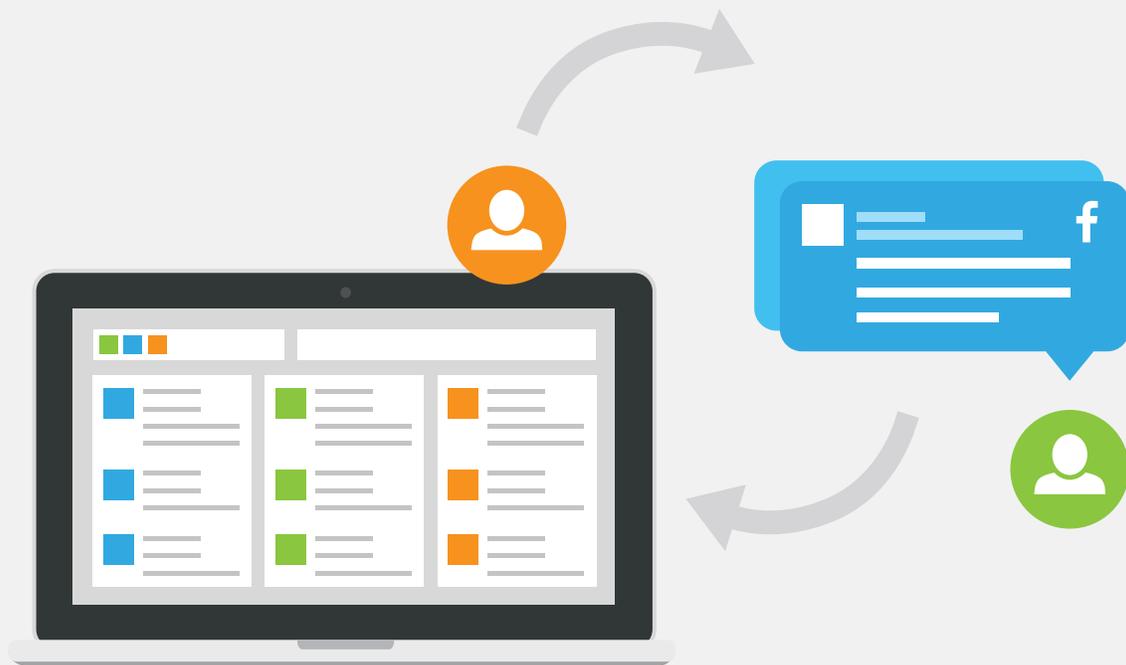


GUIDE

Guía de evaluación

Plataformas de redes sociales para empresas



Guía de evaluación de plataformas de redes sociales

Cualquier empresa que utilice las redes sociales se percatará de que ya no es práctico no contar con una plataforma de redes sociales. Las plataformas centralizadas ayudan a los diferentes departamentos que han de utilizar las redes sociales en sus labores de publicación y obtención de datos.

Las plataformas de redes sociales permiten a todos los departamentos y áreas empresariales, incluyendo Marketing, RRPP, Ventas, Atención al cliente o RRHH, convertir su actividad en las redes sociales en mejoras empresariales y beneficios económicos permanentes.

Para que puedas sacar el máximo partido de tu elección, es fundamental que consideres las plataformas de redes sociales conforme a las necesidades a largo plazo de tu empresa. A continuación, te ofrecemos una lista de criterios para que sigas en tu proceso de evaluación. Gracias a esta, podrás estar seguro de que realizas la inversión correcta.

10 prestaciones esenciales que ha de ofrecer una plataforma de redes sociales:

1. Gestión de redes sociales
2. Interacción
3. Integraciones
4. Colaboración
5. Compliance
6. Seguridad y gestión
7. Escalabilidad
8. Soporte internacional
9. Análítica e informes
10. Formación



1. Gestión de redes sociales

Las plataformas de redes sociales te permiten gestionar las interacciones online de tu empresa, y hacen que tus tareas de monitorización e interacción en las redes sociales sean más eficaces. Además, las plataformas de redes sociales optimizan los flujos de trabajo de los departamentos y equipos de tu organización. Para poder gestionar e interactuar en las redes sociales de manera eficaz, las plataformas de redes sociales han de proporcionar las siguientes características a tu empresa:

- ✓ Una plataforma única que soporte redes sociales y contribuyentes tanto internacionales como locales.
- ✓ Posibilidad de ver y gestionar contenido en múltiples redes sociales al mismo tiempo.
- ✓ Funciones de programación que te permitan publicar contenido de manera eficaz en múltiples redes y perfiles sociales
- ✓ Un sistema que te permita organizar a las personas, equipos y departamentos de la mejor manera
- ✓ Una vista en forma de calendario del contenido próximo a publicarse en el que se reconozca la autoría de este; esta permitirá un seguimiento y monitorización centralizados
- ✓ Columnas de búsqueda y listas personalizadas, que te permitirán filtrar y monitorizar fácilmente

Las redes sociales han cambiado la forma en la que nos comunicamos con nuestros seguidores, la forma en la que recogemos el feedback de estos, y la forma en la que comprendemos lo que quieren y necesitan de nuestro producto, nuestro contenido y, en definitiva, de la industria. Por tanto, las redes sociales se han convertido en una herramienta bidireccional magnífica para nosotros.

Steve McArdle, Vicepresidente Ejecutivo del Área Digital, NHL

- ✓ Capacidad de identificar y eliminar posts problemáticos de las redes sociales
- ✓ Capacidad de acceder a historial de conversaciones y a comunicaciones internas
- ✓ Capacidad de importar grandes cantidades de contenido mediante los archivos .csv
- ✓ Capacidad de localizar y publicar el contenido que encuentres en la red en redes sociales específicas
- ✓ Una sólida aplicación móvil que complemente la utilización de la web

2. Interacción

Para interactuar en las redes sociales necesitas organización, planificación y flujos de trabajo eficaces. Para conseguir que la interacción de tu empresa en las redes sociales os reporte beneficios económicos, tu plataforma de redes sociales ha de proporcionarte las siguientes prestaciones:

- ✔ Una plataforma única que soporte redes sociales y colaboradores tanto internacionales como locales.
- ✔ La capacidad de dirigirte a audiencias específicas y personalizadas en diversas redes sociales (utilizando características como el género, formación, educación, edad, puesto y antigüedad).
- ✔ Una herramienta de comunicación interna integrada que te permita recoger mensajes de las redes sociales para hablar sobre ellos o realizar promociones.
- ✔ La capacidad de identificar a los influenciadores principales por puntuación Klout (la medida líder en influencia social).
- ✔ Capacidades de asignación que permitan a los equipos interactuar con equipos y grupos internos, agencias externas y audiencias de múltiples redes sociales.
- ✔ Capacidad de publicación de flujos de trabajo, que facilite la generación de respuestas precisas y controladas a consultas realizadas en las redes sociales.

Nos encanta escuchar e interactuar con nuestros clientes de Virgin y queremos usar las redes sociales para llegar a las conversaciones que están manteniendo los defensores de nuestra marca para poder mejorar los productos y servicios que les ofrecemos.

Daniel Richards, Director del Área Digital. Grupo Virgin.

3. Integraciones

Las redes sociales son un lugar de gran actividad, en el que cada día salen aplicaciones al mercado. Necesitas una plataforma de redes sociales que te permita integrarte con las mejores y últimas aplicaciones, además de con los programas y sistemas existentes, como CRM, automatización de marketing, servicio al cliente y programas de búsqueda de contenido. Para asegurarte de que tus aplicaciones empresariales actuales y futuras se integran con tu ecosistema empresarial, busca las siguientes prestaciones:

- ✓ Sólidas integraciones con redes asociadas, incluyendo programas de asociación certificados (Desarrollador de mercado preferido de Facebook, Productos certificados de Twitter y Programa de gestión de redes sociales de LinkedIn).
- ✓ Un directorio de apps completo y en constante crecimiento (un conjunto de extensiones y aplicaciones que complementen las capacidades de la plataforma de redes sociales).
- ✓ API y SDK abiertas, que permitan crear y eliminar servicios de manera personalizada.
- ✓ Soporte de redes sociales internacional, que permita acceder al nicho de redes sociales internacionales.



4. Colaboración

Las empresas de gran tamaño están formadas por un complejo entramado de departamentos, trabajadores autónomos y agencias. Para facilitar la colaboración entre todas las partes, tu plataforma de redes sociales ha de incluir las siguientes funcionalidades:

- ✓ Posibilidad de incluir a múltiples colaboradores, para que monitoricen o publiquen contenido en las redes sociales apropiadas con permisos.
- ✓ Funciones de asignación para que los equipos puedan interactuar entre sí de forma interna, además de con el público de las diferentes redes sociales.

La empresa media tiene unos 178 perfiles sociales, y 13 de sus departamentos (incluyendo Marketing, RRHH, Ventas Externas y Jurídico) se hallan activamente involucrados en las redes sociales.

Jermiah Owyang, Grupo Altimeter

- ✓ Flujos de trabajo que permitan enviar mensajes a personas, equipos o departamentos específicos.
- ✓ Capacidad de interactuar con tu audiencia en diversos idiomas, husos horarios y localizaciones.
- ✓ Herramienta de comunicación interna que permita extraer mensajes externos de las redes sociales para crear conversaciones o realizar promociones

5. Cumplimiento de normativa

Las organizaciones que utilizan las redes sociales como vehículo comunicativo se enfrentan a un amplio espectro de riesgos jurídicos, especialmente en el caso de industrias como la financiera o la sanitaria. Para evitar que se produzcan incumplimientos de las normativas, tu organización ha de contar con políticas internas y sistemas de archivados. Haz que tu organización cumpla las normativas al elegir una plataforma de redes sociales que tenga las siguientes características:

- ✓ Archivado automático: mantén un registro permanente de cada comunicación que realices online para cumplir con los requisitos de cumplimiento de normativas.
- ✓ Capacidad de incorporar empleados encargados del cumplimiento de normativas a colas de aprobación mediante flujos de trabajo y permisos detallados.
- ✓ Registro de quién publica qué mensajes en qué red social.
- ✓ Capacidad de pre-aprobar contenido antes de que se publique en las redes sociales para asegurarte de que los mensajes son adecuados y se ajustan a tu marca.
- ✓ Gestión de políticas de cumplimiento.
- ✓ Moderación automática de contenido, mediante la cual te aseguras de que todo tu contenido se ajusta a tus políticas de cumplimiento de normativa predeterminadas.

Los 5 riesgos principales en las redes sociales identificados por auditores internos:

- Daño a la marca o reputación.
- Filtración de datos (información personal de los empleados).
- Seguridad de los datos (información de la empresa).
- Virus y software malicioso.
- Incumplimiento de normativas.

Fuente: Protivi

6. Seguridad y gestión

Como organización que utiliza las redes sociales, has de proteger tus valiosos perfiles, así como la reputación de tu marca. Para lograr los máximos beneficios y asegurar la coherencia de tu marca y la seguridad de tus campañas sociales, busca las siguientes prestaciones:

- ✔ OAuth 2.0. Conecta tus redes sociales sin necesidad de ver, almacenar o compartir tus contraseñas.
- ✔ Inicio de sesión único. Mantén un control centralizado y accede a tu plataforma de redes sociales a través de directorios de empleados.
- ✔ Gestión de cuentas. Gestiona los niveles de acceso, permisos y flujos de trabajo de aprobación de tus empleados.
- ✔ Entorno de publicación seguro, que proteja los perfiles sociales de tu empresa frente a aplicaciones no autorizadas.
- ✔ Capacidad de pre-aprobar contenido antes de que se publique en las redes sociales para asegurarte de que los mensajes son adecuados y se ajustan a tu marca.
- ✔ Capacidad para monitorizar, archivar y buscar contenido en las redes sociales según campos de metadatos específicos.

Como empresa eléctrica, estamos muy interesados en la seguridad y prevención de riesgos. Gracias a la búsqueda de cuentas (auditoría de cuentas sociales), pudimos identificar algunas cuentas que estaban utilizando el nombre y marca de PPL. Al descubrir estas cuentas, pudimos actuar de manera contundente; eliminamos esas cuentas no autorizadas y pusimos en marcha procesos internos para llevar la cuenta de cuántos perfiles sociales habíamos configurado.

*Lisette Santana,
Responsable de Comunicaciones Asociadas y de Marca de PPL*

- ✔ Permisos de equipo detallados que te permitan proteger tus valiosos activos sociales.
- ✔ Búsqueda de contenido automática: búsqueda automática de perfiles sociales relacionados con tu marca.
- ✔ Seguridad avanzada de tus perfiles sociales: defiéndete de ataques contra los activos sociales de tu marca.

7. Escalabilidad

Las organizaciones necesitan soluciones que se ajusten a las necesidades en constante crecimiento de cada departamento, marca y localización. Para que el crecimiento de tu organización se ajuste al crecimiento de tus redes sociales, asegúrate de que tu plataforma de redes sociales proporciona lo siguiente:

- ✓ Una plataforma segura que soporte entre 10 y más de 500.000 colaboradores.
- ✓ La capacidad de ofrecer contenido en más de 50 redes sociales internacionales y locales.
- ✓ La capacidad de soportar cualquier modelo de organización; desde estrategia centralizadas hasta descentralizadas.
- ✓ Una plataforma que soporte múltiples idiomas para usuarios internacionales, así como tareas de localización.
- ✓ Flujos de trabajo personalizados que se adecúen a las necesidades de cada departamento.
- ✓ Tiempo de configuración minimizado e incremento del uso mediante formación bajo petición.
- ✓ Formación en directo opcional y servicios profesionales.

8. Soporte internacional

Las redes sociales están activas las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Tu organización necesita un sistema de soporte que pueda ofrecer respuestas a cualquier pregunta o problema técnico. Para asegurarte de que tu organización cuenta con el soporte que necesita, busca las siguientes características en tu plataforma de redes sociales:

- ✓ Soporte individual a través de cualquier canal.
- ✓ Acceso a una base de conocimiento y comunidad de soporte.
- ✓ Múltiples idiomas soportados.
- ✓ Soporte técnico las 24 horas.
- ✓ Gestión de cuentas.

Los clientes confían cada vez más en las redes sociales para elevar sus quejas a las empresas directamente, y casi un 78% de estos piensan que este será el próximo nivel del servicio al cliente.

Zendesk. Informe "Presentar una queja no es fácil".

El hecho de que Orange se mostrara activa en las redes sociales de algunas de nuestras áreas de actuación se convirtió en un reto para nosotros. Esto nos obligó a evolucionar y a cambiar la forma en la que trabajamos. En el pasado, nuestros servicios y departamentos trabajaban por separado en sus respectivos campos, como marketing, servicio al cliente, comunicación o recursos humanos; mientras que en la actualidad todos estos departamentos trabajan juntos.

Lionel Fumado, Responsable de Redes Sociales de Orange

9. Análítica e informes

Uno de los retos de usar las redes sociales en el entorno empresarial es conseguir que te reporten beneficios. Las organizaciones necesitan una plataforma de redes sociales que pueda analizar y realizar informes de los diversos niveles de interacción en las redes sociales. Para comprender el valor de tu ROI (Rendimiento de la inversión) y lograr una visión en profundidad de tu interacción, busca las siguientes características en tu plataforma de redes sociales:

- ✓ Integraciones con herramientas de analítica web actuales.
 - ✓ La capacidad de analizar tu interacción en todas las plataformas y perfiles sociales.
 - ✓ Creación de informes personalizados con opciones de exportación a formatos.xls, .csv y .pdf.
 - ✓ Acortador de links personalizados para medir las estadísticas de interacción de posts (incluyendo una opción para una URL personalizada).
 - ✓ La capacidad de seguir conversiones mediante cualquier plataforma de analítica web que soporte parámetros personalizados.
 - ✓ Archivado automático: registra la interacción de diferentes canales sociales con la opción de exportar.
- ✓ Opciones de seguimiento de principio a fin de los mensajes asignados.
 - ✓ Integración de datos con aplicaciones empresariales actuales para dirigir tu estrategia e influir en decisiones.
 - ✓ Un centro de control de redes sociales: herramienta personalizable y empresarial de visualización de datos.

Hootsuite nos ayudó a crear y analizar informes. Gracias a estos informes, en MLS pudimos comprender mejor los niveles de interacción en las redes sociales, así como el ROI de la estrategia en estas.

Caso de estudio de fútbol de primera división

10. Formación

El entorno rápidamente cambiante de las redes sociales de la actualidad requiere que tu organización esté formada y actúe con agilidad. A la hora de elegir una plataforma de redes sociales, busca las siguientes prestaciones:

- ✔ Formación en redes sociales y productos bajo petición, vídeos formativos y webinars de expertos de la industria.
- ✔ Oportunidades de evaluación de equipo mediante tests, exámenes y hojas de trabajo.
- ✔ Certificación reconocida de la industria.
- ✔ Formación personalizada que cumpla las necesidades y requisitos individuales de tu equipo y organización.
- ✔ Formación mediante simulaciones situacionales, que permitan crear y formar a tu equipo en un plan de respuesta eficaz en caso de que se produzca un incremento de la actividad en las redes sociales

Una simulación situacional preparó a nuestro equipo de comunicaciones para el lanzamiento de nuestra campaña para dar nuevo nombre a nuestra compañía. Cuando esto sucedió en la realidad, nuestro equipo estaba preparado para afrontar la respuesta de nuestros clientes y público de manera eficaz y eficiente.

Jaime Stein, Gerente Ejecutivo de Redes Sociales de Tangerine

Acerca de Hootsuite Enterprise

Asóciate con Hootsuite para acelerar tu transformación en las redes sociales



Hootsuite Enterprise ayuda a las organizaciones a ejecutar estrategias comerciales en el contexto de la era de las redes sociales. Como la plataforma de redes sociales más usada del mundo, Hootsuite Enterprise permite a las empresas globales escalar sus actividades en las redes sociales en múltiples equipos, departamentos y unidades empresariales. Nuestra versátil plataforma soporta un próspero ecosistema de integraciones tecnológicas, y permite a las empresas extender sus redes sociales a los sistemas y programas existentes.

Así mismo, ayudamos a las organizaciones a crear relaciones más profundas con sus clientes, así como a obtener información valiosa a partir de las redes sociales. Hemos innovado desde el primer día y, hoy en día, seguimos ayudando a las empresas a ser pioneras en el ámbito de las redes sociales, así como a impulsar su éxito mediante servicios formativos y profesionales.

Solicita una demostración personalizada visitando: enterprise.hootsuite.com

744 de las empresas de la lista Fortune 1000 confían en nosotros

