

29 enero 2013

## DOSSIER DE PRESENTACIÓN: SOCIALWIN

### Consultoría y asesoría social media

Presentamos **SocialWin**, una consultoría estratégica especializada en social media que dará a conocer su **novedoso método de análisis y creación de estrategias** de comunicación y marketing en redes sociales durante este 2013. Una empresa joven y emprendedora con mucha experiencia que lanzará una **herramienta para analizar** las estrategias social media, con la que **monitorizar los datos e interpretarlos** en forma de cuadro de mandos. Una empresa con servicios de **formación** además de las auditorías, las consultorías, las estrategias y las herramientas, que tiene toda intención de **contribuir a la difusión en España de la importancia del social media** para las empresas y las marcas personales.

¿Novedoso por qué? ¿Es realmente una innovación? ¿Qué hace **SocialWin** exactamente? ¿Quién hay detrás del proyecto? Para responder a estas preguntas habrá que seguir leyendo. Si te quedas, te contamos un poquito más. Y en nuestra web [www.socialwin.es](http://www.socialwin.es) así como en nuestros perfiles sociales de empresa y del equipo te estamos esperando con los teclados abiertos.

### ¿Quién es SocialWin?

**SocialWin** es un **equipo multidisciplinar y multicultural** especialista en el diseño y la implementación de estrategias de social media. Aúna la experiencia y el conocimiento de un conjunto de profesionales en comunicación y marketing, la ingeniería de dirección de empresas, ingeniería informática y de procesos y la enseñanza. La suma ha dado lugar al **desarrollo de un método único que permite auditar y potenciar el activo online<sup>1</sup> de las empresas**. Toda la empresa se beneficia de su socialización. O toda empresa pierde si la oportunidad no es aprovechada. Por eso es tan importante.

Las nuevas tecnologías de la comunicación y la información y la eclosión de las redes sociales han **cambiado el escenario de trabajo** de las empresas. La relación y la **comunicación con el cliente cambian**, la **selección de personal** es diferente en 2.0, la **investigación de mercado** no puede olvidarse de Internet y la **dirección** de equipos y su

*Sólo un 3% de los modelos de negocio existentes están realmente adaptados al nuevo paradigma.*

Rodolfo Carpentier, autor de "La Empresa del Siglo XXI" e inversor en más de 40 empresas.

<sup>1</sup> Definición "activo online" o "asset online" según **SocialWin**: un activo es un bien tangible o intangible controlado por la organización y mediante el cual obtiene un beneficio económico actual o futuro. El activo online sería el conjunto de bienes en Internet que posee la empresa (redes sociales, blogs, web, foros, wikis y su participación y sus menciones en la red) y de los que obtiene ya o puede obtener un beneficio. El activo online de una empresa, según SocialWin, está constituido por la suma del modelo de gestión de las redes sociales, los canales usados, la experiencia del usuario y la reputación online. Es un activo que tendrá influencia en todas las facetas de la empresa, desde dirección a atención al cliente, pasando por marketing, comunicación interna y externa, investigaciones de mercado y recursos humanos.

motivación son distintos también.

Desde **SocialWin** tenemos **vocación de ayudar a las empresas a ser más sociales**, a **comprender** el nuevo escenario socioeconómico, a **adaptar su comunicación** a los nuevos medios a su alcance y a aprovechar todo el **potencial** que pueden extraer de la web para todos sus departamentos.

### ¿Qué hace SocialWin?

- **Hemos desarrollado un método único y pionero que permite analizar, gestionar y potenciar el uso de redes sociales en las empresas**

- ↳ **SocialWin** ha conseguido el reto de **trasladar la disciplina de la Planificación Estratégica al entorno digital**.
- ↳ Ha conseguido **combinar diferentes enfoques de análisis** y varias dimensiones de estudio (interno, externo, cualitativo, cuantitativo, estático, dinámico, etc.).
- ↳ Ha sistematizando el complejo mundo de las redes sociales y lo ha convertido en un **entorno claro, medible y por lo tanto controlable**.
- ↳ Ha creado a un **método de análisis de 360º** que da lugar a un análisis de la propia situación y de la competencia.

**SocialWin Auditoría** es un indicador de los puntos a mejorar y a mantener, un identificador de **problemas, amenazas y oportunidades** y la base de cualquier estrategia de social media de éxito.

El servicio **SocialWin Auditoría** permite conocer:

- El **modelo de gestión** del social media existente.
- El nivel de **desarrollo y salud** de cada canal social.
- El nivel de **audiencia** online.
- El **posicionamiento** con respecto a los otros competidores.
- El nivel de **experiencia de usuario** en la navegación.
- El nivel de **integración** del canal Social Media.
- El nivel de **aprovechamiento de las tecnologías móviles**.
- Los niveles de **tráfico**.
- El estado de la **reputación online** de la marca a nivel numérico y semántico.
- El **posicionamiento global**.
- El valor del **Social Media Asset**.

- **Nuestros servicios son:**

- ↳ **Auditorías** para obtener un informe con valor estratégico para toda la organización que incluye un **mapa con la posición competitiva** exacta en todo el entorno social.
- ↳ **Creación de estrategias de social media** exitosas proporcionando **conocimiento y herramientas** así como una **hoja de ruta** en que se fijan los objetivos y los recursos.
- ↳ **Implementación de las estrategias de social media**: Ayudamos a las empresas con **formación, herramientas desarrolladas** por **SocialWin**, aconsejando en quién delegar las tareas. Asesoramos a los clientes a lo largo de todo el proceso.
- ↳ **Formación para todos y con diferentes niveles** técnicos de modo que la empresa en su conjunto contribuya a hacerla social: directivos, responsables de marketing, comunicación y recursos humanos y para todos los trabajadores en general.

- } **Consultoría** para asesorar en la **toma de decisiones específicas**: apertura de un nuevo canal, internacionalización de la marca, gestión de crisis online, reputación online, tendencias del mercado...
- } **Creación de herramientas y aplicaciones informáticas** diseñadas para **gestionar e implementar estrategias** de social media como la futura guía de estilo 2.0, el cuadro de mandos social media o el desarrollo de nuestro método en la nube.

## ¿Por qué es necesario?

- **Los Social Media son un activo estratégico de futuro, transversal a toda la organización**

A día de hoy **es necesario tener una buena presencia en la red** porque es donde la mayoría de clientes buscarán información, recomendaciones, descuentos y puntos de venta. Cuando los **nativos digitales** sean los compradores por excelencia, esta realidad ya estará instaurada. Para entonces, no tener una buena imagen consolidada en redes sociales será como ahora no tener una buena página web. Podrás ponerte entonces manos a la obra, pero llegarás tarde y con el tren a toda marcha.

De las redes sociales dependerá en gran parte la **imagen de marca** que tenemos, la humanización de nuestro producto, el posicionamiento orgánico en buscadores (el tan buscado SEO)... **¿Puede una empresa no estar socializada en Internet?** ¿Y puede no aprovechar todo su potencial y estar de un modo poco adecuado? Desde **SocialWin** contestamos rotundamente: NO, no puede.

- **Facebook** con sus mil millones de usuarios se convierte en el **tercer país más grande del mundo**, justo por detrás de China e India.
- Cada día, el **20% de las búsquedas de Google no se habían hecho** nunca antes. La novedad prima.
- **Cada segundo, 2 nuevos miembros** se unen a **LinkedIn**.
- Cada minuto, se suben **72 horas de vídeo en YouTube**.
- **YouTube** es la segunda gran ingeniería de búsqueda en el mundo.
- **53%** de la gente en Twitter **recomienda productos**.
- **90% de los consumidores prefieren las recomendaciones de contactos** frente al 14% que se fía de la publicidad

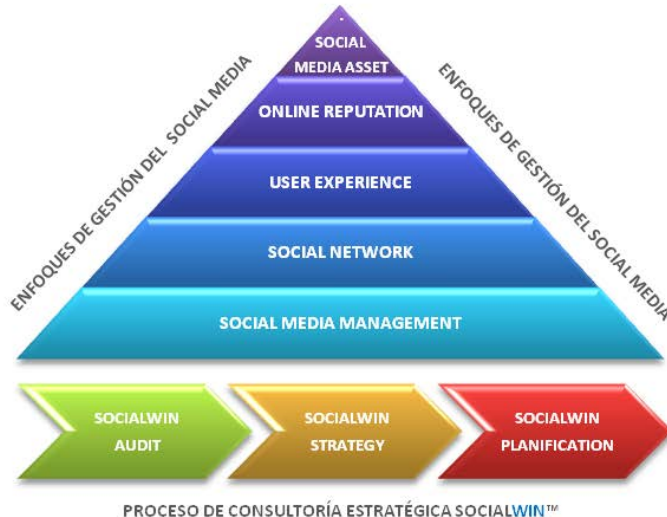
FUENTE: *11 increíbles datos de Social Media que debes conocer*, [www.redessociales.es](http://www.redessociales.es)

## Cómo es el método SocialWin

El Método ha sido desarrollado **aplicando la ingeniería de dirección de empresas** (o *Business Management Engineering*) al entorno de las redes sociales. Simplifica y hace comprensible el complejo entorno de las redes sociales y sus estrategias. Los tres pilares en los cuales se basa son:

- La organización de las actividades **en clave de procesos**;
- La definición de **objetivos operativos y estratégicos**;
- Y la definición de los **indicadores (KPI)** y su medición.

El método **se divide en tres fases** que corresponden a las de los procesos estratégicos: auditoría, estrategia y planificación.



Ha desarrollado una manera de visualizarlo de una forma sencilla, jerárquica y ordenada. **La pirámide representa todo el activo Social Media<sup>2</sup> que posee la empresa a nivel online.** Los distintos niveles representan los enfoques que empleamos para evaluar, rediseñar y potenciar este valioso activo.

- **Nivel Social Media Management:** representa el modelo de gestión de las redes sociales implementado por la empresa.
- **Nivel Social Network:** analiza los canales empleados, el nivel de presencia y su desarrollo comparado con los principales competidores: un mapa 3D de posicionamiento y una evaluación global.
- **Nivel User Experience:** mira la perspectiva del usuario, la experiencia que tiene en la plataforma tecnológica existente y su adaptación, por ejemplo, a la tecnología móvil.
- **Nivel Reputación Online:** la imagen que la marca proyecta online. Tanto desde una perspectiva estática (buscadores), como dinámica (lo que se dice). La empresa sabrá del *sentiment*, la influencia y el posicionamiento que tiene respecto a su competencia.
- **Nivel Social Media Asset:** representa el activo global y es la combinación de los niveles anteriores. Se obtiene un mapa de posicionamiento competitivo, un análisis DAFO, una evaluación global, un cálculo de la posición y un mapa estratégico, además del certificado de **SocialWin**.

**El método SocialWin ya ha sido testado, y ha dado excelentes resultados** en las empresas que lo emplearon. Algunos datos como ejemplo lo demuestran. En Facebook:

- Se multiplicó el alcance por 12 llegando a 1.000.000 de usuarios únicos mensuales.
- En un año se pasó de 50.000 usuarios a más de 770.000.
- Los *fans* se incrementaron en un 176% en un año (de 15.000 a más de 42.500)
- Los comentarios en el muro aumentaron un 762% (de más de 130 a más de 1.100)
- Los comentarios positivos se multiplicaron por 47.

<sup>2</sup> Ver la nota 1

- Se incrementó el *sentiment* un 640%
- Se pasó de 15 interacciones diarias en el muro a una media de 115 en un año.
- Los “Me Gusta” subieron un 881%
- La viralidad incrementó un 438%
- Se redujo el coste de la captación de fans en Facebook un 94%.

Además, gracias al empleo del método **SocialWin**, la empresa consiguió:

- Aumentar la **reputación online** de la marca consiguiendo ser referente de buenas prácticas y de gestión de crisis online.
- Las redes sociales se han consolidado como un canal muy importante de comunicación. Se han **reducido los costes** y aumentando la efectividad.
- Generar una **relación de proximidad** y cercanía con el usuario final. La marca se ha humanizado con el uso de las redes sociales.
- Transmitir **los valores y la cultura** de la empresa a través de las redes sociales.
- Canal importante para **lanzar nuevos productos/servicios**.
- La **Atención al cliente 2.0** fue implementada con éxito haciendo que las llamadas telefónicas disminuyeran, así como los emails provenientes del CRM.

## Dónde nos podemos encontrar

No queremos ser intrusivos. Os enviaremos sólo aquello que sea de interés para los medios. Si deseas dar de alta algún contacto concreto en **nuestra Base de Datos de medios** para recibir notas de prensa y convocatorias, no dudes en **rellenar este formulario**: <https://bit.ly/BBDD>

También puedes guardarte **nuestros datos de contacto para medios**. Si quieres que te mantengamos informado, quieres consultarnos una duda, te interesa un artículo sobre Social Media adaptado al nivel de conocimiento de tu público, quieres una entrevista o que participemos en alguna tertulia... Para cualquier cosa, estamos a tu entera disposición.

En la página web [www.socialwin.es](http://www.socialwin.es) encontrarás toda la información sobre nuestros eventos, informes, la sala de prensa con las notas y dossiers, nuestras noticias en el blog... ¡No dudes en visitarla y en consultarnos cualquier duda!