

Capítulo 6

Colaboración en Organizaciones

Contenido

1. Introducción
2. Organizaciones
3. Equipos
4. Redes Sociales
5. Interacciones
6. Conversaciones
7. Resumen

1. Introducción

En muy pocas ocasiones, una persona trabaja de forma completamente individual y aislada; lo normal, es tener contacto con otros compañeros de trabajo, ya sean del mismo departamento o no. Incluso los profesionales tipo freelance necesitarán tener contacto con las empresas que colaboran, ya sea para colaboración o supervisión.

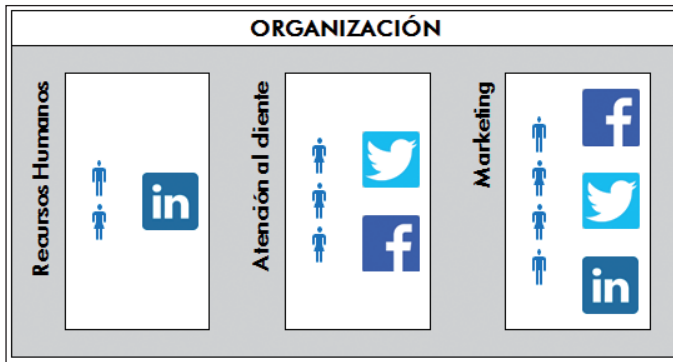
Y si esto es así en el mundo físico, en el virtual donde se enclavan los medios sociales también ocurre, por lo que es necesario contar con una herramienta que permita la colaboración entre organizaciones, equipos de trabajo y usuarios individuales.

Hootsuite consciente de esa necesidad de contacto y cooperación, suministra diferentes sistemas para trabajar en conjunto de forma continua o puntual, y que se expondrán en los siguientes apartados de este capítulo.

2. Organizaciones

A medida que en el entorno del Social Media se vaya colaborando con otras personas o empresas, ya sean compañeros, clientes, superiores..., será adecuado agrupar a todos estos elementos de alguna manera, siendo la forma más reconocible el equipo. Sin embargo, los equipos son una entidad de segundo nivel en **Hootsuite**, estando en el primero y agrupando a estos la organización.

El trabajo con este tipo de división presenta diferentes ventajas, ya que **Hootsuite** permite establecer diferentes permisos y/o accesos a redes para que elemento.



Jerarquía de elementos en Hootsuite

A partir de la imagen anterior, se puede establecer con claridad la estructura básica de trabajo:

- Las organizaciones se dividen en equipos de trabajo.
- Los equipos están formados por usuarios.
- Cada equipo puede manejar una o más redes.

Por lo tanto, se infiere que la organización representa el órgano de gobierno o cuerpo directivo que permite una gestión eficaz de los equipos y la colaboración en las diferentes redes sociales.

2.1. Permisos

Al igual que en el mundo físico, en Social Media no todo el mundo debe tener potestad para realizar cualquier tipo de acción, bien porque se trate de tomar decisiones de envergadura (tarea habitual de directivos o encargados), por desconocimiento (un programador es probable que no sepa nada de contabilidad), por falta de experiencia (como un becario o alguien que lleve poco tiempo en el puesto); en definitiva, por sentido común.

Para lograr la eficiencia y evitar confusiones **Hootsuite** dispone de una gama de permisos entre los que escoger: para organizaciones, para equipos y también para redes sociales. Concretamente para este apartado, a nivel organizacional existen las siguientes categorías:

- Super administradores (Super Admin).
- Administradores (Admin).
- Por defecto (Default).

Los superadministradores, situados en el nivel superior, pueden realizar cualquier tarea dentro de una organización, por ejemplo:

- Añadir miembros de equipo.
- Añadir redes sociales.
- Crear equipos.
- Inscribir a miembros de un equipo en la universidad de *Hootsuite...*

Una característica importante de los superadministradores es la capacidad de asignar este mismo estatus a otro miembro de la organización. Lógicamente, este beneficio solo se debe otorgar a personas de total confianza, pero puede ser interesante en ocasiones.



Consejo

Si una organización tiene 5 miembros o más, se recomienda contar al menos con dos usuarios de tipo Super Admin; de esta forma, se contará con un refuerzo en caso de olvidar alguna contraseña o, mucho mejor, para realizar una gestión que se adecue al crecimiento de la firma.

En el siguiente cuadro se puede ver con claridad qué tipo de acciones puede ejecutar cada usuario, en función del permiso que tenga:

PERMISOS A NIVEL DE ORGANIZACIÓN			
Organización	Default	Admin	Super Admin
Gestión de todos los miembros de la organización		X	X
Gestión de todos los equipos de la organización		X	X
Gestión de todas las redes sociales dentro de la organización		X	X
Gestión de la información de la factura de la organización			X
Gestión sobre la información de ingreso			X
Gestión de suscripción de miembros a Hootsuite University			X
Gestión de URLs personalizadas			X
Gestión de los archivos hechos en la organización			X
Gestión de la clausura de la organización	Solo Enterprise		X

Los administradores pueden ocuparse de añadir o eliminar miembros y redes, así como crear equipos dentro de la organización, pero no pueden ir más allá. En consecuencia, dependiendo del tamaño de la organización, este rol también deberá estar presente, sobre todo cuando se produzcan reorganizaciones frecuentes de equipos de trabajo, y ser asignado a personas con capacidad suficiente para ejecutar dicha labor.

Por último, la mayoría de empleados tendrán permisos por defecto, y no podrán realizar gestiones a nivel organizacional.



Actividades

1. ¿Qué tipo de usuario puede modificar las opciones de facturación de una organización?

2.2. Configuración

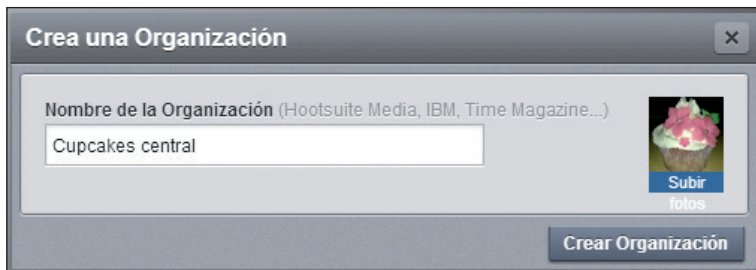
Aunque se puede trabajar perfectamente sin tener creada una organización (como ocurre en la modalidad Gratis) sí es obligatorio contar con esta figura al trabajar con equipos.

Para crear una organización, hay que acudir al Perfil de usuario en la barra lateral izquierda.

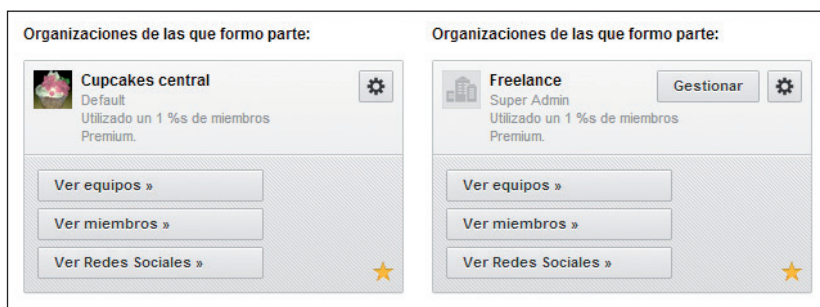


Por defecto, los usuarios gratis trabajan sin organización asignada

Al presionar el botón **Empieza a colaborar con otros** aparecerá el cuadro de diálogo **Crea una organización** en el que se deberá asignar un **Nombre de la organización** (obligatorio) y una **Foto** (opcional).



Nueva organización



Organización para una cuenta gratis (izquierda) y una Pro (derecha)



Importante

Cada usuario de *Hootsuite* solo podrá crear una única organización, es decir, una por cuenta; sin embargo, sí es posible formar parte de varias organizaciones.



Actividades

2. Tomando como referencia la comparativa de la imagen “Organización para una cuenta Gratis y una Pro”, ¿qué diferencias se pueden apreciar a primera vista?

En las cuentas con modalidad Gratis, los usuarios tendrán asignado el permiso Default (por defecto) y solo podrán formar parte de una organización, pero no podrán gestionarla, ya que dicha tarea estará reservada para usuarios Pro o Enterprise.

De todas maneras, sea cual sea la categoría de la cuenta, la flecha amarilla que aparece en la esquina inferior derecha indica que ese usuario es el creador de la organización.

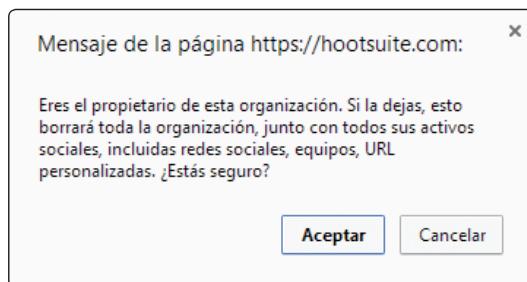


Actividades

- Imagine que desea compartir la gestión de sus redes sociales y funde una organización desde su usuario denominada “Organización compartida”.

Si en algún momento fuera necesario modificar el nombre y/o el avatar, hay pulsar en el engranaje de **Configuración** que aparece en la esquina superior derecha de la organización, y luego hacer clic en **Ajustes**.

Para eliminar una organización, dentro también de **Configuración**, se hará clic sobre la opción **Salir de la Organización**. Como esta opción es claramente peligrosa, **Hootsuite** muestra un mensaje de aviso y confirmación.



Mensaje con las consecuencias de borrar una organización

2.3. Gestión

Al crear una organización, por defecto aparecerá como integrante su usuario creador pero lógicamente, se deberán añadir miembros a la misma para empezar a colaborar.

El botón para invitar a nuevos usuarios, está disponible al pulsar sobre la ficha **Gestionar** de la organización, y también al presionar el botón **Ver miembros**.



El botón Invitar miembros permite incorporar a nuevos usuarios

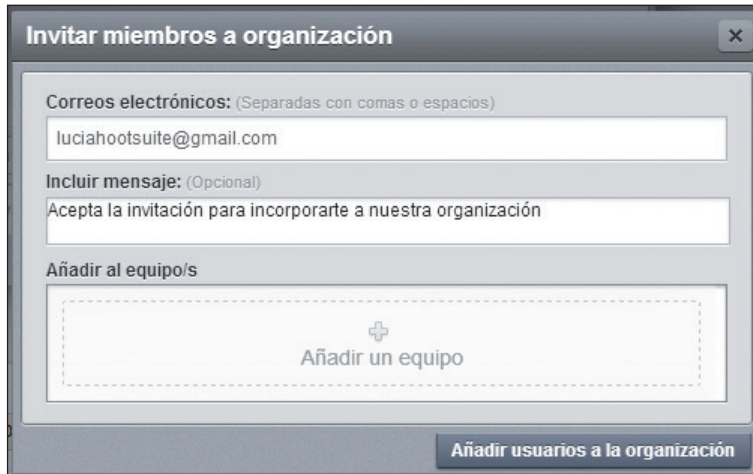


Consejo

Utilice los botones que aparecen junto al literal **Miembros en esta organización** para modificar la forma de ver todos los integrantes, eliminarlos (tras seleccionarlos) o anular la selección.

En un caso o en otro, al pulsar el botón **+ Invitar miembros Hootsuite** muestra un cuadro de diálogo en el que habrá que incluir la dirección de correo

electrónico del usuario (obligatorio), aunque también se puede añadir un mensaje, así como la asignación a un equipo ya existente.



Invitación a nuevos usuarios



Nota

Si desea remitir la invitación a varias personas, puede hacerlo separando los diferentes emails mediante comas o espacios en blanco.



Actividades

4. Invite de una sola vez a dos empleados de confianza para que se incorporen a la organización creada en la actividad anterior.

Los usuarios invitados, recibirán en su correo un mensaje de **Hootsuite** desde el que se podrá confirmar la invitación.



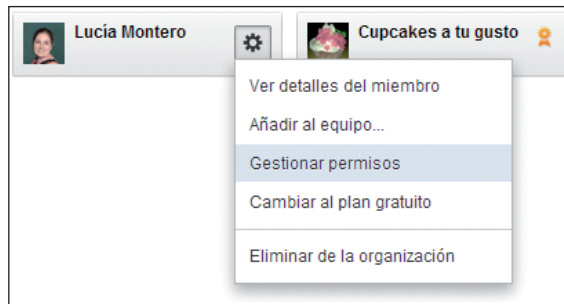
Invitación para unirse a una organización

En cualquier caso, si el usuario ya tiene cuenta en **Hootsuite**, la nueva organización se aceptará de forma inmediata en su Perfil personal.



Organizaciones en las que participa un usuario de Hootsuite

Para ver información detallada de un usuario (Ver detalles del miembro), agregarlo a un equipo (Añadir al equipo...), modificar su estatus (Gestionar permisos), degradar su tipo de cuenta (Cambiar al plan gratuito) o darlo de baja dentro de la organización (Eliminar de la organización), en la ficha **Gestionar** sitúe el cursor en la zona derecha del miembro en cuestión y cuando aparezca el icono de **Configuración**, haga clic sobre la opción que corresponda.



Opciones disponibles para los miembros

Todas estas operaciones también están disponibles a través de distintas fichas desde el apartado **Organizaciones de las que formo parte**, al pulsar en primer lugar el botón **Ver miembros** y después hacer clic en el usuario correspondiente.



*Fichas disponibles a través del botón **Ver miembros***

De todas formas, recuerde que es posible eliminar uno o más miembros, desde el área **Gestionar**, solo será necesario seleccionarlos y pulsar el pequeño botón con el icono de una papelera 🗑️.



Actividades

5. Acceda a cualquiera de los miembros invitados a su organización y modifique sus permisos para que a partir de ahora pase a ser un Administrador.

3. Equipos

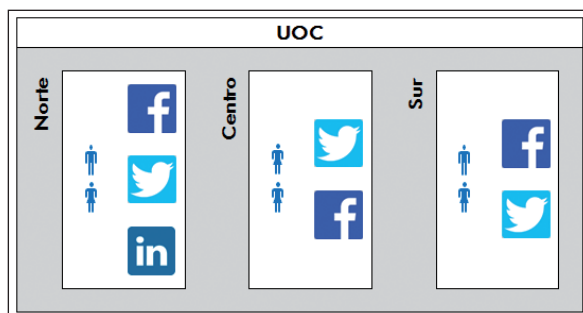
Es relativamente habitual que en las empresas los equipos de trabajo se identifiquen con los departamentos, como en el ejemplo de la primera Imagen del apartado 2. Organización: Recursos, Atención al cliente, Marketing...

Otra opción escogida por algunas organizaciones se centra en crear equipos por ubicaciones geográficas, y a veces también por líneas de negocio; en definitiva, todo dependerá de la estructura jerárquica o del tipo de colaboración que se realice.



Ejemplo

La UOC (Universitat Oberta de Catalunya), además de una serie de cuentas corporativas tanto en *Facebook* como en *Twitter*, también tiene determinadas cuentas regionales, por lo que una división territorial de equipos podría ser adecuada para mejorar la gestión general de la organización.



División territorial de equipos

Independientemente del modelo escogido, todos los equipos estarán formados por usuarios que podrán gestionar las distintas redes sociales asociadas a cada uno.



Actividades

6. Imagine que es el gerente de la cadena de restaurantes La Tagliatella (<<http://www.latagliatella.es/>>) que se expande mediante franquicias. Aunque tiene una cuenta corporativa en *Twitter* (@LaTagliatella), también tiene otras internacionales (@LaTagliatellaFR, @LaTagliatellaUS y @LaTagliatellaDE), así como algunas nacionales (@tagliatellavigo y @tagliatellacoru).

Con este planteamiento, ¿qué equipos propone para controlar esos perfiles de *Twitter*?

3.1. Permisos

A diferencia de las organizaciones, en las que se pueden encontrar tres niveles de permisos, en los equipos solo estarán disponibles: administradores de equipo (Team Admin) o permisos por defecto (Default).

Los usuarios con permiso de administrador de equipo pueden añadir o eliminar miembros y redes sociales, así como editar la información del equipo, entre otras cosas. Este tipo de permiso puede ser otorgado por los super administradores o administradores de la organización.

Los nuevos integrantes de un equipo recibirán permisos por defecto y, aunque no podrán gestionar nada a nivel de equipo, sí podrán acceder a todas las redes sociales del mismo y ver entre sí los borradores, mensajes programados y toda la información que se genere en columnas compartidas. Estas ventajas son muy útiles para firmas con sedes situadas en distintas ubicaciones geográficas (como la UOC) o, por ejemplo, profesionales freelance que trabajan con diferentes clientes.

PERMISOS A NIVEL DE EQUIPO		
Equipo	Default	Admin
Gestión de todos los miembros del equipo		X
Gestión sobre la información del equipo		X
Gestión de las redes sociales del equipo		X
Gestión de URLs personalizadas del equipo		X
Gestión de borradores compartidos con el equipo		X
Acceso y uso de los puntos de analítica	X	X

La potencia de los permisos a nivel de equipo reside en hacer más eficiente la colaboración, al permitir que organizaciones de cierto tamaño puedan fragmentarse en elementos de menor tamaño y, por lo tanto, más fáciles de gestionar.



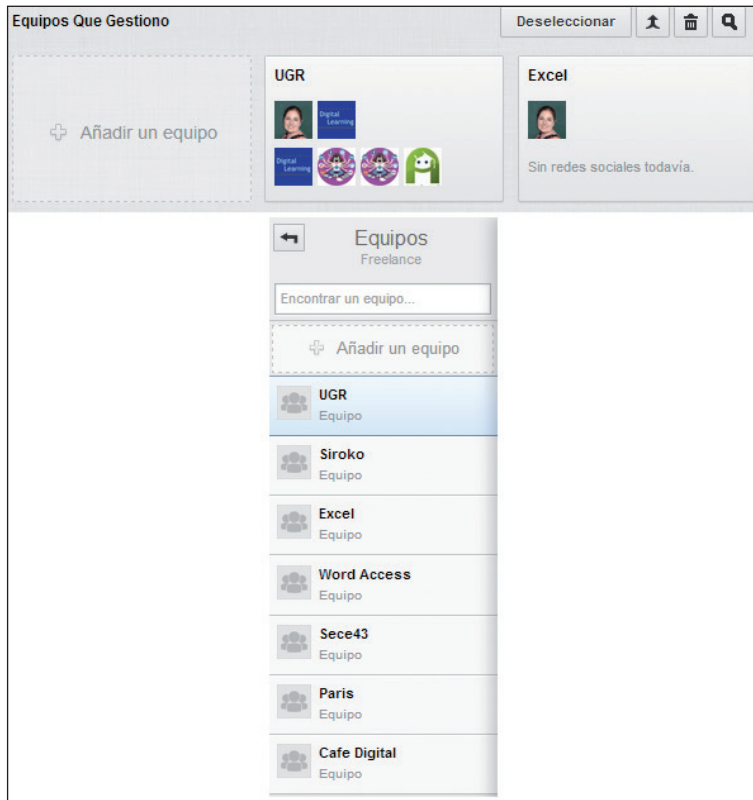
Actividades

7. ¿Qué tipo de permiso necesita un usuario que quiera modificar el nombre del equipo?
¿Y si desea ver los borradores de mensajes?

3.2. Configuración

Los usuarios de cuentas Pro podrán agregar y gestionar equipos en **Hootsuite**; acciones que, como se ha comentado en el apartado anterior, no están al alcance de los miembros por defecto.

El botón **Añadir un equipo** está disponible al pulsar sobre la ficha **Gestionar** de la organización, y también al presionar el botón **Ver equipos**.



El botón **Añadir un equipo** sirve para crear nuevos grupos en una organización

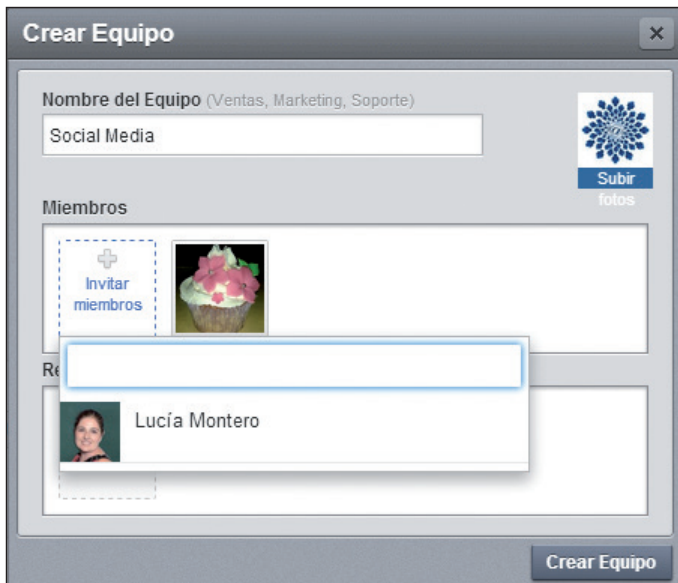


Consejo

Utilice los botones que aparecen a la derecha del literal **Equipos Que Gestiono** para localizar equipos (útil para grandes organizaciones), eliminar/unificar grupos previamente seleccionados o anular la selección.

Al pulsar el botón en cualquiera de estas áreas, **Hootsuite** muestra el cuadro de diálogo **Crear Equipo**, en el que además de indicar el **Nombre del equipo** y

su avatar (opcional), también se puede añadir los integrantes del mismo y las redes sociales que van a gestionar.



Datos básicos para crear un equipo de trabajo

Tras presionar el botón **Crear Equipo**, este aparecerá en la lista de la organización.



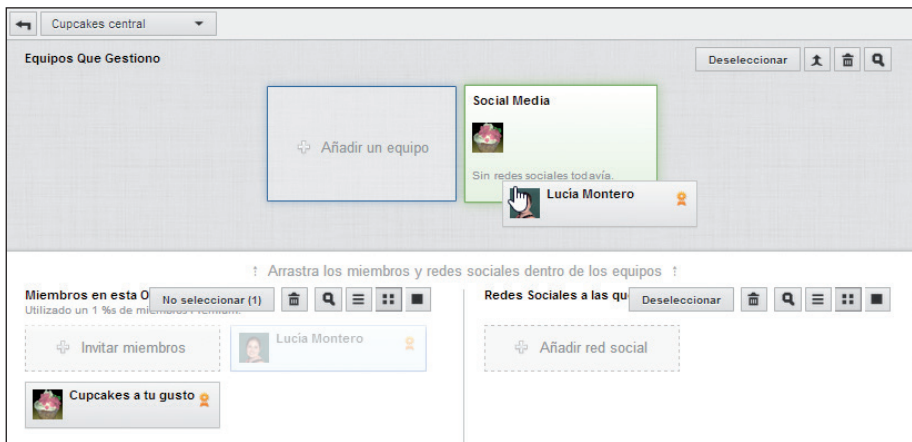
Actividades

8. Utilice cualquiera de las alternativas presentadas para crear un equipo denominado Redes Sociales.
-

3.3. Gestión

Una vez creado el equipo, si el usuario tiene nivel de permiso Team Admin (Administrador) será posible gestionar todo lo relacionado con dicho equipo.

Por ejemplo, para añadir nuevos miembros, **Hootsuite** ofrece dos alternativas. En la ficha **Gestionar** de la organización se puede arrastrar el cuadro de un miembro hasta situarlo encima del equipo correspondiente.



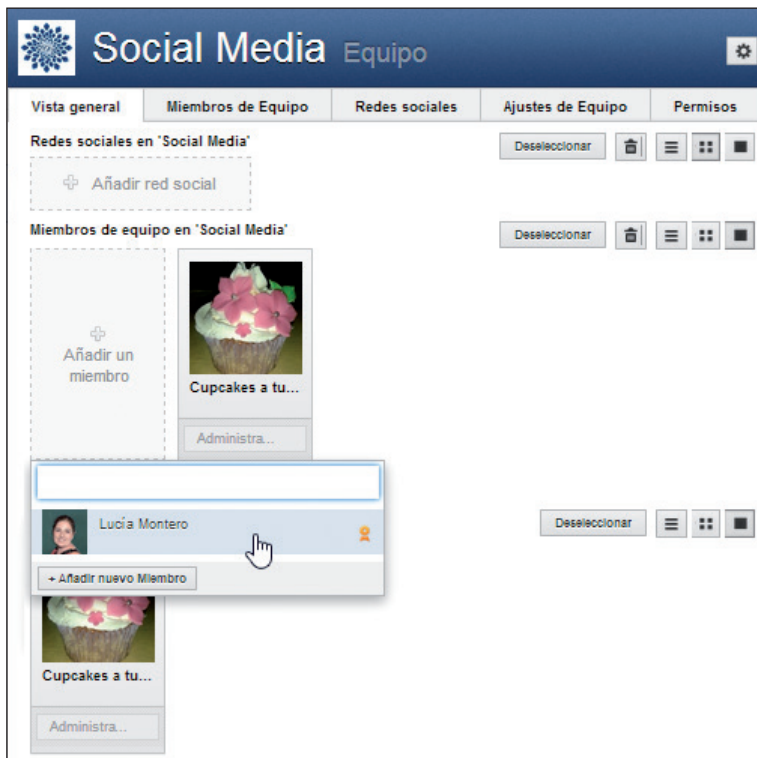
Adición rápida de miembros a un equipo



Nota

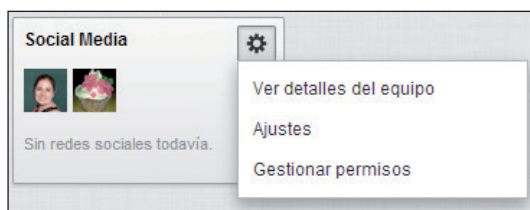
Para eliminar un miembro de un equipo no es posible efectuar la operación contraria, es decir, arrastrar su avatar desde la zona de equipos hasta la de miembros de la organización.

La otra opción es utilizar la ficha **Ver equipos**, hacer clic en el equipo a modificar y pulsar el botón **Añadir un miembro**.



Adición de nuevo integrante

Dentro del área **Gestionar** de la organización, haciendo clic en el engranaje de **Configuración** del equipo a modificar, se accede a las diferentes opciones relacionadas: **Ver detalles del equipo**, **Ajustes** y **Gestionar permisos**.



Opciones para equipo desde el área **Gestionar organización**

No obstante, cada una de estas opciones lo que hace es redirigir al usuario a la ficha apropiada dentro del área **Equipos**, a la que también se puede llegar

mediante el botón **Ver equipos** desde el **Perfil de usuario** o haciendo doble clic sobre el cuadro del grupo en el área **Gestionar**.

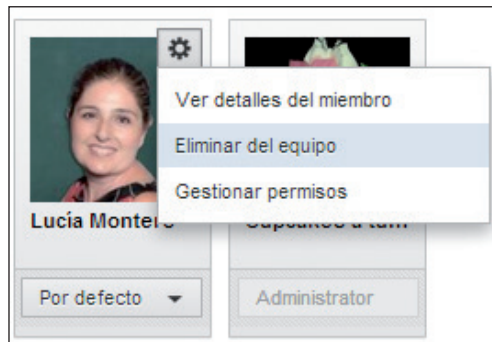


Área de equipo

Si se presta atención a la imagen, es posible distinguir cómo el botón para Lucía Montero, muestra en la zona inferior el permiso **Por defecto**, pero si se pulsa la flecha ▼ situada a su derecha, es posible modificar el nivel desde esa ubicación, tarea que también se puede realizar desde la ficha **Permisos**.

Además tanto en la ficha **Vista general** como en **Miembros de equipo**, al posicionar el puntero del ratón sobre la esquina superior derecha del usuario,

Hootsuite mostrará opciones adicionales: **Ver detalles del miembro**, **Eliminar del equipo** y **Gestionar permisos**.



Opciones de usuario en ficha de equipo



Aplicación práctica

Imagine que está trabajando como **Community Manager** para un concesionario de coches y hasta ahora era la única persona que se ocupa de gestionar la información en las redes sociales.

Un día, el director del establecimiento, consciente de que cada vez son más los directivos que apoyan a sus empresas desde **Twitter**, le dice que desea poder interactuar de manera directa con lo que se publique a partir de ahora.

Con el objetivo de poder compartir toda la información, ejecute los pasos necesarios para crear en su organización un equipo denominado **Coches**, en el que deberá incluir al directivo José Vallecillo (cuyo e-mail es j.vallecillo@sucochelista.com) con permiso **Administrador** de equipo.

SOLUCIÓN

Puede comenzar por añadir a esta persona a su organización, así que acceda a su **Perfil Personal**, y a través de la ficha **Gestionar** o del botón **Ver miembros**, haga clic en **Invitar miembros**.

En el cuadro superior, **Correos electrónicos**, escriba el email del directivo j.vallecillo@sucochelista.com, y si lo desea añada un mensaje personalizado; como el equipo aún no está creado, pulse el botón **Añadir usuarios a la organización**.

Continúa en página siguiente >>

<< Viene de página anterior

A continuación, sitúese de nuevo en la ficha **Gestionar** o pulse el botón **Ver equipos**, para poder hacer clic en **Añadir un equipo**. En el cuadro que *Hootsuite* muestra en pantalla, asigne como Nombre del Equipo: Coches; y suba una foto que sea adecuada si lo cree conveniente.

En el espacio central **Miembros**, presione el cuadro **Invitar miembros** y escoja a José Vallecillo. A continuación pulse el botón **Crear equipo**.

Si ha añadido el equipo sin enviar invitaciones, ahora puede pulsar el engranaje del miembro desde la ficha **Gestionar**, hacer clic en la opción **Añadir al equipo...** y escoger **Coches** en el desplegable que aparece.

Una vez creado e integrado el nuevo miembro, acceda al equipo Coches desde **Gestionar** o desde **Ver equipos** y en el cuadro de José Vallecillo, escoja el permiso Team Admin en el desplegable que aparece en la parte inferior.

A partir de ahora, el directivo podrá interactuar al mismo nivel que usted dentro de ese equipo.

4. Redes Sociales

Llegados a este punto se hace necesario recordar que el objetivo de *Hootsuite* es la Gestión de Redes Sociales y aún no se han tratado dentro de la jerarquía organizacional, pero ahora ha llegado el momento idóneo.

Las diferentes redes, o mejor dicho, los distintos perfiles dados de alta en *Hootsuite* representan el tercer nivel de entidad dentro de la organización, y pueden asociarse con esta o vincularse directamente a los equipos.

4.1. Permisos

En este nivel, para las cuentas Gratis y Pro, existen dos tipos de permisos: Editor y Advanced (Avanzado). Estos permisos solo pueden ser otorgados a nivel de organización por los superadministradores y administradores, pero también tienen dicha potestad los administradores de equipo, y resultan

adecuados para controlar que todos los integrantes de una organización puedan realizar solo las tareas adecuadas a su posición.

El permiso **Editor** permite, entre otras funciones, ver columnas públicas y publicar mensajes sin aprobación previa. **Advanced** da autorización para gestionar canales RSS, proteger perfiles de redes sociales, así como modificar los niveles de permisos en relación a las distintas redes sociales.

Además, las cuentas Enterprise tendrán privilegios especiales como la posibilidad de otorgar a otros usuarios accesos limitados de publicación, que requieren la aprobación previa de un usuario superior.

PERMISOS A NIVEL DE RED SOCIAL		
Equipo	Editor	Advanced
Uso básico (vista de columnas...)	X	X
Publicación de mensajes sin aprobación	X	X
Aprobación de mensajes realizados por otros	X	X
Ver columnas privadas (por ejemplo, mensajes directos)	X	X
Gestión de contactos	X	X
Gestión de RSS		X
Gestión del perfil social (conexión a redes sociales)		X
Administración de permisos a otros usuarios		X



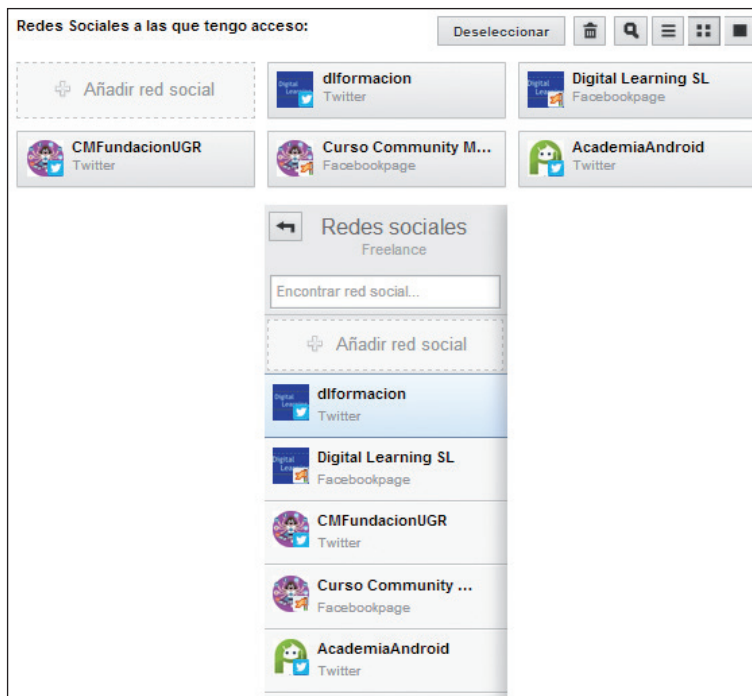
Actividades

9. ¿Qué permiso será necesario para poder cambiar la frecuencia de revisión de un canal RSS? Justifique su respuesta.

4.2. Configuración

Aunque en las imágenes de este capítulo ya han aparecido algunas opciones relacionadas con las redes sociales, es ahora cuando se va a tratar las distintas formas de asociación con el resto de niveles jerárquicos, y es que el alta de una red social dentro de una organización puede ser efectuada por el Administrador de la firma, o por integrantes con el nivel Advanced.

El botón **Añadir red social** está disponible al pulsar sobre la ficha **Gestionar** de la organización, y también al presionar el botón **Ver Redes Sociales**.



El botón Añadir red social sirve para crear nuevos grupos en una organización



Consejo

Utilice los botones que aparecen junto al literal **Redes Sociales a las que tengo acceso** para modificar la forma de ver todos los perfiles, eliminarlos (tras seleccionarlos) o anular la selección.

Al pulsar el botón en cualquiera de estas áreas, **Hootsuite** muestra el ya conocido cuadro de diálogo **Añadir red social** con una salvedad, ya que ahora en la parte superior aparece un desplegable con la organización en la que se incorporará el nuevo perfil.



Añadir red social a una organización

Si el perfil ya está creado con anterioridad, **Hootsuite** da la posibilidad al usuario de transferirlo a una organización. Para realizar la transferencia, es

necesario ir al **Perfil personal** y en la parte inferior, pulsar sobre el engranaje de **Configuración** de la red correspondiente.

Al hacer clic en la opción **Transferir a... Hootsuite** muestra un pequeño cuadro en el que indicar el nuevo destinatario del perfil, así como la posibilidad de crear una nueva pestaña, aunque si ya existiera previamente no sería necesario habilitar la opción.



Transferencia de perfil a organización



Nota

Quando un perfil se traspassa a una organización, este desaparece del área **Mis Redes Sociales**, dentro del **Perfil personal**.



Actividades

- Traspase, sin crear una pestaña adicional, un perfil de *Twitter* al equipo Redes Sociales creado en la actividad 8.
-

Otra posibilidad es ir a la ficha **Redes Sociales** de un Equipo, y allí pulsar el botón **Añadir red social**. Con este método, **Hootsuite** ofrecerá los perfiles previamente agregados a la organización o la opción para **Añadir nueva Red Social**.



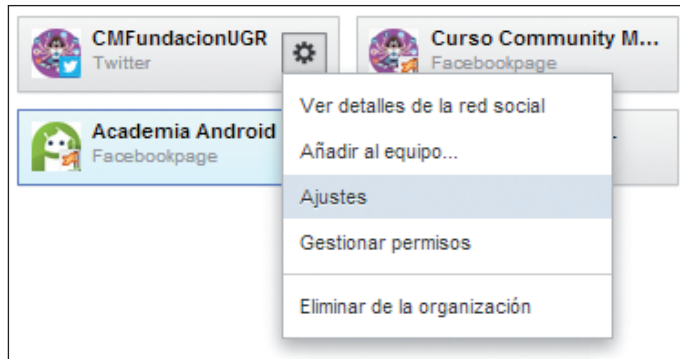
Adición de perfiles a un equipo

No obstante, desde **Gestionar** también se puede asociar una red a un equipo, arrastrando el cuadro de la primera hasta el segundo, así de fácil.

4.3. Gestión

Como viene siendo habitual a lo largo de este capítulo, en el que todos los elementos de la jerarquía funcionan de manera similar, de nuevo **Hootsuite** permite la gestión de las redes de una organización en distintas áreas.

En la ficha **Gestionar**, al hacer clic sobre el engranaje de **Configuración** de la red social a modificar, se accede a las diferentes opciones relacionadas: **Ver detalles de la red social**, **Añadir al equipo**, **Ajustes**, **Gestionar permisos** y **Eliminar de la organización**.



Opciones generales de redes sociales en una organización



Nota

Una cosa hay que tener en cuenta, si un perfil se elimina de la organización, desaparecerá toda la información relacionada con el mismo del **Panel de Control** y del **Editor**, lo que incluye también los mensajes que pudieran estar programados y/o ya publicados.

Salvo **Añadir al equipo...** y **Eliminar de la organización**, que se ejecutan directamente desde esta pantalla, el resto de opciones implica el traslado al área de **Redes Sociales**.



Actividades

11. Como el equipo **Redes Sociales** hasta ahora cuenta solo con el perfil de *Twitter*, lleve a cabo los pasos necesarios para añadir al mismo, una página de *Facebook*.
-

Si, en la zona **Gestionar** se hace un doble clic sobre una red social, o bien se presiona el botón **Ver Redes Sociales** desde el **Perfil personal** y después se pulsa el cuadro correspondiente, **Hootsuite** muestra las fichas disponibles para su gestión.



Vista general de red social perteneciente a una organización

Hasta ahora, no se ha prestado atención al botón del engranaje que aparecía a la derecha de la barra azul en **Equipos** o **Miembros**, ya que su contenido (Eliminar...) era operativo desde otras localizaciones; pero ahora sí merece la pena ver qué ofrece para las **Redes Sociales**.



Opciones individuales para redes sociales

Además de la opción para **Eliminar red social**, *Hootsuite* da la posibilidad de **Sincronizar imagen de perfil** (para mostrar siempre el avatar actual en la red correspondiente) y **Transferir a**, que se vio con anterioridad.



Importante

Si desea desligar una red de un equipo u organización, utilice la opción **Transferir a** tomando como destino **Mis Redes Sociales**, de esta forma no se perderá ningún contenido.

En la imagen que ofrecía la **Vista General** del perfil de *Twitter Cupcakesytu*, es posible apreciar que en la zona inferior del botón para Lucía Montero, aparece el permiso **Editor**, pero si se pulsa la flecha ▼ situada a su derecha, es posible modificar el nivel desde esa ubicación, acción que también se puede realizar desde la ficha **Permisos**.

Además, tanto en la ficha **Vista general** como en **Equipos** o **Miembros**, al posicionar el puntero del ratón sobre la esquina superior derecha del cuadro para el elemento y hacer clic sobre el botón del engranaje, *Hootsuite* muestra opciones relacionadas.



Opciones para equipos y miembros de Redes Sociales



Actividades

12. Siguiendo con el trabajo en el equipo Redes Sociales, modifique los permisos del miembro añadido anteriormente para el perfil de *Facebook*, de forma que ahora aparezca como Advanced.
-

5. Interacciones

Una vez definida la organización, así como los equipos y redes sociales que la integran, se exponen a continuación algunos aspectos relacionados con las tareas habituales estudiadas en otros capítulos, pero que ahora ofrecen ciertas peculiaridades, así como otras posibilidades específicas para la colaboración.

5.1. Columnas compartidas

Cuando existe un equipo de personas encargadas de responder las publicaciones en las distintas redes sociales, puede ser difícil en ocasiones saber quién ha respondido a qué mensaje.



Ejemplo

En el caso de *Hootsuite*, el usuario que está viendo los tuits de esta aplicación, puede hacerse una idea ya que el equipo al cargo resuelve esta situación añadiendo las iniciales de cada profesional al final de los tuits; en este caso AP e IR.



Tuits con autoría

Sin embargo, a nivel interno la situación puede resultar confusa, ya que podría ser posible que varias personas respondieran un mismo tuit, o al contrario, que un mensaje no tuviera respuesta.

Una buena solución es compartir las columnas con el equipo, de esta forma será visible en las mismas quién ha respondido a un determinado mensaje o, como se verá en el siguiente apartado, a quién se le ha asignado una determinada tarea.

Sin embargo, hasta ahora no se ha comentado el icono con las siluetas que aparece en la barra de título de algunas columnas, como por ejemplo: **Menciones** en **Twitter** o **Mis publicaciones** en **Facebook**. Significa que los miembros de un equipo pueden integrarla de manera independiente en el **Panel de control** de cada uno, sin necesitar ningún permiso o concesión especial.



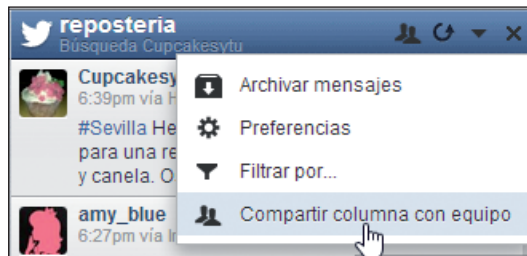
Columna lista para colaboración

Además, las columnas de búsqueda dedicadas a almacenar el resultado de una monitorización de campaña, por ejemplo, también se pueden compartir y así asegurar que todos los componentes del equipo vean qué tuits necesitan respuesta y si esta ya se ha producido por parte de algunos de los integrantes, ya que **Hootsuite** indicará con una banda de color qué miembro ha dado respuesta.



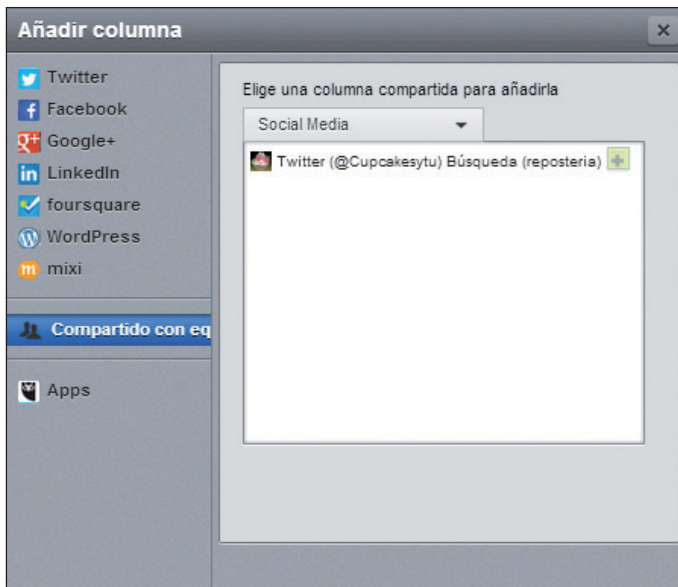
Seguimiento de mensajes por autoría

Para hacerlo posible, hay que pulsar la flecha ▼ que aparece en la barra de título y hacer clic sobre la opción **Compartir columna con equipo**.



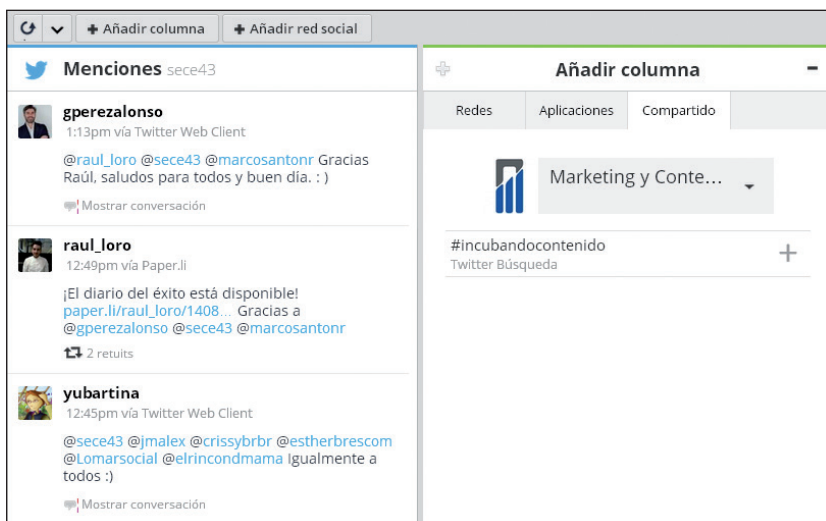
Hootsuite permite compartir columnas manualmente

Tras esta operación, **Hootsuite** mostrará un cuadro en el que el usuario tendrá que escoger el equipo con el que desea compartir la información. Si ahora los otros miembros del equipo quieren utilizar también esta columna, pueden añadirla a través del botón **Añadir columna** en la categoría **Compartido con equipo**.



Añadir columna compartida

Otra opción es utilizar la ficha **Compartido** que aparece en **Añadir columna** al final de cada pestaña del **Panel de control**.



Añadir columna desde el Panel de control



Importante

La columna seguirá estando compartida aunque el creador de la misma la elimine de la ficha.

Está claro que compartir columnas es una forma fácil de limitar la confusión que se puede producir al trabajar con equipos de varias personas en medios sociales.



Actividades

13. Cree una columna que monitorice los términos “socialmedia” y “métricas”, y efectúe las tareas necesarias para compartir esa información con el resto de su equipo Redes Sociales.
-

5.2. Asignaciones

Cuando una empresa tiene un sistema jerárquico a nivel departamental, puede ser necesario que los distintos equipos (departamentos) trabajen juntos, de forma que unos puedan asignar tuits a otros y así recibir información sobre diferentes actividades.

Si, por ejemplo, el Community Manager de la empresa está pendiente de las menciones que se producen pero no sabe dar una respuesta en un momento dado, puede asignar el mensaje a la persona adecuada, ahorrando tiempo en la gestión y disminuyendo el tiempo de respuesta a un posible cliente.

En *Hootsuite* una **asignación** consiste en derivar un tuit a un miembro de un mismo equipo, o de otro, para que se encargue de su gestión; ya sea una

respuesta instantánea o un seguimiento más personalizado de ese mensaje concreto.

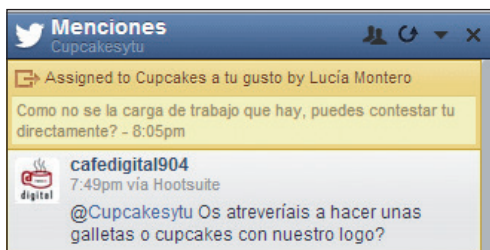
Los integrantes de un equipo pueden asignar mensajes a otros miembros desplegando la lista de opciones adicionales en la publicación y haciendo clic en **Asignar a...**



Asignación de un tuit

Hootsuite muestra en pantalla un cuadro en el que habrá que seleccionar el equipo y el miembro más adecuado al que asignar el mensaje, así como una nota orientativa (opcional).

Tras pulsar el botón **Asignar**, la publicación incluirá un aviso anaranjado indicando quién inició la asignación, quién la recibe y el comentario (si existiera), de esta forma se minimiza la posibilidad de error o confusión. El destinatario de la asignación, verá la misma marca y además recibirá un correo electrónico informándole de lo sucedido.



Tuit asignado

Para contestar o revisar el estado de todas las asignaciones, hay que hacer clic en el botón **Asignaciones** de la barra lateral, y luego presionar el mensaje correspondiente.



Listado de asignaciones

Al abrir el mensaje, **Hootsuite** muestra en la parte inferior opciones para gestionarlo adecuadamente.



Consejo

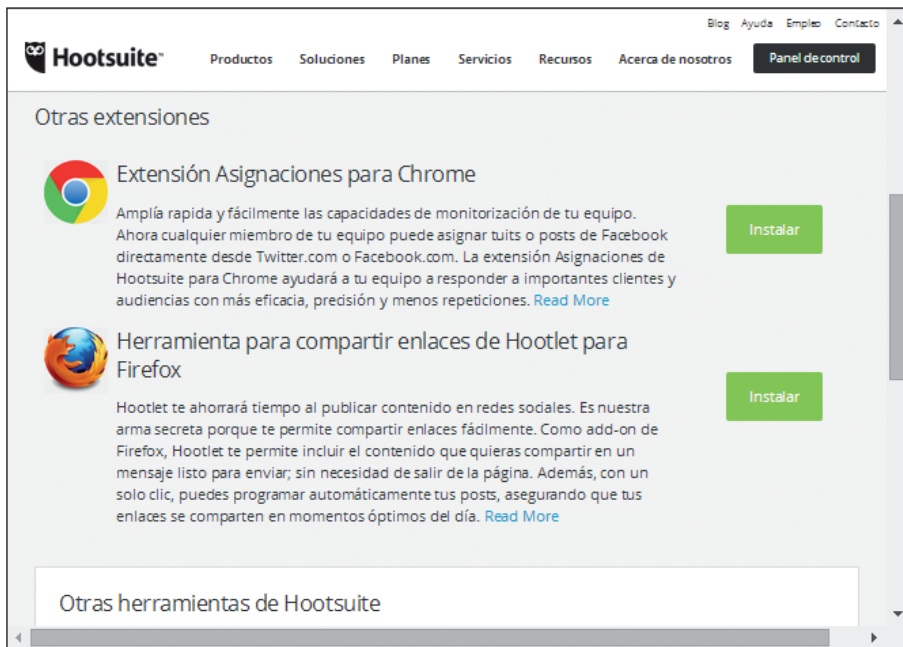
Cuando considere que ya se han realizado todas las operaciones relacionadas con una asignación, no olvide pulsar el botón **Resolver**; de lo contrario, **Hootsuite** seguirá considerando la gestión como Abierta.

Si el listado que aparece en **Asignaciones** es numeroso, en la parte superior de esta pantalla existen botones disponibles para filtrarlo por organización, equipo, miembros o estado. De este modo, se puede revisar fácilmente lo que aún está pendiente o localizar los mensajes resueltos por una determinada persona.

Aunque esta opción es muy útil, **Hootsuite** aún da más facilidades al usuario, ya que con el navegador **Chrome** se puede asignar un tuit a un miembro de un equipo aunque no se esté en el **Panel de control** de **Hootsuite**, e incluso

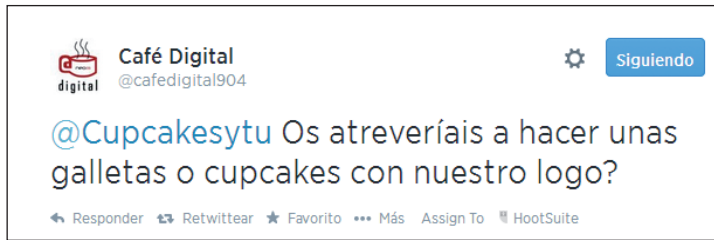
será posible realizar esta tarea de manera directa desde **Twitter** y **Facebook** mediante la extensión **Asignaciones**.

Para instalarla, en la barra lateral izquierda es necesario acceder a **Herramientas**, y luego a **Complementos y Descargas**. **Hootsuite** abrirá en el navegador la web <<https://hootsuite.com/features/extensions>> y al desplazar el contenido, en la parte central de la página estará disponible el botón para **Instalar** este complemento.



Extensión Asignaciones para Chrome

Tras instalar el complemento, la opción **Asignar a** (Assign To) aparecerá disponible para los mensajes de **Twitter** y/o **Facebook**.



Asignación desde Twitter



Actividades

14. Instale el complemento de **Asignaciones** y desde su **fanpage**, asigne un mensaje a un integrante del equipo Redes Sociales. A continuación, vaya a la pantalla **Asignaciones de Hootsuite** y marque el mensaje como **Resuelto**.
-

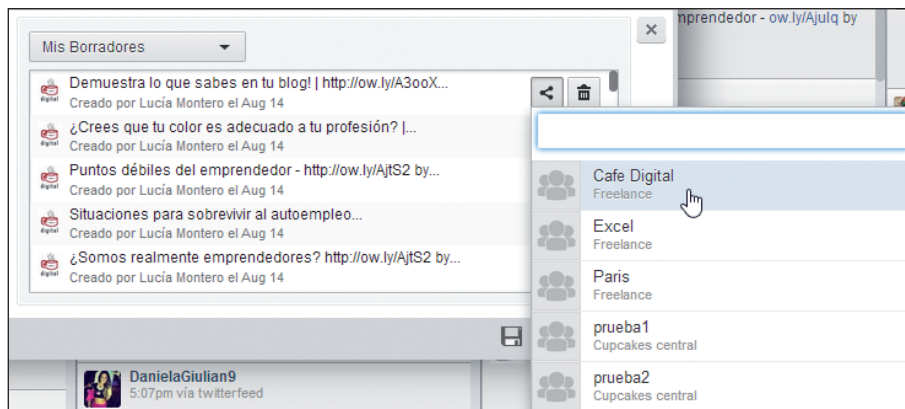
5.3. Borradores

Aunque la gestión de los Borradores ya se trató en un capítulo anterior, se retoma de nuevo para tratar un nuevo aspecto, ya que **Hootsuite** permite **Compartir** las plantillas previamente creadas con otros miembros del equipo.

Como los borradores se asocian con el perfil pineado en el momento de la creación o, en su defecto, con el usuario general de **Hootsuite**, para que un borrador pueda ser empleado por los diferentes integrantes de un grupo de trabajo, en el **Área de redacción y publicación**, hay que pulsar la flecha ▼ situada a la izquierda del botón **Enviar ahora**.

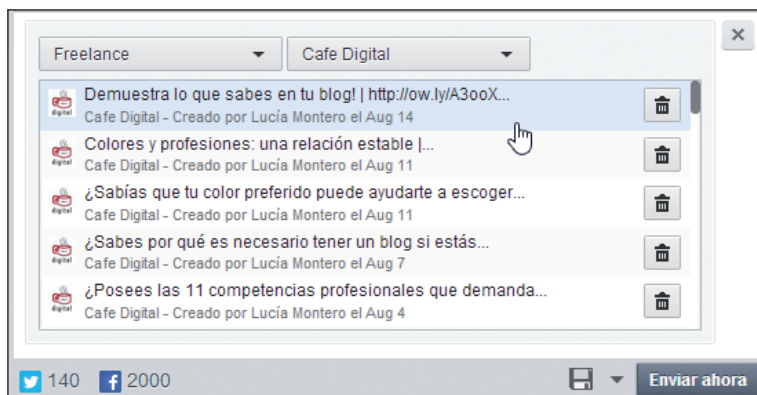
A continuación, es necesario presionar el botón **Compartir** (situado a la izquierda de la papelera) de la plantilla que se desee, y después seleccionar el equipo que recibirá el mensaje.

Hootsuite: gestionando los medios sociales



Compartir plantilla con un equipo

Tras realizar esta operación, el mensaje ya no aparecerá en la lista general de borradores. Para que cualquier miembro del equipo Café Digital pueda utilizarlo, es obligatorio desplegar la lista **Mis Borradores**, y luego escoger la organización del equipo correspondiente.



Listado de plantillas para un equipo



Aplicación práctica

Retomando el caso del concesionario de coches, suponga que el director ha decidido crear algunas plantillas con diferentes mensajes promocionales, por ejemplo:


- Este mes financiación al 0 % de interés, ¿a qué estás esperando?
- Aproveche el plan PIVE y renueve su viejo coche
- ¿Cansado de llevar su coche al taller? ¡Coches km0 a precios irresistibles!

El caso es que con cierta frecuencia sale de viaje y no siempre tiene conexión a Internet, por lo que desea que estos borradores también estén a su alcance a través del equipo Coches, pero no sabe cómo hacerlo.

Explique detalladamente al Sr. Vallecillo qué pasos debe seguir para asociar las plantillas con el equipo Coches.

SOLUCIÓN

Sítue el puntero sobre el **Área de redacción y publicación**, y pulse la flecha **Ver plantillas ▼**, situada entre el icono del diskette  y el botón **Enviar ahora**.

Localice el primer tuit que desee enviar al equipo y pulse el botón **Compartir**, el que aparece a la izquierda de la papelera , y luego seleccione el equipo Coches.

Repita el paso anterior con cada uno de los mensajes que crea conveniente.

Recuerde que si desea lanzarlos personalmente en un futuro, cuando pulse la flecha ▼, primero tendrá que desplegar la lista **Mis borradores** para escoger su organización y después elegir el equipo el equipo Coches en la lista **Choose Team**.

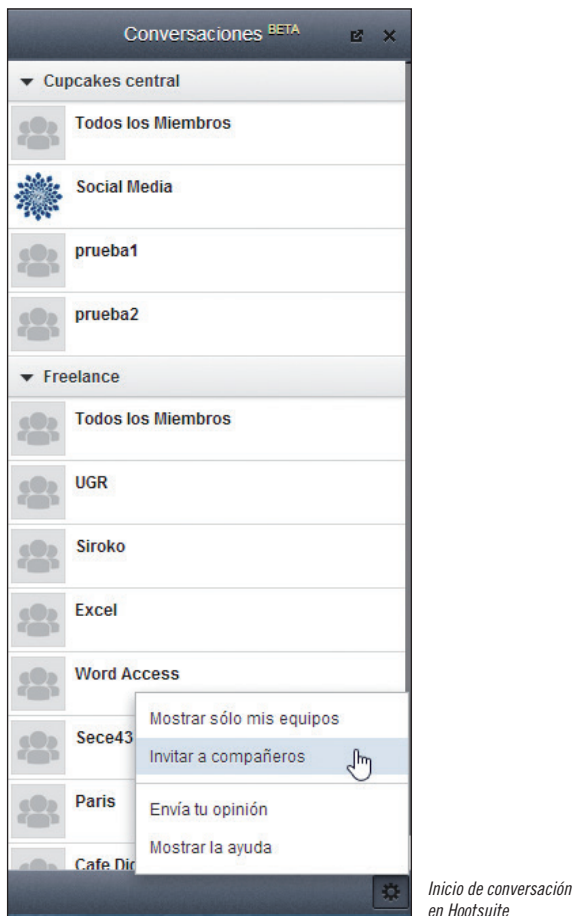
6. Conversaciones

Aunque **Hootsuite** marca en la columna correspondiente la asignación a un usuario, en ocasiones puede resultar confuso o difícil seguir el rastro de lo que está sucediendo, sobre todo, dependiendo del tráfico de mensajes de ese momento.

Por fortuna, con la herramienta **Conversaciones** los equipos y organizaciones pueden colaborar en tiempo real en las diferentes estrategias y campañas que se estén desarrollando sin tener que abandonar el **Panel de control**.

6.1. Configuración

Para iniciar una conversación, se debe comenzar por hacer clic en el botón **Conversaciones**, que aparece situado a la derecha de la lupa de búsqueda. Acto seguido, se debe seleccionar la organización con la que se quiere dialogar y, según las circunstancias, el equipo con el que se desee interactuar o bien **Todos los Miembros** de la misma.



Se puede apreciar en la imagen anterior que, al pulsar el botón del engranaje, **Hootsuite** presenta en pantalla otras opciones, como **Invitar a compañeros**, tarea que se puede hacer directamente a través de email o importando los contactos del correo electrónico.



Nota

La primera vez que se entra en **Conversaciones**, **Hootsuite** propone precisamente invitar a personas para iniciar un diálogo.

Conversaciones **BETA**

Invita a tus compañeros

Invita a compañeros a tu organización para unirse a la conversación.

Importar de libreta de direcciones:

Importar de tu cuenta de Google

Importar de tu cuenta de Yahoo!

Invita a más compañeros por email:

Email Address

Email Address

Email Address

Invitación a una conversación

Para cada una de las organizaciones en las que se participe, aparecerán las diferentes conversaciones iniciadas en cada equipo. De esta forma, **Conversaciones** puede funcionar perfectamente como un sistema interno de mensajería para una empresa, ya que permite interactuar con uno o más equipos e integrantes.

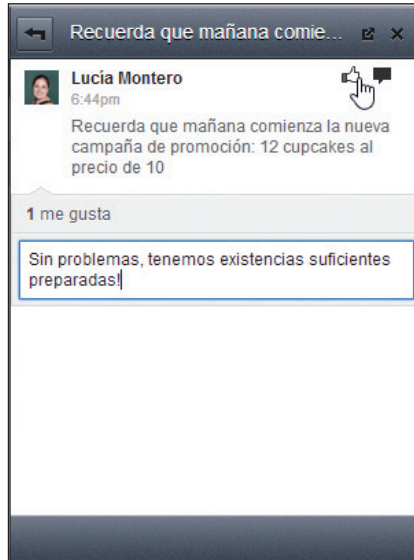
6.2. Envío de mensajes

Para ver una conversación, solo es necesario seleccionarla en la lista y desplazarse a través de los mensajes. Para enviar un mensaje, se debe redactar en la caja **Escribir mensaje** que aparece en la parte superior y cuando esté listo se pulsa el botón **Publicar mensaje**. Tras este paso se añadirá a la conversación en el mismo momento.



Conversación iniciada

Una vez que el mensaje está publicado en la ventana de **Conversaciones**, el resto de compañeros del equipo verán junto al icono de esta función un círculo rojo con el número de mensajes pendientes de lectura, y al entrar para verlos podrán asignar un **Me gusta** o añadir un comentario.

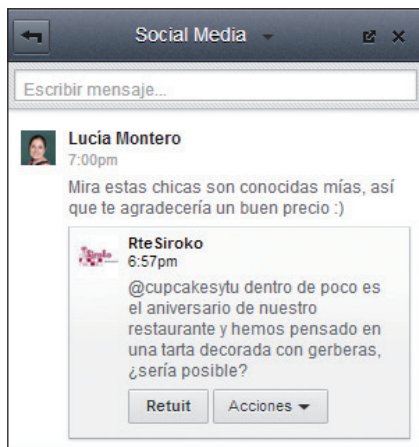


Mensaje contestado

Una opción interesante de esta función es la posibilidad de enviar mensajes situados en una columna a **Conversaciones**. Para efectuar una derivación de este tipo, se deben seguir estos pasos:

- Desplegar la lista de opciones del mensaje.
- Hacer clic en **Enviar a conversación**.
- Seleccionar organización y equipo.
- Seleccionar conversación.
- Pulsar **Send** (Enviar).

Cuando aparezca en **Conversaciones**, **Hootsuite** dará la posibilidad de añadir un comentario adicional, tras lo cual habrá que presionar el botón **Publicar mensaje**.



Tuit enviado a Conversaciones

A partir de ese momento, el resto del equipo podrá interactuar de manera directa, comentando el mensaje o haciéndose cargo de la situación en tiempo real mediante las **Acciones** que aparecen disponibles; de esta forma la resolución del conflicto es más rápida.



Ejemplo

El Community Manager de una empresa de formación online recibe un tuit en el que se menciona un problema con el proceso de matriculación en la web.

Si no sabe qué respuesta dar para solucionar el inconveniente, en lugar de enviar un correo electrónico o hacer una llamada interna, puede asignar el mensaje a **Conversaciones** para que alguien del departamento de Matriculaciones pueda atenderlo.

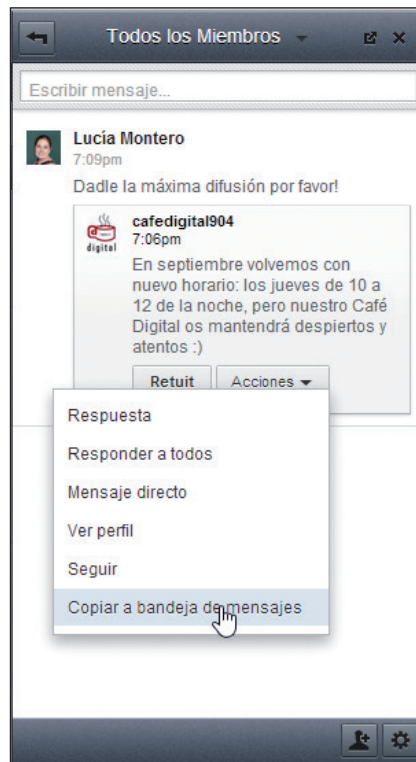
Como se ha comentado al principio del apartado, también es posible enviar un mensaje a **Todos los miembros** de una organización. Esta opción resulta muy cómoda para lanzar y dar la máxima difusión a un mensaje previamente creado y aprobado, ya que una vez en **Conversaciones** podrán hacer **Retuit** con un solo clic o bien **Copiar a bandeja de mensajes** para compartirlo a través de varios perfiles.



Ejemplo

Si una empresa va a realizar un lanzamiento puede avisar a los compañeros de otros departamentos a través de Conversaciones para que estén pendientes de las interacciones que se puedan producir y apoyar la distribución y amplificación del mensaje.

Por ejemplo, Café digital 90.4 lanza un tuit para avisar del comienzo de la nueva temporada desde el perfil corporativo. Pero además también lo envía a Conversaciones, de forma que el resto de miembros del equipo de trabajo también lo distribuya desde sus usuarios.



Acciones adicionales desde Conversaciones

7. Resumen

Dependiendo del tamaño de la empresa o del tipo de profesional que el usuario de **Hootsuite** sea, serán varias las personas que se ocupen de monitorizar, supervisar y/o gestionar la información de interés que se mueva a través de las diferentes redes sociales.

Hootsuite, concedora de esta realidad, da soporte para todo tipo de usuarios a través de una estructura jerárquica de tres niveles: organización, equipos y redes sociales; estableciendo diferentes tipos de permiso para cada uno.

Con este planteamiento, cualquier firma que necesite colaboración entre distintos miembros encontrará una solución que podrá adaptar a sus requerimientos específicos, compartiendo información en columnas, mensajes publicados, plantillas e incluso conversaciones en tiempo real.

Mediante estas funcionalidades, los usuarios serán capaces de monitorizar información, controlando qué se dice en cada momento, quién lo dice, a quién se asigna una tarea y en qué estado se encuentra, lo que demuestra que **Hootsuite** no se limita solo a la mera gestión de las Redes Sociales, sino que da un paso más allá para convertirse en una herramienta de trabajo en grupo real y completa.



Ejercicios de repaso y autoevaluación

1. ¿Cuántos niveles tiene la estructura jerárquica de Hootsuite?

- a. 1.
- b. 3.
- c. 4.
- d. 5.

2. Las Conversaciones funcionan de manera similar a un sistema de mensajería instantánea.

- Verdadero
- Falso

3. Complete el texto con la información que falta.

En las redes sociales, un usuario puede tener permiso _____ o _____.

4. Nombre al menos tres tareas que no pueda ejecutar un miembro de equipo con permiso Default.

5. ¿Qué opción permite compartir un tuit desde una columna en Conversaciones?

- a. Enviar.
- b. Enviar a equipo.
- c. Compartir en conversación.
- d. Enviar a conversación.

6. Complete la afirmación con las redes sociales que correspondan.

La extensión Asignaciones permite asignar publicaciones directamente desde _____ y _____.

7. Escriba a qué nivel jerárquico pertenece cada uno de estos elementos.

- a. Equipos.
- b. Organización.
- c. Redes Sociales.

___ 3º
___ 2º
___ 1º

8. Explique brevemente cómo compartir el contenido de una columna que monitoriza el hashtag #EBE.

9. ¿Qué cuatro elementos se pueden especificar a la hora de Crear Equipo?

10. ¿Es posible unificar varios equipos en uno solo? Justifique su respuesta.
