

Redes Sociales

El siguiente reto en publicidad y marketing

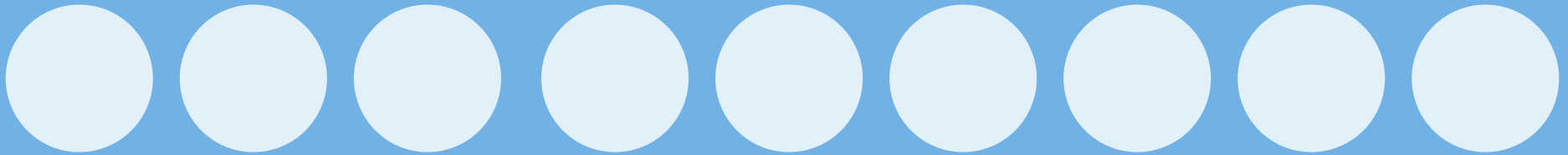


Confidential & Proprietary
© 2008 The Nielsen Company

Gustavo Núñez
Director General Nielsen Online España

**“Abandona los grandes caminos,
sigue los senderos”**

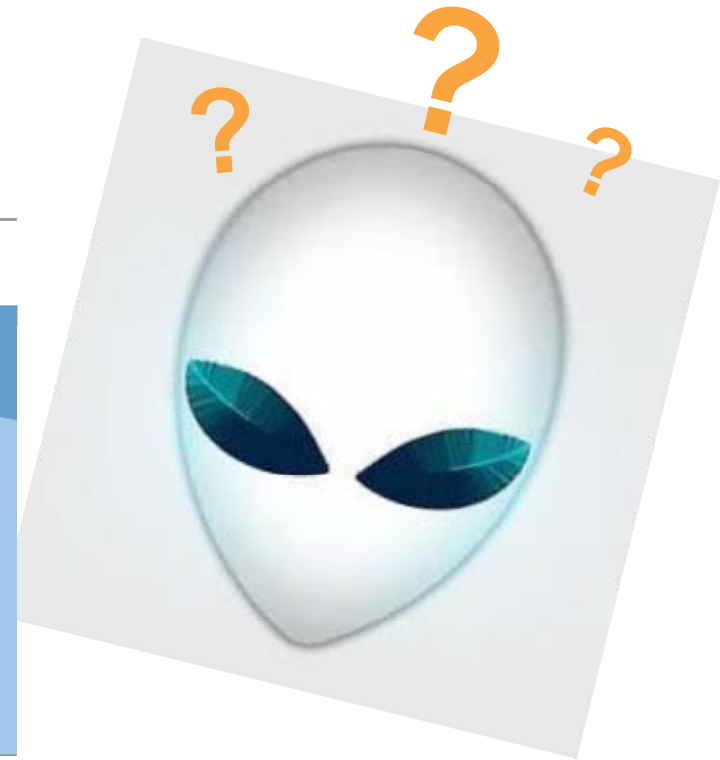
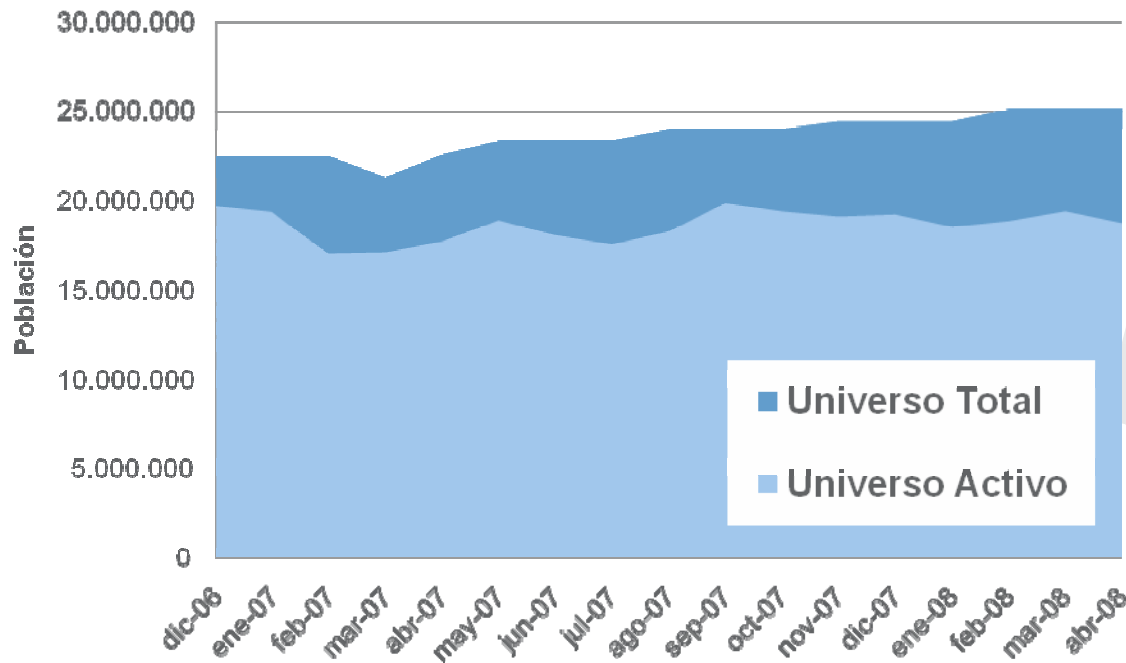
Precepto Pitagórico



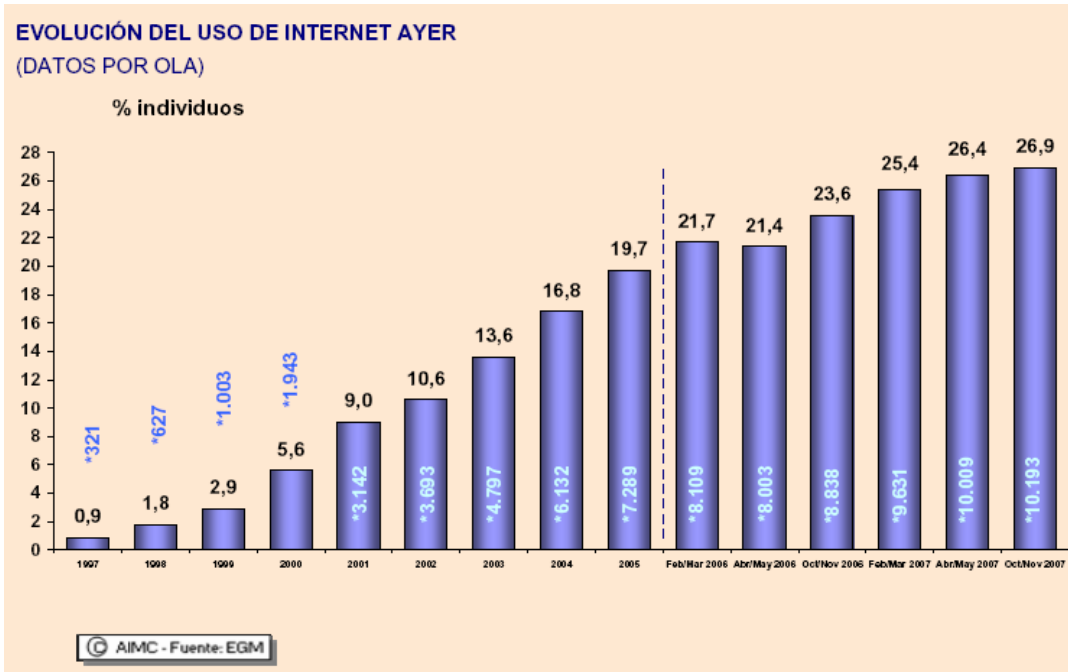
¿Somos Internautas o Consumidores?

- No tiene sentido considerar Internet como un fenómeno al margen.
- Más de 20 millones de consumidores son Internautas.

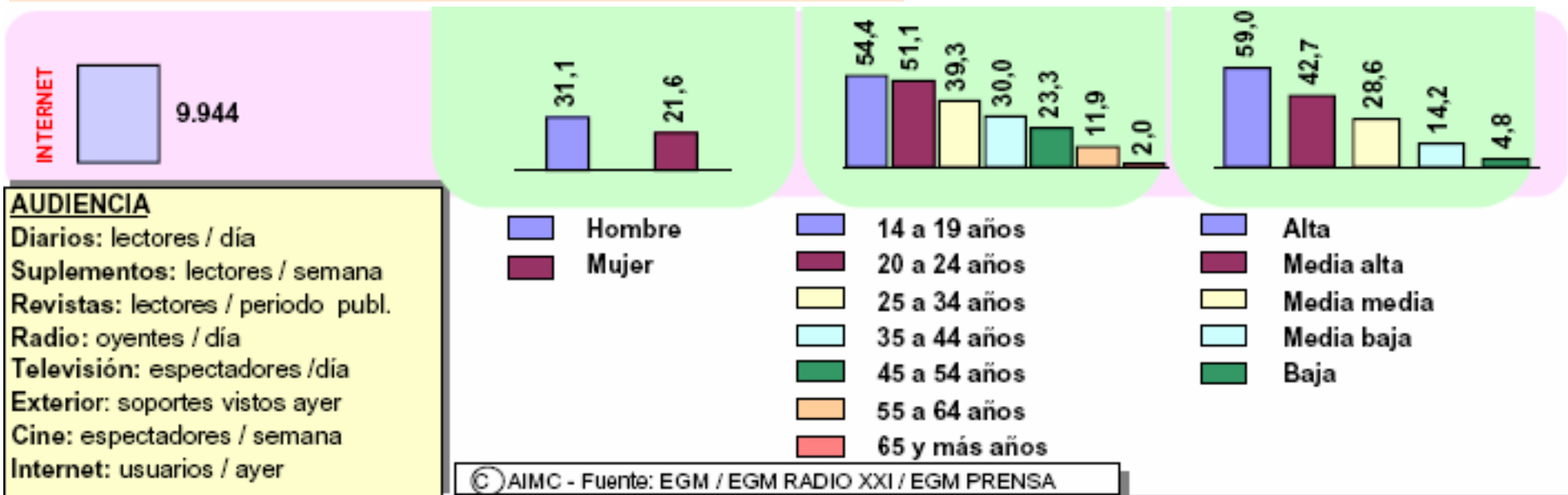
**Evolución Universo de Internautas
España - Abril 2008**



con cada vez mayor frecuencia de uso (EGM)

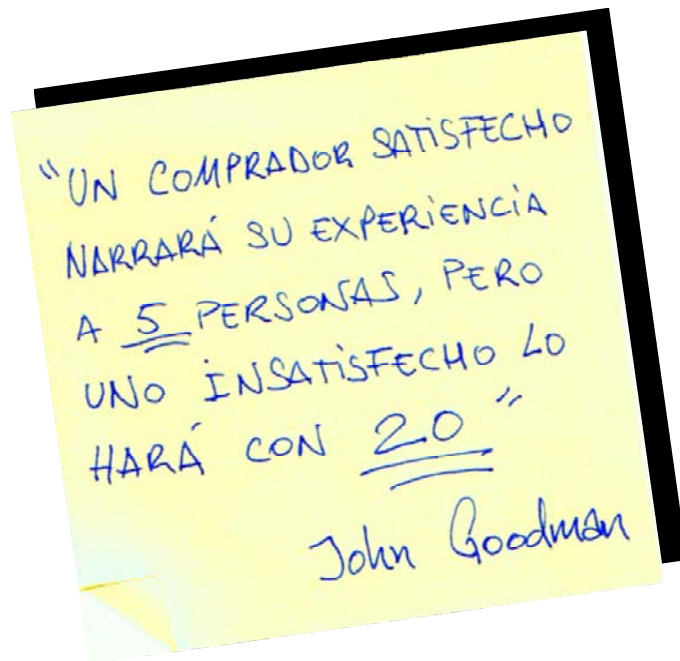


... y concentrando el mejor target publicitario

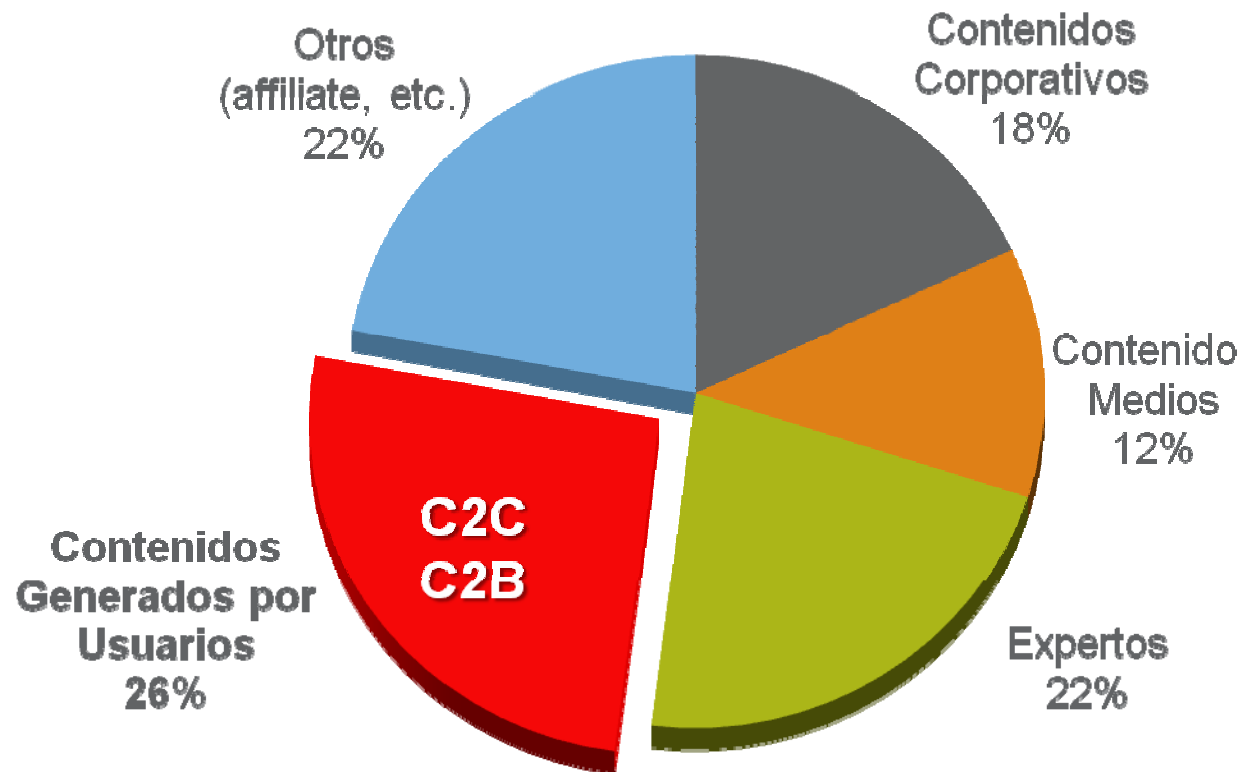


... los consumidores utilizan Internet como una vía de comunicación y opinión ...

Cerca de 9 millones de españoles ya han generado **Contenidos Online** o manifestado su parecer sobre productos o servicios.



... por lo que el CGM se ha convertido en el Principal contenido Online

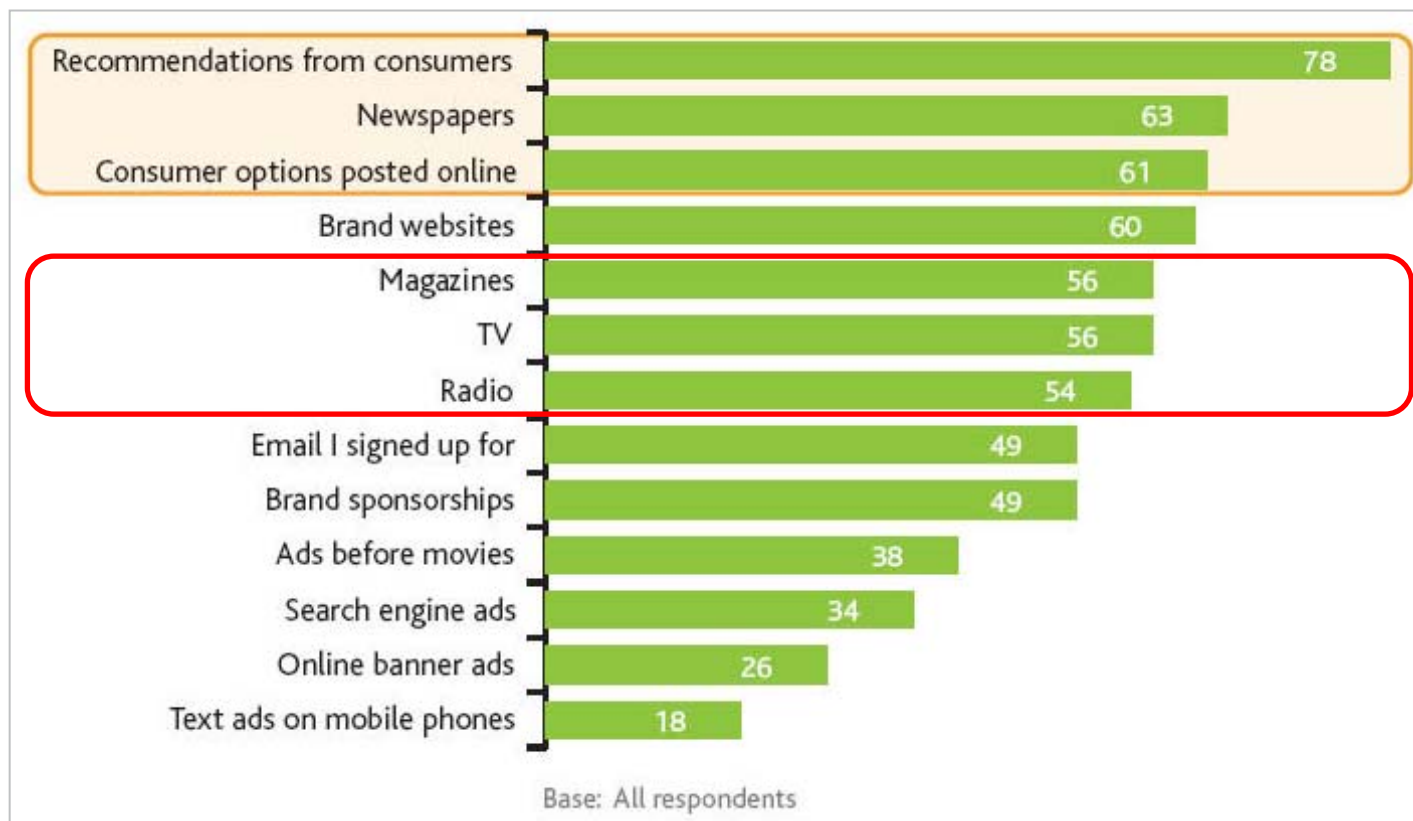


26% de los primeros resultados de búsquedas para las mayores 20 marcas del mundo son Contenidos generados por consumidores.

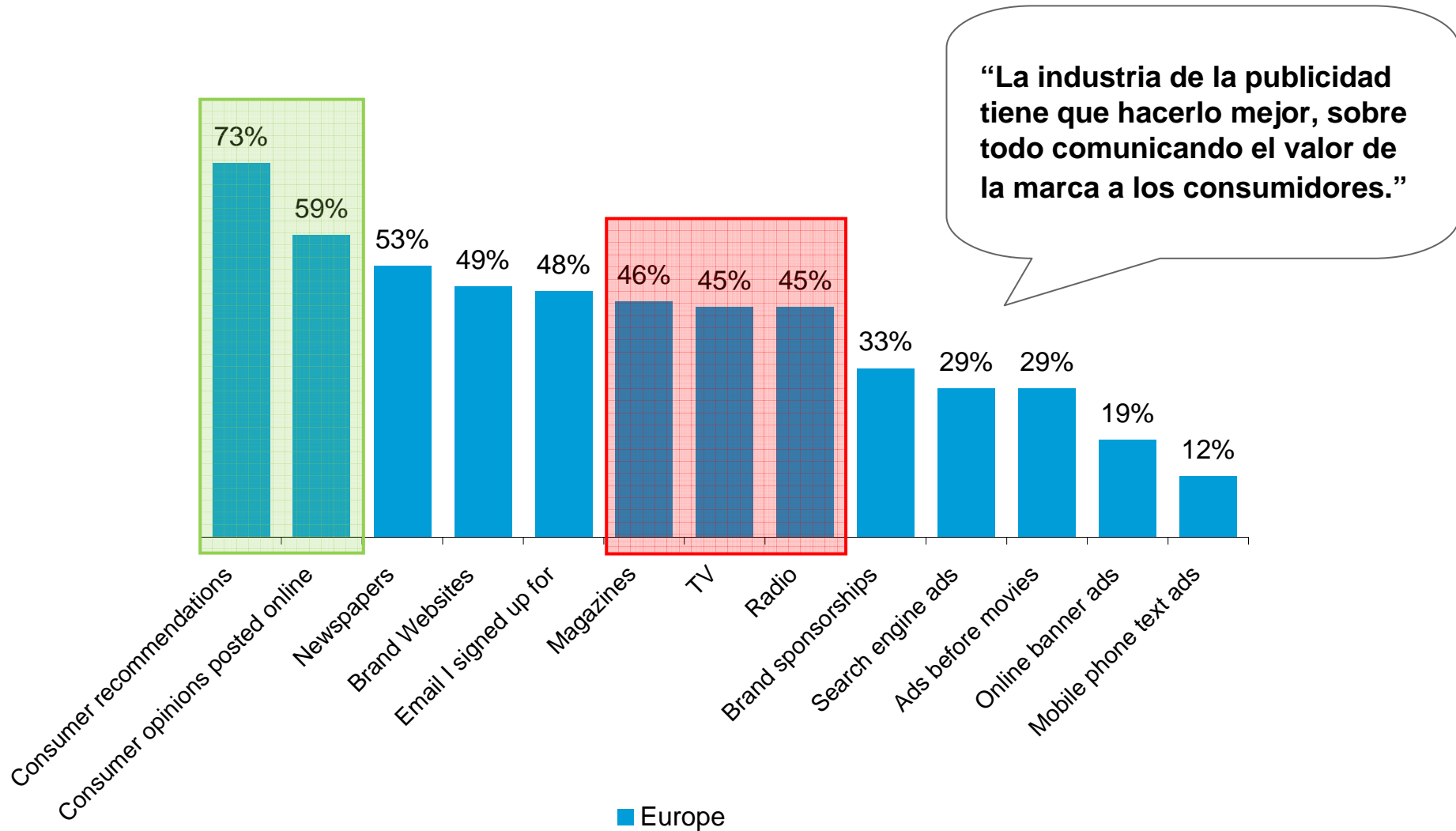
- *Jupiter Research*

¡Consumidores confían en Consumidores!

A través de un estudio realizado por Nielsen en 47 países (incluido España) se ha determinado cuales son las fuentes de información de producto más fiables para el consumidor



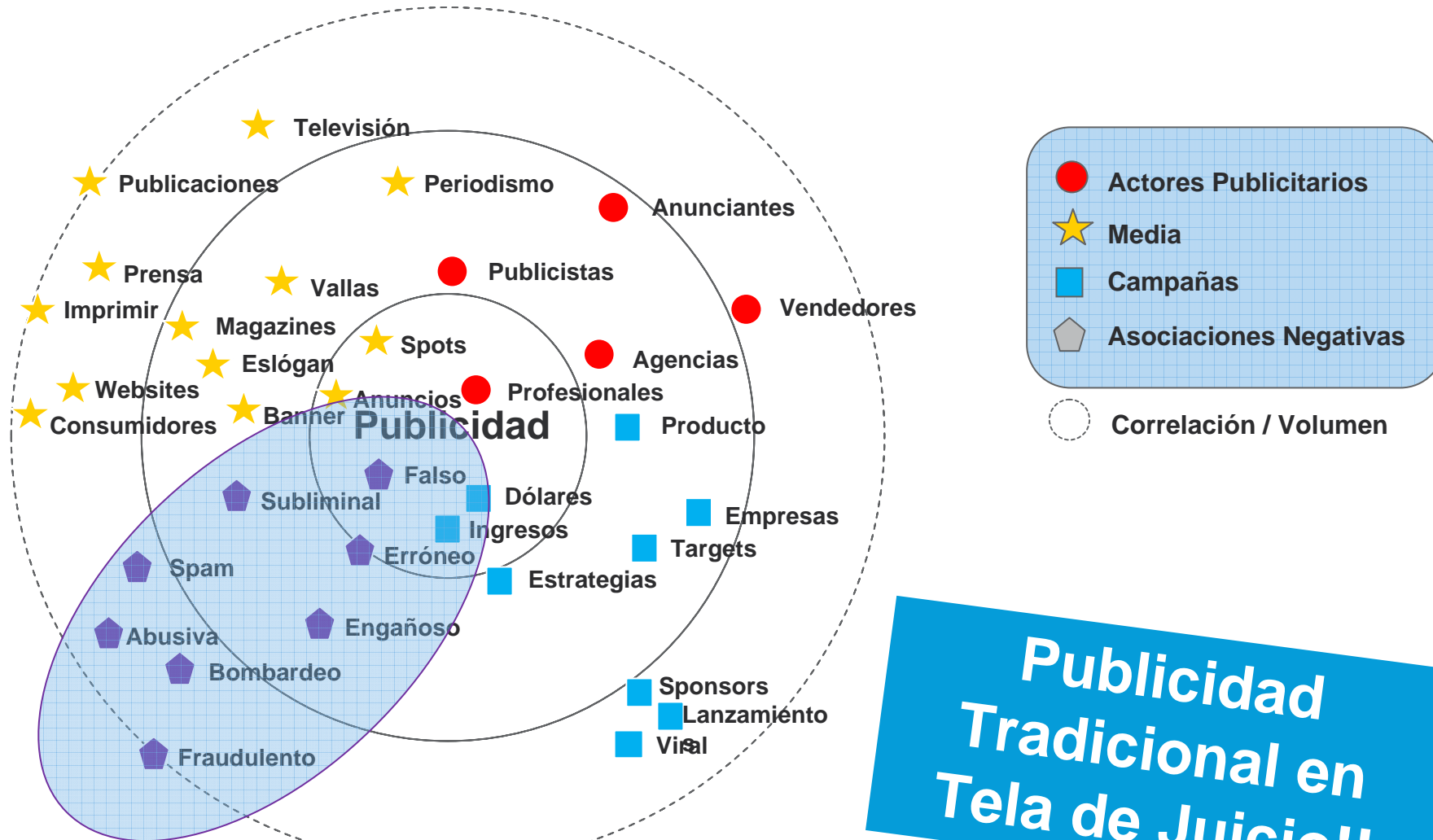
Los Europeos confían especialmente en la opinión de los consumidores – entre otras cosas



Source: Nielsen Global Trust In Advertising Survey / Base: Europe, which includes: Austria, Belgium, Czech Republic, Denmark, Finland, France, Germany, Hungary, Ireland, Italy, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Slovak, Spain, Sweden, Switzerland, UK

El ADN de la publicidad

BAM – Brand Association Map



Fuente: Nielsen Online: BuzzMetrics research

Los Consumidores son las Nuevas Autoridades

Antes



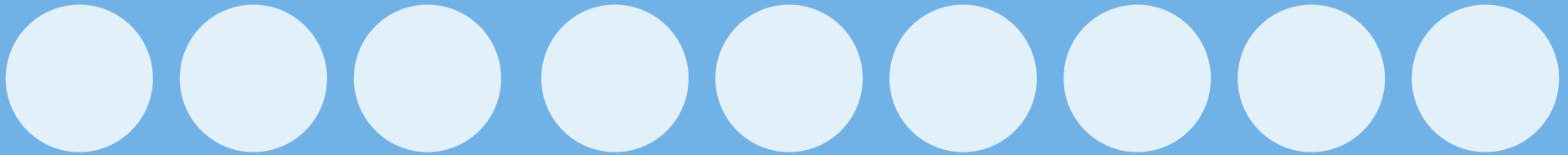
Ahora

“Esto es una pesadilla. Finalmente he localizado por internet las marcas que contenían el gluten contaminado que ha matado a tantos perros y gatos. PODEIS ver la lista completa de marcas afectadas aquí. Resulta que yo estuve dando a mis gatos una de esas marcas un tiempo, por lo que esto frustrada e indignada por la falta de comunicación por parte de la marca. No asumas que tu marca está fuera de la lista y es segura. Compruébalo en la lista!!”
Marisa; *blogspot.com*, 04/05/07



BuzzMetrics

Análisis de la Red Social



Metodología BuzzMetrics

Más de 10 años de experiencia y desarrollo de herramientas / análisis



CGM Buzzstorms pueden ser medidas y cuantificadas

Variable	¿Qué nos dice?
Volumen	¿Cuántos comentarios sobre tu marca?
%Reach	Volumen de audiencia accediendo a los comentarios
Dispersion	Viralidad – Número de comunidades donde el comentario se ha hecho eco
Asunto / Temas	Sobre qué temas concretos, referentes a la marca se está hablando?
Percepción	Sentimiento - Hasta qué punto los comentarios son favorables o desfavorables
Emoción	Cómo se sienten los consumidores, confiados, traicionados?
Fuentes	Dónde está teniendo lugar la conversación? Boards, Blogs? Foros? Video?
Impacto	Conexiones que afecten a las ventas
Autor	Quién habla? Es creíble? Habilidad para generar Buzz

“Esto es una pesadilla. Finalmente he localizado por internet las marcas que contenían el gluten contaminado que ha matado a tantos perros y gatos. Podeis ver la lista completa de marcas afectadas [aquí](#). Resulta que yo estuve dando a mis gatos una de esas marcas un tiempo, por lo que estoy frustrada e indignada por la falta de comunicación por parte de la marca. No asumas que tu marca está fuera de la lista y es segura. Compruébalo en la lista!!”

Marisa; [blogspot.com](#), 04/05/07



Cuestiones Clave

- ¿Cómo se sienten los clientes/consumidores marca...ahora?
- ¿Cuántos están hablando (volumen) y quiénes (reach)?
- ¿Cuáles son los temas discutidos? ¿Cuáles son los encontrados?
- ¿Quién está hablando y dónde? ¿Son influyentes?
- ¿Puedo ganar influencia, control o gestión sobre el “boca-a-boca”?
 - ¿A través de iniciativas online? ¿Publicidad online y offline? ¿A través de una mejor atención al cliente?
- ¿Ha conseguido mi márketing alcanzar y crear eco entre los consumidores?



Crece los comentarios sobre productos en Internet

galletas cuetara - Buscar con Google - Windows Internet Explorer

http://www.google.es/search?hl=es&q=galletas+cuetara&start=10&sa=N

galletas cuetara - Buscar con Google

Google galletas cuetara

Buscar en: la Web páginas en español páginas de España

La Web Resultados 11 - 20 de aproximadamente 16.000 de galletas cuetara.

Famoso Galletas Cuétara
Toda una web especializada en productos de TV y cine: merchandising, ropa, gafas y joyería de tus series, concursos y películas favoritas.
www.vistoenpantalla.com/famoso_galletas_cuetara-opc_5_478.html - 67k -
[En caché](#) - [Páginas similares](#)

Grupo Sos firma convenio colectivo trabajadores galletas Cuétara ...
16 Nov 2006 ... El Grupo Sos y los representantes sindicales de la fabrica de **galletas Cuétara** en Reinosa (Cantabria) firmaron hoy el convenio colectivo por ...
www.eleconomista.es/.../104239/11/06/Grupo-Sos-firma-convenio-colectivo-trabajadores-galletas-Cuetara.html - 34k - [En caché](#) - [Páginas similares](#)

Foros alergiland.com: GALLETAS CUETARA (en Alergia al huevo)
15 Dic 2005 ... Según puedo comprobar con la lectura de los mensajes, no estamos seguros de las **galletas cuétara** o de fontaneda. ...
www.alergiainfantillafe.org/msg-forof2.asp?foro=31&msg=4906&msg2=4989 - 21k -
[En caché](#) - [Páginas similares](#)

Foros alergiland.com: GALLETAS CUETARA (en Alergia al huevo)
ACABO DE CONTACTAR CON GALLETAS CUETARA, Y ME DICEN QUE ESTAN ETIQUETANDO CORRECTAMENTE LA PRESENCIA DE TRAZAS, AL PREGUNTARLE EN CONCRETO POR LA PRESENCIA ...
www.alergiainfantillafe.org/msg-forof2.asp?foro=31&msg=5427&s1= - 34k -
[En caché](#) - [Páginas similares](#)
[Más resultados de www.alergiainfantillafe.org »](#)

Surge una preocupación respecto a un producto y la red se hace eco de ello.

Las empresas son capaces de reaccionar

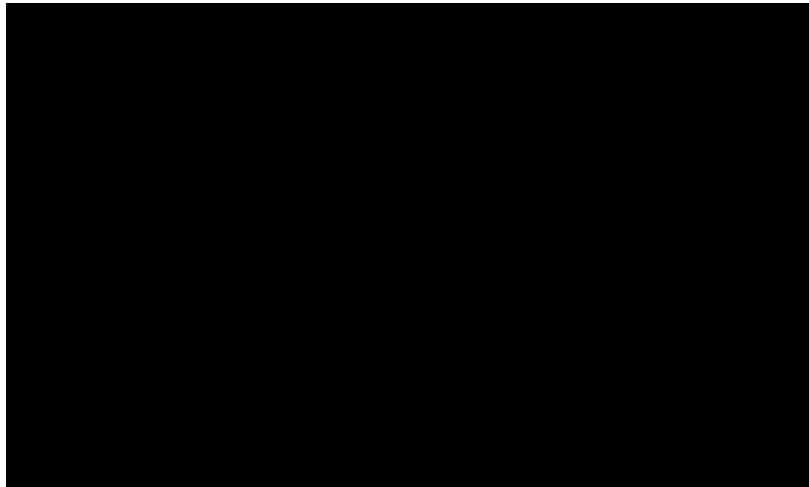
Zapatero Vs Rajoy:

La política se refleja en la blogosfera

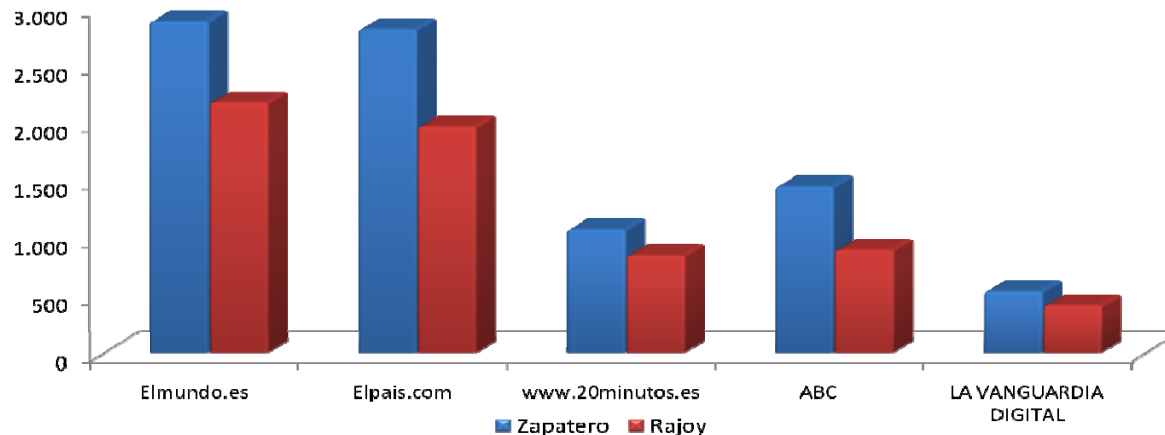


Fuente: Nielsen Buzzmetrics, datos últimos 365 días

Top 10 medios citados



Rajoy		
Medio	Mensajes	Autores
Elmundo.es	2171	881
Elpais.com	1963	797
www.20minutos.es	845	530
ABC	890	392
LA VANGUARDIA DIGITAL	407	248
Levante-EMV	94	61
www.ft.com	63	47
BBC NEWS	53	45
EL CORREO DIGITAL	58	43
clarin.com	47	37



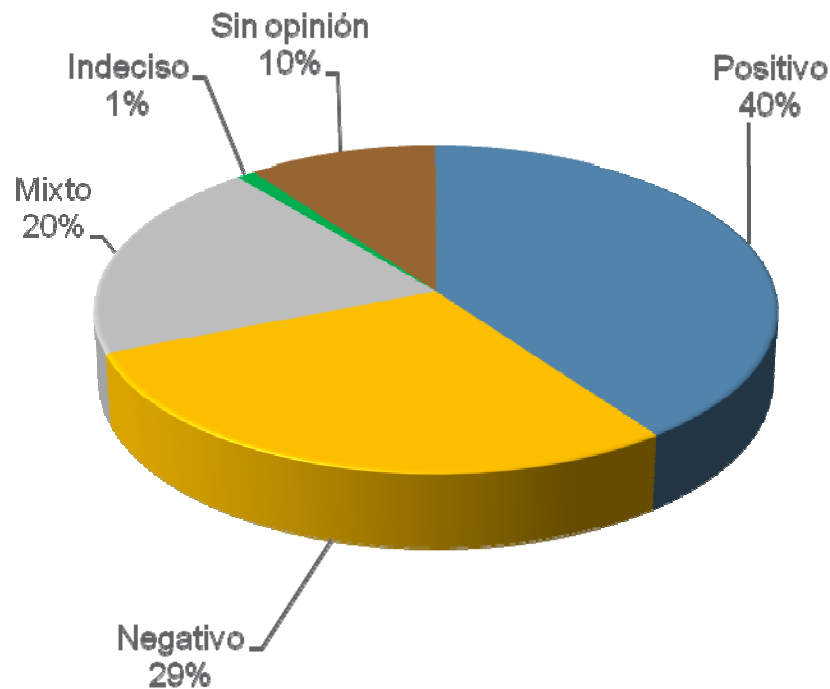
- Referencias aparecidas en los distintos blogs a noticias publicadas relacionadas con cada uno de los candidatos.

Sentimientos de los consumidores hacia un producto

Los nuevos propietarios del iPhone expresan comentarios positivos hacia el teléfono, pero negativos hacia el plan de precios

Algunos informes recientes sobre malfuncionamiento, lentitud de la activación, calentamiento del teléfono y problemas con el sistema operativo pueden influenciar sobre aquellos indecisos en la compra

Sentimiento hacia el iPhone después de la compra (29/6/2007 – 08/7/2007)



Puntos positivos

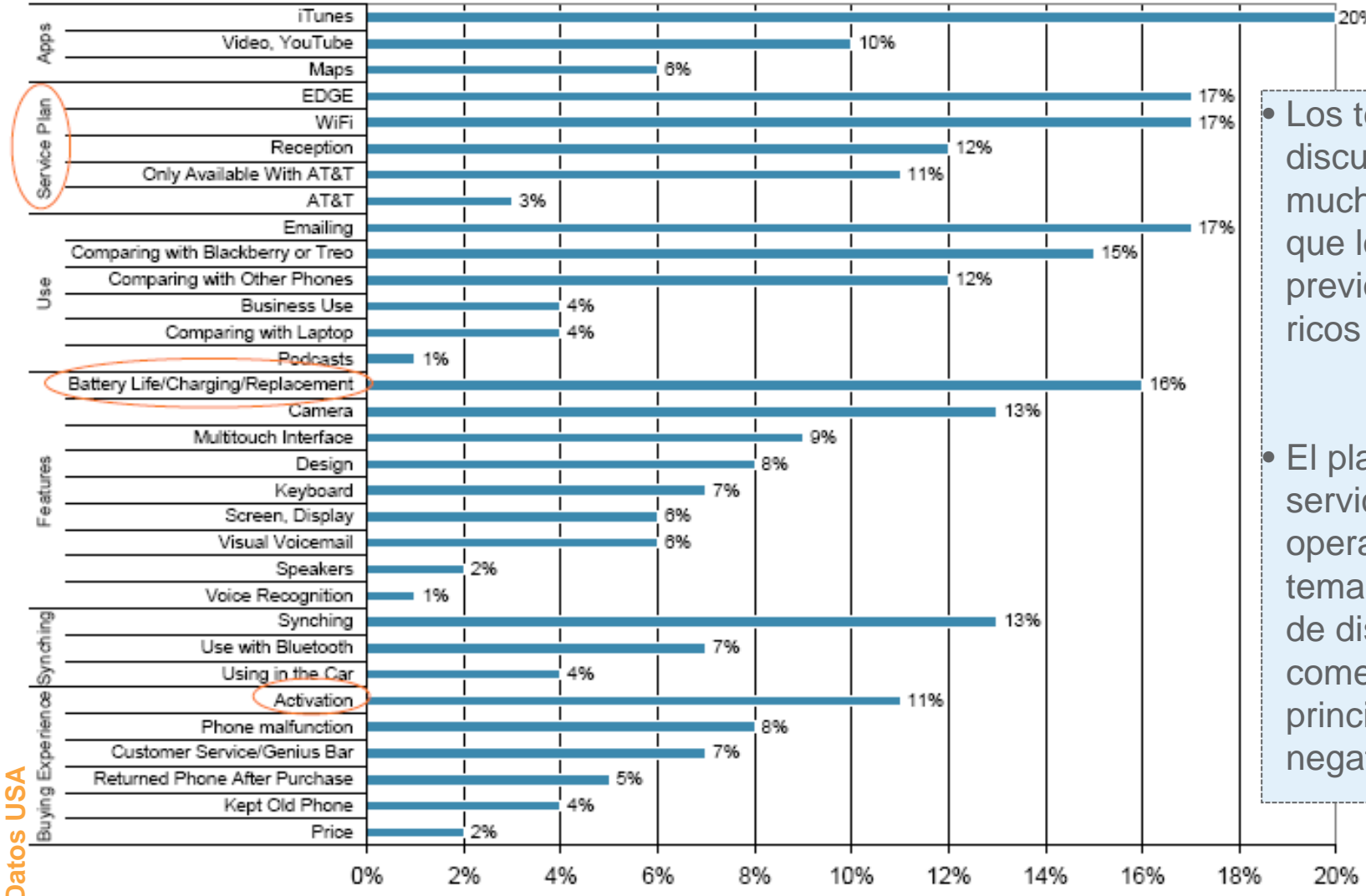
- iTunes
- Diseño
- Características

Puntos negativos

- Operador
 - Plan de precios
 - Cobertura
 - Activación
- Preocupación sobre la batería

Datos USA

Temas de discusión



- Los temas de discusión son muchos debido a que los informes previos son muy ricos en detalles
- El plan de servicios del operador es un tema recurrente de discusión y los comentarios son principalmente negativos

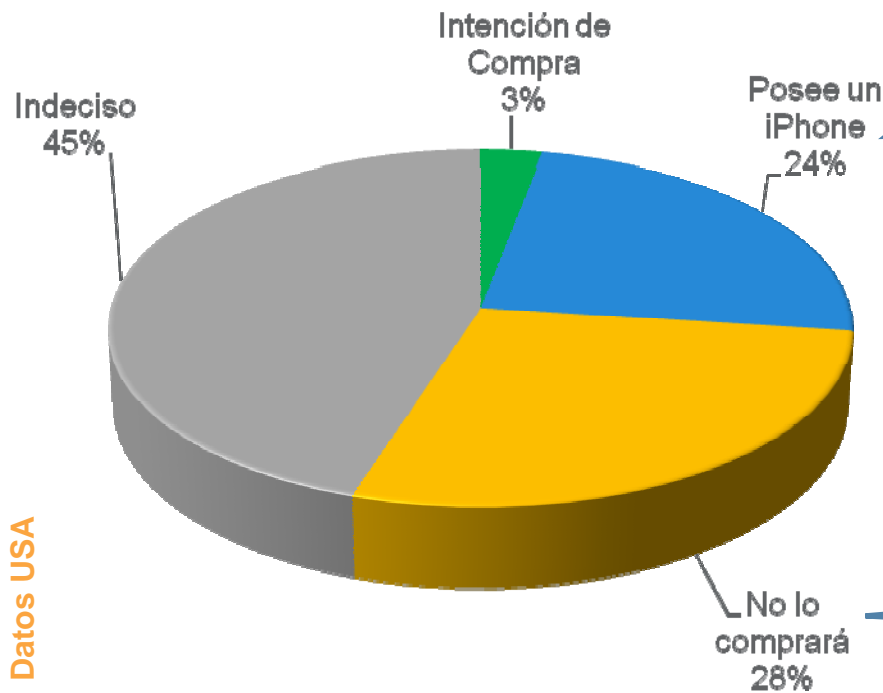
Datos USA

Como puede afectar un comentario negativo

Mientras que se muestra un rechazo alto hacia el operador en las discusiones del iPhone, tan solo un cuarto de los participantes se declaran propietarios de uno.

Más de una cuarta parte de los participantes declaran que no comprarán un iPhone, principalmente debido al operador.

Opiniones acerca de la Intención de Compra en discusiones sobre el iPhone y el operador



Ya está. He decidido quedarme el teléfono. Mi tessssoroooo (si, ya SE que no soy el primero en llamarlo así). Voy a contratar un servicio prepago con un nuevo número para el iPhone y mantendré mi TREGO para el trabajo. Si, voy a contratar con nuevo operador solo para tener mi iPhone. La cuestión es si voy a mantener 2 teléfonos: uno personal y uno para el trabajo. ¿Seré un hombre con dos teléfonos o con solo uno? Sinceramente, creo que seré un hombre iPhone. Es precioso..... mi tessssoroooo

No compraré el iPhone hasta que sea 3G o hasta que salga con otro operador.

Datos USA

El Poder del Tiempo Real

Found ▲	Posted	Subject	Author	Link
1:04:48AM	06/27/07 8:47:53PM	iPhone-only RSS reader coming ...	David Chartier	http://www.downloadsquad.com/2007/06/28/iphone-only-rss-r
1:05:45AM	12:59:25AM	~ It's Official, the iPhone is CRAP!	bakkouz	http://bakkouz.net/2007/06/28/its-offical-the-iphone-is-crap/
1:05:46AM	12:58:53AM	Hollywood Seeks Ways to Fit Its	Lazy Limabean Film	http://blog.lazylimabean.com/digital-hollywood/hollywood-se
1:06:38AM	12:58:42AM	Scott's In The iPhone - Apple	Scott	http://applephoneshow.com/index.php/archives/363
1:06:42AM	1:01:50AM	Thurott: "Apple sycophant"	Tom	http://thesmallwave.blogspot.com/2007/06/thurott-apple-syc
1:06:46AM	12:14:19AM	Accessory makers ready for	Yahoo! News:	http://www.technologyaid.com/wordpress/?p=2537
1:07:20AM	06/27/07 3:53:53PM	== breaking news! ==	Markitos	http://liacoa.blog.com/1885264/
1:07:58AM	1:01:18AM	Halfway to what?	Erin	http://colocantartup.blogspot.com/2007/06/halfway-to-what
1:08:10AM	12:51:53AM	Which news storie		-stories-ar
1:08:59AM	1:02:29AM	The blog begins...		
1:09:21AM	12:41:20AM	FOFA #460 - Future		/27/fofa-46
1:09:59AM	1:03:41AM	iPhone Hype		
1:10:40AM	1:04:08AM	Why I won't be buy		g-an-iphor
1:11:01AM	12:52:25AM	I'd pay \$50 for this		-iphone-a
1:11:03AM	06/27/07 1:56:20PM	NEW YORK - When a Roman	agatha	http://fresh8.blogspot.com/2007/06/new-york-when-roman-g
1:11:51AM	12:17:15AM	NYC - Live Streaming iPhone	20weblogs.com/munit	http://thunkdifferent.wordpress.com/2007/06/28/nyc-live-stre
1:11:58AM	12:59:00AM	CBS News: Apple iPhone Sneak	webmaster	http://www.2dayblog.com/blog/2007/06/28/cbs-news-apple-i

Conversación Online la noche anterior al lanzamiento durante un periodo de 7 minutos

Catagories

Uncategorized ▾

Go

Ads by Google

PayPerPost :

~ It's Official, the iPhone is CRAP!

Published by bakkouz June 28th, 2007 in Technology

From our good buddies at Gizmodo, here is a list of things that iPhone users have:

- No Songs as Ringtones
- No Games
- No Any flash support
- No Instant Messaging
- No Picture messages (MMS)

search blog

Here Be Dragons

Blogroll

Abed Dodokh

Ahmad Humeid

Ala' Dadan

And Far Away

Basem Narmooq

Batir Wardam

Better Life

El Focus Group del Futuro?

Reacción y aplicación inmediata del Buzz

Apple.com Start Page: One Day Before Release

Immediate use of testimonials & positive reviews

Latest in iTunes

- Top Songs
- Top Albums
- Top Movies
- Top TV Shows

Featured

Top Stories

June 26, 2007

Amazing iPhone "Matches Most of its Hype"

"The phone is so sleek and thin," reports David Pogue (New York Times) in his review of the iPhone.

iPhone a "Beautiful and Breakthrough Handheld Computer"

After testing the iPhone for two weeks in multiple US cities, Walter Mossberg and Katherine Roehrig (Newsweek) call the iPhone a beautiful and breakthrough handheld computer. Its design is a significant leap for the smart-phone industry, and its clever features work well. In addition to combining "intelligent" features, the iPhone includes a camera, a music player, and a web browser.

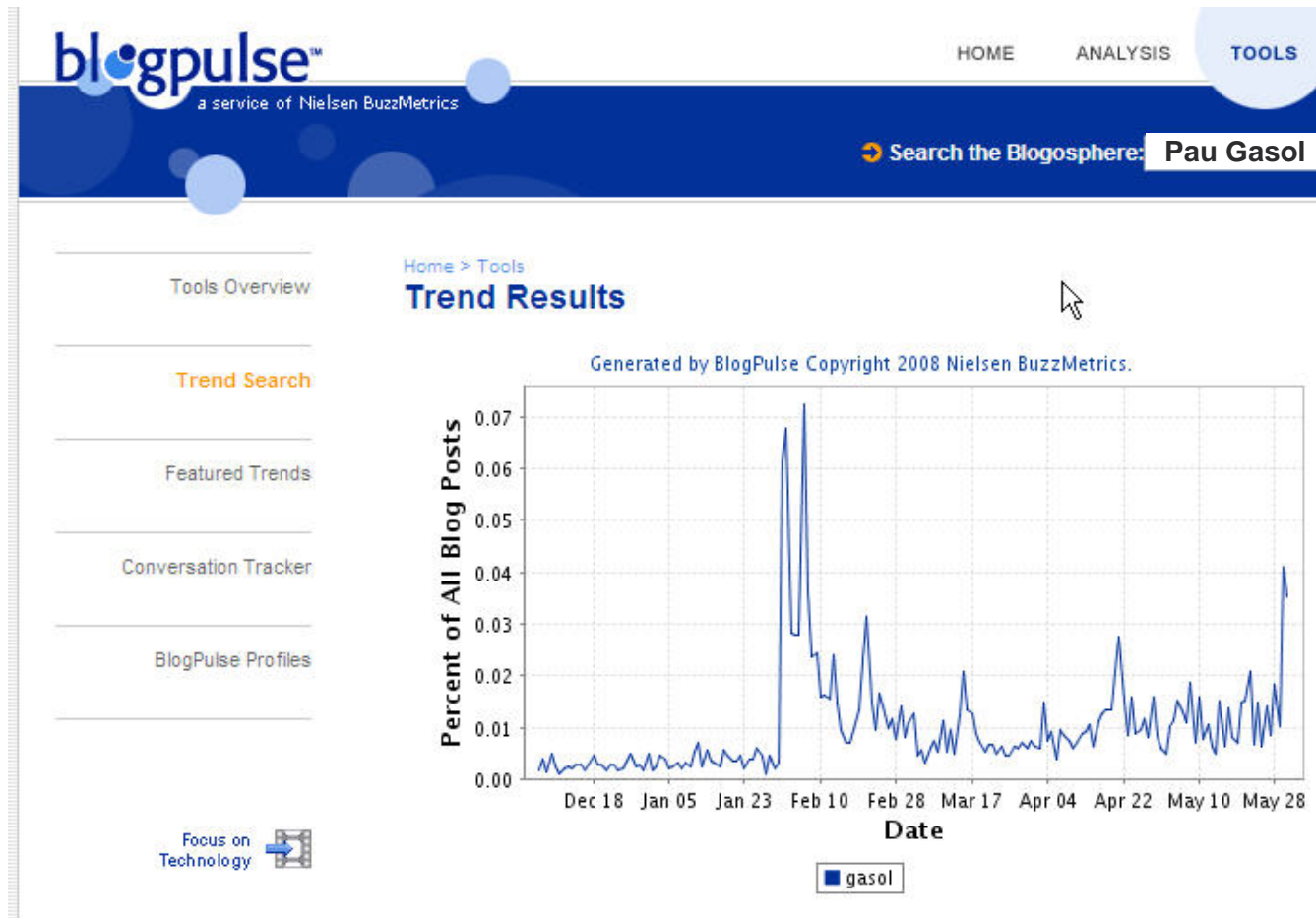
"The Most Chic Cellphone I've Seen"

Writing for USA Today, Edward Baig finds the iPhone to be a "breeze" to use. He says, "has delivered a prodigy—a sleek, simple, and intuitive Internet experience unlike any before it. iPhone is a breeze to use. In a moment you slide your finger across the touchscreen, you have a widescreen iPod and fabulous picture viewer. It was surprisingly simple. You can flick the screen to make a call or see a map. The keyboard are large enough so that dialing numbers is a breeze."

"An Excellent Implementation of State-of-the-art Features"

Finding it "a significant leap," Steven Levy (Newsweek) calls iPhone "a superbly engineered, cleverly designed and imaginatively implemented approach to a problem that no one has cracked to date: merging a phone handset, an Internet navigator and a media player in a package where every component shines, and the features are welcoming rather than foreboding. The iPhone is the rare convergence of device where things actually converge." iPhone, he says, "finally fulfills the promise of people-friendly palm-top communication and computing."

BlogPulse: Métricas en abierto



- En www.blogpulse.com podemos realizar búsquedas por términos

- El fichaje de **Pau Gasol** por los Lakers tuvo su impacto en la red

Gracias!!

gustavo.nunez@nielsen.com
www.buzzmetrics.com

