

**Convierta emociones y sentimientos en  
Oportunidades con Social Engagement.**

Microsoft Social Engagement



## Convierta emociones y sentimientos en Oportunidades con Microsoft Social Engagement.

La historia es sencilla, hace más o menos una década si se necesitaba realizar alguna compra, requería tiempo e implicaba un desplazamiento a las respectivas tiendas que ofrecieran el producto en cuestión, para ver las características de lo que ofrecía el mercado; esto, desde hace un par de años cambió, haciendo posible revisar las ofertas en tiendas virtuales y tomar la decisión de compra sin necesidad de ir a la tienda física, hoy, con la llegada de los Smartphones y las redes sociales, además de las tiendas virtuales es posible compartir opiniones y experiencias con otros consumidores sobre los productos y marcas que sean del interés.

Las redes sociales han tomado un poder fundamental en esto último -las opiniones y experiencias- para influenciar en la toma de decisiones a la hora de adquirir nuevos productos y servicios. Según cifras publicadas por InsideView el 75% de los clientes B2B (Business to Business) probablemente utilizará las redes sociales para tomar una decisión de compra.

Por otra parte, SiriusDecisions menciona que los clientes al momento de contactar a un proveedor ya tienen el 70% de su decisión de compra tomada, si analizamos esto, los clientes antes de contactarnos probablemente ya tengan gran parte de su decisión tomada, el desafío planteado

para las áreas de ventas es lograr detectar estas opciones de compras antes de que nos contacten para poder influir en su decisión de compra. Por eso es importante saber que hablan nuestros clientes sobre nuestros productos o servicios.

Adicional a esto posterior a la venta es necesario monitorear como nuestro nuevo cliente influye en la decisión de compra de los otros potenciales nuevos clientes, esto dependiendo de su satisfacción o insatisfacción con la compra realizada, como compañía debemos velar por la satisfacción de nuestros clientes por lo que hay que seguir escuchando a nuestros clientes aun después de la venta.

Con el aumento del uso de las redes sociales -se estima que, de todo el universo de usuarios de internet, el 72% participa activamente de una red social- poder escuchar a todos los clientes que puedan comprar uno de nuestros productos o escuchar que opinan todos nuestros clientes del producto que adquirieron se hace prácticamente imposible, Para esto Microsoft dentro del universo de Dynamics 365 nos dispone su herramienta Microsoft Social Engagement, MSE.

## Las principales capacidades con las que se define Microsoft

### Escucha Social

Se puede escuchar lo que la gente está diciendo del producto, servicio o marca en el mundo. Es posible realizar las escuchas en Twitter, Facebook, Instagram o cualquier fuente que tenga soporte de RSS.

### Inteligencia Social

Con la información capturada y los paneles interactivos que provee Microsoft Social Engagement es posible saber cuáles son las palabras que más se repiten, desde que lugar provienen estas y poder identificar la intención de los mensajes como positivos o negativos; MSE tiene un análisis predictivo que con base al historial es posible definir automáticamente la intención del mensaje.

### Vinculación Social

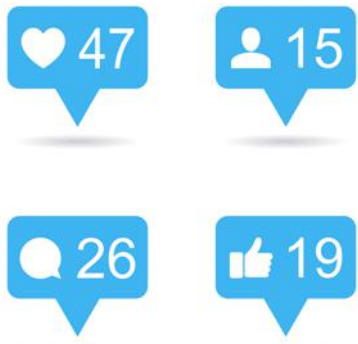
Mejore la presencia en redes sociales al tener una participación activa en las distintas comunidades sociales al responder, publicar e identificar el perfil de los usuarios con los que interactúa para un mensaje mucho más acertado.

### CRM Social

Integre Microsoft Dynamics CRM con Microsoft Social Engagement teniendo la posibilidad de registrar clientes potenciales, oportunidades o incluso casos a partir de posts. También puede definir reglas para crear automáticamente registros en CRM desde MSE.



Este servicio pone a disposición la posibilidad de escuchar en las distintas redes sociales principalmente Facebook y Twitter (están altamente integradas a Social Engagement) pero se pueden escuchar desde cualquier página que tenga RSS. Para lograr una escucha óptima se configuran distintos criterios de búsquedas para acotar el universo de mensajes que se capturan.



**Manténgase conectado y “escuche” la voz de sus clientes con Microsoft Social Engagement.**

Desde su lanzamiento en 2015 Microsoft ha realizado constantemente mejoras para esta herramienta, en menos de dos años ha publicado más de 10 actualizaciones, siempre mejorando sus funcionalidades y añadiendo nuevas, actualmente nos encontramos en la versión 1.10 de MSE 2016 algunas de las mejoras en las últimas dos actualizaciones son:

#### **Mejora en la interfaz de usuario para los filtros:**

Mejora en la utilización del espacio para los filtros aplicados.

#### **Crea varias reglas de búsqueda para Instagram:**

Ahora puedes crear varias reglas que apliquen al mismo tiempo para estas fuentes (Instagram, orígenes personalizados y mensajes privados)

#### **Establezca una marca de color con reglas de automatización:**

Ahora puede marcar con colores los diferentes mensajes automáticamente, esto mediante reglas de automatización en base a los filtros definidos.

#### **Actualización de metadatos de CRM a demanda:**

Al vincular MSE este almacena cierta información de la instancia de CRM (versión, entidades y sus metadatos) cuando esta información cambia en CRM no es sincronizada de manera automática en MSE por esto se ha añadido el botón Actualizar y una fecha de la última sincronización.

#### **Mensajes activos en análisis:**

Ahora cuando realice análisis sobre los mensajes se destacarán los mensajes en los que se está haciendo el análisis, la lista de mensajes se ajustarán a la posición del mensaje que corresponda.

#### **Nuevos idiomas de escucha:**

MSE suma 4 nuevos idiomas a sus motores de indexación. Bosnio, Croata, Serbio y Esloveno están disponibles para reglas de búsqueda de palabras claves, filtros de análisis, conjuntos de filtros y la configuración global de idiomas de búsqueda.

#### **Compartir mensajes en MSE a través de URL:**

Ahora puede compartir fácilmente mensajes con otros usuarios de SME con la función Copiar dirección URL interna.

#### **Reddit, el nuevo origen:**

Configure reglas de palabras claves con Reddit como canal de búsqueda adicional, quedando disponibles para el análisis de los mensajes con excepción de la ubicación.

Microsoft Social Engagement le proporciona una experiencia altamente interactiva con el filtrado visual en todos los widgets que desee resaltar; bien se en el área de ventas, realizando un seguimiento de sus principales cuentas y competidores.

El área de Marketing, rastreando la marca, ver quiénes son sus influenciadores clave o controlar el impacto social de una campaña en particular, de igual manera en el área de servicio, mantener a los clientes contentos es importante. Así que escuche cuando los clientes están insatisfechos en los canales sociales y sea proactivo sobre la respuesta adecuada.

**AlfaPeople** - Headquarters

Teglholm Allé 13  
2450 København SV.  
**Denmark**  
Phone: +45 70 20 27 40  
Email: [info@alfapeople.com](mailto:info@alfapeople.com)

**AlfaPeople** Germany

Elsbach Haus, Goebenstraße 3-7  
32052 **Herford**  
Phone: +49 5221 28440-0  
Fax +49 5221 28440-44  
Email: [info.de@alfapeople.com](mailto:info.de@alfapeople.com)

**AlfaPeople** Chile

Avda. Nueva de Lyon 072  
Oficina 801, Piso 8  
Providencia, **Santiago**  
Phone: +56 (2) 2 751 90 00  
Mobile: +56 9 75296062  
Email: [info.cl@alfapeople.com](mailto:info.cl@alfapeople.com)

**AlfaPeople** Costa Rica

Calle 36. Av 4 y 6.  
Edificio Don Bosco. Tercer Piso  
**San Jose**  
Phone: +506 2233 7000  
Fax +506 2233 3238  
Email: [info.cr@alfapeople.com](mailto:info.cr@alfapeople.com)

**AlfaPeople** China

Four Seasons Square, Building 2  
No. 503 NingGuo Road,  
**Shanghai**  
200090  
Phone: +966 2 6929450  
Email: [kle@alfapeople.com](mailto:kle@alfapeople.com)

**AlfaPeople** Saudi Arabia

King Road Tower (1106)  
King Abdulaziz Road - **Jeddah**  
PO Box 11787, Jeddah 21463  
Phone: +966 2 6929450  
Fax: +966 2 6068744  
Email: [info.me@alfapeople.com](mailto:info.me@alfapeople.com)

**AlfaPeople** United Kingdom

Westbourne Studios,  
242 Acklam Road, Portobello,  
**London**, W10 5JJ.  
Phone: +44 2072 551 228  
Email: [info.uk@alfapeople.com](mailto:info.uk@alfapeople.com)

**AlfaPeople** Switzerland

Hohenbühlstrasse 2  
8152 **Glattbrugg**  
Phone: +41 43 355 30 60  
Fax: +41 43 355 30 61  
Email: [info.ch@alfapeople.com](mailto:info.ch@alfapeople.com)

**AlfaPeople** Brazil - Barueri

Al Araguaia, 2044  
Alphaville Industrial  
06455-000 **Barueri-SP**  
Phone: +55 (11) 4082 3232  
Email: [info.br@alfapeople.com](mailto:info.br@alfapeople.com)

**AlfaPeople** Guatemala

5ta Avenida 4-55 Zona 14  
Edificio Europlaza Torre 1, 2do  
Nivel, Oficina 208/209  
Phone: +502 2386 9981  
Fax: +502 2386 8800  
Email: [info.gt@alfapeople.com](mailto:info.gt@alfapeople.com)

**AlfaPeople** India - Gurgaon

Landmark Tower, 4th Floor,  
Plot No. 2, Ashok Marg,  
C - Block, South City - I  
**Gurgaon** - 122001  
Phone: +919811089731  
Email: [info.in@alfapeople.com](mailto:info.in@alfapeople.com)

**AlfaPeople** United Arab Emirates

Sidra Tower (1801)  
Sheikh Zayed Road  
PO Box 9588, **Dubai**  
Phone: +971 4 5585066  
Fax: +97144405988  
Email: [info.me@alfapeople.com](mailto:info.me@alfapeople.com)

**AlfaPeople** US

Chrysler Building  
405 Lexington Avenue,  
26th Floor, **NY** 10174  
Phone: +1 (917) 368-8088  
Email: [info.us@alfapeople.com](mailto:info.us@alfapeople.com)

**AlfaPeople** Colombia

Ave Cra 9 # 123-86  
Edificio Uraki - Ofi 401, **Bogotá**  
Phone: +571 6054222  
Fax: + 571 2082198  
Email: [info.co@alfapeople.com](mailto:info.co@alfapeople.com)

**AlfaPeople** Brazil - Porto Alegre

Av. Maria Coelho Aguiar, 215  
Jd. São Luiz - **São Paulo/SP**  
CEP: 05805-000  
Phone: +55 (11) 3741-5181  
Email: [info.br@alfapeople.com](mailto:info.br@alfapeople.com)

**AlfaPeople** Mexico

Baja California # 245 Piso 8  
Colonia Hipódromo.  
Condesa C.P. 06170  
**México, D.F.**  
Phone: +55 5265 6030 Ext.878  
Email: [info.mx@alfapeople.com](mailto:info.mx@alfapeople.com)

**AlfaPeople** India - Bangalore

#26/1, 1st floor,  
Regus gem business centre,  
Ibis hotel, Bommanahalli,  
Hosur road, **Bangalore** - 560068  
Phone: +918040980841  
Email: [info.in@alfapeople.com](mailto:info.in@alfapeople.com)