



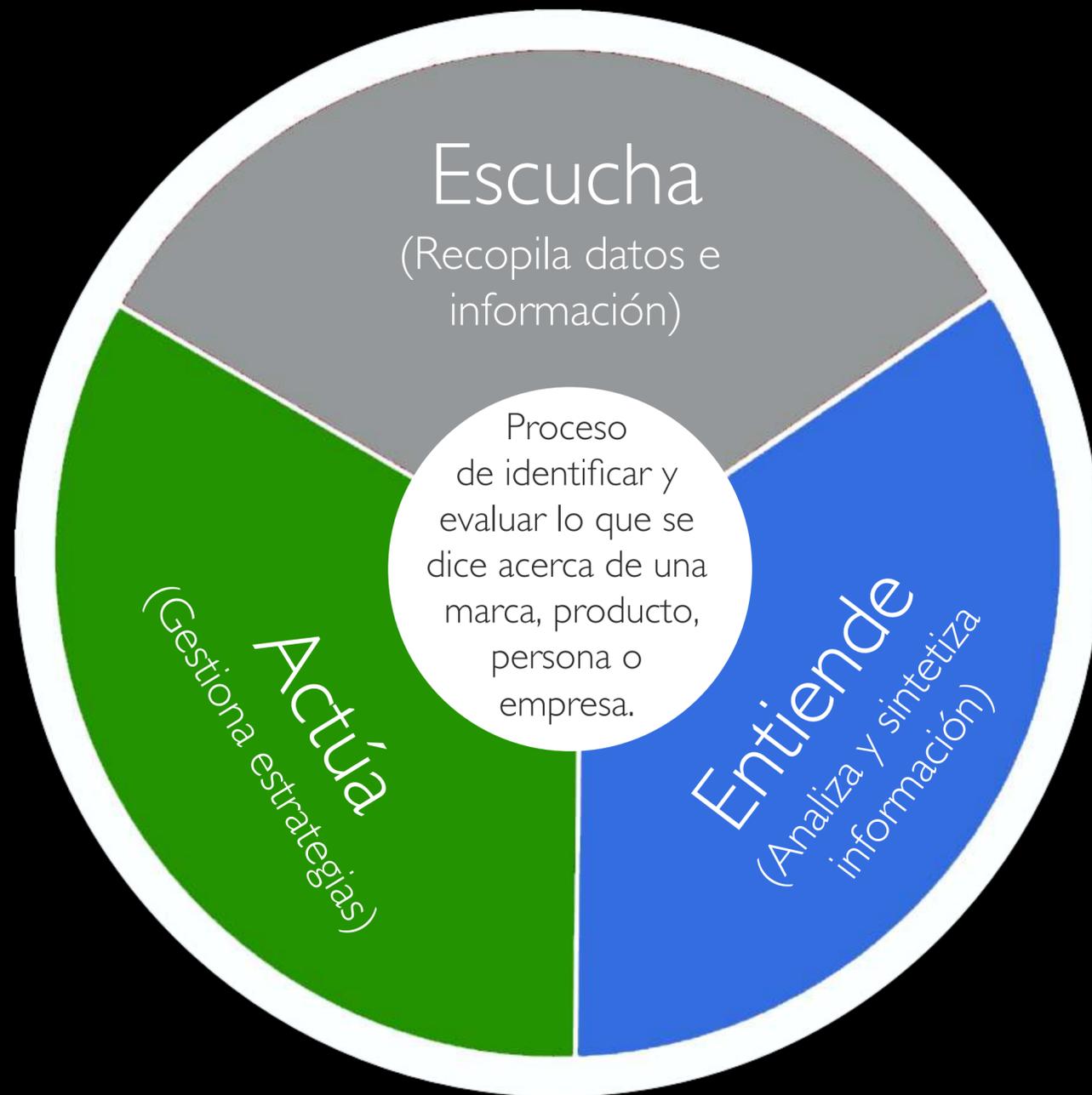
Social Listening Tools - Ranking 2015 -

OBJETIVO

Realizar un estudio sobre las diferentes herramientas de social listening que ofrecen servicio en México, con el propósito de generar un ranking y conocer las ventajas competitivas de cada una de ellas, mostrando a la industria el potencial del buzz digital y la oferta disponible en el mercado.



¿QUÉ ES SOCIAL LISTENING?



¿Por qué es importante escuchar a los usuarios?



1) Mejores estrategias en redes sociales.



2) Identificar la reputación de tu marca.



3) Desarrollo de nuevos productos.



4) Conocer a tu competencia.



5) Identificar influencers.

SOCIAL LISTENING

¿Para qué sirve una herramienta de social listening?



Detectar una crisis a tiempo. Visualizar posibles escenarios de crisis, ser proactivo.



Reaccionar y contestar en tiempo real (CRM).



Investigar audiencias y conocer sus perfiles psicográficos -identificar gustos, hábitos y preferencias-



Evaluar la aceptación del producto o servicio en el mercado -identificar percepciones, opiniones, ideas u experiencias en torno al producto o servicio.



Analizar el benchmark -conocer lo que dicen sobre la competencia y cómo reacciona ante situaciones. Compartir y crear nuevas estrategias-



Identificar Influenciadores, embajadores de marca o temas (RRPP).

METODOLOGÍA

Pasos:

1

Logramos encontrar 34 herramientas de social listening que proveen servicio al mercado mexicano y que cuentan con sitio web.

2

Se ponderaron 18 variables* que fueron segmentadas en tres rubros:
-Administrativo/Comercial
-Funcionales
-Entregables

3

Se contactó a todas las herramientas vía email dándoles la oportunidad de que enviaran un documento comercial que mostrara los alcances de sus plataformas.**

5

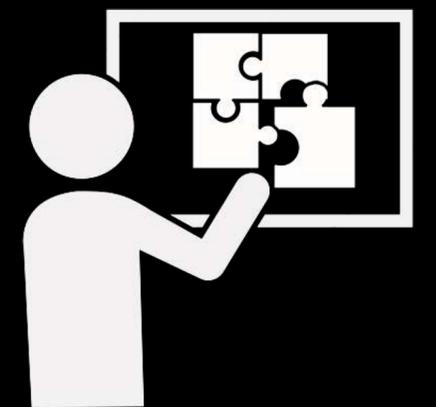
El puntaje máximo a alcanzar por cada herramienta era de 49.

4

Dentro de cada variable se podía obtener un puntaje de máximo de 2 o 3 puntos dependiendo si la plataforma contaba con dicha característica.

6

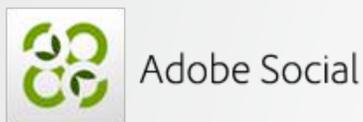
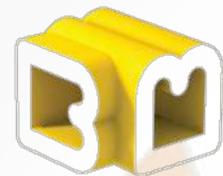
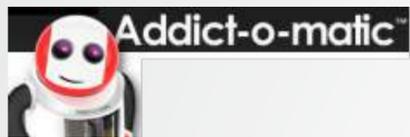
Las herramientas que sumaron mayor puntaje, forman parte del Top 5.



* Para el detalle de puntos a otorgar por cada variable consulte el Anexo.

** Nunca se les informó a los proveedores de las variables de estudio para poder mantener la objetividad y evitar sesgos

HERRAMIENTAS



BUZZMONITOR



S
O
C
I
a
l
l
i
s
t
e
n
i
n
g



ADMINISTRATIVO - COMERCIAL

SOCIAL LISTENING

¿Tiene costo?



Gratuita



socialmention*

TOPSY



Paga

BUZZMOMETER Social Studio

BUZZMONITOR

Ondore

Flowics

attentio

Simply Measured

Adobe Social

viralheat

Brandwatch

NUVI

mention

socialmetric

sentisis

radian6

trackur

UBERVU

sprinklr

sodash

Sendible

synthesio

socialbakers

socialbakers

blogmeter

Spredfast

sysomos

pirendo

SPROUTSOCIAL

tracx

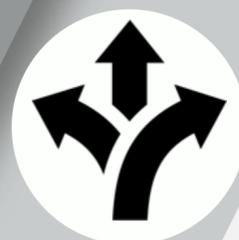


Gratuita y Paga

Meltwater

TOPSY

¿El periodo de contratación es?



Flexible

socialmetric

trackur

Social Studio

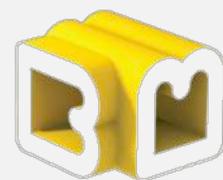
sentisis

Sendible

Simply Measured



Rígido



BUZZMONITOR



socialbakers



viralheat

BUZZMOMETER

tracx social intelligence

radian6

*Las herramientas faltantes no cuentan con información pública sobre este rubro.

ADMINISTRATIVO - COMERCIAL

S
O
C
I
A
L
L
I
S
T
E
N
I
N
G

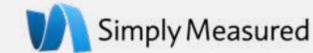
¿Cuál es la unidad de cobro?



Marcas



Menciones



Ambas

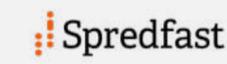


BUZZMONITOR

¿Tienen demo disponible?



Si



*Todas cuentan con demo.

¿Hay oficinas en México?



Si



BUZZMONITOR



*Las herramientas faltantes no cuentan con este rubro.

ADMINISTRATIVO - COMERCIAL

S
O
C
I
A
L
L
I
S
T
E
N
I
N
G

¿Quién realiza la configuración?



Cliente



Empresa



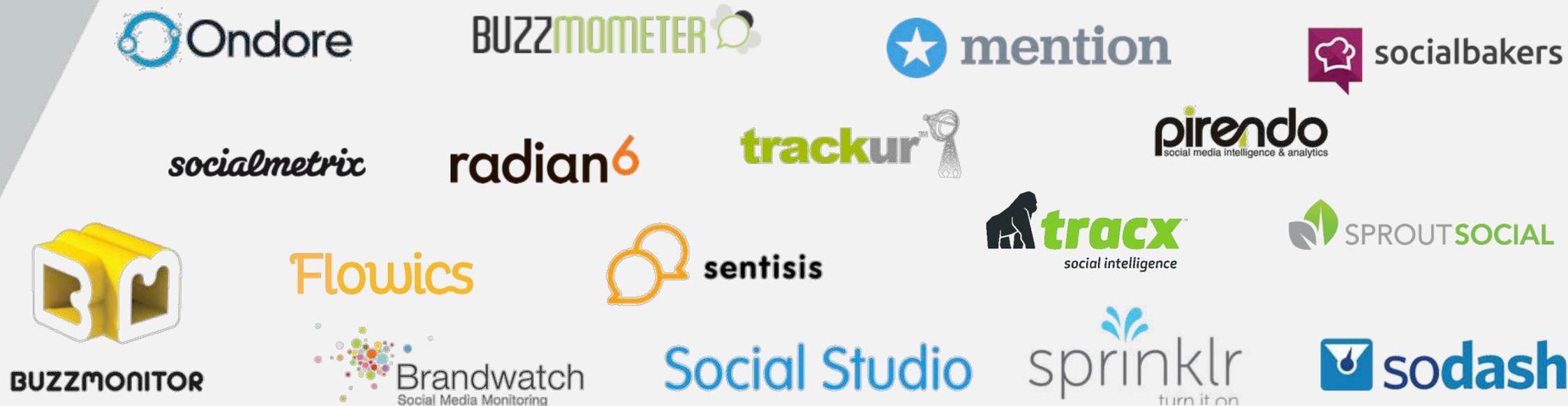
Ambos



¿Tienen soporte técnico en español?



Si



*Las herramientas faltantes no cuentan con este rubro.

FUNCIONALES

SOCIAL LISTENING



¿Pueden Sentimentar?



Automática

Logos included: Ondore, Buzzmonitor, Blogmeter, blUBERVU, Flowics, mention, BUZZMOMETER, Social Studio, NUVI, Brandwatch, sysomos, synthesio, attentio, viralheat, oppinions, tracx, Topsy, socialmetric, Meltwater, sentisis, trackur, and sodash.



Manual

Logos included: Ondore, Buzzmonitor, Flowics, Blogmeter, BUZZMOMETER, NUVI, Social Studio, Brandwatch, attentio, UBERVU, mention, oppinions, socialbakers, Topsy, viralheat, Meltwater, tracx, trackur, radian6, and Sendible.



Ambas

Logos included: Ondore, Social Studio, Buzzmonitor, mention, Flowics, UBERVU, BUZZMOMETER, NUVI, Brandwatch, attentio, oppinions, tracx, Topsy, viralheat, Meltwater, trackur, and blogmeter.

FUNCIONALES

SOCIAL LISTENING ALL



¿Qué Plataformas analizan?



Facebook público



Twitter



Facebook privado



Otras

Google+ / Instagram
Pinterest / YouTube
Foros / Newsfeed
Blogs / LinkedIn



FUNCIONALES

SOCIAL LISTENING

¿Qué tan precisa es la geo-localización?



Muy precisa

Logos of social listening tools categorized by high geo-localization precision: Ondore, Brandwatch, trackur, Flowics, NUVI, tracr, sodash, BUZZMOMETER, Meltwater, socialmetric, BUZZMONITOR, Social Studio, SPROUTSOCIAL, viralheat, socialbakers, sysomos, radian6, Adobe Social.

¿Detecta Influencers?



Si

Logos of social listening tools categorized by influencer detection: Ondore, BUZZMONITOR, NUVI, TOPSY, UBERVU, Spredfast, twazzup, radian6, socialmention*, BUZZMOMETER, pppinions, trackur, synthesio, mention, sysomos, viralheat, sentisis, socialmetric, Brandwatch, Meltwater, blogmeter, socialbakers, tracr, pirendo, Simply Measured, Adobe Social.

*Las herramientas faltantes no cuentan con este rubro.

¿Etiquetan menciones?



Si

Logos of social listening tools categorized by tagging mentions: BUZZMOMETER, Spredfast, radian6, UBERVU, BUZZMONITOR, mention, tracr, viralheat.

*Las herramientas faltantes no cuentan con este rubro.

¿Entregan al menos uno de los siguientes demográficos?



Región
Edad, y/o Género

Logos of social listening tools categorized by demographic delivery: BUZZMONITOR, trackur, socialbakers, sentisis, radian6, BUZZMOMETER, Social Studio, NUVI, Spredfast, viralheat, Ondore, Meltwater, UBERVU, SPROUTSOCIAL, sysomos, tracr, sodash.

FUNCIONALES

S O C I A L L I S T E N I N G

¿Entrega data histórica gratuita?



30 días



+30 días



¿Permite gestionar redes sociales?



Si



*Las herramientas faltantes no cuentan con este rubro.

FUNCIONALES

S O C I A L L I S T E N I N G

¿Cuentan con capacidad de CRM?

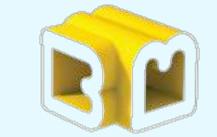


Si

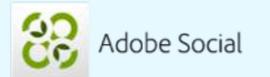
¿Quiénes cuentan con más de dos de las siguientes funciones?



Hashtags /
URL /
Dominios /
Nube de
Términos /
Tendencia de
conversación



BUZZMONITOR



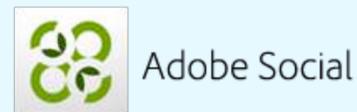
socialmetric



*Las herramientas faltantes no cuentan con este rubro.



socialmetric



ENTREGABLES

SOCIAL LISTENING

¿Puede programar alertas?



Si



*Las herramientas faltantes no cuentan con este rubro.

¿Se puede automatizar reportes?



Si



*Las herramientas faltantes no cuentan con este rubro.

¿Permite descargar data?



Si



*Las herramientas faltantes no cuentan con este rubro.

TOP 5

39 puntos  Tracx
www.tracx.com

32 puntos  Sodash
www.sodash.com

29 puntos  BuzzMonitor
www.buzzmonitor.es

29 puntos  Nuvi
www.nuvi.com

29 puntos  Radian6
<http://www.salesforce.com/>

27 puntos  Socialmetrix
www.socialmetrix.com

27 puntos  UberVU
www.ubervu.com

26 puntos  Trackur
www.trackur.com

DINÁMICA

Objetivo: A través de casos reales, invitar a la audiencia a evaluar las diferentes herramientas y conocer cómo aprovecharían cada una de estas.

Proceso de dinámica:

1. Dividir la audiencia en tres equipos.
2. Repartir casos al azar con papelitos:
 - Caso crisis
 - Caso aceptación de producto
 - Caso investigación de audiencias
3. Explicar casos a cada equipo de manera escrita u oral

Preguntas para cada equipo:

1. Identifica y escoge una marca, producto o persona que podría adecuarse a tu caso.
2. ¿Cómo utilizarías una herramienta de social listening para desarrollar tu caso?
3. Describe el proceso que implementarías de acuerdo a las ventajas competitivas de cada herramienta
4. ¿Qué herramienta elegirías para desarrollar tu caso?

GRACIAS

GLOSARIO

A continuación se muestra el glosario con las variables analizadas y el puntaje ha obtener en cada una de ellas.

ADMINISTRATIVAS / COMERCIALES

Costo: Tipo de gasto que representa para el comprador adquirir la herramienta, segmentando en:

Gratuita = 2 puntos

Paga = 1 punto

Ambas = 3 puntos

Tiempo de contrato: Representa la permanencia del contrato, lo que en muchas ocasiones limita a un potencial cliente a decidir adquirir la herramienta, se segmenta en:

Flexible (tiene opción a cancelar en un corto plazo sin penalizaciones) = 2 puntos

Rígido (es forzoso el contrato por 1 año) = 1 punto

Tipo de contrato: La mayoría de las herramientas establecen los alcances de su contrato y el cobro de acuerdo al número de marcas, cuentas o proyectos que se tienen, mientras que otras sólo lo manejan con el volumen de menciones analizadas. Ambas opciones son buenas dependiendo de las necesidades del cliente, sin embargo un contrato por cuenta limita al momento de buscar new business sobre todo en agencias. Se segmenta en:

Menciones = 1 punto

Marcas = 1 punto

Ambas = 2 puntos

Demo: La mayoría de las herramientas ofrecen un demo para que el potencial cliente pueda comprobar la factibilidad de sus alcances, segmentando en:

Sí (ofrecen un demo) = 1 punto

No = 0 puntos

GLOSARIO

ADMINISTRATIVAS / COMERCIALES

Flexibilidad de configuración: Facilidad de que el cliente cuente con una configuración que pueda modificar, segmentando en:

Personal (el cliente puede realizarla) = 1 punto

Asistida (el proveedor la realiza) = 1 punto

Ambas = 2 puntos

Oficina comercial en México: Es importante que la plataforma cuente con personal en nuestro país debido a la necesidades inmediatas que pudieran surgir al cliente, se segmenta en:

Sí = 1 puntos

No = 0 puntos

Soporte técnico en español: Es indispensable que el idioma no sea una barrera de comunicación con el mercado mexicano por lo que tener un soporte en español facilita la comprensión de las necesidades de cada cliente. Se segmenta en:

Sí = 1 puntos

No = 0 puntos

GLOSARIO

FUNCIONALES

Sentimentación: La facilidad y automatización de la clasificación de sentimientos en cada comentario permite un análisis a profundidad de la emotividad de los temas abordados por los usuarios, sin embargo realizarlo de manera manual incrementa el número de horas hombre que se requieren en el desarrollo, segmentando en:

Automático (mediante un algoritmo la herramienta determina el sentimiento) = 2 puntos

Manual (el cliente es quien debe clasificar los sentimientos) = 1 punto

Ambas = 3 puntos

Tipos de redes: Se otorga un punto por cada red social o fuente desde la cual la herramienta obtiene los comentarios del listening, se consideraron las siguientes:

Facebook, Twitter, Youtube, Instagram, Google+, Pinterest, Blog's, Foros, LinkedIn.

Etiquetado: La opción de poder agrupar comentarios de acuerdo a diversos tags permite un análisis más puntual, en ocasiones las herramientas son inteligentes y aprenden del etiquetado que se realiza de manera manual para realizarlos de manera automática en el corto plazo. Se segmenta en:

Automático (mediante un algoritmo la herramienta determina las etiquetas) = 2 puntos

Manual (el cliente es quien debe clasificar los comentarios) = 1 punto

Ambas = 3 puntos

Demográfico: Se otorga un punto por cada sección que proporcionará información del target dentro de la herramienta. Se segmenta en:

Género = 1 punto

Región = 1 punto

Edad = 1 punto

GLOSARIO

FUNCIONALES

Ubicación geográfica: Hoy en día ya no es suficiente contar sólo con la ubicación de los usuarios de acuerdo a la región que registran en sus redes sociales, ya que ha cobrado relevancia el conocer exactamente el lugar desde donde han emitido sus comentarios para tener mucha mayor precisión en el análisis, segmentando en:

Específica (funciona a través del GPS y permite conocer con exactitud la ubicación desde donde se realizó el comentario) = 2 puntos

General (llega a nivel nación e incluso estado, siempre que el usuario lo registre en sus redes sociales) = 1 punto

Detección de influencers: Permite la identificación de personalidades clave con gran alcance que se han sumado a las conversaciones, se consideraron las siguientes:

Sí = 1 puntos

No = 0 puntos

Data histórica: La obtención de información en periodos previos a la adquisición y configuración de la herramienta es indispensable para tener análisis base, además cuando se pretende cambiar de herramienta es fundamental tener un sustento que soporte la transición. Se segmenta en:

30 días gratuitos = 1 punto

Más de 30 días gratuitos = 2 puntos

Gestión de redes: Si bien la gestión de las cuentas no es el componente principal de las herramientas de listening, hoy en día muchas de ellas han incluido este componente para facilitar la vida de los Community's Manager, además de buscar conjuntar en una sola plataforma soluciones integradas. Se segmenta en:

Sí = 1 puntos

No = 0 puntos

GLOSARIO

FUNCIONALES

Opción de CRM: Al igual que la gestión de redes el contar con opciones para tener un CRM adecuado no son la función principal de estas herramientas, sin embargo la capacidad de tener una vinculación con el listening permite a las marcas una reacción a tiempo ante cualquier contingencia, además de ser utilizado como método de captación de nuevos clientes. Se segmenta en:

Sí = 1 puntos

No = 0 puntos

Otras funciones: Actualmente, existen una serie de variables adicionales que pueden proveer las herramientas pero que no son indispensables para la gestión, ellas fueron agrupadas en este rubro, otorgando un punto por cada una de ellas, se consideraron las siguientes:

Hashtags, URL, dominios, nube de términos y tendencias de conversación.

GLOSARIO

ENTREGABLES

Alertas programables: La facilidad de programar una alerta con parámetros específicos que la herramienta envíe automáticamente a un email en específico permite la toma de decisiones oportunamente. Se segmenta en:

Sí = 1 puntos

No = 0 puntos

Reportes automáticos: Se considera la opción de que la propia herramienta genere reportes con la data obtenida en el listening en un formato editable o PDF que le permita al cliente conocer en breves minutos lo que sucede con su marca o tema configurado, se segmenta en:

Sí = 1 puntos

No = 0 puntos

Descarga de data: Se tomo en cuenta la opción de poder descargar cualquier tipo de información que contenga la herramienta a fin de que el cliente pueda manipular los datos y los comentarios obtenidos en el listening, se segmenta en:

Sí = 1 puntos

No = 0 puntos

CONTACTO

Herramienta	Link	Mail
Addictomatic	http://addictomatic.com/	enabler@addictomatic.com
Adobe Social	http://www.adobe.com/mx/marketing-cloud/social-media-marketing.html	
Appinions	http://www.appinions.com/platform/	info@appinions.com
Attentio	http://www.attentio.com/index.html	attentio-contact@attent.io
Blogmeter	http://www.blogmeter.eu/en-online-reputation/	eugenia.burchi@blogmeter.it
Brandwatch	https://www.brandwatch.com/	Karl Amalia karl@brandwatch.com
Buzz Monitor	http://www.buzzmonitor.mx/	danilecampoy@elifemonitor.com
Buzzmometer	http://www.buzzmometer.com/	info@buzzmometer.com
Flowics	http://www.flowics.com/	sales@flowics.com
Meltwater Buzz	https://www.meltwater.com	marketing@meltwater.com
Mention	https://en.mention.com/	support@mention.com
Nuvi	http://www.nuvi.com/	info@nuvi.com
Ondore	http://web.ondore.com	contact@ondore.com
Pirendo	http://pirendo.com/	
Radian6	http://www.exacttarget.com/	mcastillo@comscore.com
Sendible	http://sendible.com/	support@sendible.com
Sentisis	http://sentisis.com/en/	Laura Scheffer lscheffer@sentisis.com

CONTACTO

Herramienta	Link	Mail
Simplemeasured	http://simplymeasured.com/	bizdev@simplymeasured.com
Socialbakers	http://www.socialbakers.com/	sales@socialbakers.com
Social Mentions	http://www.socialmention.com/	hello@socialmention.com
Social Studio	http://www.exacttarget.com/products/social-media-marketing/social-studio	
Socialmetrix	https://www.socialmetrix.com/	rebekao@socialmetrix.com
Sodash	http://www.sodash.com/	nm@resultics.com
Spredfast	https://www.spredfast.com/	questions@spredfast.com
Sprinklr	https://www.sprinklr.com/	janzlotnick@sprinklr.com
Sprout Social	http://sproutsocial.com/	info@sproutsocial.com
Synthesio	http://www.synthesio.com/our-platform/	marketingus@synthesio.com
Sysomos	http://sysomos.com/	clientsupport@sysomos.com
Topsy	http://topsy.com/	
Trackur	http://www.trackur.com/	help@trackur.com
Tracx	http://www.tracx.com/	nm@resultics.com
Twazzup	http://twazzup.com/	
Ubervu	https://www.ubervu.com/	ashley.hillard@hootsuite.com
Viralheat	https://www.viralheat.com/	kathleen@viralheat.com