

KM Zeitgeist

Alcuni spunti interessanti possono essere tratti dall'esame dei files più scaricati dal sito Volocom e dalle frasi di ricerca più utilizzate da chi raggiunge il sito (ricavati dal sistema di gestione delle statistiche).

Documenti più scaricati

1. KCRM
2. Società Volocom
3. Knowledge Management nella Pubblica Amministrazione
4. Information Retrieval
5. VoloMonitor: analisi delle informazioni in rete
6. Knowledge Management
7. VoloPress
8. KM nella azienda estesa
9. La ricerca sui siti WEB
10. KM appunti: approccio giapponese e occidentale al KM

Frase di ricerca

1. gestione della conoscenza
2. conoscenza organizzativa
3. marketing intelligence
4. ranking di documenti
5. classificazione delle email
6. Question Answering
7. teorema di Bayes
8. Knowledge Management
9. fusioni e acquisizioni
10. ricerca internet

In primo luogo, il documento più gettonato presenta soluzioni di Knowledge Management applicate all'area del CRM: l'ambito che più interessa quindi è quello della relazione con i clienti, del miglioramento del supporto e del customer service, della risposta efficace e rapida alle domande. Questa considerazione è supportata anche dall'esame delle frasi di ricerca, infatti al sesto posto troviamo "Question Answering" che è una tematica di grande prospettiva per i call centre.

Al terzo posto in graduatoria si posiziona la presentazione delle applicazioni per la Pubblica Amministrazione, a conferma che oggi il settore più dinamico nell'area del KM è proprio quello dei servizi al cittadino e alle imprese. In particolare la presentazione prende in considerazione la PA sia come fruitore di servizi di KM sia come elemento di stimolo per la diffusione e la promozione della Gestione della Conoscenza.

E' interessante sottolineare come tra i primi dieci (all'ottavo posto) si trovi la presentazione delle applicazioni di gestione della conoscenza nelle "organizzazioni ad assetto variabile" con particolare focalizzazione sul Knowledge Management territoriale: probabilmente qualcosa si muove nell'ambito dei servizi e delle infrastrutture per l'innovazione.

Tra le frasi di ricerca qualche dato scontato e qualche dato stimolante.

E' degno di interesse il quinto posto di "classificazione delle email".

La gestione evoluta della posta elettronica - benché le email siano lo strumento di comunicazione più utilizzato anche per informazioni sensibili - è un'area in cui non si concentrano alti investimenti: evidentemente le organizzazioni stanno cominciando a focalizzare il problema.



Infine un dato curioso: al 17° posto tra le frasi di ricerca si posiziona "I keep six honest serving men" che è stato usato come titolo per un "Appunto di KM" che parla di monitoraggio delle informazioni in rete.

Evidentemente la poesia di Kipling funziona sempre bene come "bigino" di marketing.