



Arte y decoración es una empresa de diseño de objetos decorativos para el hogar, ellos manejan dos líneas de negocio, la venta de productos de decoración y paquetes con materiales para DIY (do it yourself). Al entrar en el mundo de las redes sociales, establecieron como objetivo ofrecer soporte para la línea DIY, y generar recordación de marca, para que el cliente al buscar accesorios de decoración acudiera a la tienda física.

En este orden de ideas abrieron cuentas en Facebook, Instagram y Twitter. En cada red intentaron publicar diariamente y responder a todas las personas, pero el volumen de trabajo los está sobrepasando y temen que aparezcan comentarios negativos por la demora en la atención y comentarios con preguntas no resueltas. Por esta razón, te contratan para que hagas el manejo de redes sociales.

Tu reto como estrategia digital es determinar qué herramientas utilizar para monitorizar y gestionar las redes.



RETROALIMENTACIÓN

Has superado el reto si estableciste estas herramientas:

Herramientas de alerta de palabras clave: al estar preocupados por su reputación, es necesario monitorizar palabras clave para encontrar si se habla de forma positiva o negativa de la marca, las herramientas que se pueden usar son:

- **Google alerts o Talkwalker**, de preferencia este último ya que permite hacer búsquedas de palabras clave segmentadas a las redes sociales.

Herramientas de gestión de redes múltiples: en este caso necesitan una herramienta que reúna las redes Facebook Instagram y Twitter, que permita administrar comentarios y mensajes directos, y que permita programar y hacer publicaciones en múltiples redes.

Hootsuite y Sprout Social son herramientas que ayudan en la gestión de redes sociales, ambas cumplen con acercar a la marca al cliente y tienen funcionalidades para administrar comentarios y mensajes y hacer publicaciones en varias redes. Para tomar una decisión se puede usar la prueba gratuita para verificar la facilidad de uso, curva de aprendizaje, flexibilidad y acople a la plataforma.