

Comunidades para empresas ~~grandes~~ rápidas

Las comunidades son la receta del éxito de la Web 2.0. Se multiplican por segundos. Youtube, Xing, Flickr son los ejemplos más populares. El punto común en todas ellas es la generación del contenido por parte del usuario. En ellas el usuario toma el poder de la presencia online. Existe, sin embargo, un gran vacío respecto a los beneficios de la implementación de las comunidades virtuales en el entorno de la PYME. Y es que el éxito actualmente ya no está actualmente limitado a las empresas con grandes presupuestos, sino que está al alcance de todas aquellas que sean rápidas e innovadoras a la hora de adaptar estas tecnologías y herramientas a la dimensión de su negocio.

Aumentar el nivel de interactividad con el cliente, conocerlo y fidelizarlo, transmitir información actualizada e impartir formación tanto externa como internamente de una forma ubicua son algunas de las actividades que han pasado a incidir directamente en la cuenta de resultados de una empresa. Realizar todo ello de una forma automatizada y sencilla es la gran ventaja que le ofrece la creación de una comunidad virtual a una PYME.

Retención de clientes

La comunidad de una empresa es punto de encuentro virtual para los usuarios de los productos de una empresa. El objetivo es hacerles formar parte de una comunidad que comparte intereses comunes, creando así lazos muy fuertes con el producto y la marca. Así, por ejemplo, una frutería puede crear una comunidad cuya temática se centre en los productos frutícolas, sus propiedades, anunciar la época en que están en el mercado y permitir a los clientes intercambiar recetas, dietas...etc; los clientes de un pequeño hotel rural intercambiarán fotos, experiencias, informaciones del lugar, actividades a realizar y atraerán a nuevos turistas a elegirlo en sus vacaciones.

Investigación de mercado

Dar a los clientes la posibilidad de expresar su opinión sobre los productos, intercambiar entre ellos experiencias, encontrar información adicional sobre temas relacionados que les resulte de utilidad, presentarse a otros usuarios como expertos en el tema a través de una comunidad virtual es una fuente de un valor incalculable para cualquier empresa para conocer las necesidades de sus clientes, el uso que hacen de sus productos así como los puntos fuertes y débiles que ven en ello. La recogida de esta información a través de encuestas sería muy costosa y nunca tan completa como la recibida a través de la comunidad, cuya actividad se desarrolla libremente y sin condicionantes.

Plataforma de soporte

De especial interés para empresas cuyos productos precisen de un soporte técnico, la comunidad se convierte en una óptima

plataforma en la que fluyen todos los casos posibles surgidos alrededor de los productos. Para la empresa es de gran utilidad delegar parte de su servicio de soporte en otros usuarios además de crear un medio dinámico en el que plasmar la resolución de muchas cuestiones a través de una experiencia más rica y completa por la participación de un gran número de usuarios. Se trata, en definitiva, de un canal adicional, además del telefónico y el electrónico, además con una dimensión mucho mayor.

Soporte educativo

Tanto para las empresas cuya negocio sea la actividad pedagógica como para las empresas que precisan de formar constantemente a sus equipos, clientes, partners y/o proveedores en nuevas aplicaciones, productos o servicios encontrarán en la comunidad virtual una herramienta esencial para implementar un e-learning adaptado a las posibilidades temporales y geográficas de cada uno de los participantes. El aprendizaje colaborativo es una de las características de este nuevo medio, especialmente dinámico por la posibilidad de introducir una gran cantidad de material audiovisual y de máxima actualidad.

Intranet

¿Cómo aunar la comunicación formal e informal de una empresa? ¿Cómo hacer converger equipos que trabajan en un mismo proyecto desde puntos geográficamente alejados y temporalmente asincrónicos? ¿Cómo automatizar procesos internos reduciendo su carga burocrática? ¿Cómo alinear a los equipos de una empresa con los objetivos de la misma? Todos los miembros de una empresa forman una comunidad con un objetivo común. Su interacción puede ser trasladada en gran parte a una plataforma online para aumentar su eficiencia, conocer sus necesidades y mantenerlos informados, como principales objetivos. Su flexibilidad, sin embargo, permite implementar a través de la misma cualquier otro objetivo.

Comunidad de pago

Existen comunidades creadas como un canal para la distribución de servicios de especial

interés a un segmento determinado y que sirven además como plataforma para la gestión de contactos dentro del mismo. Los ejemplos de este tipo más conocidos son las comunidades de contactos personales, profesionales y sectoriales. Las redes virtuales representan la revolución en la dimensión de las relaciones humanas, sea cual sea el objetivo de las mismas. La información y los contactos son esenciales por lo que se trata de servicios de elevada demanda y con grandes beneficios para sus usuarios.

¿Cómo crear una comunidad virtual?



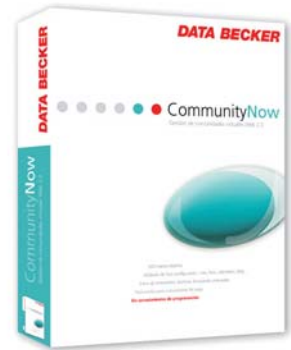
Existen numerosas alternativas para crear una comunidad virtual. En la página siguiente presentamos cómo realizarla con el CMS **Community Now** de DATA BECKER. **Community Now** permite crear comunidades

virtuales completas de una manera sumamente sencilla e intuitiva. Todo ello sin conocimientos de programación, pero sin cerrar las puertas a una personalización más sofisticada para aquellos que lo deseen, y además ahorrar tiempo gracias al panel de configuración y las funcionalidades ya disponibles.

Consideramos que **Community Now** pone al alcance de la PYME las posibilidades que hasta ahora solo se podían permitir las grandes corporaciones en términos de recursos económicos, técnicos y humanos. Con este software cualquier empresario cuenta con una herramienta para crear una comunidad, sea cual sea su finalidad, en cuestión de minutos.

La Web 2.0 hecha fácil: creación de comunidades virtuales sin conocimientos de programación

Los factores clave de una comunidad virtual son la interactividad y la flexibilidad. La sencillez de implementación y gestión es adicionalmente una *conditio sine qua non* de cualquier aplicación para la PYME. ¿Cumple Community Now de DATA BECKER estos requisitos?



Interactividad

La posibilidad de que los miembros de la comunidad puedan presentarse y comunicarse entre ellos es la base de la interactividad de la comunidad virtual. Para que ésta tenga lugar, debe estar soportada por una serie de funcionalidades. En Community Now de DATA BECKER los usuarios pueden crear páginas personales con sus datos y gestionar sus contactos de la comunidad a través de listas de amigos. Existen a su vez paneles de mensajes para colocar comentarios personales.

Contenido generado por los usuarios

Característica fundamental de una comunidad virtual es el contenido generado por los usuarios. Son ellos los que le dan vida a través de sus aportes. En una comunidad creada con Community Now se pone a disposición de los miembros blogs, libros de visita, foros, calendarios con fechas de citas y cumpleaños, galerías multimedia para publicar fotos, música, videos y formatos de archivo definidos por el usuario. Asimismo tienen la posibilidad de comentar noticias, artículos, eventos... etc. y de puntuarlos, además de hacerlo mutuamente a través de un sistema de valoración de contenidos y miembros. Para la comunicación y la difusión de novedades hacia los miembros el programa cuenta con el elemento de fuente RSS y el envío de boletines en texto o HTML.

Diseño



Si ya tiene una página en Internet creada, por ejemplo, con el programa Web to Date, puede adaptar el diseño de su comunidad al de su sitio web. Con plantillas de aplicación directa y módulos combinables para su uso en los distintos espacios de la comunidad, ya sean blogs, paneles de mensajes o libros de visita. El programa incluye 300 diseños personalizables. Especialmente interesantes son los modelos de comunidad prediseñados (empresarial, multimedia, de contactos personales y redes sociales) que pueden empezar a utilizarse al momento.

Módulos de pago



La función de contabilidad integrada permite rentabilizar la comunidad sin esfuerzo. Podrá ofrecer servicios de pago a los miembros de su comunidad y ajustar el coste de los mismos, así como determinar la duración y el alcance de las prestaciones otorgadas. El pago podrá realizarse por cargo en cuenta, contra factura o por adelantado. El programa brinda la posibilidad de integrar

un banner publicitario flexible en su comunidad para obtener ingresos adicionales. Se trata de una solución perfecta para la realización de ideas comerciales, como la creación de una comunidad de contactos personales, así como para la financiación de ofertas de soporte complejas.

Gestión de la comunidad



Si bien buena parte del contenido es aportado por el usuario, el administrador de la comunidad tiene el control de la misma. De esta manera, el administrador establecerá las condiciones necesarias para el registro de usuarios, y creará los grupos de intereses y usuarios que desee. Con pocos clics podrá establecer qué permisos de acceso (escritura, gestión, lectura, moderación) tendrá cada usuario y grupo de usuarios en los diferentes módulos, y decidirá si desea que las direcciones electrónicas, listas de amigos o etiquetas de nombre, entre otros, se muestren públicamente. Además podrá determinar qué datos personales quiere que aparezcan en las páginas personales de los usuarios.

Estadísticas



Para mejorar la oferta de servicios de la comunidad destacando, por ejemplo, determinados ámbitos en determinados momentos del día, el módulo de estadísticas integrado ofrece una visión amplia del comportamiento de los usuarios. No solo recopila datos precisos como el número de peticiones realizadas a la página, el número de visitas o el origen de los visitantes, sino que además los muestra en forma de completo análisis.

Conclusión

Este programa es una herramienta profesional basada en la web que permite crear un moderno portal de Internet sin conocimientos de programación. Tanto la personalización como la configuración y gestión es sencilla, bastan unos clics de ratón para tener la comunidad en funcionamiento. Contiene además todas las funcionalidades para la dinamización del sitio y la interactividad de los usuarios. Cuenta por tanto con todas las premisas de sencillez y flexibilidad para que cualquier PYME incorpore la web 2.0 a su estrategia de empresa sin sucumbir en inversiones económicas, técnicas ni humanas.

¿Le interesa Community Now o cualquier otro producto de la gama to date? Data Becker ofrece importantes descuentos a los lectores de dealermarket en www.todate.es/dealermarket.html