



People Net Voice

Monitoreo y Análisis de Redes Sociales

El Poder de las Marcas en las Redes Sociales

Mauricio Valenzuela F.
Gerente General
People Net Voice

IV Seminario de E-Commerce
Cámara de Comercio de Santiago
Agosto -2010



People Net Voice

Monitoreo y Análisis de Redes Sociales

Escuchar y
conversar

Medir e
interpretar

Acercarse,
modelar e influir

Monitoreo

Análisis de
Post-Center

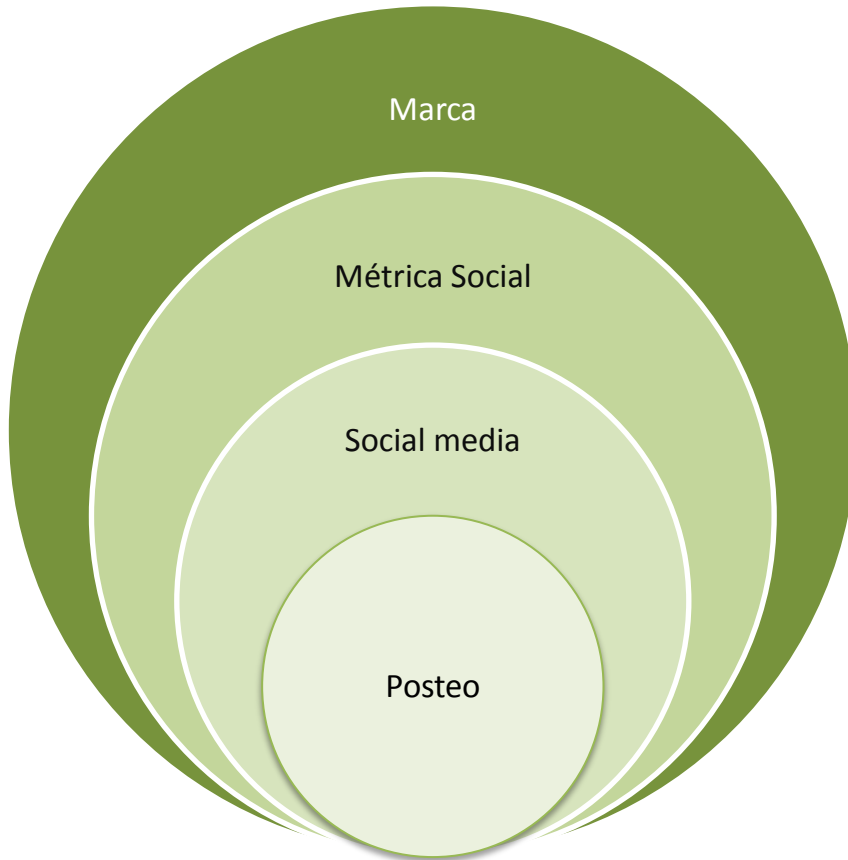
The Engagement
Console



People Net Voice

Monitoreo y Análisis de Redes Sociales

Escuchar



La capacidad de transferir una opinión o un archivo es directo entre el posteador y la marca, por tanto su utilidad es de:

- Reputación
- Branding
- Competencia
- Industria
- Personas
- Campañas Pub
- Imagen
- Accountability
- Monitoreo
- Virosidad



People Net Voice

Monitoreo y Análisis de Redes Sociales

Escuchar

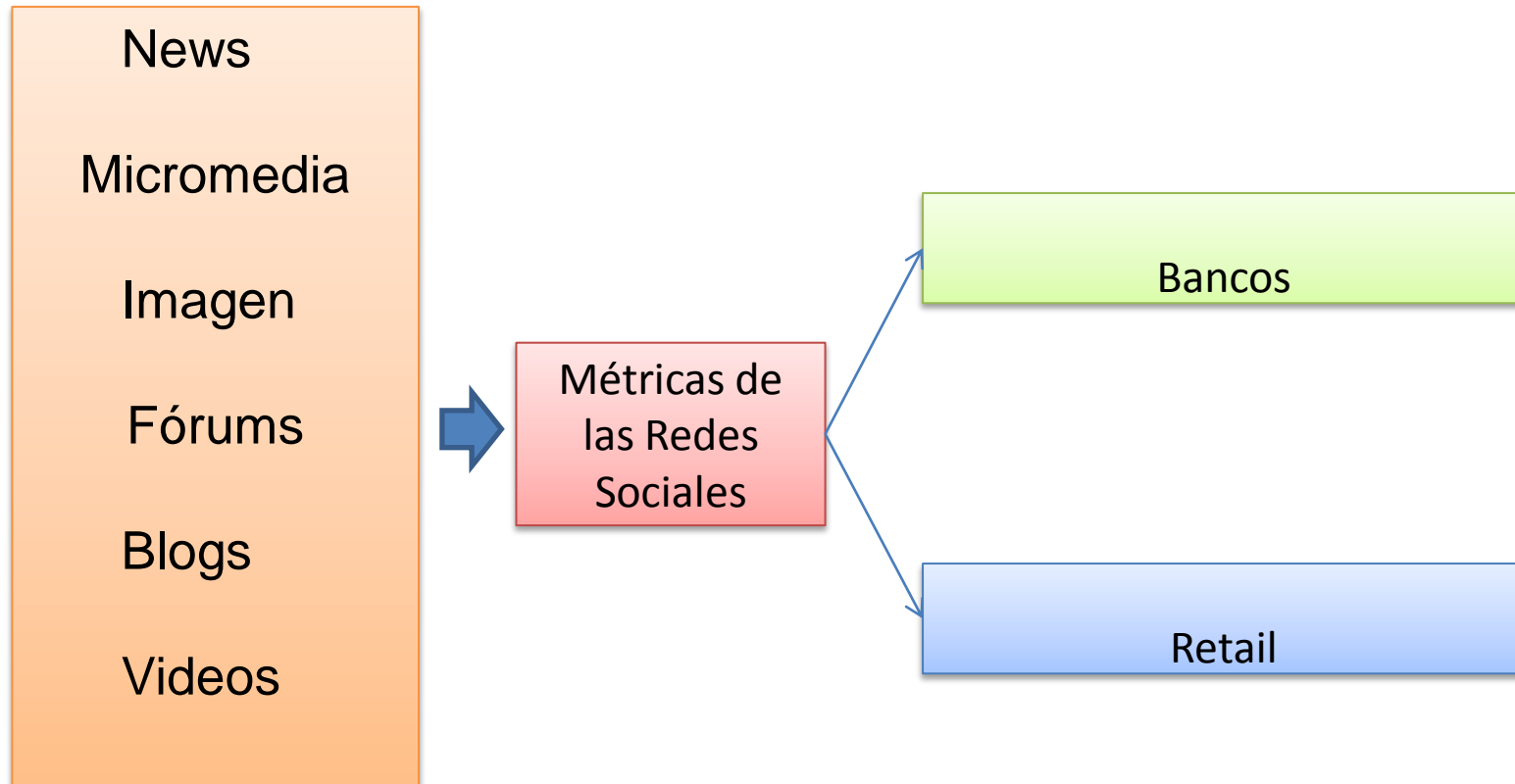


En las Redes Sociales el proceso de construir una temática se invierte debido a que SOLO EXISTEN RESPUESTAS DE LOS POSTEADORES, POR TANTO LA INVESTIGACION CONSISTE EN ENCONTRAR LAS PREGUNTAS ADECUADAS AL SENTIR DE LOS CIBERNAUTAS





Monitoreo de las Redes Sociales del E-Commerce Day



MAPEO DE SEGMENTOS DE ACTIVIDAD EN REDES SOCIALES

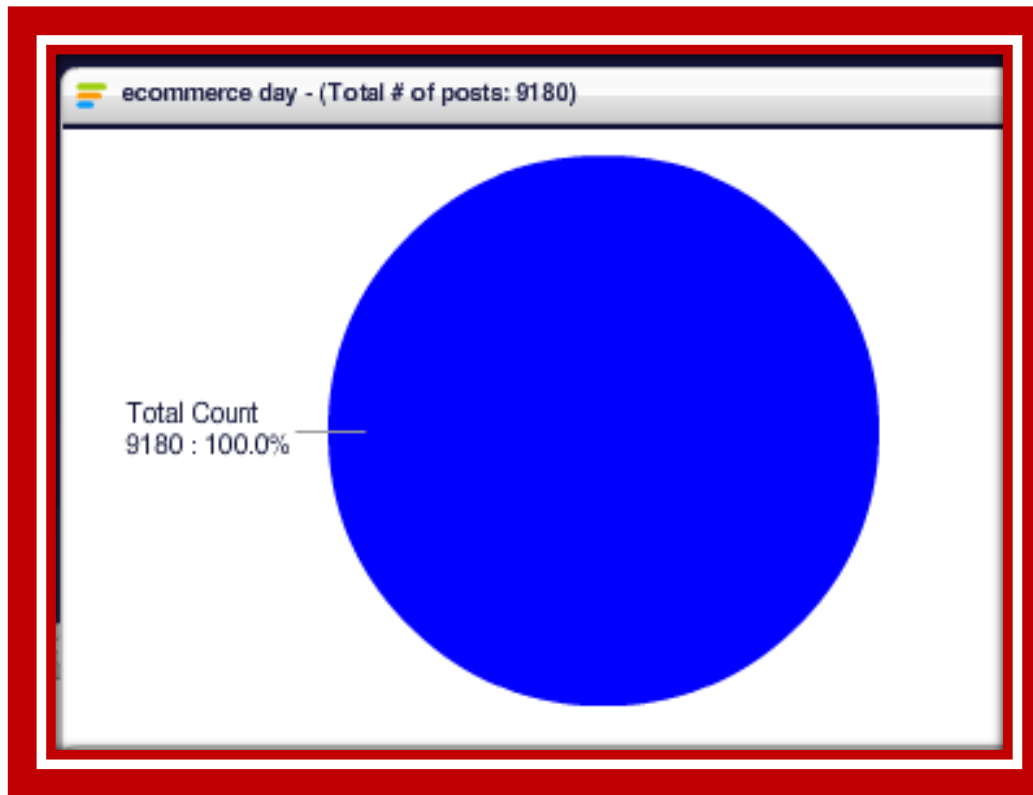
- Generar un levantamiento para los segmentos de BANCO y RETAIL que permita establecer el volumen de posts en la totalidad de plataformas
- Establecer una métrica básica de análisis comparando Atención y Servicio



People Net Voice

Monitoreo y Análisis de Redes Sociales

Medir



El Universo encontrado en esos dos segmentos de actividad nos permite observar un total de 9.180 posteos .

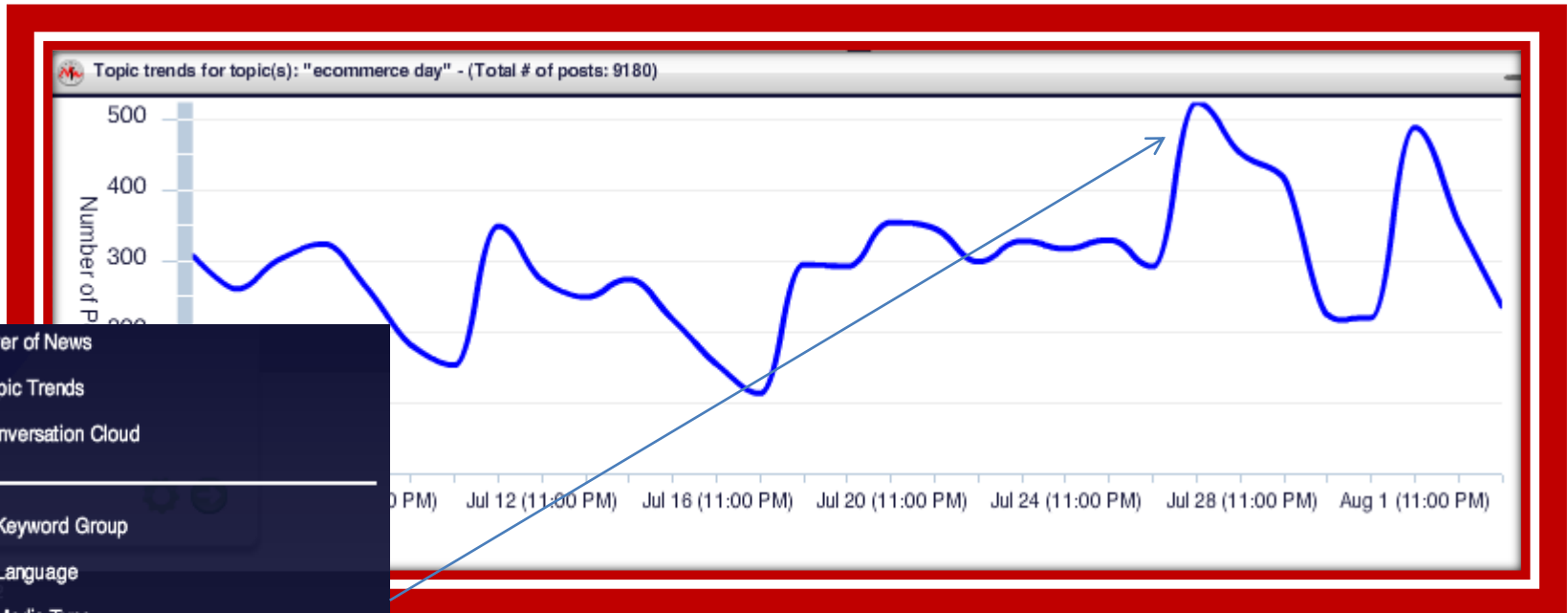
- Esta base de datos “on line” permitirá la constitución de la métrica
- La métrica se construye con EJES DE BUSQUEDA
- Asignación de valor a través de la lectura y calificación de cada posteo



People Net Voice

Monitoreo y Análisis de Redes Sociales

Medir



- Open River of News
- Open Topic Trends
- Open Conversation Cloud

- View by Keyword Group
- View by Language
- View by Media Type
- View by Post Tag
- View by Region
- View by Sentiment - Topic Profile Sentiment Subjects
- View by Source Tag
- View by User Assignment

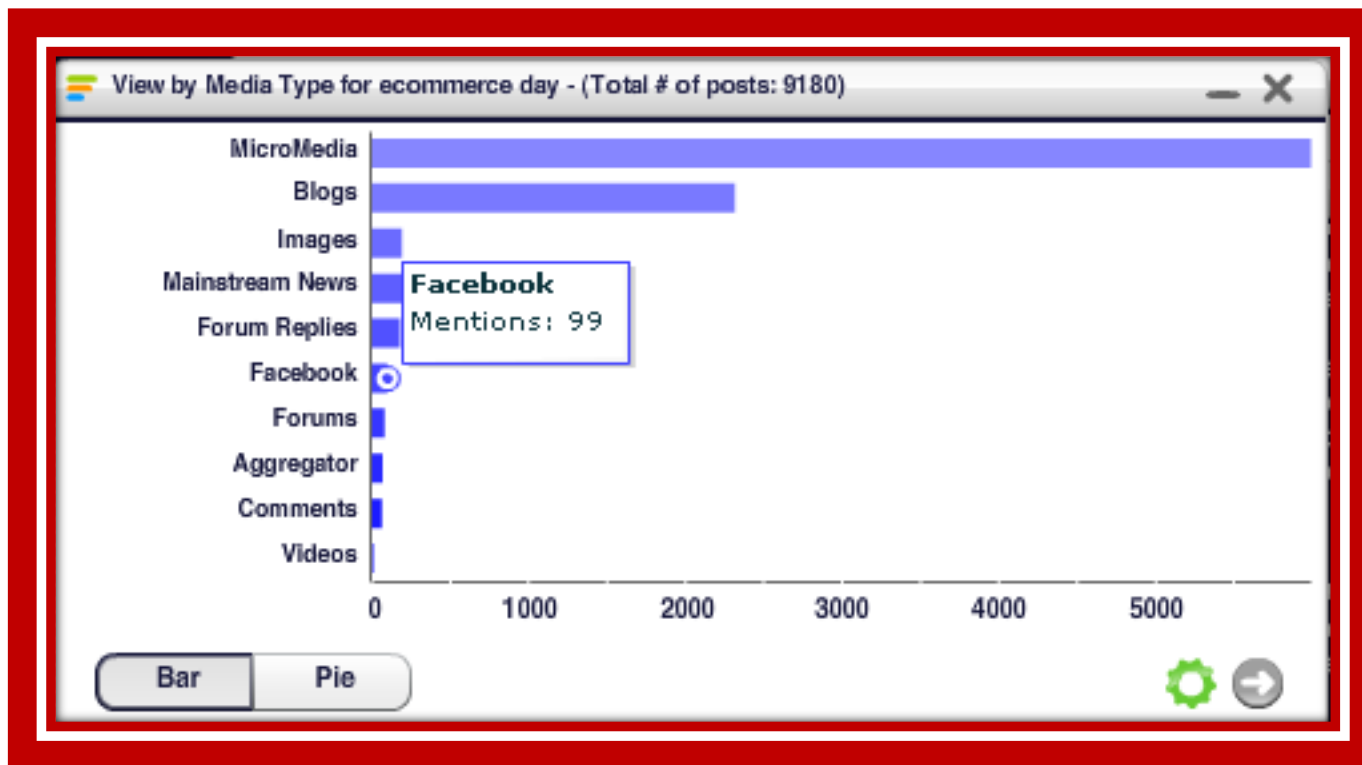
El mismo Total Count visto en el tiempo permitirá reconocer la tendencia de eventos que han provocado una mayor conversación. Cada "peak" se abre y permite entender ese fenómeno específico.



People Net Voice

Monitoreo y Análisis de Redes Sociales

Medir



El comportamiento de los Tipos de Medios demuestra la penetración de Twitter y de Blogs.

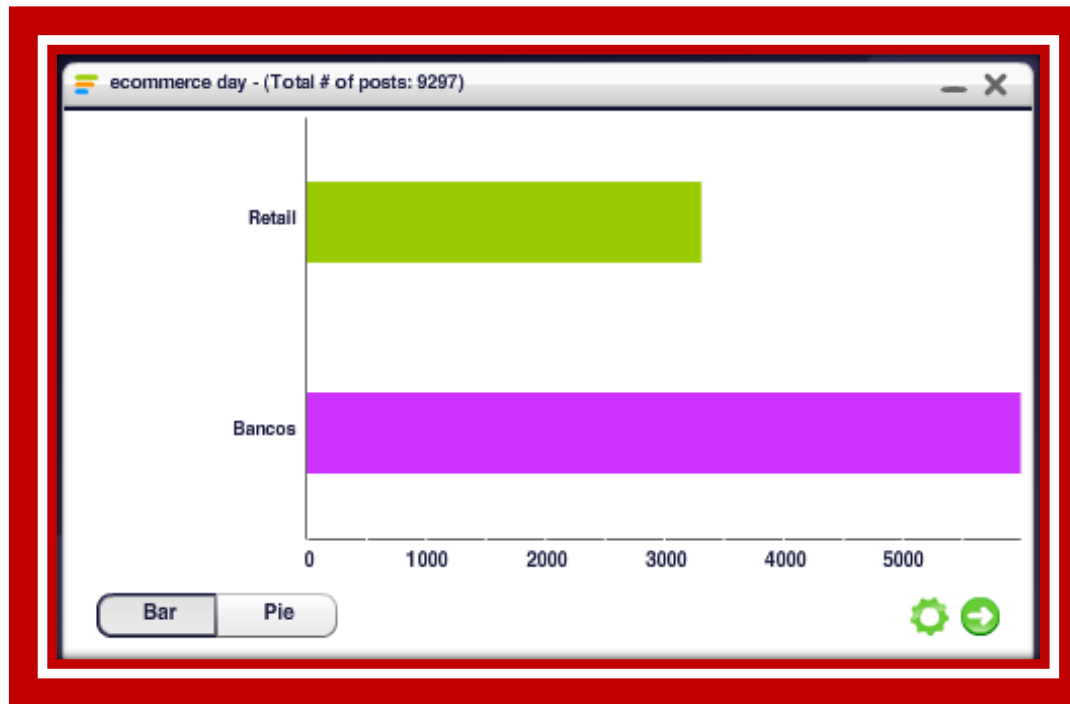
Esto permitirá una mejor decisión de la inversión publicitaria, al mismo tiempo conocer por que medios puedo llegar a esos posteadores



People Net Voice

Monitoreo y Análisis de Redes Sociales

Medir



El Total Count de los segmentos estudiados arroja 5.988 posteos para el segmento de Bancos y 3.309 posteos para el segmento de Retail.

Los temas de Banco son

1. Servicios-Clientes-Créditos
2. Sernac-Fontaine-cambio
3. Valores-financiero

Los temas de Retail son:

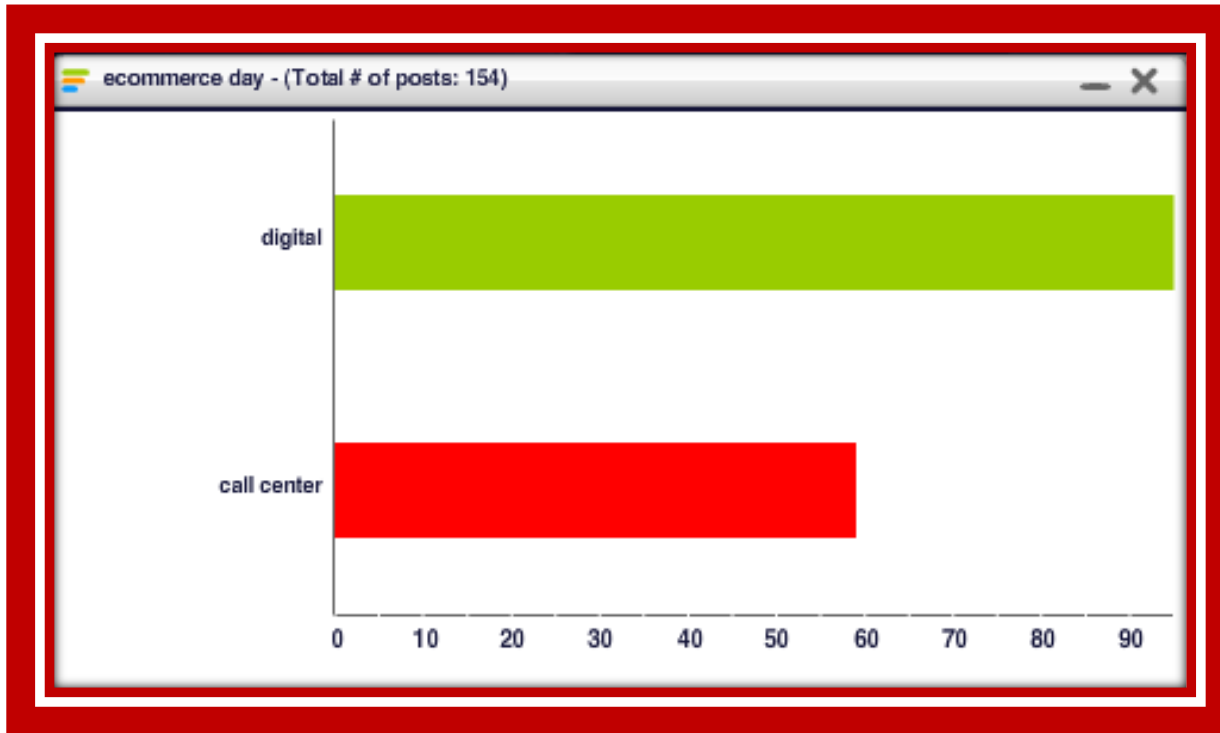
1. Tarjeta-Pago-Atraso
2. Entradas
3. Tienda-Precio-Ofertas



People Net Voice

Monitoreo y Análisis de Redes Sociales

Medir



Al interior del universo que se configuró de los dos segmentos de actividad, se buscó la relación entre Servicio Digital vs Call Center



People Net Voice

Monitoreo y Análisis de Redes Sociales

Acercarse

TWEET FROM: DACAYA

Posted on Aug 3, 2010 at 3:16 PM
odio al **call center** de

Operaciones4
New content, not review...
No priority specified
Not classified

Notes / Tags
Audit Trail
Sentiment
Quick Close

Following: 178 Followers: 231 Updates: 3022

Source [dacaya \(twitter.com\)](#)

Sentiment

Thumbs down icon and a slider with thumbs up and down icons.

Notes Post Tags Source Tags

No notes for this item. No post tags for this item. No source tags for this item.

Quick Close

Notes / Tags
Audit Trail
Sentiment
Quick Close

Informar a cliente| Atencion call center Productos, Servicios

Add Note / Tag(s)

Tres herramientas que permiten Entender y Acercarse a cada opinión de los posteadores:

- El Post
- El Sentimiento Positivo/Negativo
- Los Tags



Representa literalmente el río de posteos que entran a cada instante según los criterios utilizados en los Ejes de Búsqueda

SOBRE EL TERREMOTO DEL 2010 (REFLEXIONES)
Posted on Mar 15, 2010 at 5:26 PM
Amigas, amigos, conocidos, enemigos, sapos, y todo el mundo en general: Como muchos, tambien se siente un enorme duelo tras la llegada del **terremoto** que cambio por completo el diario vivir de las personas. Nadie tuvo la culpa en ocasionar tal catastrofe, y por ende, estamos de acuerdo en

Source: [PENCOPOLITAN CONVICTION \(pencopolitanconviction.blogspot.com\)](http://pencopolitanconviction.blogspot.com)

POST-TERREMOTO (PARTE 1)
Posted on Mar 15, 2010 at 5:20 PM
...on la imagen de los saqueos? ¿Con qué reserva moral juzgan y reprueban el comportamiento de cientos de chilenos y chilenas que, en las horas posteriores al **terremoto** y el tsunami del 27 de febrero, no vieron mejor cosa que saquear supermercados y farmacias? ¿Por qué se refuerza, de manera

Source: [el sur de cualquier part... \(elsurdecualquierparte.blogspot.com\)](http://elsurdecualquierparte.blogspot.com)

TWEET FROM: ROLDAN
Posted on Mar 15, 2010 at 3:55 PM
CONCHA, que amo esta publicidad de **falabella**

Metric	Value
Comment Count	0
Unique Commenters	0
Engagement	0
Vote Count	0
Inbound Links	0
Sentiment (?)	Hand icon

Metric	Value
Comment Count	0
Unique Commenters	0
Engagement	0
Vote Count	0
Inbound Links	0
Sentiment (?)	Hand icon

Metric	Value
Following	123
Followers	131
Updates	1612
Sentiment (?)	Thumbs up icon



People Net Voice

Monitoreo y Análisis de Redes Sociales

Escuchar y
conversar

Medir e
interpretar

Acercarse,
modelar e influir

Monitoreo

Análisis de
Post-Center

The Engagement
Console

radian⁶



post center[®]



Social Media Engagement