

Herramientas de gestión del Community Manager

Diplomado en Gestión Efectiva de Medios Digitales
Módulo Community Management



Raymond Marquina @raymarq | raymond@cieteula.org

Klout (<https://klout.com/>)



Esta herramienta analiza la influencia o popularidad en las redes sociales de una persona o marca. Esta influencia se ve reflejada en un puntaje, el cual es asignado por Klout y se basa en diversos factores o "señales" que son medidos por esta aplicación, entre los que se consideran el número de seguidores que ella tenga, la calidad de sus interacciones con otros y lo popular que llegue a ser el contenido que ella comparte.

Para conocer este puntaje, el sitio web de Klout permite crear un perfil para cada uno de sus usuarios. En este perfil es posible ver este puntaje y conocer cómo evoluciona día a día. Además es posible ver otro tipo de estadísticas, muchas de las cuales son útiles para quienes usan las redes sociales con fines comerciales o comunicacionales. Puesto que Klout busca medir la influencia de una persona en las redes en las cuales ella participe, es posible integrar un gran número de



Centro de Innovación y Emprendimiento para el uso de Tecnologías en Educación

Av. Las Américas. Facultad de Humanidades y Educación. Edificio Foro-Café. Mérida 5101. República Bolivariana de Venezuela
Teléfono: (58 274) 4165221. Web: www.cieteula.org Correo: ciete@ula.ve / ciete.ula@gmail.com.

redes sociales a este servicio. Entre las principales y más populares se encuentran Twitter, Facebook, Google+, LinkedIn, Instagram, Foursquare, YouTube, Tumblr, Last.fm, Flickr, Blogger y Wordpress, entre otras.

Hootsuite (<https://hootsuite.com/es>)



HootSuite es una aplicación que sirve para administrar desde una sola herramienta, diferentes perfiles de redes sociales. Es muy fácil de utilizar, y a la vez muy útil y llena de funciones interesantes por lo que puede ser utilizada tanto por personas comunes y corrientes como también por quienes trabajan en las áreas de la publicidad, el marketing de contenidos, los negocios y –en general– todos aquellos que utilizan las redes sociales más populares de manera profesional.

Con HootSuite es posible escribir actualizaciones, programar publicaciones (fecha y hora que tú decidas), incluir enlaces donde se pueden acortar las URL de los mensajes publicados, subir fotos, crear una lista de personas influyentes que deseas seguir, monitorear comentarios y seguir conversaciones en las redes sociales donde te encuentras, entre muchas otras funciones. Debido a que es una aplicación web, es posible acceder desde cualquier sistema operativo.

HootSuite te permite manejar tus cuentas en Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, páginas creadas en Google+ y también blogs creados en Wordpress.com.

Buffer (<https://buffer.com/>)



Es una herramienta con la que puedes programar las publicaciones de tus artículos en Twitter, Facebook, LinkedIn y Google+ para las horas que tu deseas. Es ideal para cuando no tienes tiempo para publicar contenidos.

Tweetdeck (<https://goo.gl/S12p9c>)



Es una excelente aplicación web para la gestión de varias cuentas twitter en un solo sitio. Es gratuita, no tiene costo alguno de uso, es soportada por Twitter, se puede acceder desde cualquier navegador web simplemente tecleando la URL: <https://tweetdeck.twitter.com/>



Centro de Innovación y Emprendimiento para el uso de Tecnologías en Educación

Av. Las Américas. Facultad de Humanidades y Educación. Edificio Foro-Café. Mérida 5101. República Bolivariana de Venezuela
Teléfono: (58 274) 4165221. Web: www.cieteula.org Correo: ciete@ula.ve / ciete.ula@gmail.com.

La gestión de cada cuenta se realiza mediante columnas, que nos permiten elegir lo que deseamos ver: los tweets de las personas que seguimos, las menciones, notificaciones, likes, mensajes, tweets del usuario. Además nos permite programar los tweets en cada una de las cuentas que gestionamos a través de esta herramienta.

Audiense (<https://www.audiense.com/>)



Antiguamente llamado SocialBro, con Audiense podemos descubrir las afinidades de una audiencia (quiénes siguen, sus intereses, etc.), encontrar las intersecciones entre distintas audiencias (para descubrir dónde hay más solapamiento entre comunidades), monitorizar conversaciones, identificar influencers, crear audiencias personalizadas combinando distintos criterios y filtros, descubrir la personalidad de los usuarios de distintos segmentos (Insights de Personalidad) y realizar campañas de DM. Todas estas herramientas permiten a los profesionales del marketing lanzar campañas en Twitter basadas en datos: mensaje personalizado para las personas adecuadas en el momento adecuado.

Es decir, que podemos descubrir y segmentar audiencias o nuevos públicos objetivos, identificar influencers, conectar y aprovechar las comunidades, ver cómo se describe una audiencia, saber sobre qué hablan, cómo piensan... siempre con la posibilidad de optimizar el engagement con la audiencia a escala, ya sea de forma orgánica, en privado o mediante publicidad.

Feedly (<https://feedly.com/>)



Es una herramienta vital para el filtrado de contenidos, permite gestionar los feeds de blogs y diversas fuentes. Con ella puedes hacer una buena curación de contenidos y organizarlos por temáticas o categorías y revisarlos más tarde. Es una herramienta muy útil para un Community Manager.



Centro de Innovación y Emprendimiento para el uso de Tecnologías en Educación

Av. Las Américas. Facultad de Humanidades y Educación. Edificio Foro-Café. Mérida 5101. República Bolivariana de Venezuela
Teléfono: (58 274) 4165221. Web: www.cieteula.org Correo: ciete@ula.ve / ciete.ula@gmail.com.

Flipboard (<https://flipboard.com/>)



Es una excelente herramienta para el filtrado de noticias relevantes que podemos usar para nuestros clientes/seguidores y para conocer las últimas novedades del área de nuestra empresa u organización. Flipboard es un sistema de curaduría de noticias que nos permite elegir revistas digitales sobre cualquier tema imaginable, por lo que es la perfecta herramienta todo-en-un en un solo lugar. A través de las capacidades de curación y de intercambio de Flipboard, esta sirve como un gran recurso que puede mantenernos informados e involucrados en los acontecimientos que están sucediendo en nuestro campo.

Tweepi (<http://tweepi.com/>)



Con Tweepi puedes analizar a tus seguidores y monitorear la frecuencia con la que están activos en la red social y cuál es su periodo de inactividad. Esta herramienta analiza a tus seguidores potenciales, con lo cual puedes generar una estrategia de social media basada en este periodo de mayor actividad para sacar la máxima ventaja a tus planes y tweets promocionales.

Tweepi elimina a aquellos usuarios spam que mantienen una imagen de perfil por defecto y poco confiable como lo es el twitter egg y reduce tu número de seguidores a usuarios objetivos más relevantes. Con esta herramienta puedes utilizar su motor de búsqueda para buscar usuarios con biografías optimizadas o influencers que puedan traer resultados positivos en tu plan de marketing digital y a estructurar tu marca.

Dropbox (<https://www.dropbox.com>)



Es uno de los más populares servicios para el almacenamiento en línea de archivos, es muy fácil de gestionar y funciona muy bien en cualquier tipo de dispositivo (escritorio, portátiles, móviles).



Centro de Innovación y Emprendimiento para el uso de Tecnologías en Educación

Av. Las Américas. Facultad de Humanidades y Educación. Edificio Foro-Café. Mérida 5101. República Bolivariana de Venezuela
Teléfono: (58 274) 4165221. Web: www.cieteula.org Correo: ciete@ula.ve / ciete.ula@gmail.com.

En su versión gratuita para uso personal te ofrece 2 Gb de almacenamiento. Esta capacidad se puede incrementar realizando un pago anual. Posee aplicación para dispositivos móviles que nos permite alojar y compartir cualquier tipo de archivo en nuestra cuenta en el servicio.

Box (https://www.box.com/es_ES)



Es un servicio similar a Dropbox, con la ventaja o beneficio que al crear una cuenta gratuita para uso personal te brinda 10Gb de almacenamiento en la nube, cinco veces más que dropbox. Posee una App para dispositivos móviles y permite compartir con acceso público cualquier archivo alojado en la nube de Box.

Google Drive (<http://www.drive.google.com/>)



Es una de las mejores alternativas para alojar archivos de todo tipo, especialmente documentos, para su distribución y descarga en cualquier tipo de dispositivo. Permite el trabajo colaborativo en documentos compartidos, la creación de formularios para la recolección de datos, elaboración de encuestas, alojamiento y distribución de Slides. Al crear una cuenta Google, el usuario dispone inicialmente de 15 Gb de almacenamiento gratuito compartido entre todos los servicios (gmail, blogger, Drive, otros)

Google Analytics (<https://analytics.google.com>)



Es la herramienta de analítica web que debes usar si asumes el trabajo de un buen community manager, ya que con ella podrás realizar análisis muy profundos de un sitio web. Esta herramienta



Centro de Innovación y Emprendimiento para el uso de Tecnologías en Educación

Av. Las Américas. Facultad de Humanidades y Educación. Edificio Foro-Café. Mérida 5101. República Bolivariana de Venezuela
Teléfono: (58 274) 4165221. Web: www.cieteula.org Correo: ciete@ula.ve / ciete.ula@gmail.com.

te permite saber el tráfico de visitas de tu página web o blog, los visitantes en tiempo real, la duración de las visitas, conocer las conversiones, saber cuáles las páginas más vistas, etc.

Bitly (<http://www.bitly.com/>)



Es una de las herramientas básicas para un Community Manager. Es la mejor herramienta para acortar enlaces y seguir su impacto social en las diferentes redes que gestionas.

Sprout Social (<http://sproutsocial.com/>)



sproutsocial

Sprout Social es una herramienta de gestión de redes sociales creada para ayudar a las empresas a crecer su presencia en las redes sociales. Es una herramienta de monitoreo que nos da un vistazo general de todas las interacciones y conversaciones que están ocurriendo alrededor de nuestra marca o persona, en diversas redes sociales como Facebook, Twitter, Google +. Nos permite ver cómo las personas no sólo están interactuando con nuestra marca, sino también las conversaciones que se forman en torno a nuestra marca.

La herramienta también nos permite publicar mensajes simultáneamente a múltiples redes sociales, como Twitter, Facebook, Google + y LinkedIn, agrupando las respuestas en un sólo lugar. Actualmente el servicio es gratuito por un mes, luego de ahí debemos pagar por una membresía.

Referencias

Avanza (sf) Qué es y qué no un Community Manager. Artículo en línea. Tomado de: <http://goo.gl/QUNsH1>

Galiana, S. (2013) Diferencias entre Community Manager, Social Media Manager y Social Media Strategist. Artículo en línea. Tomado de: <http://goo.gl/ok4scj>

Gómez, J. (2015) ¿Qué hace un Social Media Strategist?. Artículo en línea. Tomado de: <http://goo.gl/pjOzGr>



Centro de Innovación y Emprendimiento para el uso de Tecnologías en Educación

Av. Las Américas. Facultad de Humanidades y Educación. Edificio Foro-Café. Mérida 5101. República Bolivariana de Venezuela
Teléfono: (58 274) 4165221. Web: www.cieteula.org Correo: ciete@ula.ve / ciete.ula@gmail.com.

Mindura, R. (2015) Marketing: 10 of the Top Social Media Management Tools. Artículo en línea. Tomado de: <https://goo.gl/41YsVn>

Nichols, P. (2015) 10 Tools to Make Community Management Easier. Artículo en línea. Tomado de: <http://goo.gl/aHi1x4> <http://goo.gl/kBmQHK>

Polo, J. (2016) SocialBro ahora es Audiense, os explicamos los detalles. Artículo en línea. Tomado de: <http://goo.gl/aHi1x4>

Russo, C. (2015) Qué es un Community Manager. Artículo en línea. Tomado de: <http://goo.gl/txVBt2>



Centro de Innovación y Emprendimiento para el uso de Tecnologías en Educación

Av. Las Américas. Facultad de Humanidades y Educación. Edificio Foro-Café. Mérida 5101. República Bolivariana de Venezuela
Teléfono: (58 274) 4165221. Web: www.cieteula.org Correo: ciete@ula.ve / ciete.ula@gmail.com.