

Medios sociales y networking desde una perspectiva corporativa – Relevancia

Author : Unai Zulaika Zurimendi

Categories : [Auditoría, Certificación y Calidad de Sistemas Informáticos](#)

Date : 6 noviembre, 2017



Hola a tod@s!

El post de hoy viene a ser la continuación del [anterior](#). Después de hacer esa pequeña introducción sobre el tema a tratar, hoy toca bucear y buscar con más exactitud la importancia de la social media y el networking para las empresas. Existen muchas y variadas razones por las que es vital un adecuado uso de las redes sociales y a lo largo de esta entrada trataré hacer hincapié en las más importantes. Además, mencionaré un caso práctico de una empresa que se sometía a una audición sobre su presencia en la web y podremos ver a los problemas a los que se enfrentaban.

Como ya he mencionado, existen razones diferentes sobre la relevancia de los medios sociales para las empresas, algunas razones son más técnicas y otras más sociológicas. Sin embargo, todas y cada una de ellas añaden valor y importancia a tener una adecuada presencia en la web. A continuación un listado de estas razones:

- **Usar los medios sociales ayuda a mejorar el SEO [2] (Search Engine Optimization):** ya sabemos de la importancia del SEO para las empresas y el uso adecuado de los medios sociales ayudan a mejorarlo para nuestras páginas. De esta forma logramos que el tráfico de las mismas mejore considerablemente logrando así más clientes.
- **Conecta con todos:** gracias a los medios sociales puedes crear una amplia red de empresas y personas con las que conectar y darle un valor añadido a tu empresa.
- **Genera una imagen de marca:**
 - Los usuarios entienden las redes sociales como tales y no como máquinas de hacer marketing, gracias a ello son mucho más receptivos.
 - Identifica problemas al instante y dales una pronta solución gracias a las redes sociales.
 - Un estudio [3] de la Texas Tech University indica que las empresas con una alta presencia en los medios sociales obtienen lealtad hacia su marca.
- **Vende más:**
 - ¿Sabías que el 70% de los negocios al consumidor han logrado clientes gracias a Facebook [4]? Muchos clientes llegan a través de las redes sociales y eso algo a tener muy en cuenta.
 - Usa las redes sociales para buscar personas que quieran productos como los que vende tu empresa y dirígelos a tu página web.
 - Alcanza más audiencia tanto a nivel local como global.

Estas son unas de las muchas razones por las que los medios sociales son claves para las empresas. Son herramientas que nos acercan al consumidor y ayudan a crear una imagen de marca que nos beneficia.

Si acudimos a ver casos prácticos, son muchas las empresas que han mejorado sus prestaciones gracias a la social media. Un claro caso es el del banco OCBC [5], declarado por los mercados de Bloomberg como el banco más fuerte de mundo en 2011 y 2012. En su caso, el banco decidió mejorar su atención al cliente y presencia mediante la social media. Tras contratar un servicio de terceros para llevar a cabo el proceso lograron como resultados:

- Aumentar la participación de los clientes a través de campañas exitosas.
- Mejorar la colaboración interna manteniendo el más alto nivel de seguridad.
- Disminuir el número de emails para la resolución de problemas en un 90%.
- Convertirse en el banco de Singapur más seguido en Twitter.

Como se puede ver la social media ya es un factor clave para las entidades. Mediante un uso adecuado se pueden encontrar soluciones a problemas de distinta índole que nos ayudan a crecer como empresa. Tanto es así, que ya existen empresas dedicadas a ofrecer productos para la gestión de redes sociales, es el caso de Hootsuite [6] o Spredfast [7]. Compañías con millones de clientes y que ofrecen diferentes herramientas para el manejo de las redes sociales. Es más, entre sus clientes no encontramos solo empresas privadas sino que también podemos encontrar administraciones públicas como la ciudad de Nueva York o centros educativos como la universidad del estado de Georgia.

Está claro que los medios sociales han cambiado el mundo y su relevancia, como hemos podido ver, es absoluta tanto para entidades como para individuos. Una nueva forma de acercarse al consumidor y hacer contactos puede marcar la diferencia.

Esto es todo por hoy, ¡Espero que os haya gustado!

Bibliografía

- [1] "16 Reasons Why Your Business NEEDS Social Media Marketing", The Content Factory, acceso el 6 de Noviembre del 2017, <https://www.contentfac.com/9-reasons-social-media-marketing-should-top-your-to-do-list/>.
- [2] "Posicionamiento en buscadores", Wikipedia, acceso el 6 de Noviembre del 2017, https://es.wikipedia.org/wiki/Posicionamiento_en_buscadores.
- [3] "Establishing Brand Loyalty through Social Media", Texas Tech University, acceso el 6 de Noviembre del 2017, <http://www.depts.ttu.edu/comc/research/outpost/blog/brand-loyalty.php#sthash.GymG5BDh.dpbs>.
- [4] "2014 Statistics and Trends for Businesses on Social Media", MarTech, acceso el 6 de Noviembre del 2017, <https://martech.zone/2014-statistics-trends-businesses-social-media/>.
- [5] "OCBC Bank brings Hootsuite onboard for customer service and decreases emails by 90%", Hootsuite, acceso el 6 de Noviembre del 2017, <https://hootsuite.com/resources/case-study/ocbc-bank>
- [6] "Gestiona todas tus redes sociales desde un solo lugar", Hootsuite, acceso el 6 de Noviembre del 2017, <https://hootsuite.com/>
- [7] "Enterprise Social Done Right", Spredfast, acceso el 6 de Noviembre del 2017, <https://www.spredfast.com/>