Estudio de caso de Grupo Expansión

El rol de las redes sociales y el análisis de datos en el desarrollo de resultados corporativos.

Grupo Expansión utilizo Hootsuite para perfeccionar sus redes sociales y obtener un gran incremento de ingresos en menos de dos años.

Usar las redes sociales para impulsar los resultados empresariales y generar ahorros reales dentro de una organización suena como un logro que solo pueden alcanzar las organizaciones con madurez social. Sin embargo, Grupo Expansión, un conglomerado empresarial de la Ciudad de México, pasó de tener una débil estrategia de redes sociales a lograr la madurez social y el perfeccionamiento de sus redes en solo dos años.

10
Horas ahorradas por empleado y campaña

200%
Aumento de ingresos en redes sociales

20%
Incremento en el tamaño de la audiencia

Para Grupo Expansión, la empresa principal de 16 publicaciones de alto nivel en América Latina entre ellas Elle e InStyle, así como de 11 propiedades web incluyendo Expansión en alianza con CNN, las redes sociales fueron una excelente forma para lograr que su audiencia aumentara, fortalecer su relación con los lectores y para crear nuevos flujos de ingresos.

El reto

Grupo Expansión tenía más de 70 empleados gestionando sus redes sociales a través de diversas publicaciones y departamentos dentro de la organización, sin una definición clara de sus funciones y responsabilidades. Además, la falta de control sobre sus perfiles sociales, ocasionaba que esta organización con múltiples marcas tuviera estructuras de administración aisladas. De igual forma, era difícil demostrar el valor de las redes sociales a sus socios de gestión y publicidad. Se necesitaba una solución que tuviera la estructura necesaria para trabajar paralelamente con la organización, así como la capacidad para impulsar y medir sus resultados.

La solución

Crear un flujo de trabajo estructurado

Con un gran número de empleados de diferentes departamentos y marcas utilizando las redes sociales, Grupo Expansión necesitaba crear una base sólida para tener éxito en sus redes sociales. Utilizaron Hootsuite para alinear a sus equipos en toda la organización y crear un flujo de trabajo más inteligente para que todos, desde ventas hasta servicios creativos fueran capaces de trabajar de manera más eficiente.

Flujo de trabajo mejorado

1. El equipo de ventas realiza una transacción por una campaña con contenido de su marca a un publicista.
2. El equipo creativo crea la campaña, después deposita sus activos en la biblioteca de contenidos de Hootsuite.
3. El editor de Redes sociales utiliza Hootsuite para programar la campaña en el momento más oportuno.
4. Una vez que la campaña comienza, el departamento de Operaciones publicitarias usa Hootsuite Analytics para extraer datos del rendimiento de la campaña.

5. Los datos se usan para tomar decisiones más inteligentes, creativas y estratégicas, así como para demostrar el valor de las redes sociales a clientes potenciales.

Desde la creación de la mensajería, mantener activos organizados para aprobaciones y publicaciones de contenido eventuales, Hootsuite hizo posible crear y ejecutar múltiples campañas para diferentes clientes, a través de diversas marcas de forma simultánea. Estas aplicaciones del tablero de administración demuestran el valor inherente de las redes sociales para una compañía publicitaria que depende de la colaboración de bastantes equipos de trabajo.

Evaluar a la competencia

Al utilizar Hootsuite Impact, el equipo de redes sociales de Grupo Expansión pudo examinar a fondo las métricas sociales de sus competidores. Ver que los seguidores, Me gusta, comentarios y otros números importantes de la competencia aumentaban, les permitió establecer un punto de referencia competitivo realista. Aún más, entender los parámetros de éxito en su industria les ofreció la oportunidad de brindar ideas importantes para orientar su estrategia social.

Aprovechar los datos para crear el mejor contenido Al usar Hootsuite Analytics, Grupo Expansión fue capaz de explorar sus propios parámetros de redes sociales y descubrir información valiosa acerca del crecimiento de su presencia social. Al medir sus nuevos seguidores, el índice de participación, su alcance y el número de clics, entendieron qué tipo de mensajes resonaban mejor con su audiencia, haciendo que fuera más fácil el proceso de creación de contenido. Además, el análisis mensual y anual de sus parámetros dieron una idea clara del aumento de su éxito y los desafíos pendientes en redes sociales. Lo más importante es que fueron capaces de utilizar Hootsuite Impact de Hootsuite para aprovechar estos datos y demostrar el valor de su inversión en el mundo real, brindando a su staff de ventas la información que necesitan para darle confianza a sus clientes y cerrar más contratos comerciales.

"Hootsuite Impact ayuda a nuestro equipo a convertir de forma sencilla los datos en información y recomendaciones específicas. Nuestro equipo digital puede tomar decisiones estratégicas basadas en el nivel más profundo de inteligencia empresarial que Hootsuite impact proporciona y estamos obteniendo resultados positivos"

- Andrea Sánchez, especialista de Productos digitales de GEx Digital y Grupo Expansión

Los resultados

Con un poco de planeación y la adopción generalizada de la plataforma empresarial de Hootsuite, Grupo Expansión logró obtener ingresos impresionantes y números de crecimiento de su audiencia mientras tenían ahorros significativos que transformaron la forma en que la organización gestiona sus redes sociales.

- **Tiempo ahorrado:** el flujo de trabajo flexible pero intenso y la configuración de aprobación dentro de Hootsuite, les permitió asignar más funciones y responsabilidades que son claramente definidas. Por esta razón, Grupo Expansión estima que gracias a su nuevo panel de administración de redes, la compañía ha ahorrado 10 horas por empleado y por campaña.
- **Aumento de ingresos:** la mejoría en su eficiencia les permitió crear y publicar campañas para clientes que obtuvieron un aumento del 200 por ciento en los ingresos procedentes de las redes sociales, más crecimiento que cualquier otro canal dentro de la organización.
- **Flujo de trabajo eficaz:** la plataforma de Hootsuite hace que sea fácil establecer un flujo de trabajo inteligente y ágil para cada empleado en contacto con sus redes sociales. Desde ventas hasta el departamento creativo lograron trabajar en conjunto para crear contenido, publicar a tiempo, responder a dudas e incluso demostrar el valor a los clientes.
- **Seguridad:** Debido al alto perfil de sus publicaciones, la seguridad de la marca es muy importante para Grupo Expansión. La función de aprobación de Hootsuite hizo posible que más de 70 empleados trabajaran en redes sociales sin compartir contraseñas o poner en riesgo la publicación de contenido accidental (o de forma malintencionada).
- **Incremento de la audiencia:** la presencia en redes sociales de Grupo Expansión experimentó un incremento del 20 por ciento en su audiencia, más que en cualquier otro canal incluyendo a las propias publicaciones.
- **Reconocimiento:** la repetición constante de resultados extremadamente favorables consiguió llamar la atención de los directivos, que ahora incluyen resultados de redes sociales como parte de los indicadores claves de rendimiento en la organización.

En un mundo cada vez más social, las grandes organizaciones han comenzado a adoptar las redes sociales como algo más que un acto de concientización o de última hora. Al usar Hootsuite, Grupo Expansión pudo demostrar rápidamente a sus clientes externos y a los anunciantes que las redes sociales pueden ser una forma poderosa de aumentar su alcance y generar ingresos, por no mencionar el importante ahorro de tiempo y dinero que desempeñó un gran papel en el movimiento de ingresos internamente.

¿Listo para ser un negocio social?
Pide tu demo.