



## Herramientas del Community Manager

Análisis de estudiantes de 4 de Diseño Gráfico en CESINE - Mayo 2020

## INTRODUCCIÓN

La figura de Community Manager o Embajador de Marca online es un perfil laboral relativamente reciente en el marco del Marketing ligado a la expansión de uso de las Redes Sociales como medio -a veces en exclusiva- de los usuarios para informarse sobre un tema, un producto o un hecho.

Grandes corporaciones como Netflix, instituciones como AENA o fuerzas de seguridad como la Policía Nacional se amparan en su Community Manager como portavoz principal que les representa y responde a las dudas de los usuarios que visitan sus perfiles en Twitter.

La figura de Community Manager guarda un perfil centrado en la Comunicación pero a la vez muy orientado al uso de la tecnología y, en muchas ocasiones, del manejo de recursos audiovisuales y gráficos para la elaboración de publicaciones. Es por ello, que se

abre la necesidad para estudiantes de Diseño Gráfico en aprender la labor de este perfil de trabajo con el objetivo de poder acceder a una oportunidad laboral si se presenta.

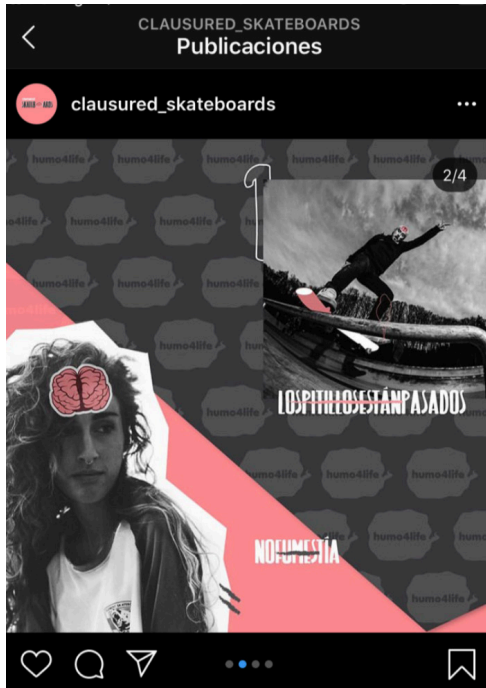
Durante el programa de la asignatura de Edición y Publicación en Internet II impartida en 4º de Diseño Gráfico en CESINE, los estudiantes han aprendido sobre las posibilidades de personalización de cada red social, así como del manejo del mensaje y adaptación del mismo a cada una de ellas partiendo de requisitos técnicos y segmentación específica. Durante una de las actividades de clase, los alumnos analizaron una de las herramientas o aplicaciones utilizadas comúnmente por la figura de Community Manager. En este libro recopilamos algunas de ellas.

Esperamos que sea de utilidad.

Atentamente.

Laura Salesa Amarante  
**Profesor Asociado**  
Grado Diseño Gráfico y Publicidad  
**CESINE**

## REPOST



El “repost” es una acción que realiza cualquier usuario de esta red social cuando publica una foto desde su cuenta propia. Los beneficios que esto proporciona son noticias y productos frescos para compartir con su audiencia o sus clientes creando a su vez, una interacción entre la empresa y su público.

### REPOST MANUAL:

- Elegir fotografía para compartir con la audiencia.
- Desde la opción de cámara accedemos al espacio para editar y publicar.
- Antes de publicar, añadimos “hashtags” o palabras clave para facilitar nuestra búsqueda en la red social.
- Publicamos la fotografía.

### REPOST HOOTSUITE:

Esta opción nos permite realizar el repost desde el panel de control de Hootsuite y la app del móvil:

- Elegimos la fotografía a compartir, clickamos en “compartir” debajo de la fotografía.
- Elegimos las redes sociales donde la queremos difundir (dando el crédito original de la foto, quien la realizó).

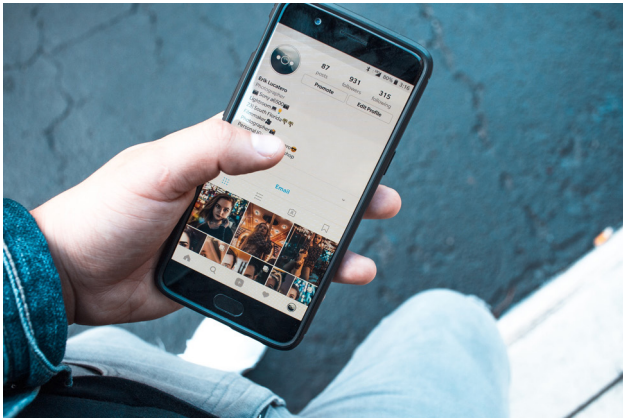
### MEDIDAS PARA UN BUEN REPOST:

- Pedir permiso al creador de la fotografía.
- Evitar editar (sin falsificaciones).
- Dar cuenta al creador (nombre del usuario acompañado de “@”).

### OBTENER CONTENIDO POR EL USUARIO

- Crear un hashtag propio de la marca para la difusión de fotografías de los usuarios relacionadas con la marca.
- Monitorizar las fotos donde nuestra marca esté etiquetada.
- Organizar concursos de fotografía relacionadas con la marca (obtenemos contenido para nuestro perfil generado por los seguidores ofreciendo algún producto o difusión del contenido a cambio). Esta medida se puede incrementar su funcionalidad si añadimos requisitos, como participar en el concurso compartiendo nuestro post del concurso y etiquetando a personas que estén interesadas en ello.

## REPOST



**¿Qué es?** Consiste en volver a publicar una imagen que ya ha sido subida a la red social por otra persona. Para poder llevar a cabo esta acción, primero se debe obtener el permiso de esa persona. Después necesitas instalar aplicaciones externas como Repost para Instagram, Instarepost o DownloadGram.

**Funcionamiento:** Debes instalar una app de Instagram Repost en tu móvil. A continuación entras en Instagram y dando a los tres puntos que se encuentran en la parte superior de la publicación, tienes acceso a copiar la url de la imagen. Solo tienes que pegar esa url en la app y se te crea automáticamente la publicación como repost.

**Herramientas similares:** Actualmente los usuarios optan por simplemente publicar la foto sin repost, mencionando o etiquetando al autor de la imagen. De esta manera tienes la opción de publicar esa imagen sin ningún elemento gráfico que una app de repost te añade, y es válida de igual forma al preservar la autoridad de la imagen.

**Opciones de implementación:** Esta herramienta, es útil principalmente a la hora de difundir un contenido sin perder de vista la autoría. Muchas veces, campañas publicitarias, marcas, o personas lo utilizan para que una imagen tenga más alcance.

## GOOGLE TRENDS



Google Trends es una herramienta gratuita de Google que permite buscar cuál es la popularidad de cualquier palabra que queramos dentro de google.

Podemos comparar las búsquedas de varias palabras o frases, de esta manera podemos conocer el nivel de búsqueda de cierta palabra durante el periodo de tiempo que deseemos. Esto nos puede servir para muchas cosas, por ejemplo para ver que palabras clave debemos destacar en nuestra web para posicionarnos en google o para ver que palabras son las que más se buscan dentro de nuestro nicho para así usarlas en las redes sociales.

Al igual que podemos ver las palabras en un cierto rango de tiempo también podemos ajustar los términos por zonas geográficas y así poder ver desde donde se buscan las palabras que hemos introducido.

Cómo herramientas parecidas a google trends podemos encontrar SemRush. Teniendo en cuenta qué palabra clave queremos posicionar la introducimos en google, por ejemplo introducimos “eventos Cantabria”, cogemos la primera URL ya que es la que google mejor posiciona. Introducimos esta URL en SemRush y esta nos da todas las palabras claves que esa web esta posicionando y así nosotros podemos utilizarlas para posicionar nuestra web.

Gracias a estas herramientas podemos hacer búsquedas para ver qué palabras claves debemos introducir en nuestra web para posicionarnos. Se realiza una búsqueda comenzando desde UltraMarinos. Analizaremos las webs de la competencia y que palabras claves son por las que ellos se posicionan. Después de encontrar esas palabras clave las introduciremos en google trends y las compararemos con sinónimos de ellas para ver cuál queremos posicionar.

## HOOTSUITE



Hootsuite es una herramienta perfecta para el CM. Se trata de un gestor en línea de redes sociales, es decir, una única web desde donde podrás controlar multitud de cuentas en multitud de redes sociales.

El funcionamiento de Hootsuite es simple e intuitivo. Dentro del gestor encontramos distintos bloques a comentar: *Menú*, *Cuentas*, *Contenido* y *Nueva publicación*.

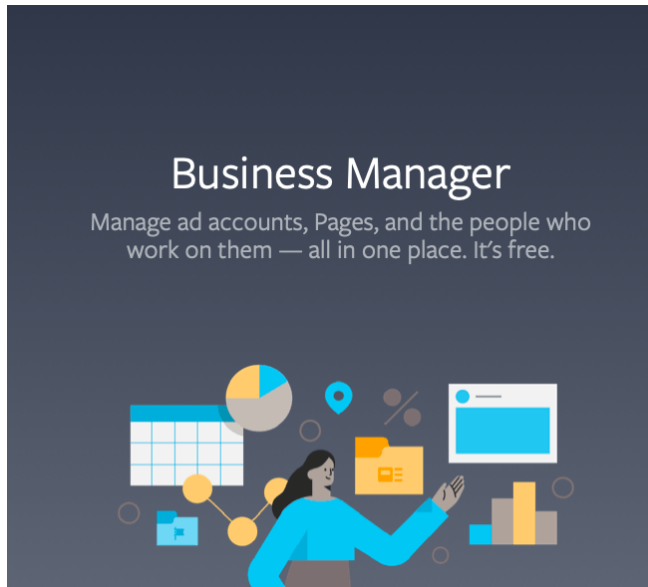
**Menú:** en él encontramos varios elementos, desde el stream, los mensajes que nos llegan a las cuentas, el borrador, las estadísticas de las publicaciones...

**Cuentas:** Este apartado deberás de añadir tus cuentas y tus redes sociales. Podrás ir saltando de una a otra desde esta misma pestaña. El número de cuentas depende del plan que hayas comprado.

**Contenido:** en el podrás incorporar el contenido que desees y fijarlo para poder visualizarlo de un vistazo. Los bloques más comunes son (ejemplo Twitter): Tus tweets, tweets programados, menciones y mensajes directos. Además desde estas columnas podrás realizar las interacciones típicas de cada red social; me gusta, retweet, contestar, mencionar, utilizar hashtags...

**Publicar:** desde esta sección podrás publicar el post que quieras, desde las cuentas que elijas y desde las redes sociales que elijas. Puedes incorporar imágenes para las que se ofrece un editor con las medidas de cada red social, vídeos y gifs animados. Además de tener la ventaja de publicar el post a la hora y día que desees. Puedes duplicar los post e incluso guardarlos.

## FACEBOOK BUSINESS MANAGER



Es una herramienta de marketing que ayuda a manejar cuentas de fans, de una empresa, campañas publicitarias y otras publicaciones en Facebook, todo desde una sola página. Su objetivo es mejorar la estrategia en las redes sociales, ya que nos facilita el análisis de las acciones y el rendimiento que estamos teniendo.

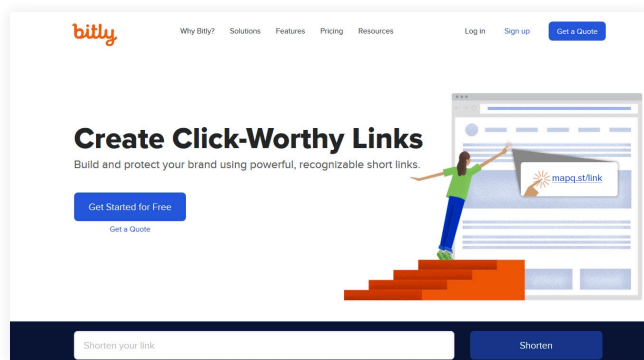
Business Manager te permite manejar más allá de tu cuenta de Facebook, por lo que si eres una empresa, tienes más colaboradores o tu negocio consiste en la venta online, es una herramienta conveniente. Permite manejar los siguientes aspectos: *Páginas de Facebook, Cuentas de Instagram, Cuentas publicitarias, Catálogo de productos y Aplicaciones.*

Aunque al comenzar un negocio puede ser viable llevarlo a través de la cuenta personal de administrador, esto solo nos sirve si llevamos una o dos páginas o los anuncios que hacemos son escasos.

Para agilizar el trabajo y tener un mejor control, se recomienda el administrador comercial el cual te aporta lo siguiente:

- Facilita la administración del acceso a la página. Puedes controlar quién tiene acceso y manejar los permisos, de esta forma, si alguien un compañero se ausenta, otro puede manejarlo de forma más sencilla.
- Distanciamiento con la vida personal. Puedes acceder a todas las cuentas sin necesidad de ser amigo de otros compañeros ni pueden ver tu perfil personal.
- Fomenta el trabajo en equipo. Puedes ver todas las actividades que se realizan, todo el mundo colabora y participa.
- Agiliza el flujo de trabajo. La herramienta te aporta todas las estadísticas de las interacciones, los me gusta, el no de alcances, etc.

## BITLY



Bitly una de las mejores herramientas para redes sociales ya que ayuda a ahorrar espacio en cada publicación, además hace más estético cada post.

Todos sabemos que tenemos algunas limitaciones a la hora de compartir publicaciones en nuestras redes sociales. Una de ellas es el número de caracteres que podemos utilizar a la hora de crear un post en redes como Twitter o Instagram. Para ello, existen herramientas como Bitly que nos ayudan a acortar caracteres en los links que queremos publicar.

**¿Cómo se utiliza Bitly?** Copia la URL que deseas compartir en redes sociales. Luego pégala en la barra que se muestra en el inicio de la página de Bitly. Automáticamente el link se hará más pequeño, incluso sin necesidad de dar clic en el botón "Short". Cuando la URL se corte, ese botón cambiará a la siguiente leyenda: "Copy". Da clic sobre el mismo y pega donde quieras compartir.

Podemos encontrar otras herramientas que nos ofrecen el mismo servicio como *TinyURL*, *Is.Gd*, *Ow.Ly* o *Yourls*.



## TRELLO



La herramienta Trello funciona como una suerte de pizarra virtual. En ella, podemos crear varios tableros, que actúan como pizarras, dentro de las cuales podemos categorizar las "tareas" en diferentes secciones.

Además, dentro de cada una de estas tareas, se pueden adjuntar textos, archivos, poner comentarios y recibir notificaciones sobre modificaciones en las mismas, por lo que constituye una herramienta muy eficaz tanto si trabajamos en una empresa con varios departamentos que necesitan comunicarse entre sí, como si tenemos una empresa en la cual se llevan a cabo gran número de tareas de manera simultánea. Este programa se basa en el método Kanban de organización de tareas.

El concepto y modo de esta aplicación es tan sencillo y eficaz, que tiene infinidad de aplicaciones muy similares, o directamente iguales, como por ejemplo: *Kanbanchi*, *Archmule*, *Kanbanflow*...

Esta herramienta es muy útil para prácticamente cualquier trabajo que requiera de varias fases y que esté dividido en tareas. No sólo es útil para empresas con varios empleados, si no que a título personal, también sirve. De la misma manera, es una buena herramienta para poder mantenernos al día con nuestro calendario de posts en social media, y en general, organizarnos de una manera muy eficiente, a la par que extremadamente sencilla.

## **INFOPRODUCTO**

### **PROFESORA**

Laura Salesa Amarante

### **ARTÍCULOS**

Mireia Delgado Vidal

Claudia García Bielva

Diego Manterola Simon

Diego Noriega Rebolledo

Javier Rucabado Mújico

Juncal Sarabia Soto

Diana Sotorrío Portilla

### **MAQUETACIÓN**

Mireia Delgado Vidal



## Herramientas del Community Manager

Análisis de estudiantes de 4 de Diseño Gráfico en CESINE - Mayo 2020