

# REDES SOCIALES

En fase beta  
permanente

MARÍA LÁZARO

 @marialazaro

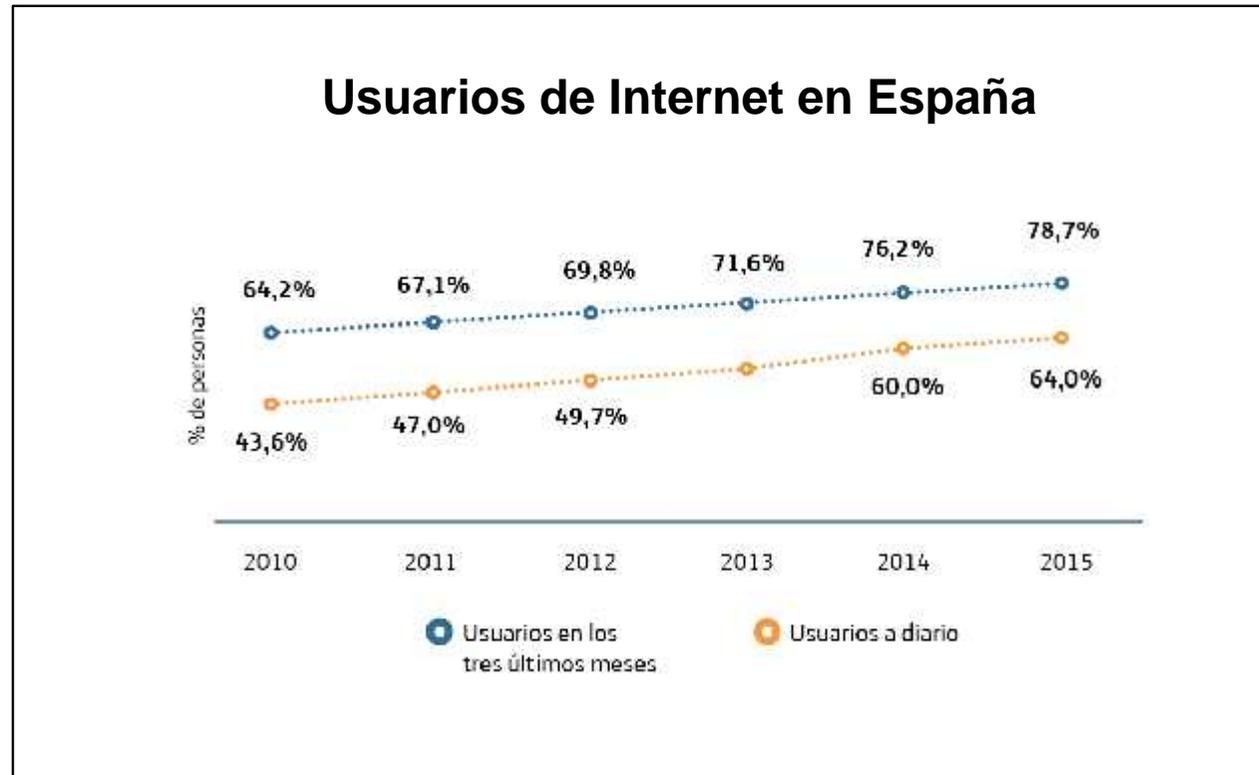
#innobi16

1

Cambian las

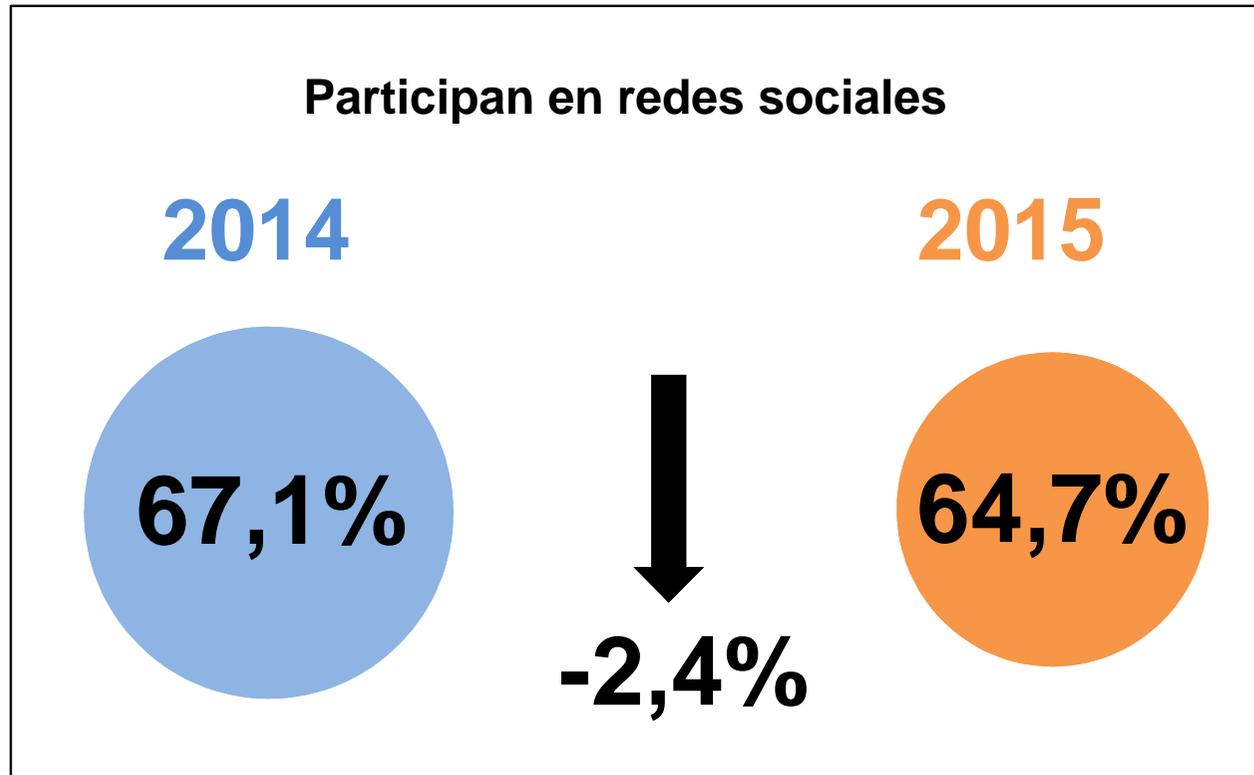
pautas de consumo

# Internet se consolida como herramienta de comunicación y de ocio



Fuente: Informe "La Sociedad de la Información en España 2015", Fundación Telefónica

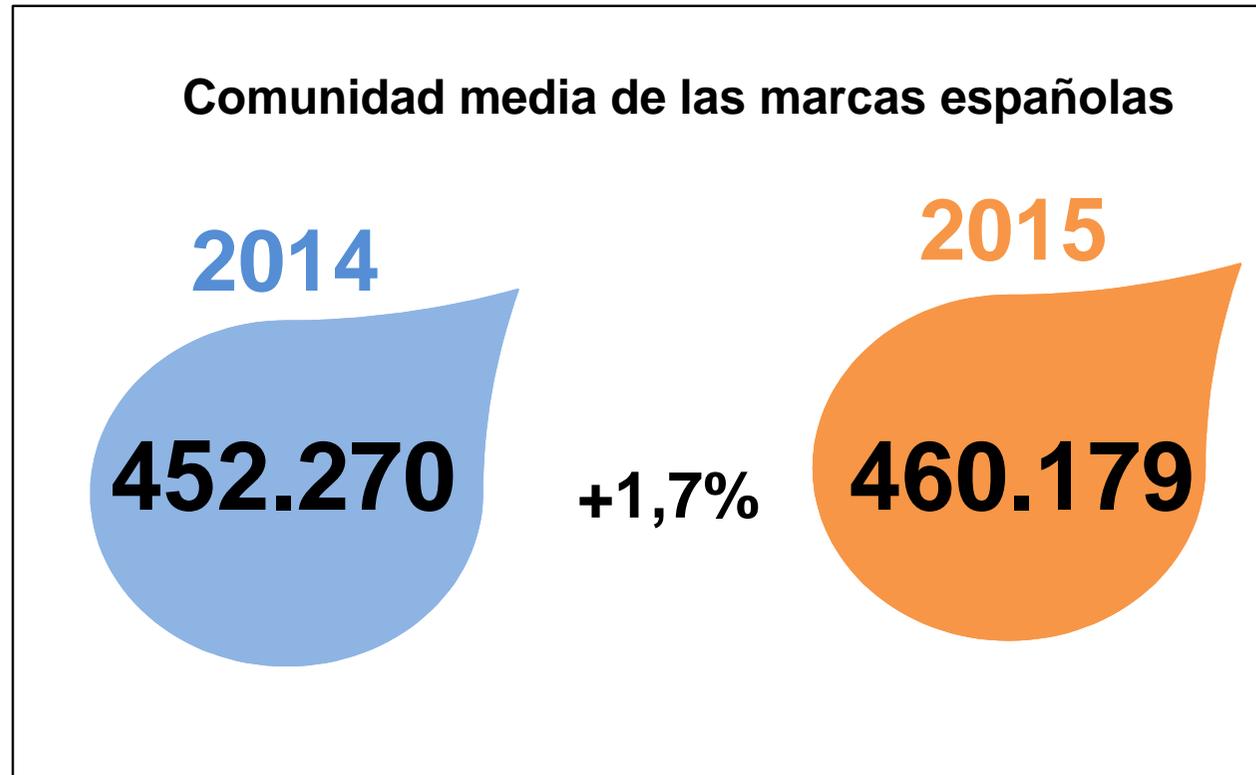
# Por primera vez, en 2015 ha caído la utilización de redes sociales en España



**Incluso usuarios de entre 16 y 24 años**

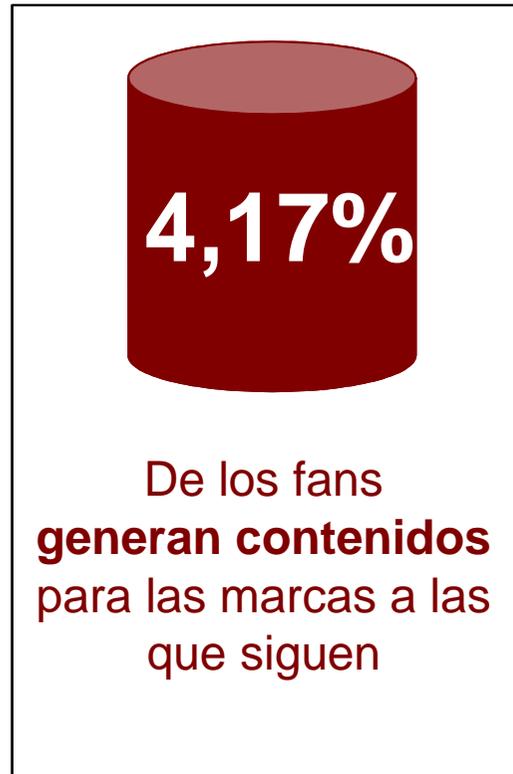
Fuente: Informe "La Sociedad de la Información en España 2015", Fundación Telefónica

# Se estanca el crecimiento de las comunidades de marcas en redes sociales



Fuente: Informe "IV Estudio de la actividad de las marcas en medios sociales, feb 2016", IAB Spain

# El usuario interactúa... de aquella manera



# 2 Integración con mensajería instantánea

# La mensajería instantánea es la actividad más realizada por los españoles en Internet



**90,9%**  
de los internautas españoles  
utiliza WhatsApp

Fuente: Informe "La Sociedad de la Información en España 2015", Fundación Telefónica

 @marialazaro

# Campaña #LigateUnAygo de Toyota

¿ME PUEDO LIGAR UN AYGO?  
¿CON MI WHATSAPP? ¿CÓMO?

¿Te consideras un rompecorazones? ¿Eres capaz de ligar cómo y dónde sea? Es hora de demostrarlo. Utiliza tus mejores trucos y veamos si eres capaz de ligarte al Nuevo Toyota AYGO.



Manda tus mensajes de Whatsapp al  
**669 444 444**



Llama su atención con tus mejores frases, fotos, videos... y todo irá sobre ruedas.

Y recuerda. ¡Todos los mensajes de WhatsApp son totalmente gratis!



WASAPEA AL  
**669 444 444**  
#LigateUnAYGO

<https://youtu.be/KBKZ3w0gmkM>

 @marialazaro

# BBC “Have Your Say On WhatsApp”

You can now get in touch with the BBC on the phone messaging service, WhatsApp.

By using WhatsApp, you can share your stories and eyewitness accounts to the BBC in a quick and easy way using audio, text messages and images.

To start using the app, simply download WhatsApp on to your smartphone **free from the internet.**

Then add our WhatsApp number **+44 (0)7525 900971** to your phone's contact list.



# Campaña “Frigo ¡a la toalla! vía WhatsApp



CHIRINGUITOS DEL SOL  
te lleva tu



**FRIGO®**  
**¡a la toalla!**

1. Añade el teléfono de tu Chiringuito

Añadir 

2. Pídelo enviando un mensaje instantáneo  
mediante  WhatsApp

# Los bocadillos por WhatsApp de 'Casa Ana' en Jaén



3

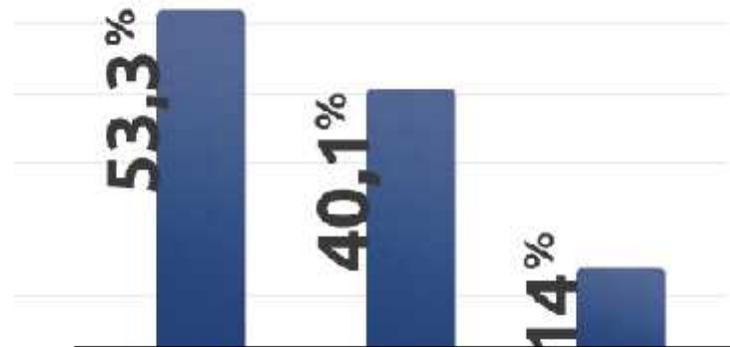
El social shopping

¿¿¿ social qué ???

# En 2012 se decía del Social Commerce que...

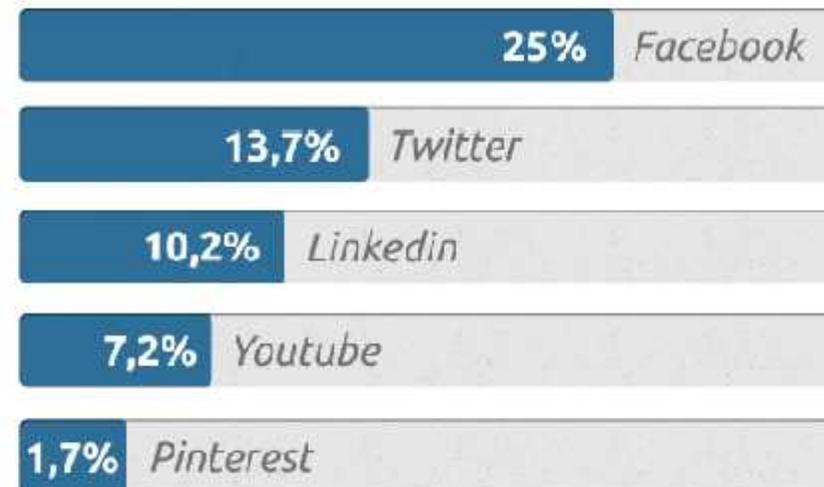
## 1 Cómo venden las empresas en las redes sociales

*El Social Commerce continúa en proceso de expansión y se registra un aumento sustancial en el número de empresas que utilizan las redes sociales para mejorar sus ventas online*

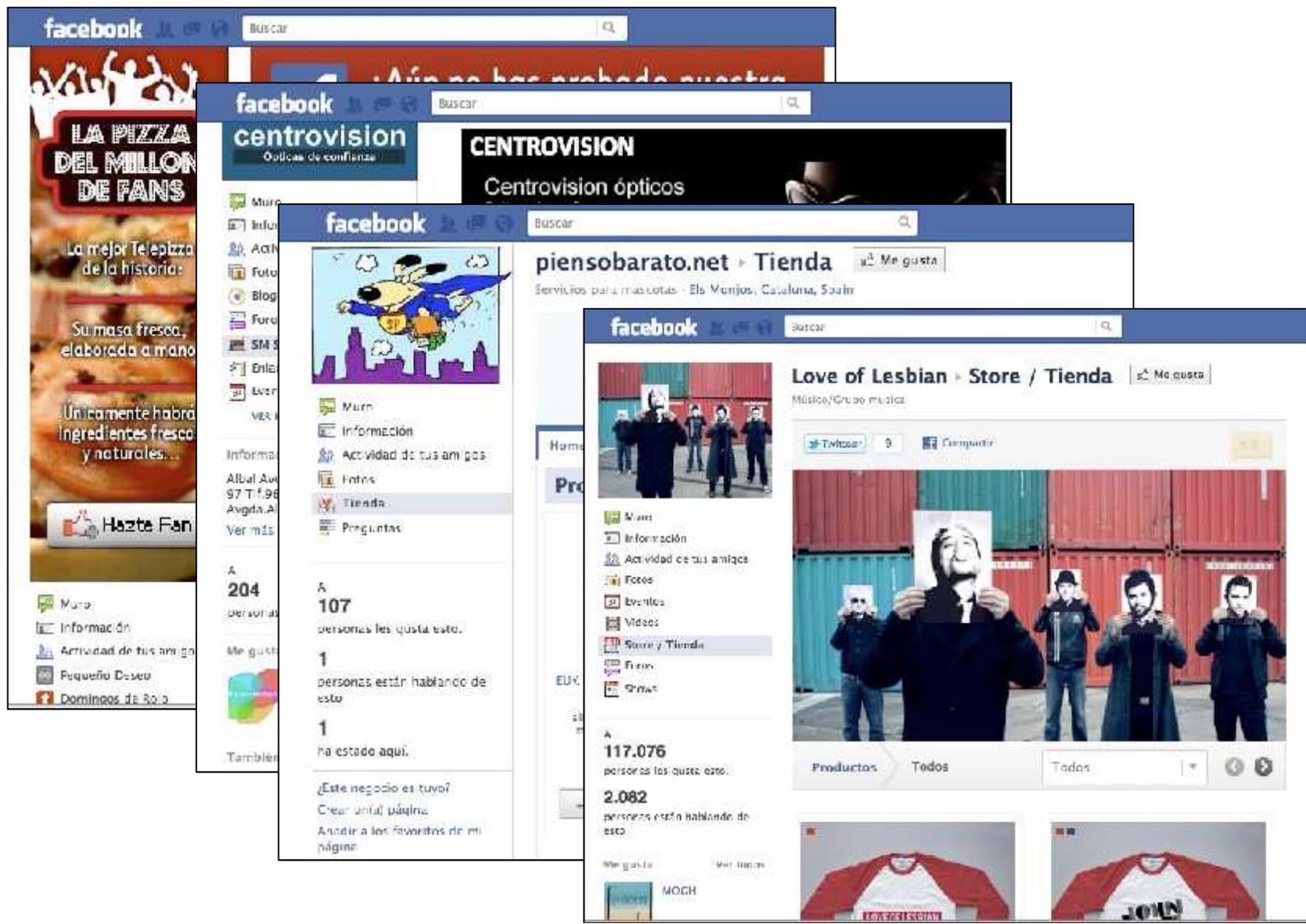


## 2 Redes más utilizadas para el Social Commerce

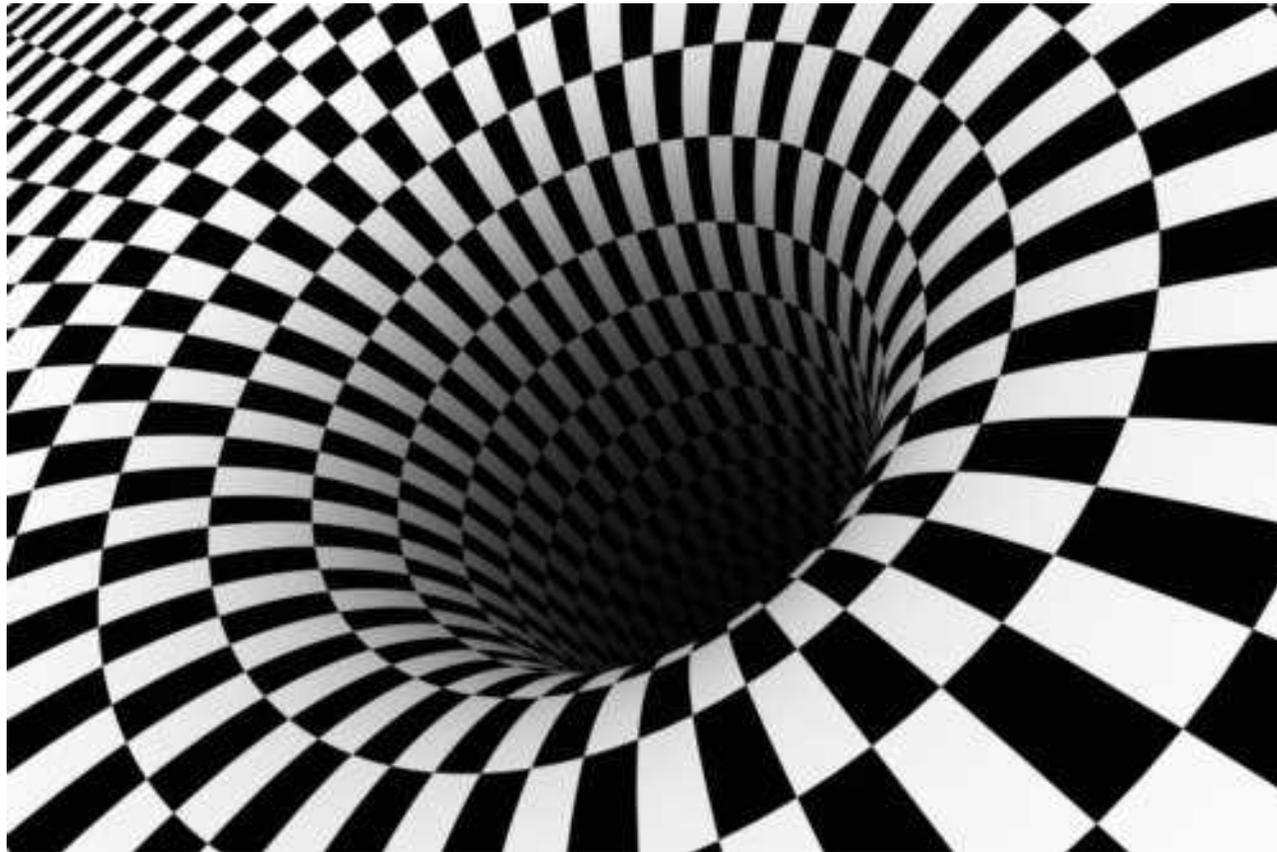
*Facebook y Twitter continúan siendo las redes preferidas para la práctica del Social Commerce. Pinterest se incorpora como nuevo canal para impulsar el Social Commerce.*



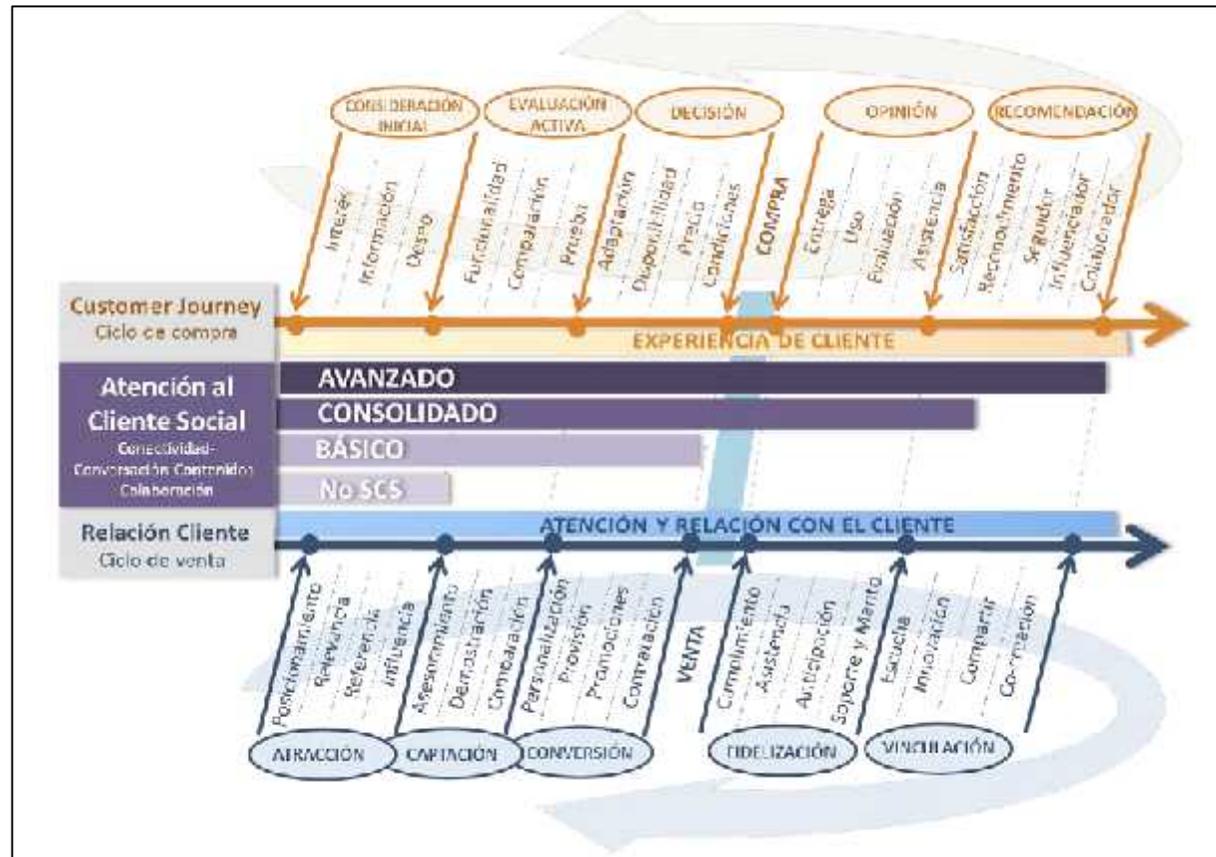
# Así era en 2013



Así es hoy



# Las redes sociales son el puente entre el awareness inicial y la conversión final



# Las compras a través de redes sociales están más desarrolladas en EEUU y Asia que en Europa

**28%**

OF SOCIAL NETWORK USERS HAVE BOUGHT AN ITEM DIRECTLY FROM A SOCIAL MEDIA PLATFORM IN THE LAST 30 DAYS.

32% in the USA, 56% in Singapore, 25% in the UK.

**39%**

from  
Sina Weibo

**29%**

from  
Renren

**23%**

from  
Facebook

**21%**

from  
Instagram

**18%**

from  
Pinterest

**17%**

from  
Twitter

# Y contribuyen a captar leads cualificados: Privalia Fan Shop

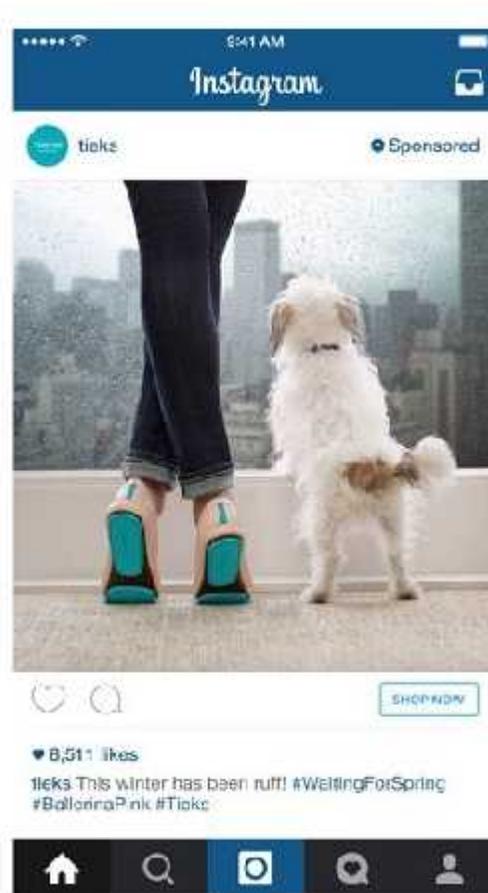
The image shows a screenshot of the Privalia Facebook page and a registration modal for the Fan Shop. The Facebook page header includes the Privalia logo, a navigation menu with 'Inicio', 'Información', 'Ayuda', 'Fan Shop', and 'Más', and a promotional banner for 'Descubre Disney FORNERS' with an 'ENTRAR' button. Below the header is a blue banner with the text 'SI PRIVALIA EN FACEBOOK TE GUSTA ESTO TE VA A ENCANTAR: Acceso a ventas exclusivas y preapertura de campañas desde nuestro FANSHOP!'. A black arrow points from the 'Fan Shop' link in the navigation menu to a registration modal. The modal has a title '¿YA ERES SOCIO?' and two radio button options: 'Si, soy socio de Privalia' and 'No soy socio. Me quiero registrar ahora.' The 'No soy socio...' option is selected. There are 'Registrarme' and 'Cancelar' buttons. At the bottom of the modal, the text 'your daily fashion outlet' is written in a cursive font.

# El boom del botón “Buy now”

## Facebook



## Instagram



## Pinterest



4

Gana prioridad

la atención al cliente

# Los clientes demandan a las marcas atención vía redes sociales



Fuente: Estudio "Madurez del Social Customer Service en el Mercado Español 2015". Altitude

# Hay quejas que dejan huella...

 **La Santa Cabra** @lasantacabra 3 jul 13

"Sres" de @MediaMarkt\_es la fuente de alimentación de un pc es parte del mismo. De hecho, sin ello un pc no existe. Hay jurisprudencia

 **Media Markt España** @MediaMarkt\_es [Seguir](#)

@lasantacabra Entendemos tu enfado. P  
preguntarte algo, el agujero del Donut for  
14:47 - 3 jul 2013

 **MM Atención Cliente** @MediaMarktAC · 14 dic. 2015

¿En qué puedo ayudarte? Nuevo canal de atención al cliente para @MediaMarkt\_es y @MediaMarktGames



 @MediaMarktAC

¿En qué puedo ayudarte?  
Ata disposición, de lunes a viernes, de 9:00 a 19:00

## ... Y respuestas más dañinas que la queja



The image shows a screenshot of a Twitter thread. The first tweet is from Rosa Asensio (@Rosita\_Correr) dated January 30th. She asks for a budget from @Gil\_Stauffer for a move from Madrid to Barcelona and complains that delivery dates in Barcelona are either 15 days or 1 month, using the hashtag #vergonzoso. The second tweet is a reply from Gil Stauffer (@Gil\_Stauffer) also dated January 30th. He responds to @Rosita\_Correr, stating that her tweet is damaging to his brand because of the hashtag and that he will either delete it or send it to a legal office. Below the tweets, there are statistics: 1,145 retweets and 190 favorites, along with a row of profile pictures of users who interacted with the tweets.

**Rosa Asensio** @Rosita\_Correr 30 de ene.  
Pedir presupuesto @Gil\_Stauffer para mudanza Madrid-Barcelona y q no aseguren fecha d entrega en Barna "pueden ser 15d o 1mes"  
#vergonzoso  
Abrir Responder Retwittear Favorito Buffer Más

**Gil Stauffer** @Gil\_Stauffer 30 de ene.  
@Rosita\_Correr Este twitt perjudica nuestra marca por el hastag en que aparece. Elimínelo o tendremos que enviarlo al gabinete jurídico  
Ocultar conversación Responder Retwittear Favorito Buffer Más

1 145 RETWEETS 190 FAVORITOS

# El reto de la rapidez...

## KLM en Twitter

Question or request?

We expect to reply within:  
**58 min.**  
Updated every 5 minutes

**KLM**  
Royal Dutch Airlines

**Royal Dutch Airlines** @KLM

Official global account of KLM. We are here 24/7 for service in 13 languages. Share personal details only in private messages!

Amsterdam, the Netherlands  
klm.com  
Se unió en julio de 2009

TWEETS 748 K | SIGUIENDO 66 K | SEGUIDORES 2,05 M | ME GUSTA 156 | LISTS 1

Tweets Tweets y respuestas Medios

Tweet fijado

Hoy: Dutch Airlines @KLM · 7 abr.  
"Nog drie nachties toch?" [klmf.ly/1PVJbML](https://klmf.ly/1PVJbML)  
#KLMnachtjesampje

## ... Y la creación de comunidad Librería Canaima en Facebook

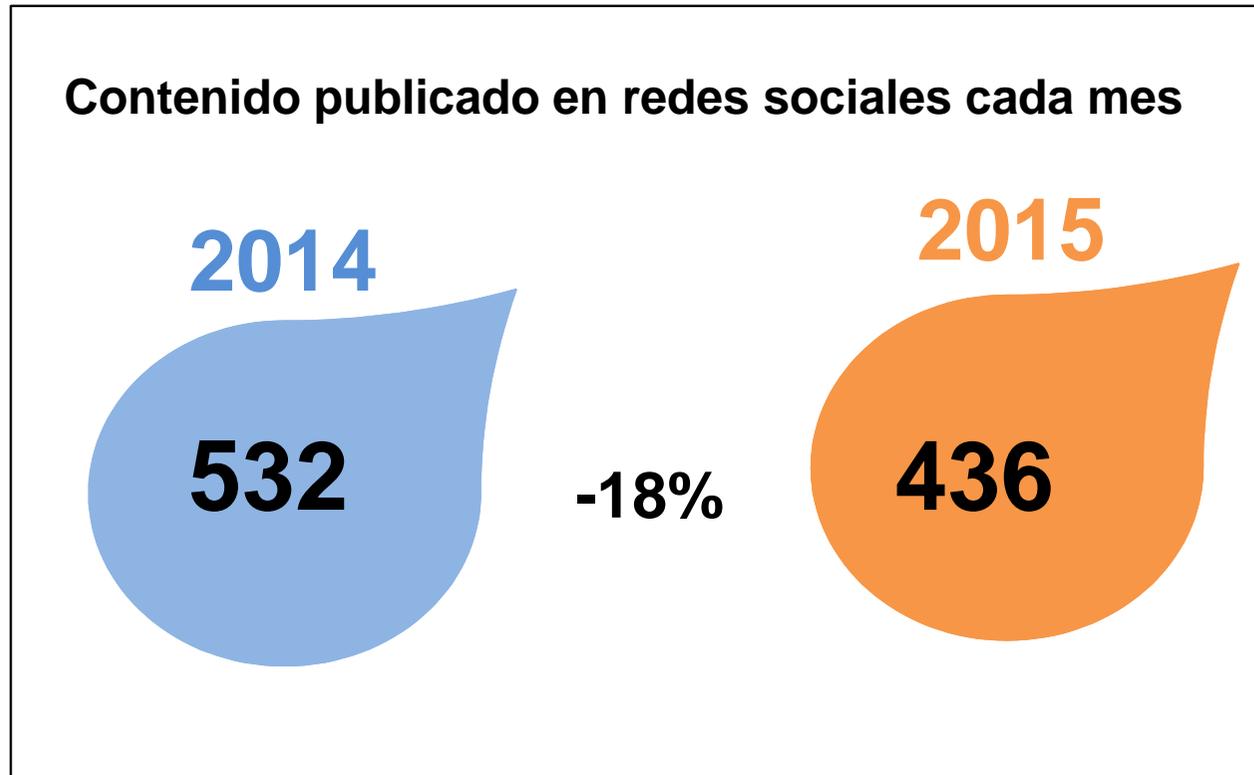


5

Surgen nuevas

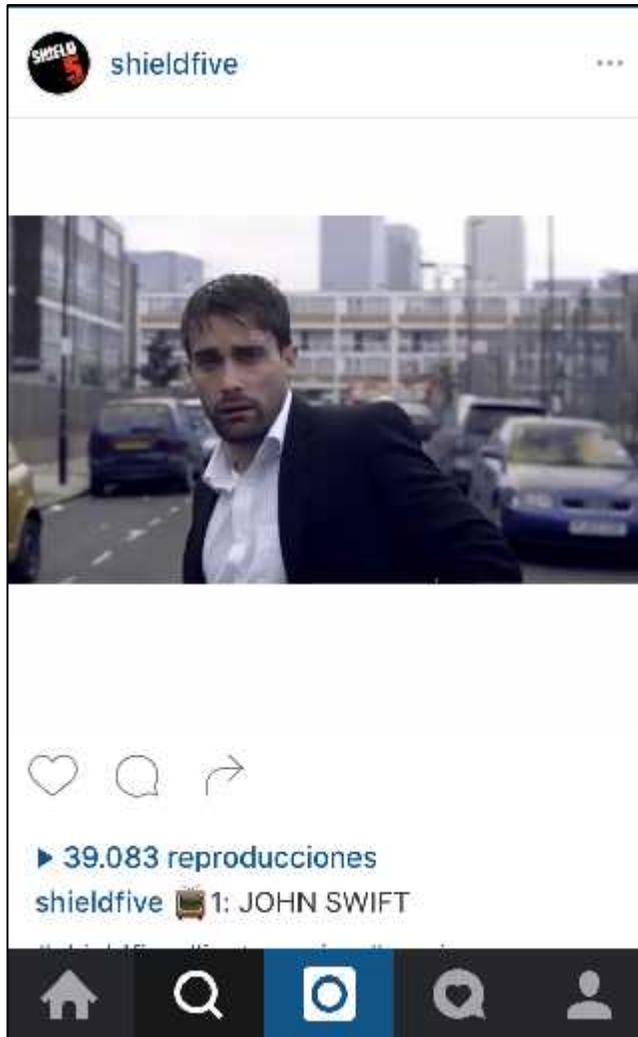
narrativas digitales

# Las marcas publican cada vez menos contenido en redes sociales

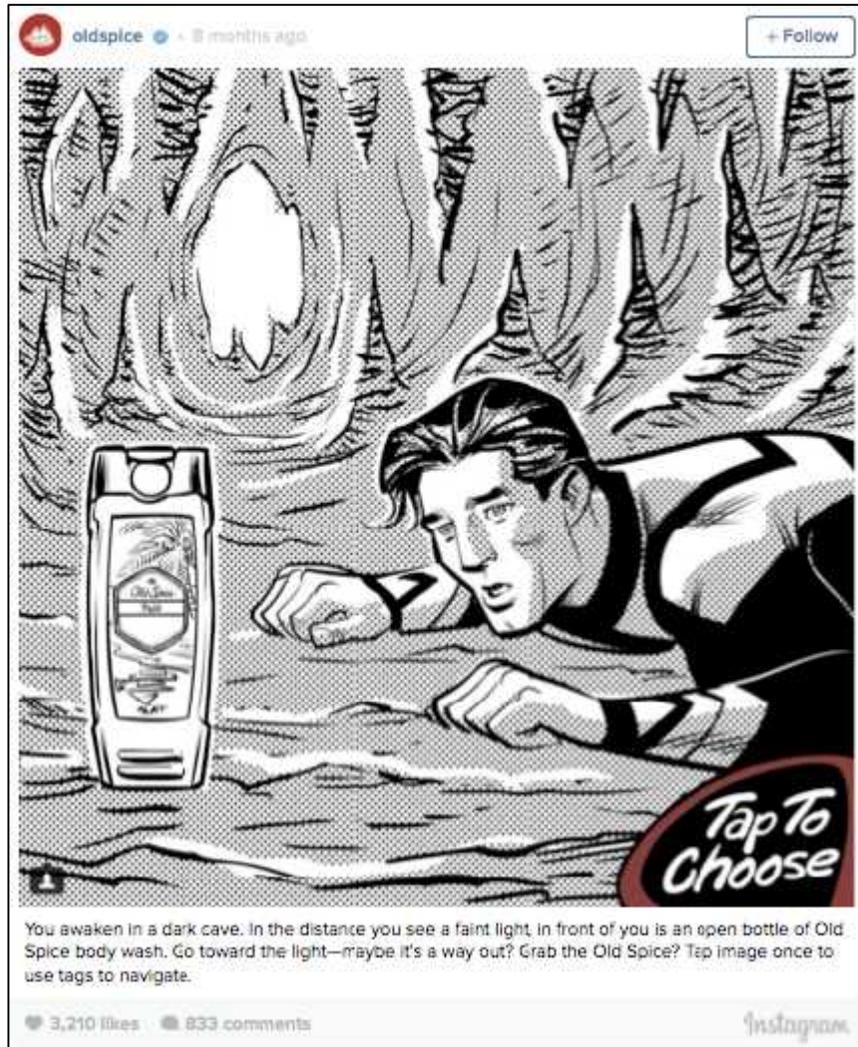


Fuente: Informe "IV Estudio de la actividad de las marcas en medios sociales, feb 2016", IAB Spain

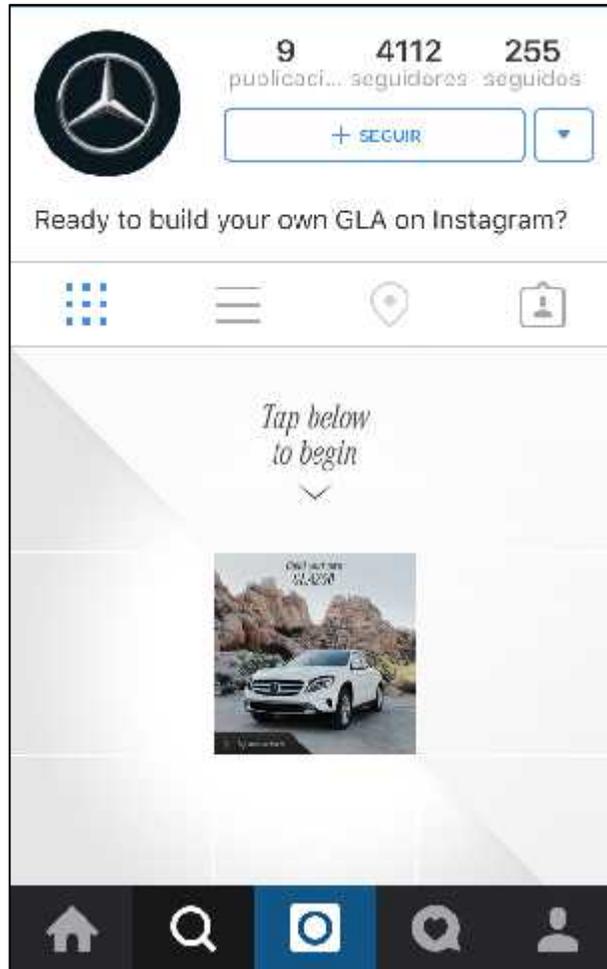
# ShieldFive: La primera serie en Instagram



# Old Spice: El cómic interactivo en Instagram



# GLA / Mercedes Benz: Configurador de coche en Instagram



# Nestle Drumstick: Periscope video stream



**THE BEACH. THE CITY.  
THE WATER.  
THE AMUSMENT PARK.  
THE BACKYARD.**

**#FIRSTDAYOFSUMMER**

 **Drumstick**   
@Drumstick 

Follow @Drumstick all day Sunday on #Periscope and celebrate the #FirstDayOfSummer! Be there: [periscope.tv](http://periscope.tv)

9:49 PM - 18 Jun 2015

  58  280

# Restaurante Nicos y su Periscope



**Restaurante Nicos** @NicosMexico · 24 sept. 2015

EN DIRECTO en #Periscope : entrevista con @chefgevalu de @nicosmexico @LatinAmericas50 @Rene\_Renteria [periscope.tv/w/aNNtuzEzMjg0...](https://periscope.tv/w/aNNtuzEzMjg0...)



**Restaurante Nicos** @NicosMexico · 22 jul. 2015

EN DIRECTO en #Periscope : Platos fuertes 2 [periscope.tv/w/aH\\_5Pzg3MTc2...](https://periscope.tv/w/aH_5Pzg3MTc2...)



**Restaurante Nicos** @NicosMexico · 22 jul. 2015

EN DIRECTO en #Periscope : Temporada se chinicuales [periscope.tv/w/aH\\_q3Tg3MTc2...](https://periscope.tv/w/aH_q3Tg3MTc2...)

# Snapper Hero: La serie de AT&T para SnapChat



6

Se complica

el social listening

# ¿Cómo escuchamos y monitorizamos aquí?



# La incursión de Adidas en el 'dark social'



7

¿El próximo

ecosistema digital?

# WeChat: Social media + pago vía móvil + chat



**Next?**



**¡ GRACIAS!**

**MARÍA LÁZARO**



**@marialazaro**

**#innobi16**