Management.

Il servizio è già disponibile sia in versione italiana che inglese.

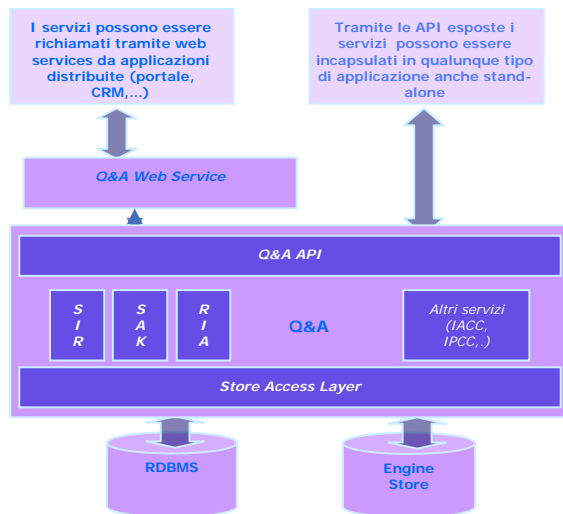
Per saperne di più:

<http://www.volocom.it/volomonitor>

Tecnologia

L'obiettivo delle tecniche di Question Answering è di utilizzare i moderni sistemi di Information Retrieval, che sono efficaci nell'individuare i documenti rilevanti per un certo argomento, per riuscire a fornire direttamente all'utente le risposte ad un quesito.

Per raggiungere questo obiettivo, si combinano tecniche di Information Retrieval e di Information Extraction.



In fase di interrogazione, si estraggono dalla domanda i concetti e si estraggono dalla base di Conoscenze (domande archiviate, risposte, documenti applicabili) i documenti più pertinenti.

Il sistema individua automaticamente la risposta più appropriata o suggerisce agli operatori le informazioni più rilevanti per l'evasione della richiesta. Ovviamente l'interazione dell'utente con il sistema può essere in modalità multicanale (web, mail, call center,...).

Applicazioni interessanti possono essere realizzate nell'ambito dei call center (risposte automatiche, predisposizione automatica di script, etc.), dei sistemi di help desk e nella implementazione di applicazioni di information self service.

Vieri Emiliani
Direttore Tecnico

Organizzazione

Al Knowledge Management si associa spesso il concetto di organizzazione reticolare:

- organizzazioni che utilizzano uno standard (procedure e strumenti) di comunicazione tra loro;
- organizzazioni che cooperano per il raggiungimento di obiettivi comuni (Consorzi, Associazioni temporanee di Imprese, imprese che appartengono ad una unica supply chain);
- Distretti industriali o Poli tecnologici;
- imprese appartenenti ad una stessa holding e che possono avere una forte integrazione verticale;
- Sistemi di distribuzione commerciale;
- Sistemi di erogazione dei servizi della Pubblica Amministrazione integrati rispetto al territorio amministrativo o alla tipologia di servizi.

Per queste organizzazioni il Knowledge Management può offrire nuovi strumenti relazionali in una prospettiva di sistema economico, ma anche culturale, integrato. Ad esempio:

- Aggregazione di competenze diverse per abilitare nuovi servizi;
- Integrazione di processi e informazioni per semplificare e velocizzare le interazioni;
- Accesso condiviso a politiche e procedure.

Agire a livello di organizzazione-rete inoltre ha l'enorme vantaggio di rendere accessibili anche alle PMI tecnologie che ad oggi sono appannaggio esclusivo di grandi organizzazioni.

I passi per mettere a punto una soluzione cooperativa sono essenzialmente 3:

- Definire i modelli operativi;
- Mettere a punto le infrastrutture;
- Gestire le infrastrutture di supporto condivise (ad esempio tramite servizi ISP)

Amalita Modena
Direttore Servizi di Consulenza

Contatti: **Volo.com srl**
Sedi Operative: **MILANO** Via G. da Udine, 34 20156 Milano Tel: 02-38093741 - **ROMA** Via Pasteur, 70 00144 Roma Tel: 06-59290105
Fax 02-335 179449 - e.mail: info@volocom.it
web: <http://www.volocom.it/>