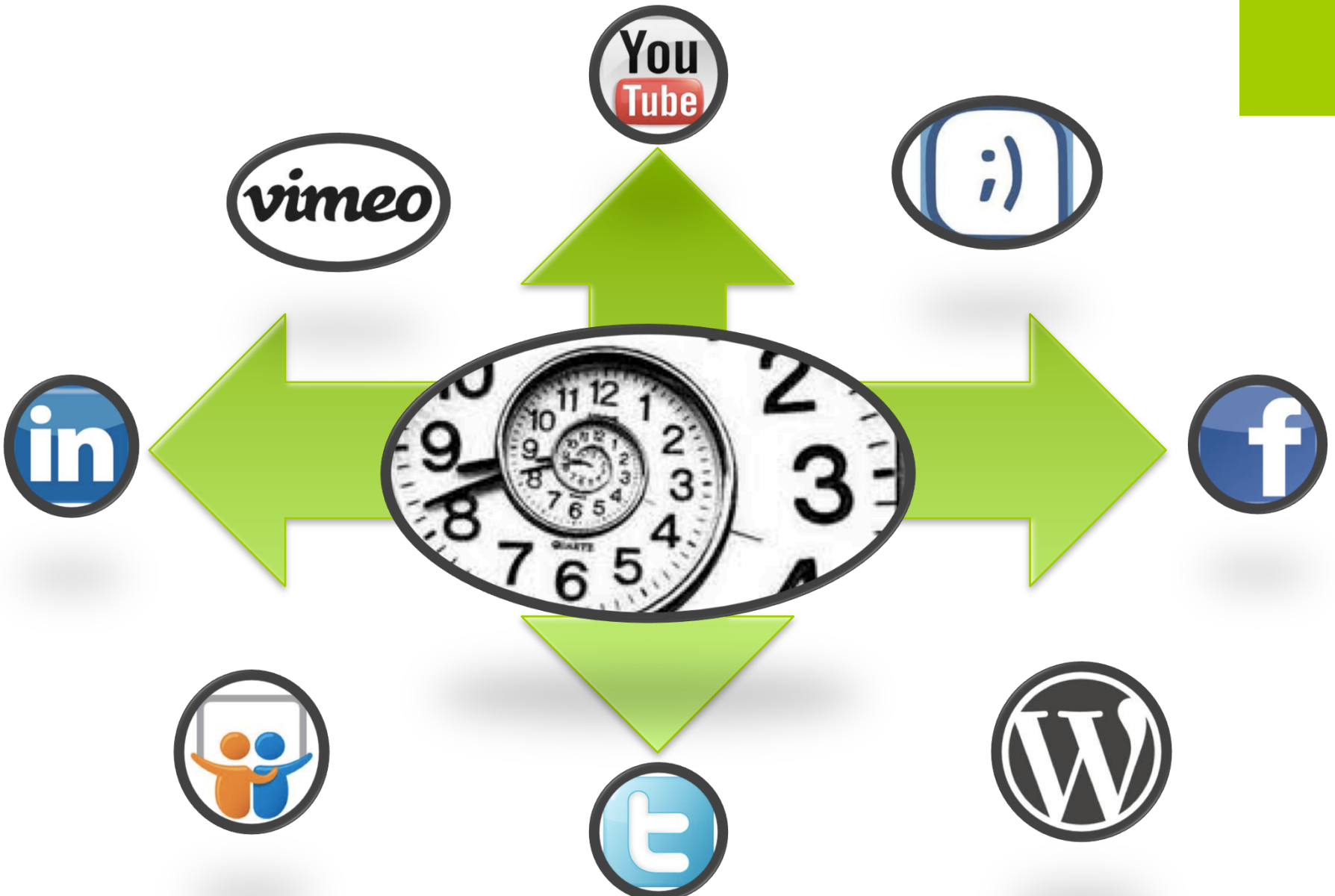
Social Media Management

Gestión de los Medios Sociales o Redes Sociales



- ✓ Claves para gestionar las redes sociales eficazmente

Social Media Management



Herramientas "todo en uno"

Monitorear nuestras redes sociales en una pantalla

- La información que queremos compartir en cada red social, sólo lo tendremos que hacer una vez… si nos conviene

- Permite configurar las cuentas que desees controlar:
  - Diferentes cuentas de Twitter (personal, empresa,…)
  - Perfil de Facebook
  - Página de Facebook
  - Linkedin
  - Otras como foursquare, MySpace



Tweetdeck

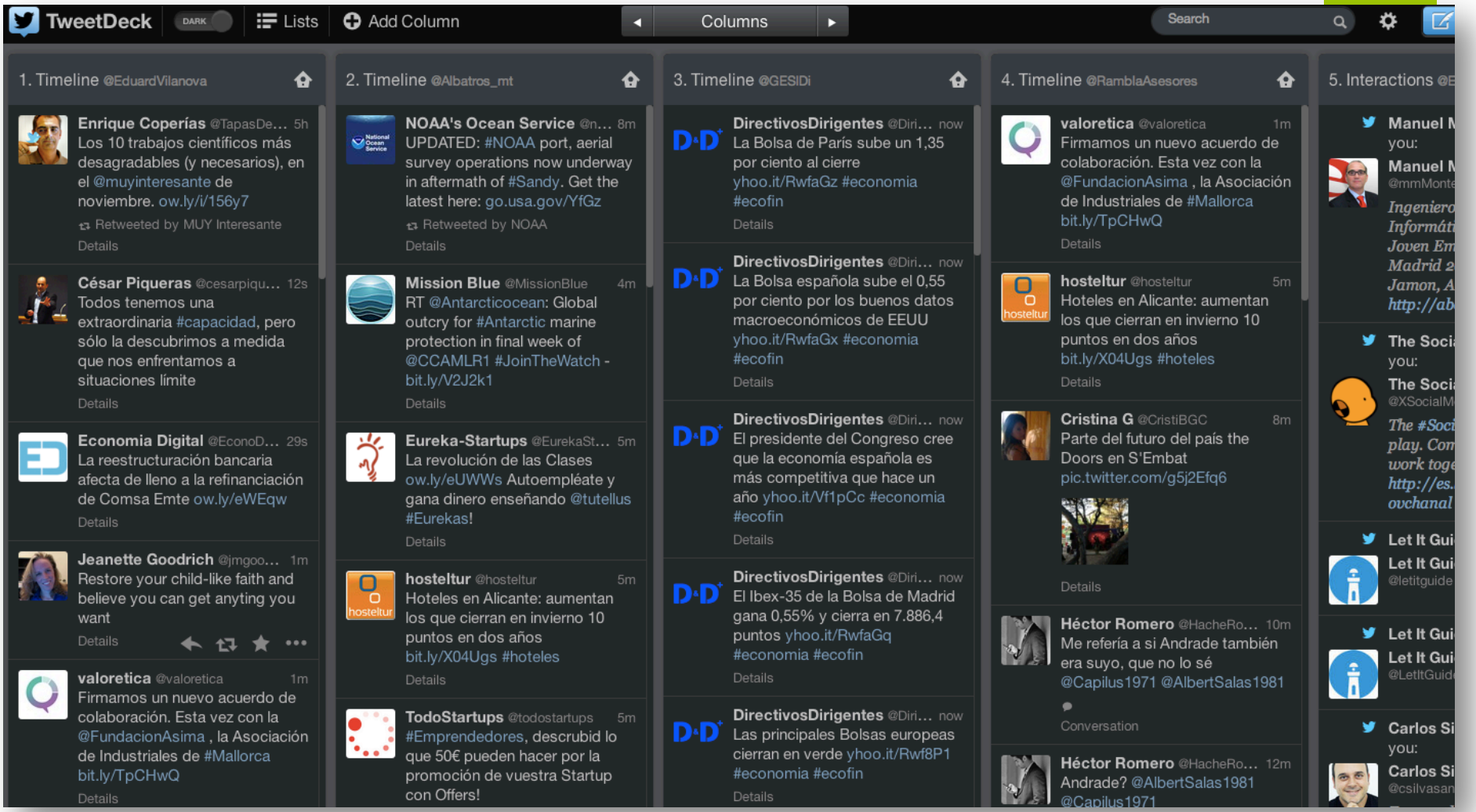




Seesmic

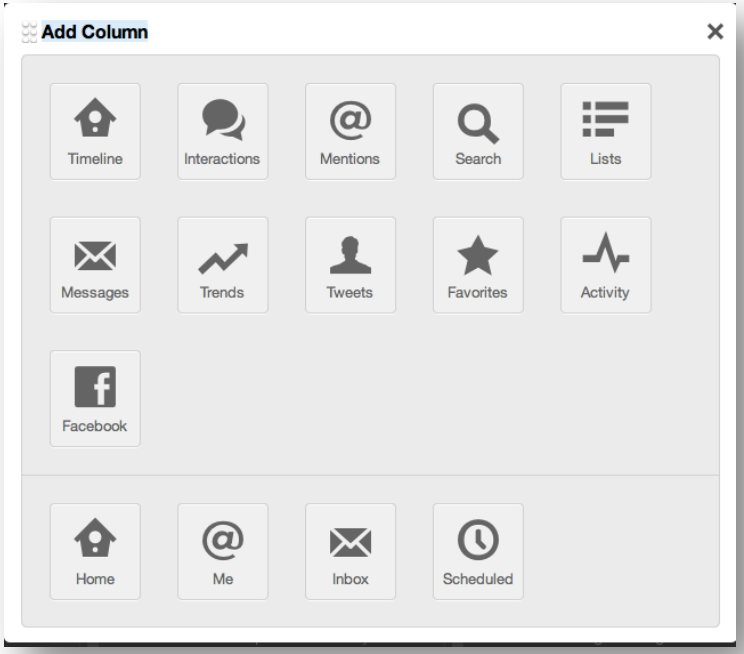
TweetDeck

Monitorear nuestras redes sociales en una pantalla



TweetDeck

Monitorear nuestras redes sociales en una pantalla



1. **Timeline:** Últimos comentarios de la cuenta seleccionada
2. **Interactions:** Nuevos seguidores, menciones, retweets y tweets marcados como favoritos
3. **Mentions:** Menciones a esa cuenta
4. **Search:** Búsqueda de comentarios sobre una palabra, seguir un evento (hastag #)
5. **Lists:** Visualizar una lista de una cuenta twitter
6. **Messages:** Todos los mensajes gestionados
7. **Trends:** Tema de "moda" en twitter por día
8. **Tweets:** Columna con tus últimos tweets
9. **Favorites:** Mostrará los tweets que marcaste como favoritos
10. **Activity:** Muestra lo que sucede con las personas que sigues: a quién está siguiendo y qué tweets han marcado como favoritos
11. **Facebook:** Actualizaciones que vienen de su cuenta de Facebook.

Caso Práctico TweetDeck

Configuración de nuestras cuentas: web.tweetdeck.com

- Ahora con un tweet, lo puedo publicar en varias cuentas incluso en facebook
- Con sólo una pantalla puedo controlar varios perfiles de diferentes redes sociales
- También en app para iPhone y Android

AHORRO DE TIEMPO CONSIDERABLE

Aún no termina aquí…

¿Y si durante unos días no tengo tiempo para gestionar las redes?

- Se recomienda que las redes tengan un cierto dinamismo, pero el día a día de nuestra actividad principal es más importante que las redes sociales…

- Twuffer es una herramienta que nos permitirá **programar tweets al futuro** para el día y hora que deseemos.



Caso Práctico

El funcionamiento de twuffer



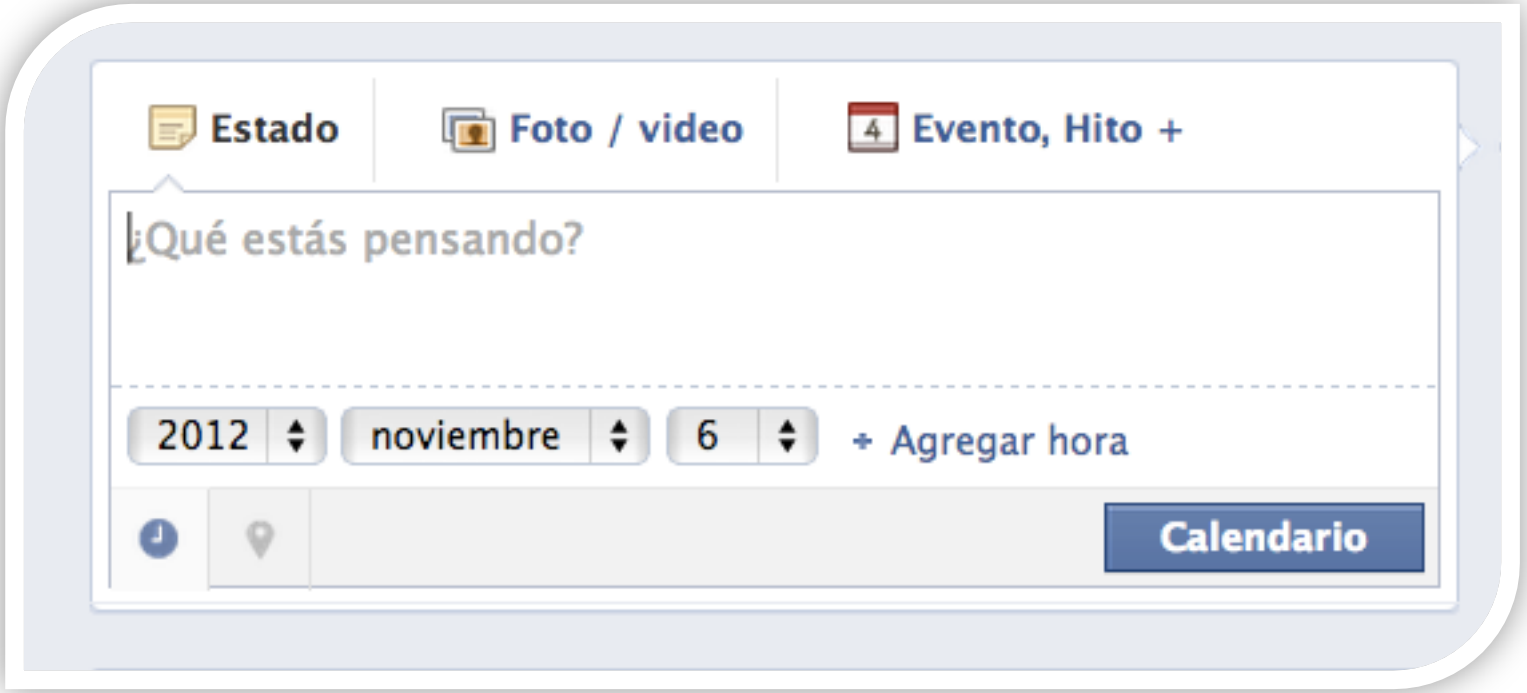
Necesito publicar un tweet de más de 140 carácteres

www.twitlonger.com



Programación de entradas

facebook



- Las **Fan Page** te permite programar entradas
- postcron Herramienta para programar entradas (tambíen para twiter y linkedin en breve). Permite programar tweets para perfiles personales y para páginas Fan Page. Gratuito: 10 publicaciones postcron.com

Engagement

El engagement es el grado en el que un consumidor interactúa con tu marca.

¿Cuándo tienen mayor audiencia mis publicaciones?

- Según un estudio de Dan Zarella los mejores horarios para publicar en:
  - **Facebook:** las 9 am y a las 6 pm
  - **Twitter** entre 2 pm y 4 pm.

  - Herramientas para analizar el momento más adecuado para publicar entradas en facebook o tweets
    - crowdbooster.com facebook y twitter
    - Tweriod.com twitter

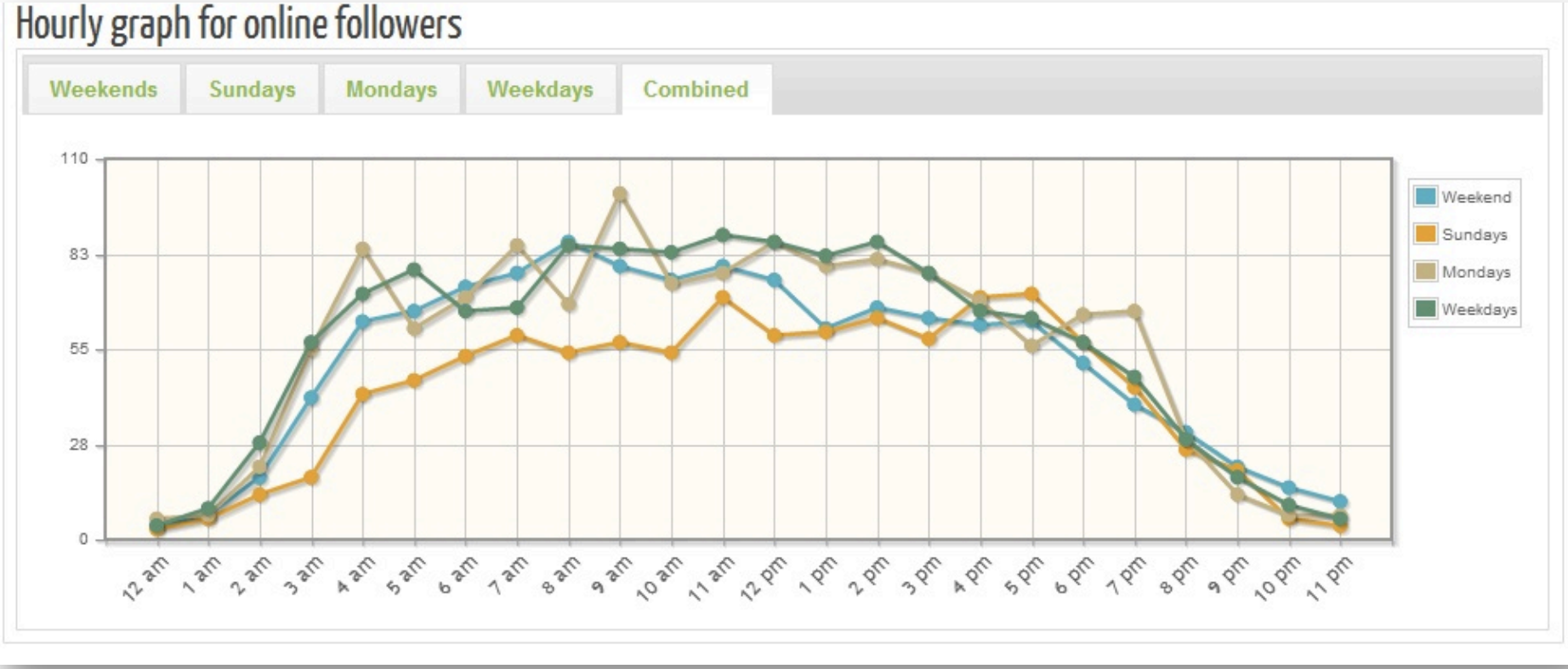


+ Engagement

El engagement es el grado en el que un consumidor interactúa con tu marca.

Análisis de audencia

Tweriod

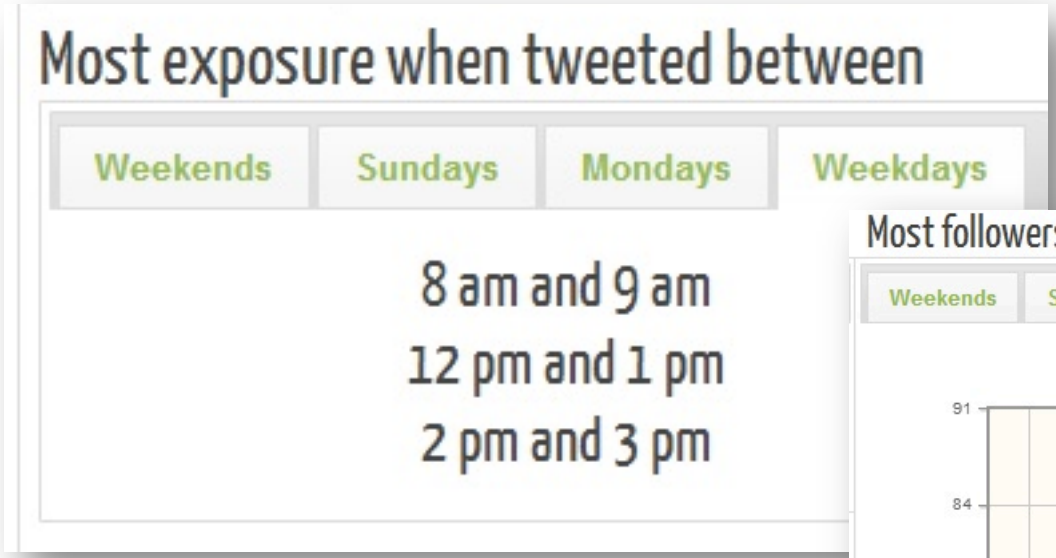


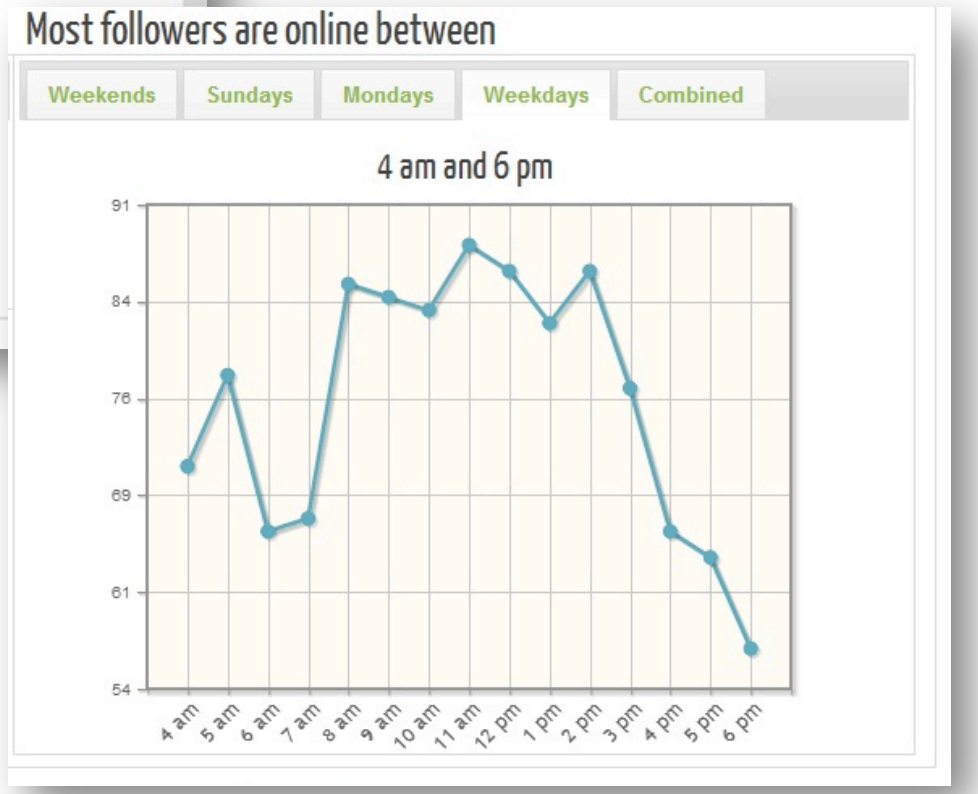
+ Engagement

El engagement es el grado en el que un consumidor interactúa con tu marca.

Análisis de audencia

Tweriod





Reputación OnLine

¿Qué es?

Aquello que se dice de nosotros o nuestro negocio y no podemos controlar…

¿No se puede controlar?

Reputación OnLine

¿Qué es?

No, no se puede controlar pero sí gestionar

¿Cómo se gestiona?

- Hasta la aparición de la web 2.0 era mucho más fácil, ya que sólo había un canal y muy estable…
- Ahora deberemos trabajar en la gestión de nuestra reputación

Reputación OnLine

Primer análisis



- Una primera búsqueda que nos permitirá encontrar que se está diciendo de nosotros en éstos canales
- Ejercicio práctico: ¿Qué dice la red de vosotros tanto a nivel personal como de negocio?
- Herramientas:
  - Web: Google Alerts → Crear alertas
  - Twitter: TwitterFall, My Top Tweet, Twitter Search
  - Facebook: CoverSocial

Reputación OnLine

Algunas razones por las que utilizar Google Alerts

1. Menciones hechas a tu empresa (libertad comentarios)
2. Sigue las tendencias de tu sector. Análisis competencia
3. Seguimiento de tus campañas de marketing
4. Plagio de contenidos

Reputación OnLine

Fases para Gestionar la Reputación OnLine

① ¿Qué se dice de nosotros y dónde?

② Analizar la información encontrada y dedicar especial atención a los mensajes negativos. No obstante, debemos valorar qué consideran positivo de nosotros

③ Trabajar los mensajes negativos

Reputación OnLine

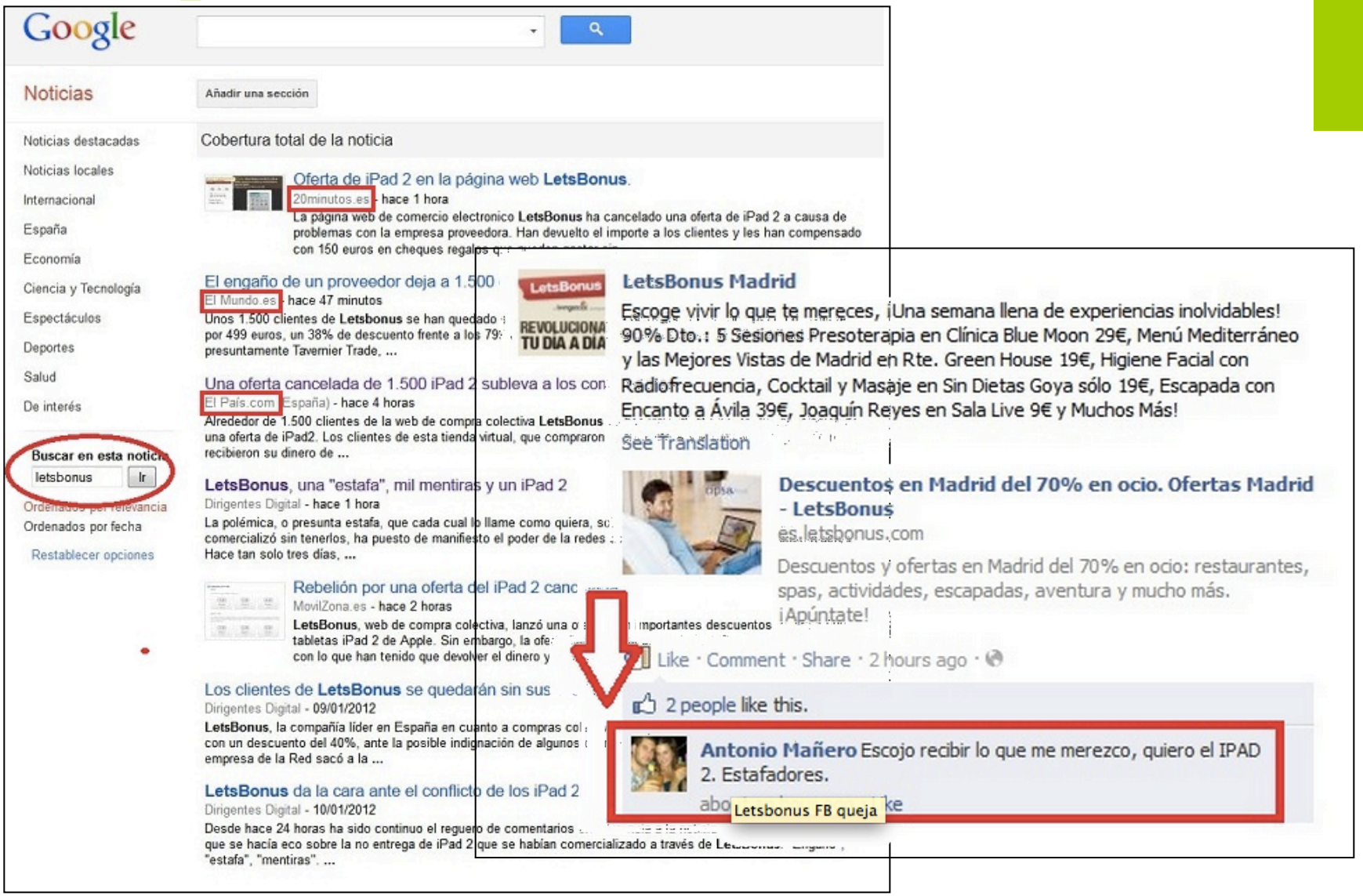
Objetivo de la Gestión de la Reputación OnLine

Evitar una verdadera crisi de Reputación OnLine y aparecer en los primeros resultados de búsqueda de Google por malas razones.

Caso Práctico: El caso LetsBonus con los iPads 2



Reputación OnLine

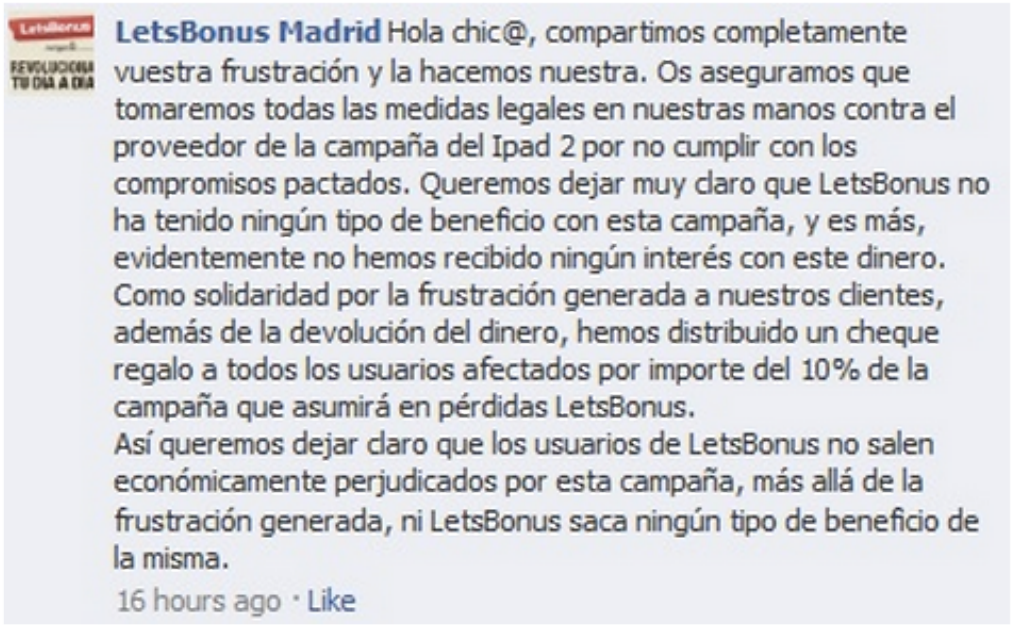


Reputación OnLine



Reputación OnLine

Medidas



- También emitieron varios comunicados:
  - Blog
  - Facebook

Un par de días después LetsBonus, ante la imposibilidad de frenar esta crisis de Reputación Online, decide cambiar de estrategia: el presidente, Miguel Vicente, llama a algunos afectados y se disculpa en persona asegurando que se realizará el envío de todos los iPads en un periodo máximo de 2 meses. Clientes reciben el iPad2

Mis recomendaciones

Expertos en Social Media Management







¡MUCHAS GRACIAS!

Bibliografia

- Wikipedia
- Herramientaseo.files.wordpress.com
- Massocialmedia.com
- Puromarketing.com
- Solvisuals.com
- Twitter.es
- Facebook.com
- Postrcron.com
- Twuffer.com
- Ignaciosantiago.com
- Crowdbooster.com
- Tweriod.com
- Fuente: Inés Gómez.
- uWhisp.com
- classesdeperiodismo.com
- Fundació Ibit
- appletreecommunications.com
- Youtube.com
- Viemo.com
- Tweriod