

ESTRATEGIA EN REDES SOCIALES



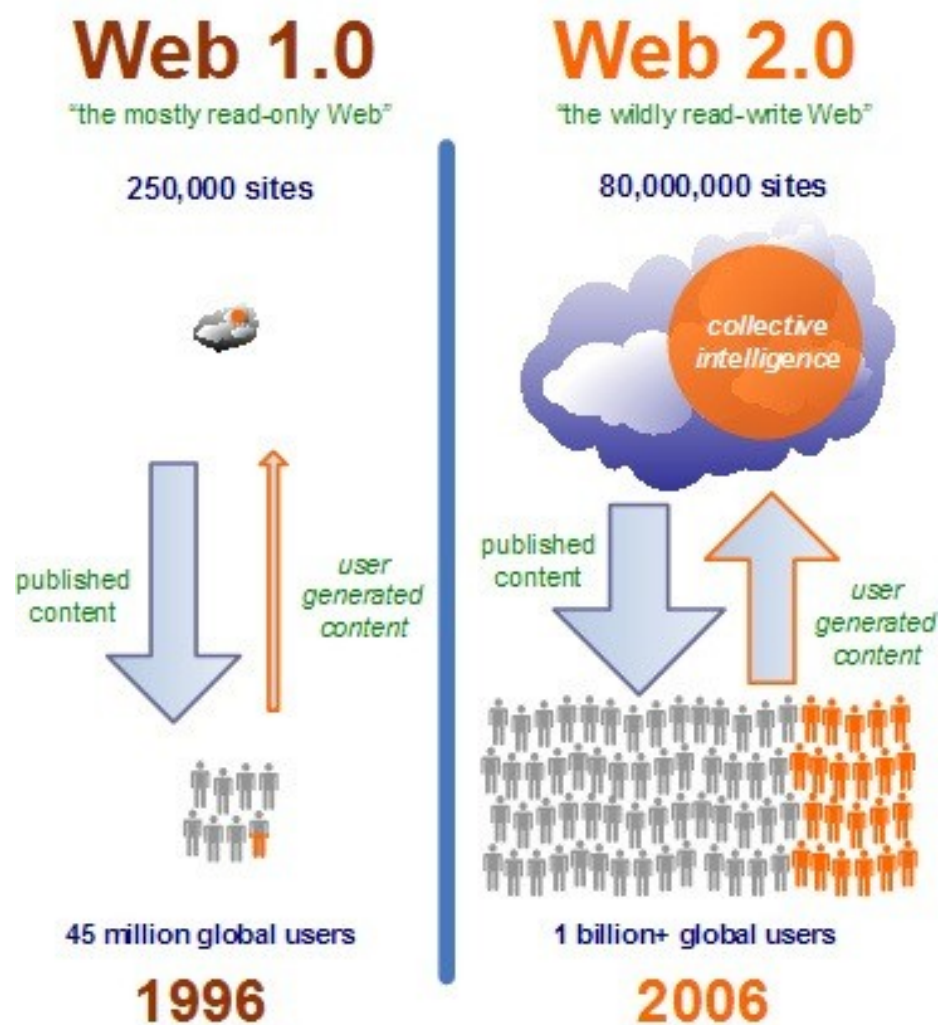
ELURNET
Formazioa eta garapena software librean
Formación y desarrollo en software libre



Susi Rodríguez
Marzo 2013

EL CONTEXTO...

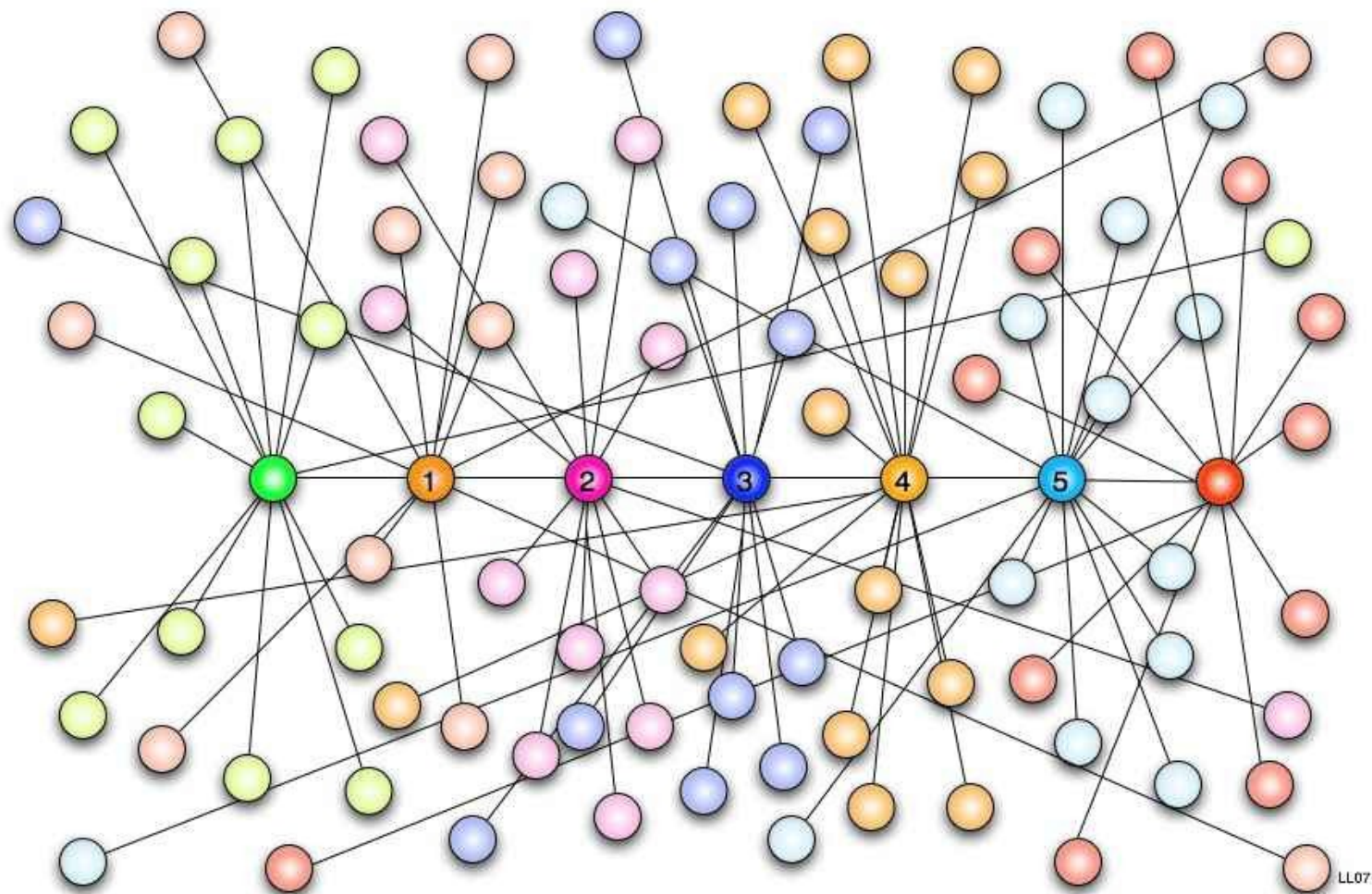
De la web 1.0 -> web 2.0



Estamos hiper-conectados

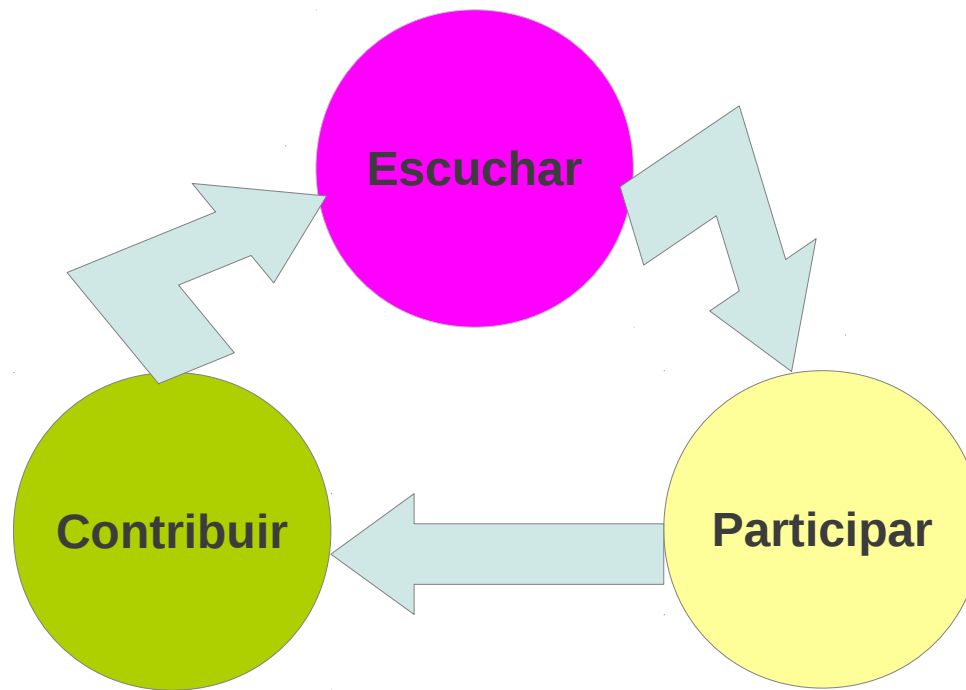


Web social



Web social

- El usuario como protagonista crea contenidos, opina comenta y decide donde como y porqué consume la información.

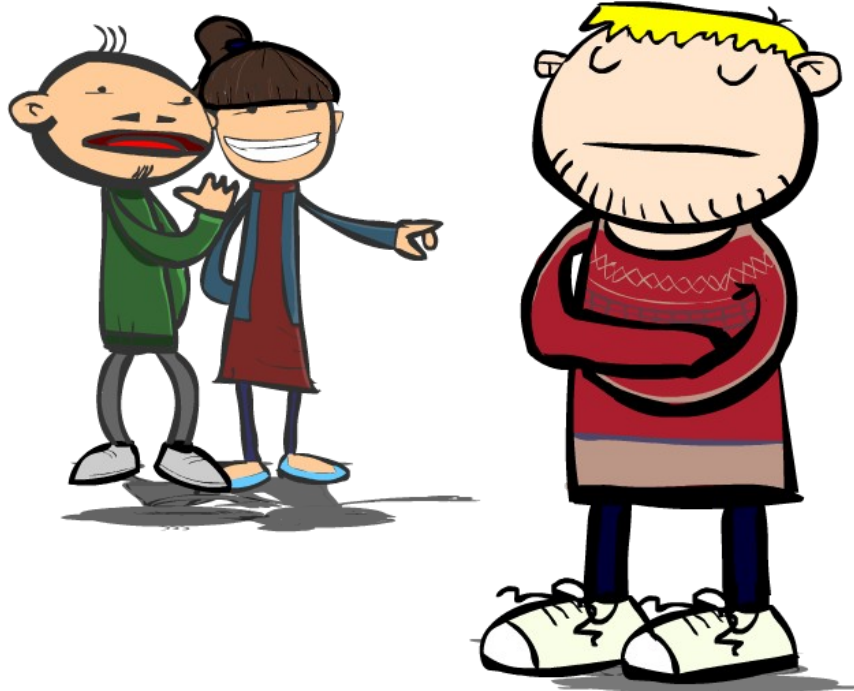


La identidad digital



La identidad digital de una organización se crea a partir de toda la información publicada online sobre ella; imágenes, redes sociales, noticias comentarios...

Gestionemos nuestra reputación...

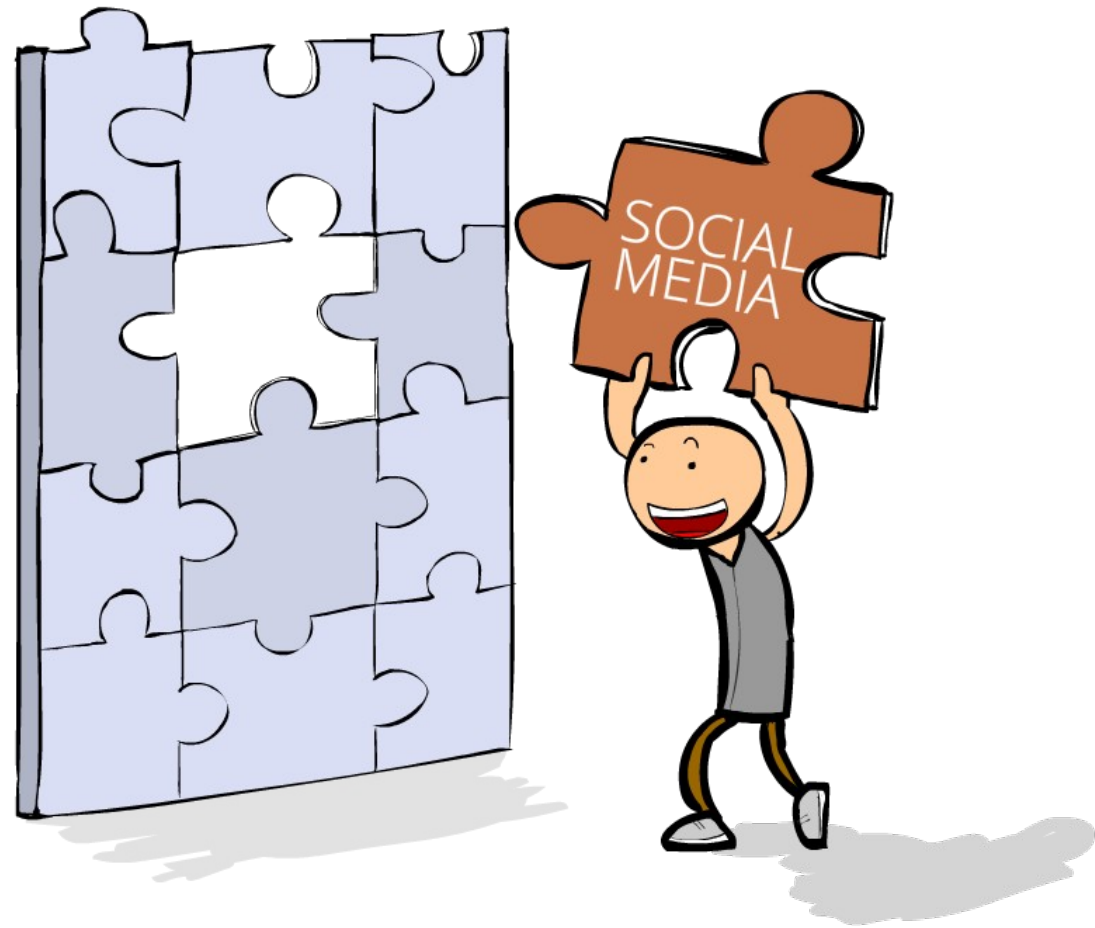


Empezando por nuestra web

- Diseño
- Usabilidad
- Contenidos actualizados
- Bien estructurada
- SEO
- Sistemas de análisis



La Estrategia



La estrategia:

1. Escucha activa e investigación
2. Fijar objetivos
3. Definir nuestro target
4. Elegir el canal
5. Definir acciones
6. Medir y optimizar



1. Escucha activa e investigación

- ¿Están hablando de mí?
- ¿Quién?
- ¿Qué?
- ¿Dónde?
- ¿Qué hace mi competencia?



1. Escucha activa e investigación: Herramientas

- Buscadores
 - www.google.com
 - <http://www.google.com/trends>
 - <http://adwords.google.es>
 - <http://www.google.com/blogsearch>
 - <https://twitter.com/search>
 - <http://openstatussearch.com/>
- Alertas de google
 - www.google.com/alerts
- Monitorización en medios
 - <http://socialmention.com/>

2. Fijar objetivos

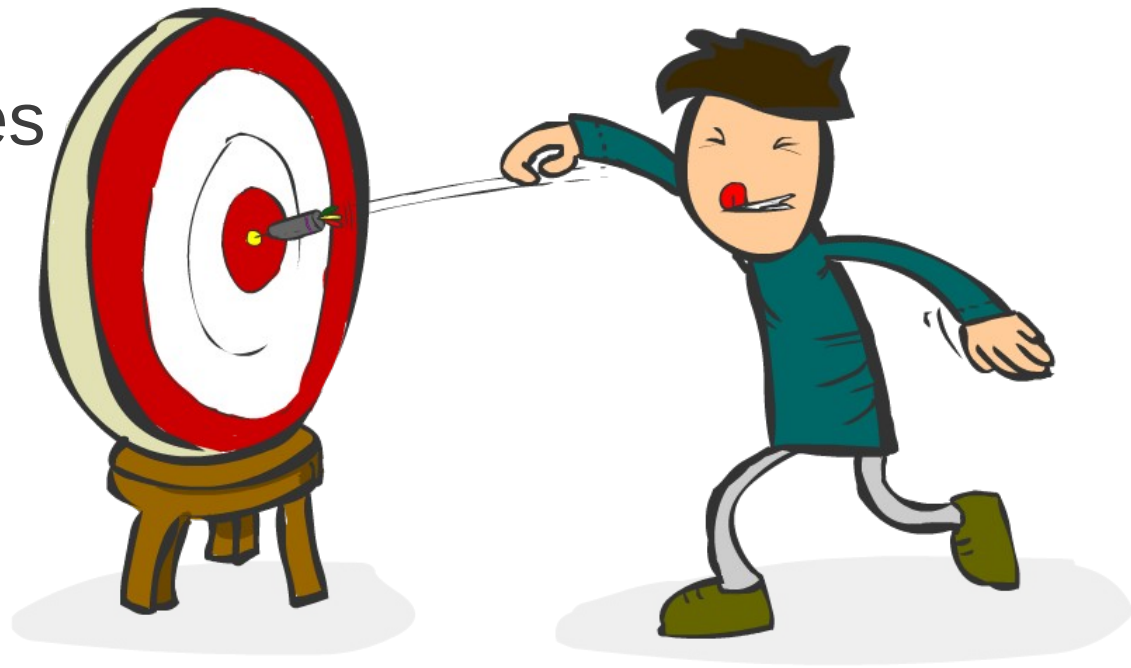
Medibles!!!



2. Fijar objetivos

¿Por qué? Y ¿Para qué?

- Creación de marca
- Captación de clientes
- Atención al cliente
- Fidelización



3. Definir nuestro target

- ¿Quién son?
- ¿Qué edad tienen?
- ¿Qué les gusta?
- ¿Por dónde se mueven?



4. Elegir el canal

- Objetivos
- Publico objetivo
- Recursos
- Competencia





- Red social generalista
- Ofrece buena segmentación, mediante Facebook Ad
- Gran flexibilidad de publicación; textos, imágenes, enlaces..

Perfiles, Páginas y Grupos

PERFILES

- Dirigidos a personas
- Requieren aceptación
- 5000 amigos
- Solo contenido
- Objetivo; Compartir información

PAGINAS

- Dirigidos a uso profesional
- Públicos
- Sin límite de amigos
- Permite aplicaciones
- Objetivo; conectar y crear comunidad

GRUPOS

- Dirigidos a colaboración
- Públicos o privados
- Sin límite de miembros
- Solo contenido
- Objetivo; enviar mensajes directos



- Aplicaciones

<http://www.facebook.com/?sk=apps>

- Realizar promociones

http://www.facebook.com/promotions_guidelines.php

- Plugins

<http://developers.facebook.com/docs/plugins/>



- Sistema de microbloggin
- Gran herramienta de networking
- Contacto en tiempo real a través de mensajes cortos
- Creación de conversaciones



Conceptos

Timeline
Follower
Following
Tweet
Retweet
Hashtag #
Trending topic
@ mention
DM



Usos

- Monitorización de palabras clave
- Seguimiento de competencia
- Atención al cliente
- Obtención de feedback
- Posicionamiento y trafico
- Retransmisión / seguimiento de eventos
- Seguimiento de usuarios interesantes
- Listas



BLOG



BLOG

- Posicionamiento como marca y como expertos
- Posicionamiento en buscadores
- Acercamiento y dialogo con los usuarios



- Publicación de contenido audiovisual
- Categorización y etiquetación de vídeos
- Creación de canales
- Posibles usos:
 - Publicación de eventos y actividades
 - Videotutoriales...



- Publicación y almacenaje de imágenes
- Categorización y etiquetación de imágenes
- Posibles usos;
 - Instalaciones
 - Lugares de interés para clientes
 - Difusión de apariciones en medios

- Tablón virtual -> Almacenamiento de imágenes y enlaces
- Herramienta para buscar inspiración
- Creación de catálogos
- Captación de nuevos clientes



- Red social para compartir ubicación
- Comentarios de opinión sobre lugares
- Juego con puntuación
- Ideal para promociones



- Red profesional
- Networking
- Contacto con clientes y proveedores
- Gestión de la reputación

5. DEFINIR ACCIONES

- Creación de comunidades
- Promociones
- Concursos
- Canal de soporte
- Influencers



Estrategia de contenidos

¿Qué voy a contar?

- Información de actividades
- Información del sector
- Enlaces interesantes
- Atención al cliente...

Pero sobre todo; **Calidad y originalidad!**

Estrategia de contenidos

¿Cuándo y con qué frecuencia? → **PLANIFICA!!**

- Buscar los horarios mas adecuados
- Marcar frecuencias que puedas cumplir a largo plazo
- No seas Spamer!!!
- Crea calendarios de publicación:

Calendario - Blog

Fecha de la publicación	Fechas especiales	Objetivo del post	Tematica	Fuentes	Contenido visual (foto, video, graficos)	Palabras clave	Posibles títulos
-------------------------	-------------------	-------------------	----------	---------	--	----------------	------------------

Calendario Redes sociales

Fecha de la publicación	Fechas especiales	Objetivo del post	Tematica	Fuentes	Contenido visual (foto, video, graficos)	Palabras clave	Mensaje/Tweet
-------------------------	-------------------	-------------------	----------	---------	--	----------------	---------------

Estrategia de contenidos

¿Como lo gestiono?



Pautas de comunicación

- Se educado y respetuoso
- Se claro en tu mensaje
- Mantentén un discurso coherente
- Aporta valor
- Adecua tu estilo al canal que utilizas
- Genera conversación -> Participa
- Mima a tus seguidores, se amable!

NUNCA DEJES DE ESCUCHAR!

6. Medir y optimizar



- ¿Estamos cumpliendo objetivo?
- ¿Que tenemos que medir?
- Definamos indicadores (KPI – Key Performance Indicators)
- ¿Como podemos mejorar?

6. Medir y optimizar: KPI

Twitter
Seguidores
Tweets
Retwits
Menciones
Listas
Popularidad / influencia

Facebook
Fans Me gusta/ No me gusta
Abandonos
Comentarios
Interacciones
Perfil de seguidores
Publicaciones

Pinterest
Seguidores
Pines
Repines
Likes
Nº de Tablones
Comentarios

Youtube
Suscriptores
Me gusta /No me gusta
Favoritos
Comentarios
Reproducciones /minutos
Retención de la audiencia

6. Medir y optimizar: Herramientas

- Google Analytics
 - Facebook Stats
 - Twittercounter.com
 - Hootsuite
 - Bit.ly
-
- <http://300palabrasdemarketing.com/monitoreo/el-mejor-kit-de-herramientas-de-medicion-online/>

Para aprender mas ...

Enlaces interesantes para profundizar en el tema:

- Publicaciones gratuitas sobre herramientas 2.0 enfocadas al marketing y comunicación, que os pueden resultar útiles sobre todo a nivel de comunicación.

<http://www.publiteca.es/>

- Sobre redes sociales en la administración, Aquí podeis encontrar manuales de uso y ejemplos de uso en la administración pública así como guías de estilos:

<http://www.irekia.euskadi.net/es/site/snetworking>

Eskerrik asko!!



Susi Rodríguez
susi@elurnet.net
Twitter: [@elurnet](https://twitter.com/elurnet)



Estrategia en redes sociales por [Elurnet Informatika Zerbitzuak S.L](http://www.elurnet.net) se encuentra bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-CompartirIgual 3.0 Unported](http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/).