

Insights de Impacto: ideias para aplicar na sua organização

Curadoria de conhecimentos e ideias realizada pela Impakt Consultoria para os congressistas do KM Brasil 2021.*

Sessão 10 - Gestão do Conhecimento em 2041: Os “Futuros” dos Negócios e os Desafios da GC

Painelistas: Daniele Fonseca [EBANX], Roberto Silva [Grupo Energisa], Robson Santos [Magalu].

Coordenador e Moderador: Beto do Valle [Impakt].

Destaques

- Práticas atuais das organizações são consequência da ação dos últimos 20 anos, e influenciam diretamente o que será nos próximos 20 anos.
- Metanálise com Estudos de Futuro 2025-2040 apresenta tendências e cenários que devem influenciar atuação de negócios e organizações.
- Acesso, ESG, Diversidade, Segurança e Hiperconectividade, entre outras, são algumas das forças e tendências que merecem atenção por nortear aprendizagem, gestão do conhecimento e inovação nos próximos 20 anos.

Lições Aprendidas e Boas Práticas

- Foco nas pessoas, relacionamento com o cliente e personalização são fortes direcionadores em comum entre diferentes segmentos de mercado.
- Segurança da informação é fator crítico para viabilizar entrega sob demanda com base na análise das escolhas dos clientes.
- Abordagem de experimentação contínua (conhecimento em ação) contribui para testar o que é mais adequado para os negócios.

Referências

- Estudos de Futuro 2025-2040 [Impakt Consultoria].
- 7 perspectivas da experiência do cliente Magalu: Personalização, Customização, Acesso e Acessibilidade, Menos fricções (foco no essencial), Segurança, Colaboração e Comunidades, Ruptura das Barreiras Físicas (criação de novos espaços).

Desafios e Oportunidades

- Oportunidade: Gestão do conhecimento é fator crítico para identificar tendências, desenvolver capacidades organizacionais e ampliar a oferta de serviços e produtos de impacto.
- Oportunidade: Relacionamento com o cliente é um dos principais focos a ser desenvolvido pelas organizações.
- Desafio: criar e manter o conhecimento atualizado para lidar com o que está por vir. *Lifelong learning* contribui para fazer frente a esse desafio.
- Desafio: flexibilizar hierarquias promover a colaboração.

* Não reflete necessariamente opinião da empresa.