

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](#)

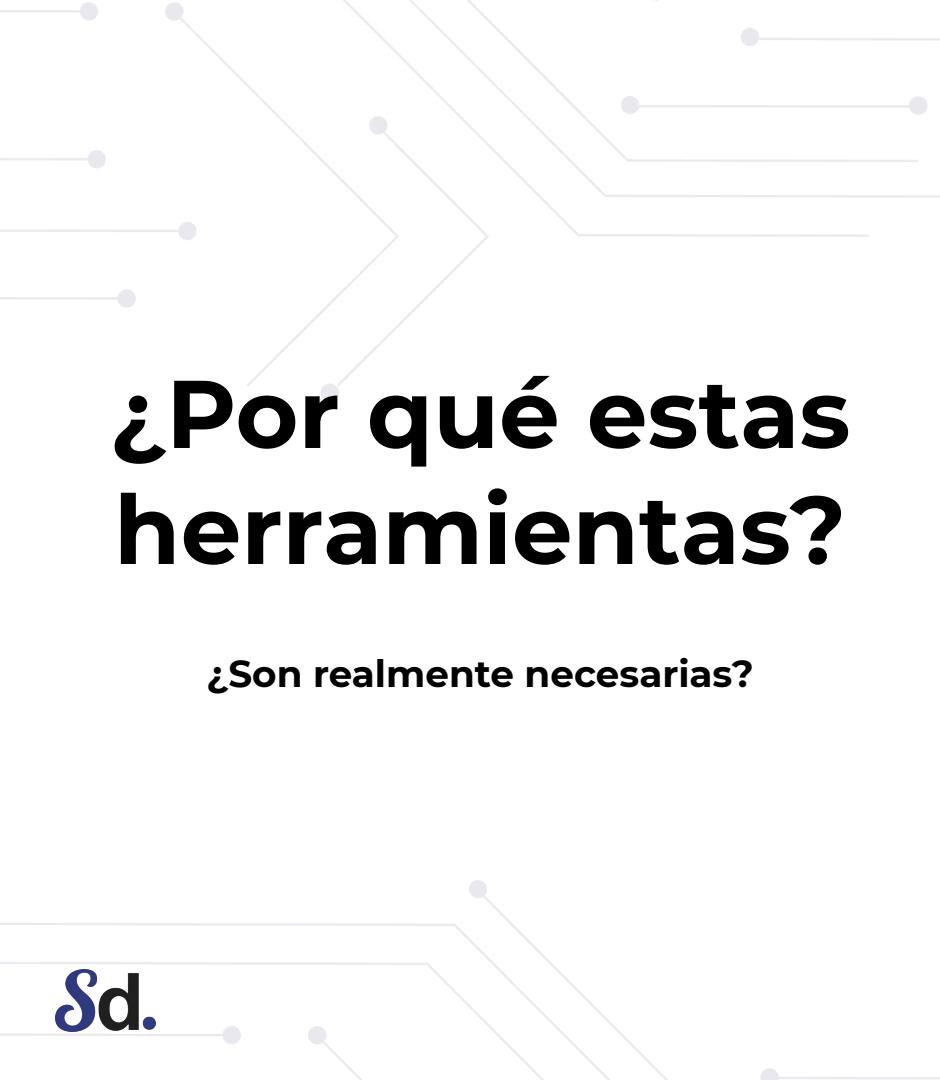
Ahí también va a estar subida esta

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

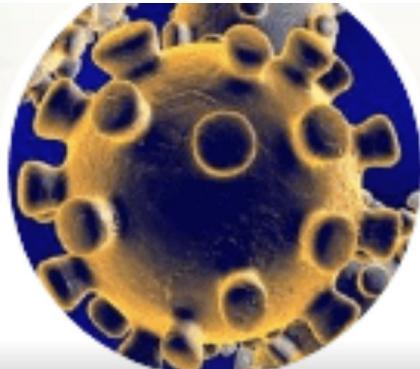
Sd.



ACTUALIDAD

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

NO HAY COMENTARIOS | MARTES 25 DE FEBRERO



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



Seguir

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

Sd.

<https://socialnews.com.ar/actualidad/argentina-las-consultas-en-la-web-por-el-coronavirus-y-el-dengue-volvieron-a-marcar-un-record/>

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

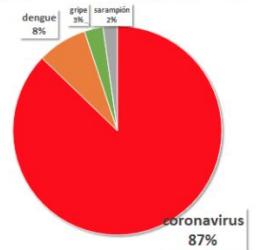
NO HAY COMENTARIOS | VIERNES 6 DE MARZO



12 34 Diego Corbalán OK
@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%.



5 10:40 - 6 mar. 2020



Ver los otros Tweets de 12 34 Diego Corbalán OK



<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/>

La preocupación digital de los argentinos por las enfermedades

Evolución del interés en la Web por coronavirus, dengue, sarampión y gripe (últimos 90 días)



Sci data.

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 sepáramos **2 semanas antes** física, ¡PERO NO SOCIALMENTE!

Comunidades externas

Preparadas para pandemias y otros imprevisibles

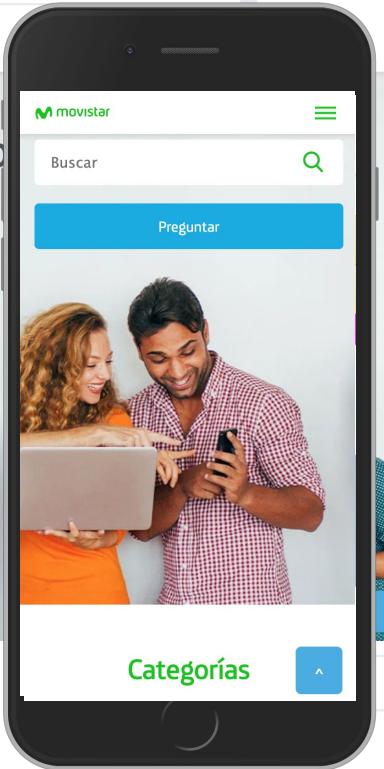
¿Qué es una comunidad externa?

movistar

¡Bienvenidos al Foro Mo

¡Encontrá soluciones, compártí 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/>

Sd.

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



Sd.

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

2118

USUARIOS

436

CONVERSACIONES

529,760

VISTAS DE PÁGINA

1181

COMENTARIOS

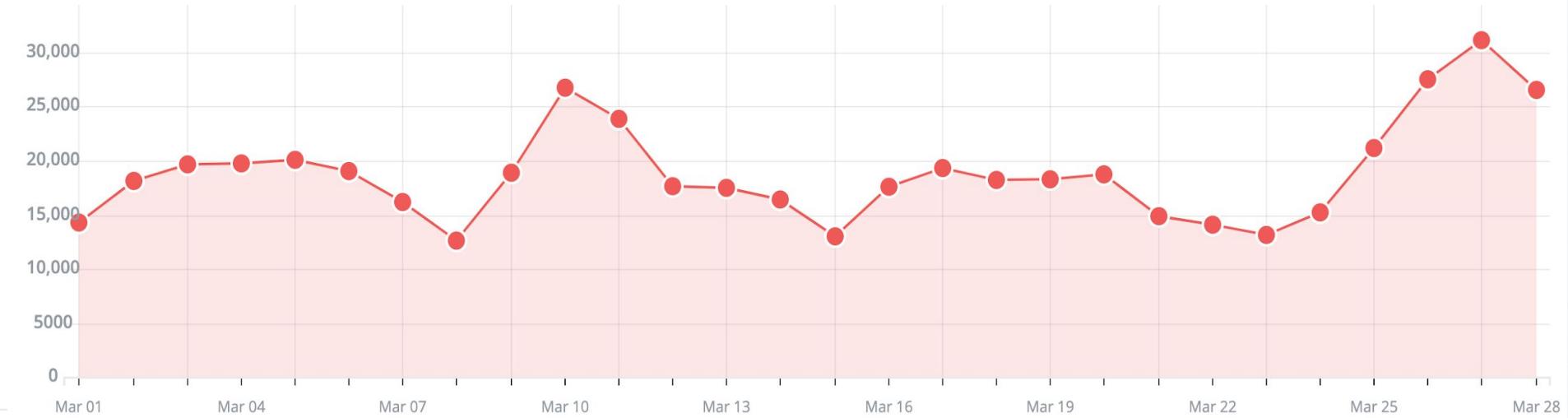
Día

Mes

03/01/2020 - 03/28/2020



Hoy



Sd.

Comunidad externa #1: Datos que alivian las crisis de contexto

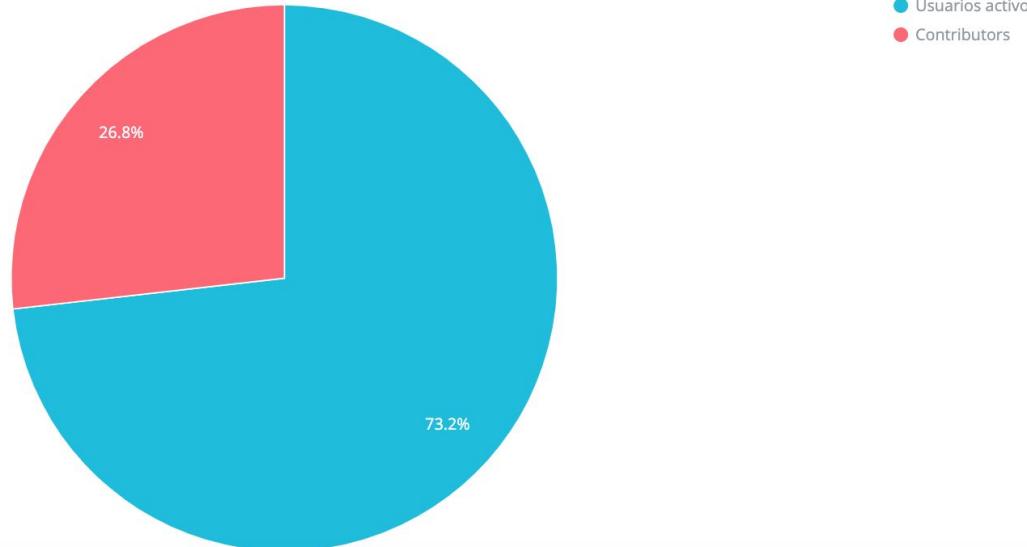
95.2%

POSTS POSITIVITY RATE

9m49s

AVERAGE TIME TO FIRST COMMENT

Participation Rate



Sd.

Comunidad externa #1: Datos que alivian las crisis de contexto

866

RESOLVED DISCUSSIONS

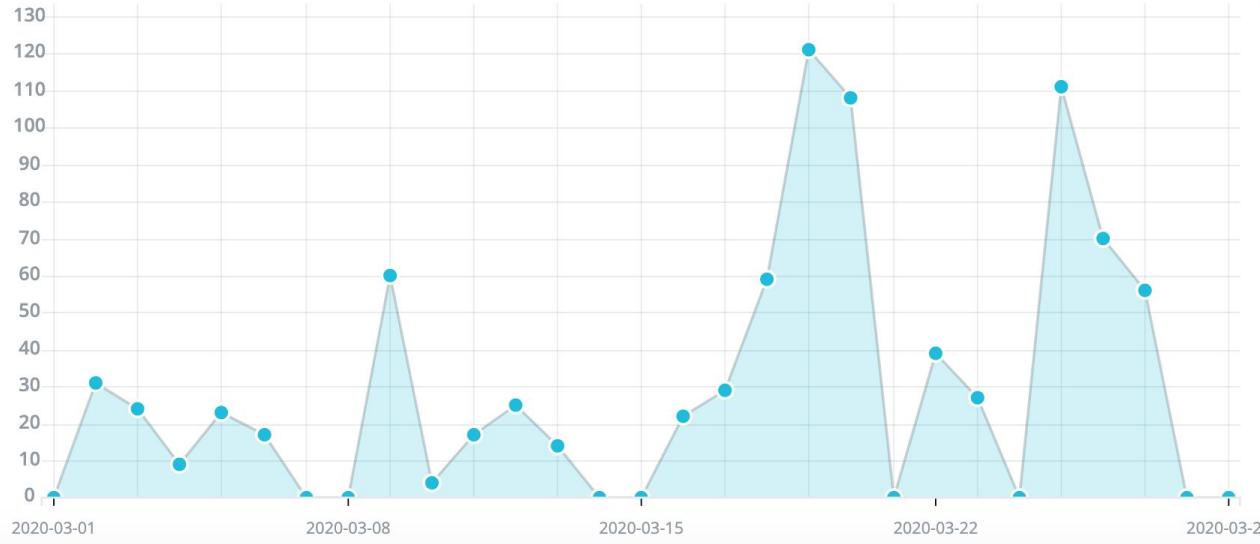
407

UNRESOLVED DISCUSSIONS

22h39m

AVERAGE TIME TO RESOLVE DISCUSSION

Resolved Discussions



Sd.

Comunidad externa #1: Datos que alivian las crisis de contexto

887

QUESTIONS ASKED

913

QUESTIONS ANSWERED

194

ANSWERS ACCEPTED

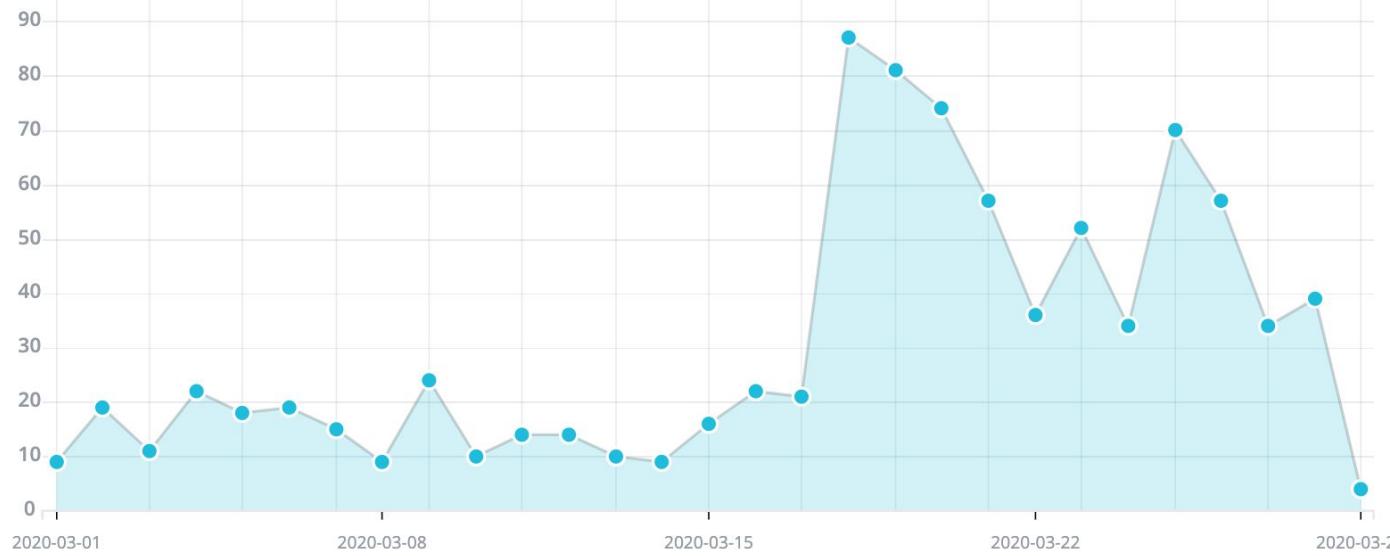
1h13m

AVERAGE TIME TO ANSWER

51m52s

AVERAGE TIME TO ACCEPT

Questions Asked



Sd.

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.

Comunidades internas

La ventaja de estar separados, pero seguir juntos

¿Qué es una comunidad interna?

SciData.

HOLA DEMO!

USUARIOS ONLINE

USUARIOS ONLINE

GRUPOS

GRUPOS

ALFABÉTICAMENTE

ALFABÉTICAMENTE

PROYECTOS

PROYECTOS

ALFABÉTICAMENTE

ALFABÉTICAMENTE

BIENVENIDO

BIENVENIDO

PORTALES FC

PORTALES FC

100%

100%

RIO DE LA PLATA

RIO DE LA PLATA

0%

0%

VISITADORES DE MUSEOS

VISITADORES DE MUSEOS

3 usuarios

3 usuarios

VIERNES DE RETRATOS

VIERNES DE RETRATOS

2 usuarios

2 usuarios

RUNNERS

RUNNERS

2 usuarios

2 usuarios

PRÓXIMOS CUMPLEAÑOS

PRÓXIMOS CUMPLEAÑOS

Gustavo Papasergio el

Gustavo Papasergio el

lunes 23

lunes 23

Lucas Padilla el

Lucas Padilla el

viernes 06

viernes 06

Demo el

Demo el

acabé 10

acabé 10

Victor Bramante el

Victor Bramante el

diciembre 21

diciembre 21

CALENDARIO

CALENDARIO

MARZO 2020

MARZO 2020

LUN MAR MIE JUE VIE SÁB DOM

LUN MAR MIE JUE VIE SÁB DOM

24 25 26 27 28 29 1

24 25 26 27 28 29 1

2 3 4 5 6 7 8

2 3 4 5 6 7 8

TIENES 0 TASK

TIENES 0 TASK

USUARIOS ONLINE

USUARIOS ONLINE

GRUPOS

GRUPOS

ALFABÉTICAMENTE

ALFABÉTICAMENTE

PROYECTOS

PROYECTOS

ALFABÉTICAMENTE

ALFABÉTICAMENTE

INICIO

INICIO

NOVEDADES

NOVEDADES

MIEMBROS

MIEMBROS

RRHH

RRHH

PROYECTOS

PROYECTOS

RESTAURANTE

RESTAURANTE

CALENDARIO

CALENDARIO

TIENDA

TIENDA

DOCUMENTACIÓN

DOCUMENTACIÓN

ARCHIVOS

ARCHIVOS

SOPORTE

SOPORTE

ACTIVIDAD

ACTIVIDAD

PERFIL

PERFIL

NOTIFICACIONES

NOTIFICACIONES

MENSAJES

MENSAJES

AMIGOS

AMIGOS

GRUPOS

GRUPOS

AJUSTES

AJUSTES

CERRAR SESIÓN

Sd.

¿Qué es una comunidad interna?

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

Sd.

- 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**

¿Qué es una comunidad interna?

The screenshot shows a web-based application interface. At the top, there is a navigation bar with the 'Scidata.' logo, a user profile placeholder 'HOLA DEMO', and a search bar. Below the navigation is a main content area with a title 'RÍO DE LA PLATA'. Under the title are several buttons: 'VER', 'EDICIÓN RÁPIDA', 'PARAR HACER', 'FICHEROS', 'COMENTARIOS 10', and 'BORRAR'. A progress bar shows '0%'. Below these are two sections: 'MIEMBROS DEL PROYECTO' and 'ADMINISTRACIÓN'. A sidebar on the right is titled 'USUARIOS ONLINE' and shows a user profile. Below this are sections for 'GRUPOS' (listing 'NUEVOS', 'ACTIVO', and 'POPULAR' groups like 'VISITADORES DE MUSEOS', 'VIERNES DE RETRATOS', and 'RUNNERS'), and 'DOCUMENTACIÓN' (listing documents like 'DIÁLOGOS CON SOCIOS', 'BUENAS PRACTICAS DE MAQUETADO', 'CÓMO HACER SALSA BARBACOA CASERA', and 'A TENER EN CUENTA POST COPIADO DROPLET').

Sd.

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

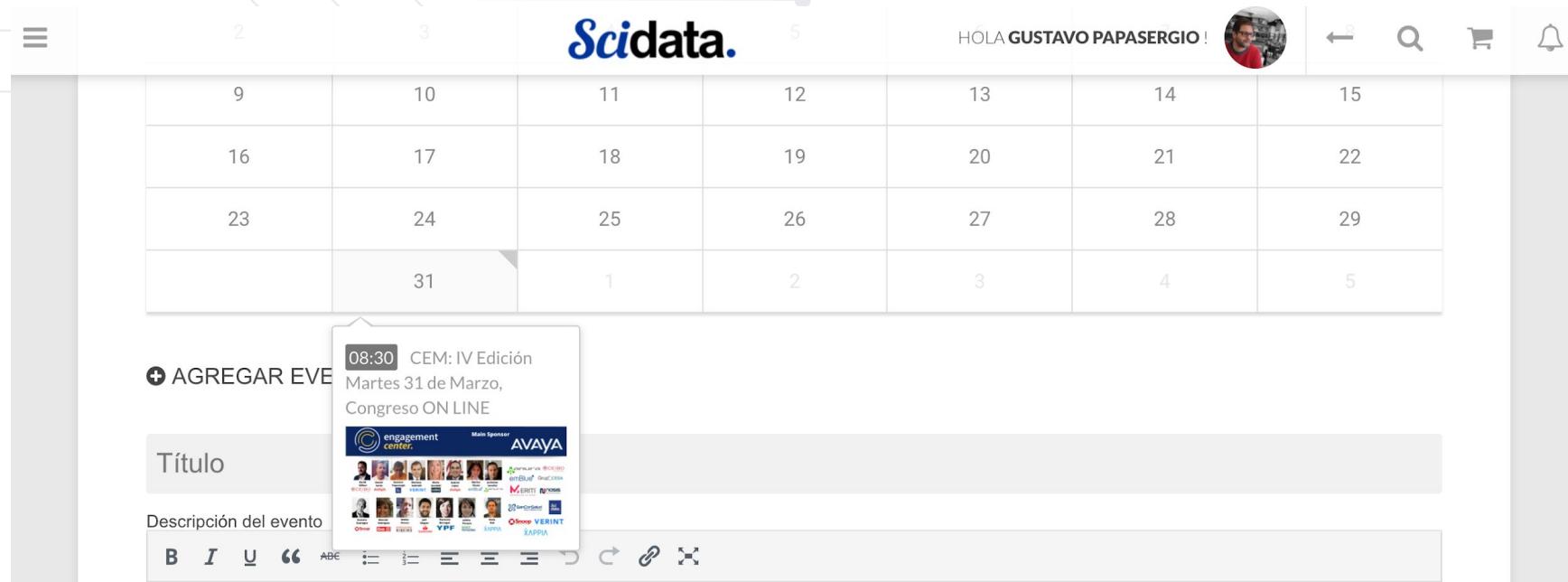
Gestión documental y de proyectos en la nube

- 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.

¿Qué es una comunidad interna?



The screenshot shows a web-based internal community platform. At the top, there is a navigation bar with icons for a menu, back, search, cart, and notifications. The user is greeted with "HOLA GUSTAVO PAPASERGIO!" and a profile picture. Below the navigation is a calendar for March, with days 1 through 31 listed. A tooltip for "AGREGAR EVE" (Add Event) is shown over the 31st, containing event details: "08:30 CEM: IV Edición Martes 31 de Marzo, Congreso ON LINE". Below the calendar is a "Título" (Title) input field and a "Descripción del evento" (Event Description) text area. The text area includes a rich text editor toolbar with buttons for bold, italic, underline, and other formatting options. A sidebar on the right contains various logos and links, including "engagement center", "Main Sponsor AVAYA", and "Sponsors".

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

Sd.

Comunidades internas en contingencias

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

Sd.

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



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 se 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