

The background features a dark blue field with a network of light blue lines and dots, resembling a circuit board or data pathways. These lines are more prominent in the top-left and bottom-right corners, framing the central text.

Scidata.

Comunidades externas e internas y prevención activa en tiempos de pandemia

@gpapasergio | @SciDataArg

¿En que se va a centrar esta presentación?

Las preguntas las voy a responder también en cualquier momento en el [CAFÉ CEM](#)

Obviamente en la [Comunidad CEM](#)

Ahí también va a estar subida esta

presentación, en la subcategoría [CEM Virtual](#)

¡A REGISTRARSE!

Sd.

- **Uso del análisis predictivo de datos para planificación proactiva de contingencias**
- **Utilización de esa información para contención de los desbordes de demanda de clientes**
- **Lo mismo, pero para prevenir y desplegar el concepto de empresa distribuida**
- **Entender como al conectar la empresa con la red se puede obtener lo mejor del crowdsourcing y la inteligencia corporativa**

¿Por qué estas herramientas?

¿Son realmente necesarias?

Sd.

Análisis predictivo de insights

- Tener antes la información te permite tomar decisiones inteligentes y mitigar los riesgos en crisis.

Comunidades Externas

- Potencian la atención al cliente.
- ¡Sobre todo cuando no estás tú para poder hacerlo!.

Comunidades Internas

- Mantienen conectado y motivado al equipo y permiten que:
 - **¡El aislamiento sea físico, NO SOCIAL!**

PREVENCIÓN ACTIVA: ¿Se podía pronosticar este escenario?

¡Sí! Y no estamos
hablando con el diario
del lunes.

**88% + Interés
por el covid-19**

Alertamos en
nuestro medio
digital sobre el
crecimiento de esta
tendencia

25/02/2020

03/03/2020

**81% + sobre la
medición
anterior**

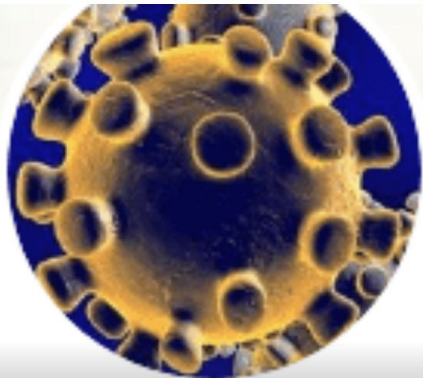
Veíamos interés
creciente y exponencial
en las tendencias de
búsquedas y
conversaciones en
redes

Sd.

ACTUALIDAD

El coronavirus y el dengue ponen en alerta a las redes sociales argentinas

NO HAY COMENTARIOS | MARTES 25 DE FEBRERO



Seguir

ACTUALIDAD

REDES SOCIALES

Coronavirus

@CoronaVid19

@CoronaVid19: La provocadora cuenta de Twitter que se burla de la propagación del coronavirus

COVID-19 OFICIAL (de aquella manera). Soy pandemia.

NO HAY COMENTARIOS | JUEVES 27 DE FEBRERO

coronavirus

ACTUALIDAD

Argentina: Las consultas en la Web por el coronavirus y el dengue volvieron a marcar un record

dengue

NO HAY COMENTARIOS | SÁBADO 29 DE FEBRERO

Nuevo salto en las consultas online por #coronavirus y #dengue

NO HAY COMENTARIOS | VIERNES 6 DE MARZO

<https://socialnews.com.ar/actualidad/nuevo-salto-en-las-consultas-online-por-coronavirus-y-dengue/>

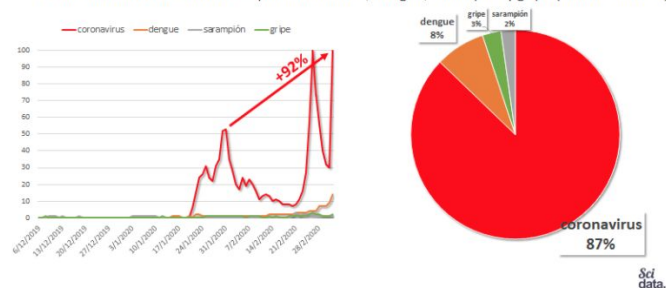
<https://socialnews.com.ar/actualidad/argentina-las-busquedas-en-la-web-por-coronavirus-y-dengue-siguen-rompiendo-records/>

 **Diego Corbalán** 
@diegoacorbalan

#Anticipo

Nuevo salto en las consultas online por #coronavirus y #dengue
Las búsquedas por #coronavirus se dispararon el 92% entre el 31 de enero y el 3 de marzo.
El pico anterior había sido del 81%.

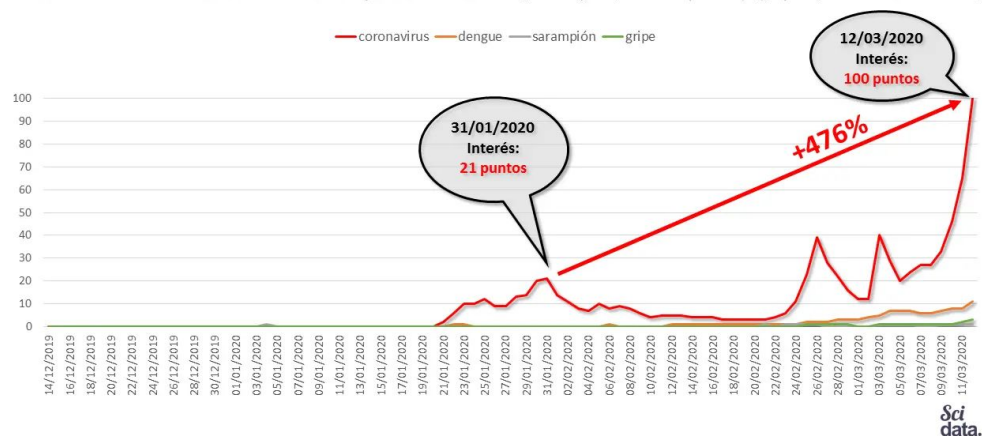
La preocupación digital de los argentinos por las enfermedades
Evolución del interés en la Web por coronavirus, dengue, sarampión y gripe (últimos 90 días)



5 10:40 - 6 mar. 2020

Ver los otros Tweets de  **Diego Corbalán** 

La preocupación digital de los argentinos por las enfermedades
Evolución del interés en la Web por coronavirus, dengue, sarampión y gripe (últimos 90 días)



16: de Marzo: Si comparamos esos 100 puntos de interés con el primer pico de finales de enero (21 puntos), el salto de búsquedas por el COVID-19 en Google es del 476%.

¿Qué hicimos con esta información?

Compartirla y actuar mucho antes de los anuncios en dos ejes centrales:

Sd.

1: Preparar al equipo y las herramientas Externas e Internas

- Establecer la organización y normas de trabajo remota. Y reforzar las herramientas de comunidades externas
- Acelerar el ajuste de herramientas y estrategia comercial en modo pandemia

2: Comenzar a trabajar distribuidamente con anticipación

- Finalmente, con todo listo y el objetivo de evitar el transporte público y compañeros que volvían de vacaciones, nos separamos **2 semanas antes** física, ¡PERO NO SOCIALMENTE!

The background of the slide is dark blue with a network of light blue lines and dots, resembling a circuit board or data connections. The lines are of varying lengths and angles, some forming larger shapes like chevrons. The dots are small and placed at the ends of the lines.

Scidata.

Comunidades externas

Preparadas para pandemias y otros imprevisibles

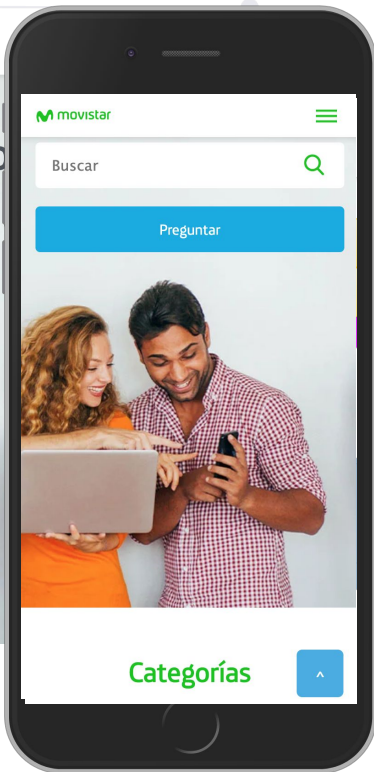
¿Qué es una comunidad externa?



¡Bienvenidos al Foro Movistar

¡Encontrá soluciones, compartí ideas y discutí temas de

Buscar



- Es una plataforma de crowdsourcing como servicio **SaaS**
- Permite que clientes y no clientes colaboren con la empresa y entre sí
- Uno de sus principales objetivos es la ayuda entre usuarios, sin intervención directa de la empresa
- De esto se deriva el ROI del proyecto, dado que evita la saturación de canales normales. **O los suplanta totalmente en caso de contingencia.**
- Al ser SaaS y auto escalable, **funciona igual aunque todos tus otros canales no estén disponibles**
- Si se requiere, **puede usar la misma identidad que que tu web o app (SSO o login único)**

Comunidad implementada y funcionando:

<https://foro.movistar.com.ar/>

Comunidad externa #1:

¿Se puede demostrar su utilidad en situaciones de emergencia?

2187

USUARIOS



1155

HILOS



321,230

VISTAS DE LA PÁGINA



3550

COMENTARIOS



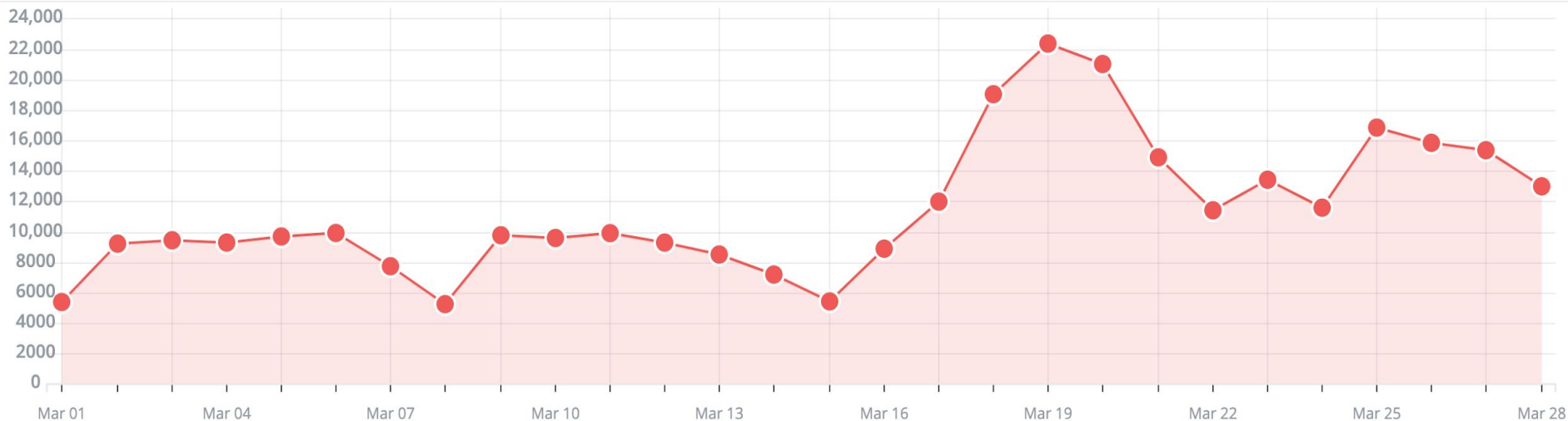
Día

Mes

03/01/2020 - 03/28/2020



Hoy



Comunidad externa #2: ¿Se puede demostrar su utilidad en situaciones de emergencia?

2118

USUARIOS



436

CONVERSACIONES



529,760

VISTAS DE PÁGINA



1181

COMENTARIOS



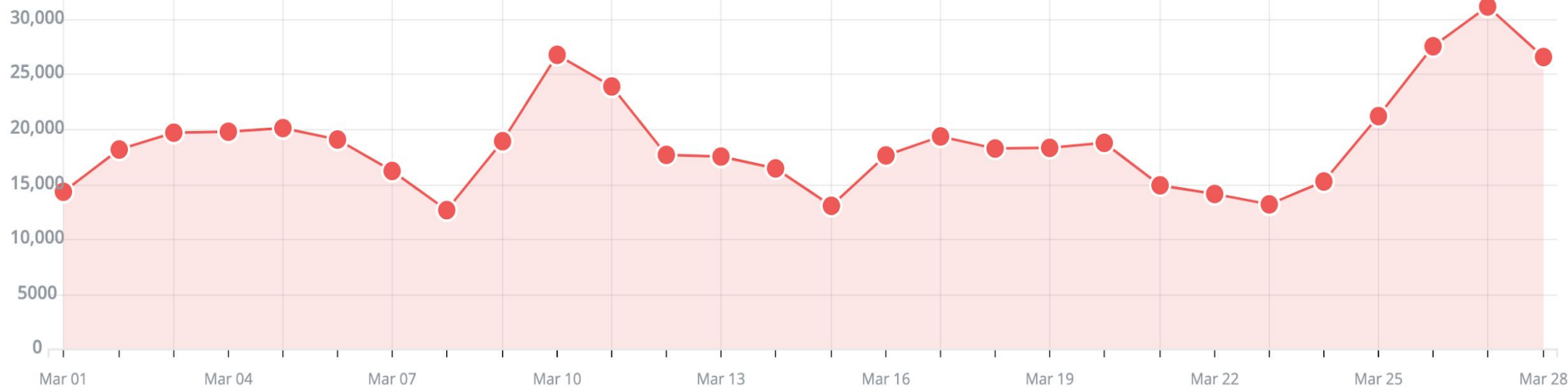
Día

Mes

03/01/2020 - 03/28/2020



Hoy



Comunidad externa #1:

Datos que alivian las crisis de contexto

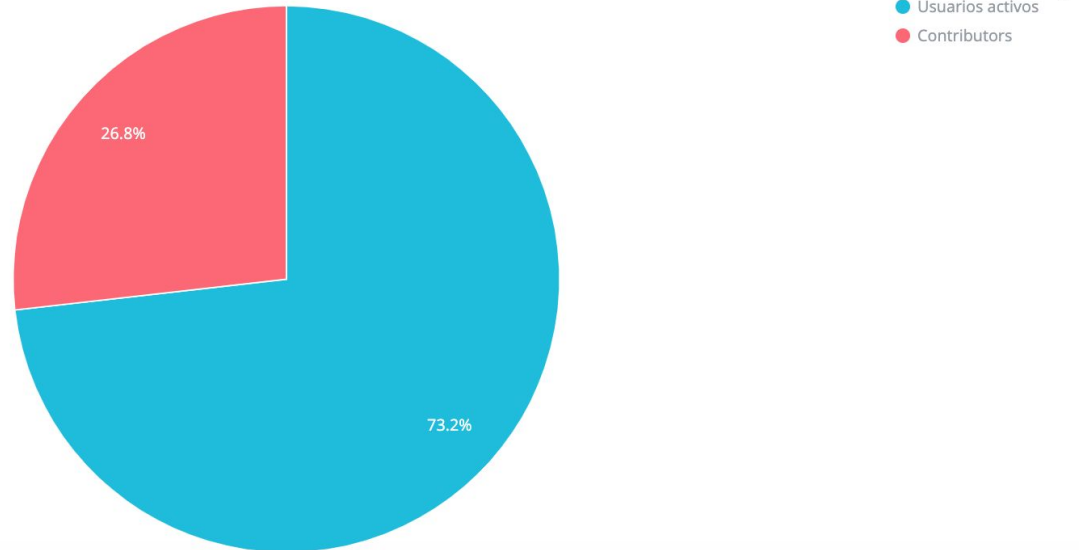
95.2%

POSTS POSITIVITY RATE

9m49s

AVERAGE TIME TO FIRST COMMENT

Participation Rate



Comunidad externa #1:

Datos que alivian las crisis de contexto

866

RESOLVED DISCUSSIONS

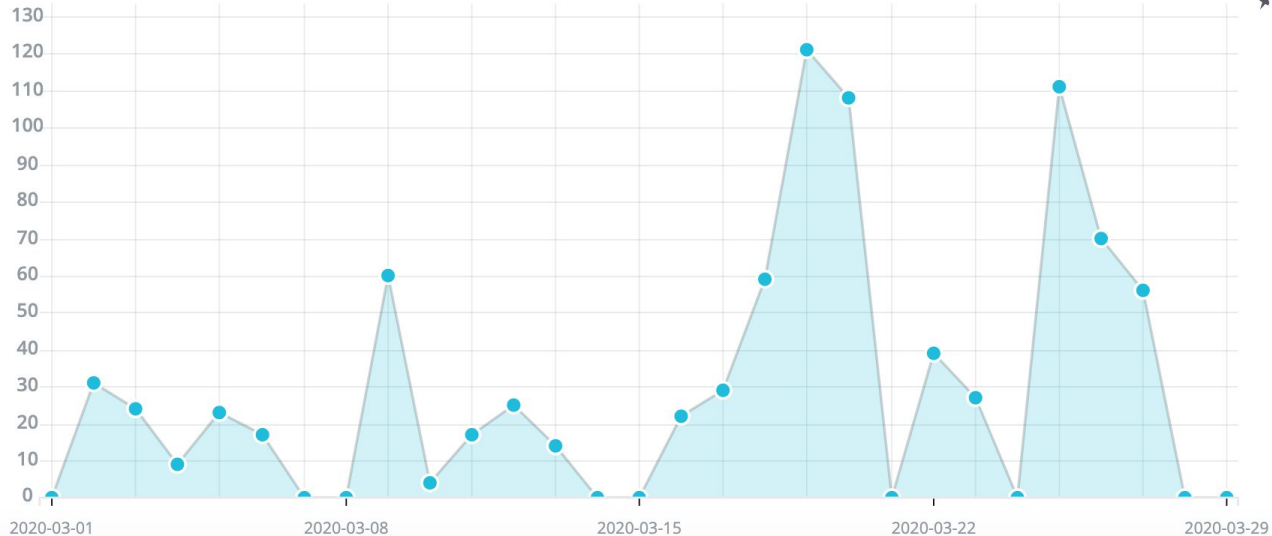
407

UNRESOLVED DISCUSSIONS

22h39m

AVERAGE TIME TO RESOLVE DISCUSSION

Resolved Discussions



Comunidad externa #1:

Datos que alivian las crisis de contexto

887
QUESTIONS ASKED

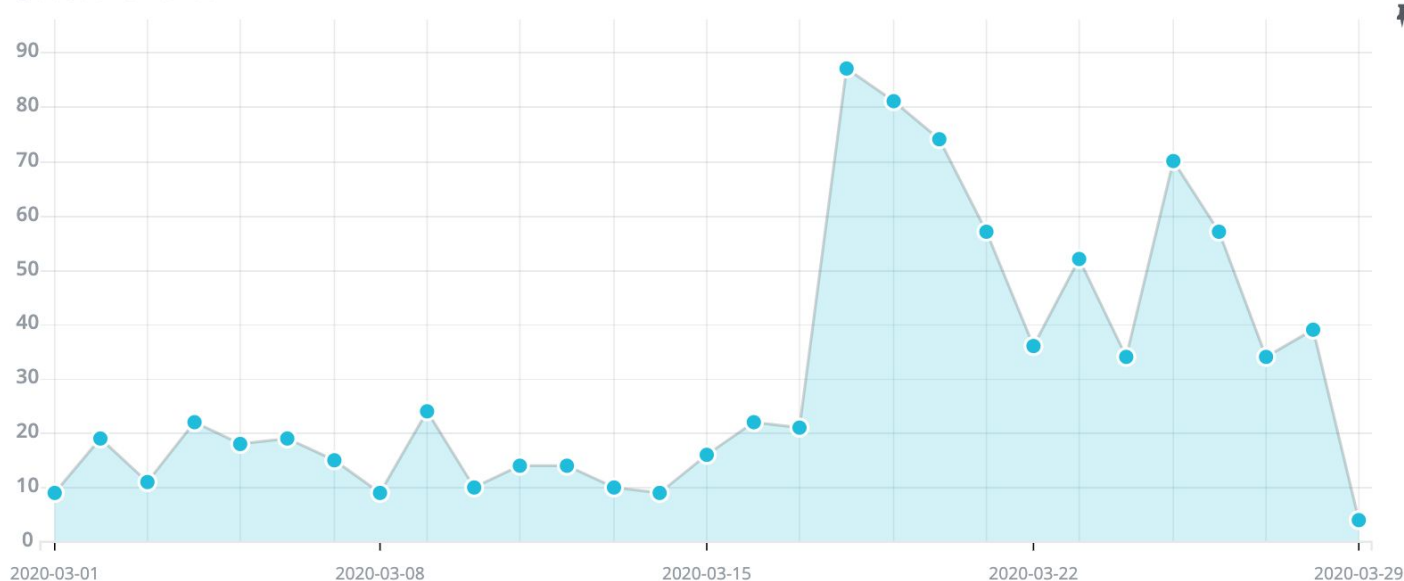
913
QUESTIONS ANSWERED

194
ANSWERS ACCEPTED

1h13m
AVERAGE TIME TO ANSWER

51m52s
AVERAGE TIME TO ACCEPT

Questions Asked



PROMEDIO EN TODAS NUESTRAS COMUNIDADES EXTERNAS

CORONAVIRUS

+ 64%

CRECIMIENTO DE USUARIOS ACTIVOS

USUARIOS DE LA MARCA AYUDANDO
A OTROS USUARIOS A RESOLVER SUS
DUDAS EN NUESTRAS COMUNIDADES
ONLINE, COMO RESULTADO DEL
AISLAMIENTO PREVENTIVO

Scidata.

Sd.



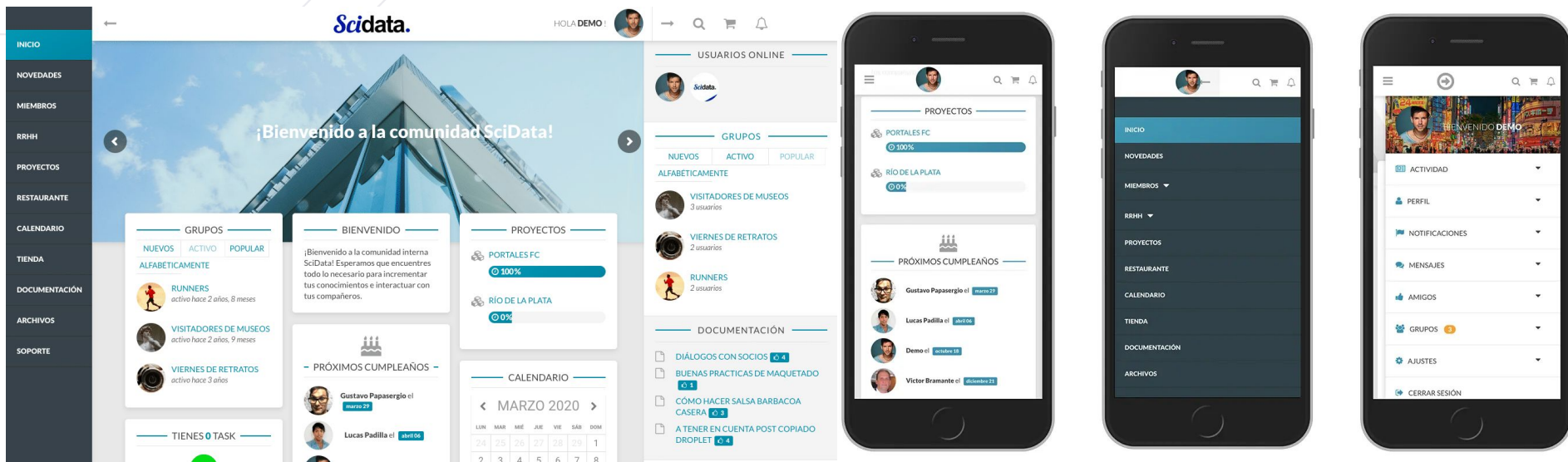
Scidata.

Comunidades internas

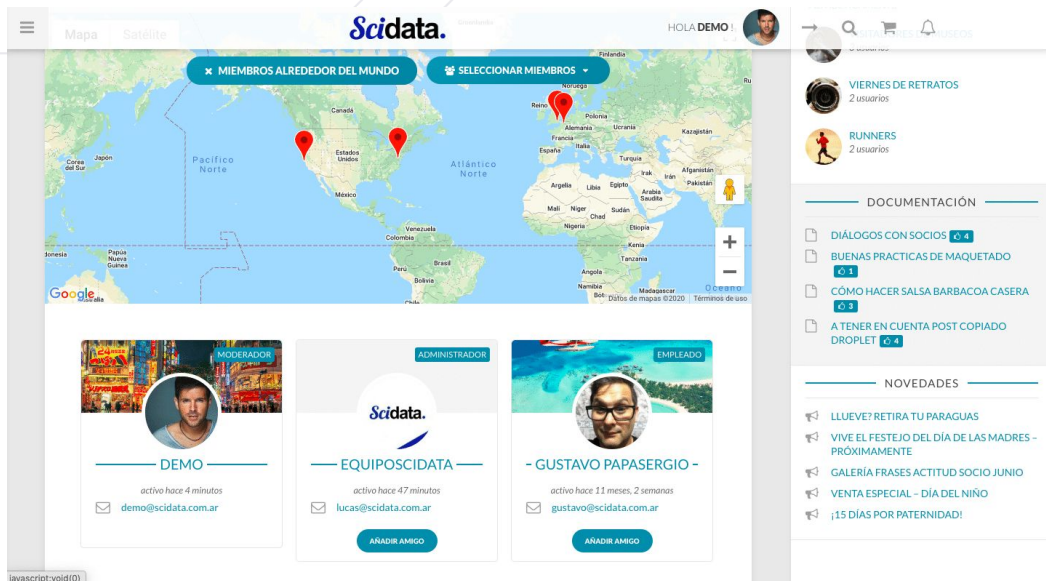
La ventaja de estar separados, pero seguir juntos



¿Qué es una comunidad interna?



¿Qué es una comunidad interna?



- Es otra plataforma de crowdsourcing interno como servicio **SaaS**
- A diferencia de la externa, une a **todas las áreas de la empresa** en un mismo lugar **independientemente del lugar físico o geolocalización**
- Tiene un aspecto similar a una red social, pero **está diseñada para incrementar la colaboración en equipos de trabajos distribuidos**
- Crea un perfil o CV interno personal, similar al de una red social, pero con las habilidades **adquiridas en el mismos e-learning interno o fuera de él**
- Maneja tickets internos y pedidos de solicitudes a RRHH o intra áreas
- Gestiona proyectos y grupos de interés
- **Posee un potente sistema de gamification**

Sd.

Demo funcional live <http://comunidadinterna.scidata.com.ar/>
usuario: demo
contraseña: demo

¿Qué es una comunidad interna?



Gestión documental y de proyectos en la nube

- Gestión de proyectos a nivel compañía o granulares, como por áreas o equipos de proyectos cross áreas
- Gestión documental y versionado de proyectos
- Votación de ideas o del total de cada proyecto
- Asignación de tareas con seguimientos y recordatorios via live notification y widget en el dashboard inicial.

Creación de grupos de actividades sociales remotas.

- Dentro de la misma plataformas los grupos de recreación se pueden transformar en grupos de yoga, cocina, gimnasia indoor o clubes de cine y lectura.
- Pueden ser abiertos, cerrados, generales, o sólo para grupos de amigos.



Demo funcional live <http://comunidadinterna.scidata.com.ar/>
usuario: demo
contraseña: demo

¿Qué es una comunidad interna?

The screenshot displays the Scidata internal community platform. At the top, the header includes the Scidata logo, a user greeting 'HOLA GUSTAVO PAPASERGIO !' with a profile picture, and navigation icons for back, search, shopping cart, and notifications. Below the header is a calendar grid for March 31st, with dates 9 through 31. A pop-up window for an event titled '08:30 CEM: IV Edición' is open, showing the date 'Martes 31 de Marzo' and 'Congreso ON LINE'. The event details form includes a 'Título' field and a 'Descripción del evento' field with a rich text editor. The event poster features logos for 'engagement center' and 'AVAYA' as the main sponsor, and a grid of smaller logos for other sponsors including Microsoft, Oracle, SAP, and others. The bottom of the interface shows a toolbar with various editing and sharing tools.



Demo funcional live <http://comunidadinterna.scidata.com.ar/>
usuario: demo
contraseña: demo

Comunidades internas en contingencias

¡Ahora también accesibles
para pymes!.
Eligiendo una salida tipo out
of the box tu empresa está
conectada poco tiempo
desde cualquier lugar

Implementación rápida

Branding
personalizable y
altamente flexible

Entre
3 y 4
semanas
out of the
box

Tiempos a
definir
con
proyectos
ad-hoc

Login de la plataforma o social

También integramos
distintos tipos de
logins únicos o SSO y
web services

Comunidades y omnicanalidad

Potenciando la inteligencia colectiva con el conocimiento interno en tiempos de atención al cliente desbordada

Sd.

¿Cómo podemos hacer colaborar a la audiencia con la organización para no pedir socorro?

- Avanzar en los proyectos de crowdsourcing y datasience con “**baby steps**” de apoco y sin meterse en proyectos imposibles.
- Implementar primero la política de data listening - **que seguro muchos ya tienen** - y pasar después a **Insight prediction** - algo que es probable que todavía no hagan-.
- Implementar una comunidad externa basados en la información anterior para prevenir desbordes en la atención y contingencias futuras

Comunidades y omnicanalidad

Potenciando la inteligencia colectiva con el conocimiento interno en tiempos de atención al cliente desbordada

Sd.

¿Cómo podemos hacer colaborar a la audiencia con la organización para no pedir socorro?

- Desarrollar la comunidad interna para pasar de la vieja intranet o de **facebook workplace** - **un arma de doble filo a nivel organizacional** - a una plataforma de colaboración interna en la que sean dueños tanto de los datos, como de la forma de analizarlos
- Finalmente, unificar las comunidades externas, internas y webs y bases de conocimiento en una nueva clase de self service donde el negocio se potencia con un mix del know how distribuido y el interno.
- Demo:
<https://comunidad.scidata.com.ar/>,
Registrarse y probar