



comunicació 3.0
www.demomentstres.com



Impacte de les noves tecnologies a l'empresa: de la gestió interna a la reputació digital

DeMomentSomTres, comunicació 3.0

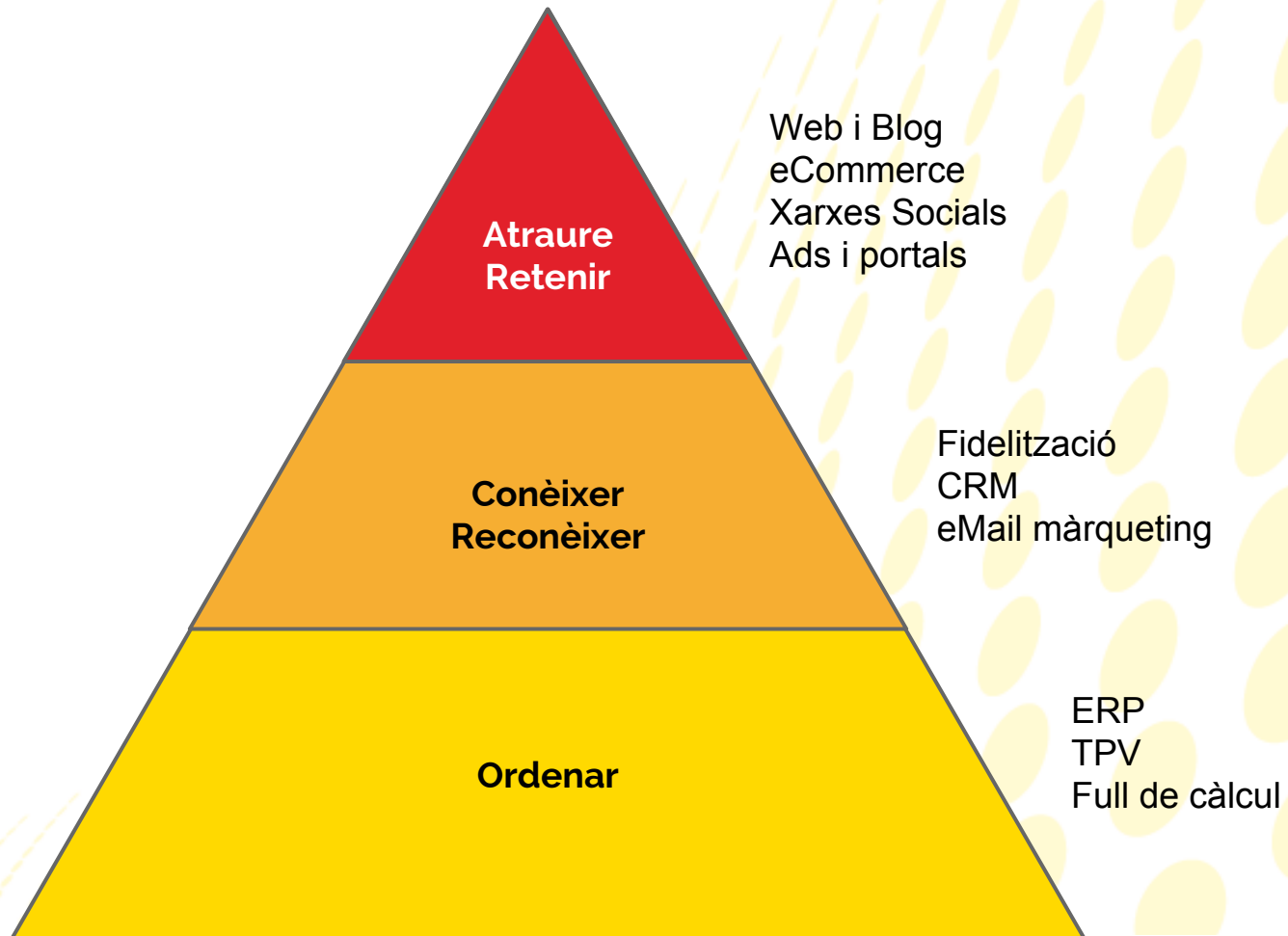
Sitges 29 de maig de 2015

Actualitat TIC en 3 conceptes

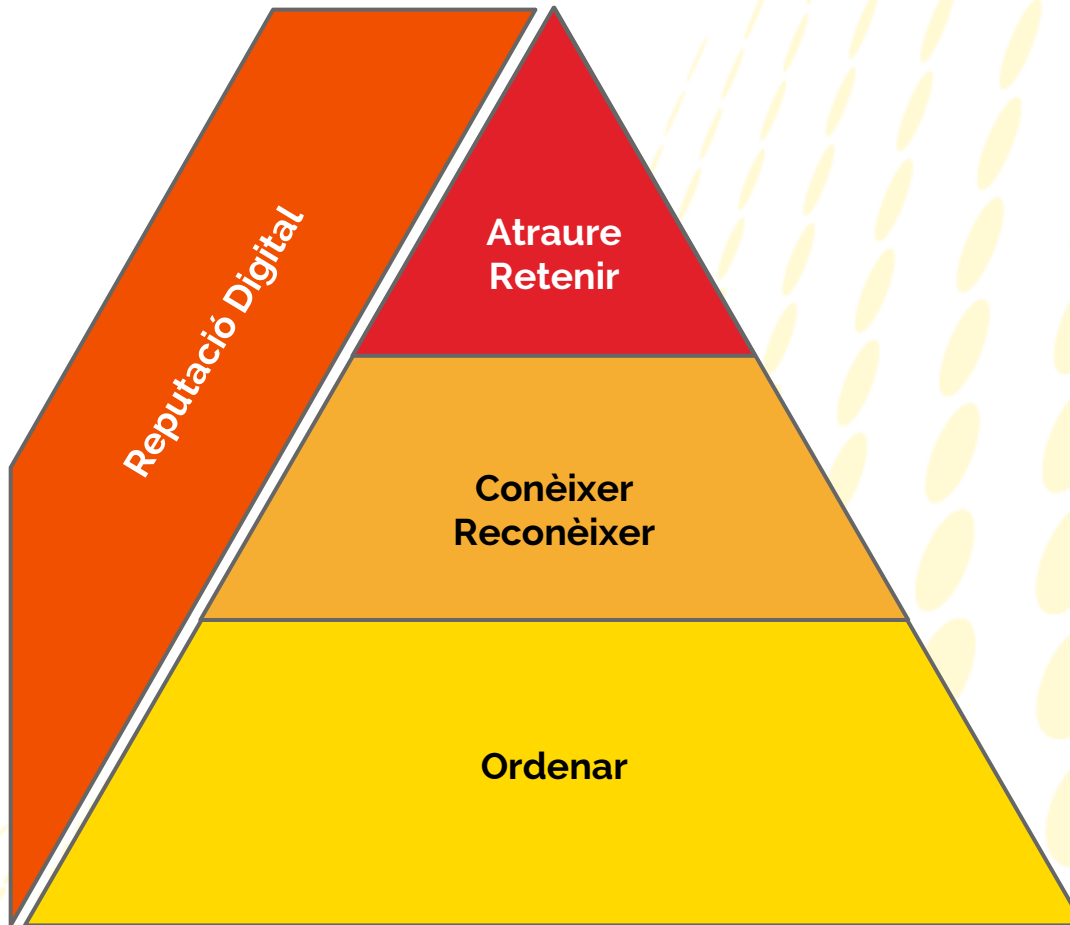
- **Internet** per tot arreu:
 - 3G, 4G
 - WiFi
 - Internet de les coses
 - Xarxes socials
 - Globalitat
- Continguts **oberts**:
 - Continguts comuns
 - Programari potent en mans de tots
- **Freemium**:
 - SAAS
 - Informació com a moneda



Fases TIC

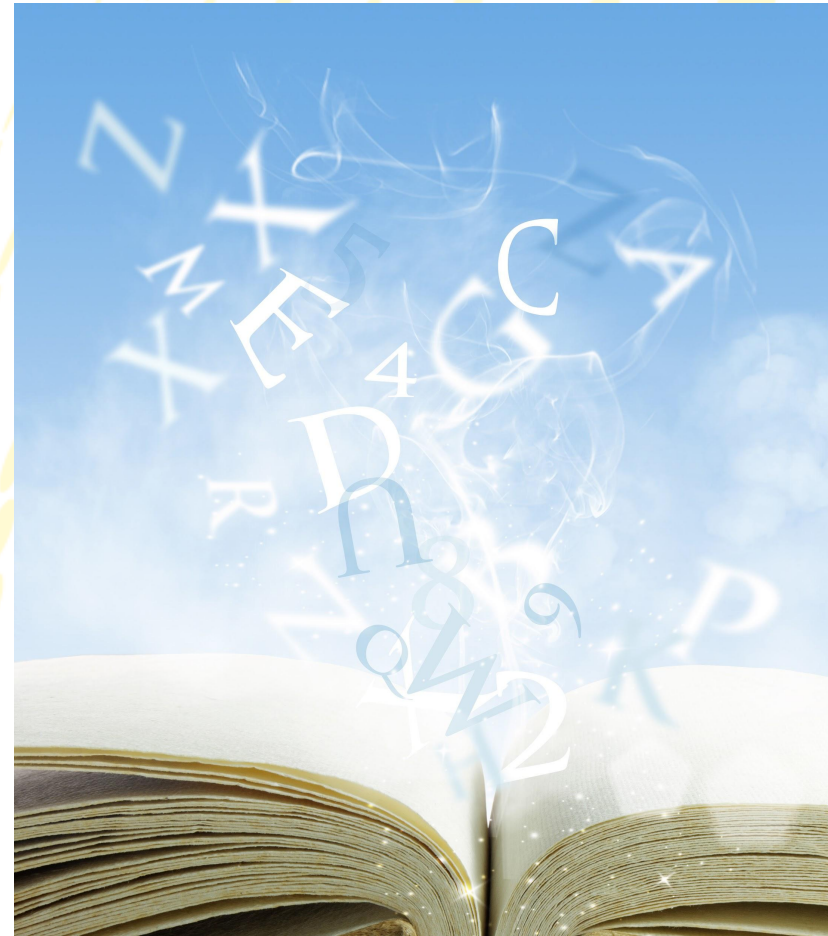


Reputació: l'element comú



Reputació i reputació digital

- **Reputació:** Opinió en què és tingut algú o alguna cosa.
 - *Són persones de molt **bona reputació**.*
 - *Amb aquesta **mala reputació**, qui vols que li doni feina?*
 - *La seva família **sempre ha gaudit** d'una bona reputació.*
 - *Un gerent que va **comprometre la reputació** de l'empresa.*
- **Reputació digital:** Opinió en que és tingut algú o alguna cosa en el món digital.



Autoritat i bona reputació

- La **bona reputació** dóna **autoritat**.
- La bona reputació ens converteix en **veu autoritzada**.
- L'autoritat i la bona reputació es **construeix** i es **comunica** amb **fets** i es basa en la **generositat**.



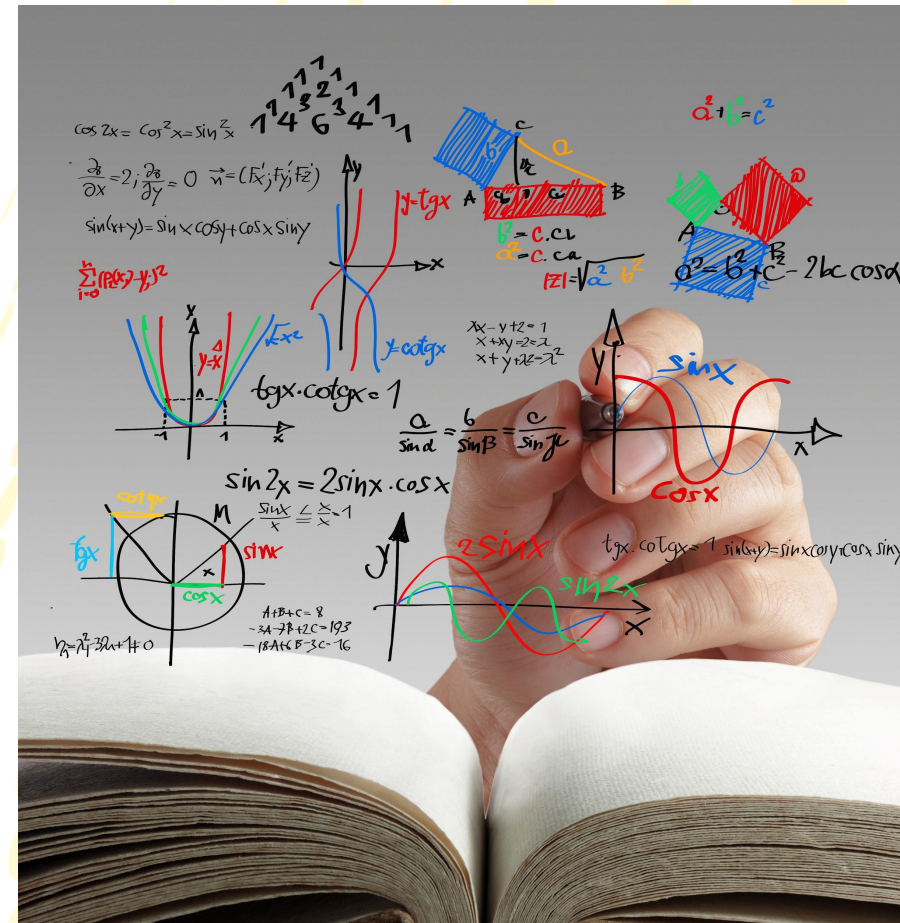
Gestió de la reputació

- La reputació s'ha de **construir**.
- La reputació s'ha de **conservar**.
- La reputació s'ha de **mesurar**.



Com esdevenir autoritat

- Mecanismes **de tota la vida** aplicats **també** al món **digital**.
- Esdevenir per esdevenir? No! **Amb objectius**.
- La **generositat** com a element de **generació d'autoritat**.
- Crear **comunitat** de seguidors.
- L'era digital ens ajuda:
 - Xarxes socials
 - Web
 - Blog
 - Correu electrònic: **MailChimp**
- Autoritat davant **el món** o davant **Google?**



La web: element clau en la creació d'autoritat

- Ha d'estar basada en un **gestor de continguts** com WordPress.
- Ha d'estar pensada per posicionar-se als **buscadors**.
- Adaptada a les necessitats dels usuaris:
 - Disseny **adaptable**
 - Pensada per a **gent que no ens coneix**
 - **Jerarquia** de continguts
 - Gestionar la **visibilitat**
- Adaptada a les **exigències** dels cercadors:
 - Rapidesa
 - Legibilitat
 - Estructura
 - Sense "pecats"
- Ha de comptar amb un **blog**
- Hem de ser conscients de la **necessitat de mantenir-la** i la plataforma ens ho ha de permetre
- Hem de ser **propietaris del nostre domini**



La interacció genera autoritat

- El **correu electrònic** serveix?
- **Quines** xarxes socials convenen?
- Amb quina **periodicitat** cal interactuar?
- No siguem **egocèntrics**
- Les xarxes socials són **reflex de la realitat**.
- Compartim de la **web**.
- Orientar-se als **objectius**.



La reputació en joc: crisi de reputació

- Els atacs a la reputació són **naturals**.
- Les xarxes socials **no són una amenaça**.
- Les crisis es poden **reconvertir** en oportunitats.
- Interessa conduir la crisi a un **espai neutral** i dirigible.
- La **comunitat de seguidors** és molt útil en la gestió de crisis.
- Demanar **disculpes** sol ser una bona opció.
- **No eliminar** posts o tuits.
- No alimentar els **trolls**.
- Cal actuar contra els **spammers i els delinqüents**.
- Hi ha mecanismes per **blocar els usuaris** empipadors.



Mesurar la reputació

- Indicadors d'**ego** o indicadors d'**efectivitat**?
 - Klout
 - Compte de **resultats**
- Importància de la **monitorització activa**
 - MentionApp.com
 - Google Alerts
 - Hootsuite
- Importància de l'**analítica integrada** i basada en **objectius**.
 - Google Analytics
 - Etiquetes: <http://gaconfig.com/>
 - Escurçadors d'adreces: <http://bit.ly>





www.demomentstres.com

@demomentstres