



FolhaPE se adapta y prospera en el mundo digital con Sprout Social



La tecnología ha transformado las industrias grandes y pequeñas alrededor del mundo, pero pocas han tenido tanto impacto como el periodismo.

Si bien algunas personas prefieren la sensación del papel en sus manos, los números no mienten: los consumidores modernos voltean a ver su pantalla para leer las noticias.

Esta es la verdad que **Folha de Pernambuco** (Brasil) conoce bien.

En un esfuerzo por alcanzar vía online a los lectores en el lugar en el que se encuentren, FolhaPE actualizó su estrategia de redes sociales.

La organización de noticias recurrió a **Sprout Social** para lograrlo y los resultados fueron inmediatos.

Crece con Sprout

La marca FolhaPE está compuesta por algo más que solo periódicos impresos. También incluye un sitio web popular y una estación de radio, lo que la convierte en el principal conducto de comunicaciones en el estado noreste de Pernambuco, Brasil.

La CRM y el Coordinador de marketing digital Pedro Lins de Souza son parte del equipo que trabaja para asegurarse de que FolhaPE satisfaga las necesidades de sus lectores y escuchas en un mundo digital que está en constante crecimiento. Se espera que haya **más de 133 millones** de internautas en Brasil para el 2021. Mientras tanto, los datos muestran que el 76 % de los **usuarios de internet en Brasil también utilizan las redes sociales**. Además, en promedio, el total de brasileños que utilizan las redes sociales es mayor al de Latino América en conjunto.

Encontrar la herramienta de **gestión de redes sociales** correcta era esencial.

“Comenzamos un proceso de licitación entre las diferentes herramientas que existían”, comentó Pedro. “Este proceso analizó 55 criterios en 10 categorías, como publicaciones, informes, experiencia de usuarios, asistencia al cliente, precio y más. Sprout Social fue el ganador”.

Antes de utilizar Sprout, el equipo de redes sociales de FolhaPE estaba más centrado en hacer publicaciones. Las tácticas como el monitoreo de redes sociales, la interacción de audiencias y los análisis de datos eran su segunda prioridad o no eran importantes en absoluto.

“Con Sprout, desarrollamos un plan que no solo dirigiría más tráfico a nuestro sitio web, sino que también se centraría en la marca, el contenido de marketing y la generación de clientes potenciales”, dijo Pedro.

Romper estereotipos

La nueva estrategia de redes sociales de FolhaPE es integral, desde el número de redes que utiliza hasta la forma en la que interactúa con los lectores.

La organización desea mantenerse activa en todas las redes sociales principales, incluyendo Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn. Por fortuna, Sprout Social permite que FolhaPE controle todos sus perfiles de redes sociales desde un panel de control único, eliminando la laboriosa tarea de iniciar y cerrar sesión en las diferentes plataformas.

Mientras tanto, las herramientas de gestión de Sprout hacen que **la interacción con los usuarios de redes sociales** sea sencilla. Por ejemplo, la Entrada inteligente le permite a los usuarios ver todos los mensajes de todos los perfiles conectados en una sola ubicación, abriendo oportunidades para responder preguntas, resolver problemas, unirse a conversaciones y más.

“Interactuar con fans y seguidores no es muy común en el sector periodístico en Brasil”, dijo Pedro. “Estamos dispuestos a comenzar a romper esta barrera con la ayuda de Sprout.”

Dirigir el tráfico de regreso al sitio web de FolhaPE es el objetivo principal y Sprout le da a la organización las herramientas que necesita para capturar la atención de la audiencia. Funciones como ViralPost determinan automáticamente el momento exacto para mostrar contenido que cree el máximo impacto según los análisis de audiencia.

“Sobre todo, en nuestro sector, las redes sociales generan cerca del 9 % del tráfico de sitios web”, dijo Pedro. “En estos momentos, estamos logrando más que eso y solo incrementará con la ayuda de Sprout para ejecutar nuestra nueva estrategia de redes sociales”.

Optimizar con facilidad

Presentar una nueva solución de software en un lugar de trabajo, normalmente viene con el temor de los empleados y complicaciones iniciales. No es el caso con Sprout Social, de acuerdo con Pedro. El diseño simple y la interfaz intuitiva de Sprout facilitaron el acceso a los nuevos usuarios.

“No solo tenemos una herramienta para optimizar y centralizar nuestros esfuerzos, sino que justo después de que lanzamos Sprout, nuestro equipo ya estaba utilizando funcionalidades y recursos que nunca antes habíamos explorado”, dijo Pedro.

Las opciones de informes de Sprout también están presentes en FolhaPE con contexto crucial que se puede utilizar para fundamentar la estrategia.

“Los informes de Sprout juegan un papel importante en nuestras reuniones ya que nos brindan una manera optimizada de analizar resultados y nos orientan en acciones de redes sociales a futuro”, dijo Pedro.

Esto suena como si el equipo acabara de empezar a explorar las opciones de automatización de Sprout para ahorrar tiempo y mejorar el servicio al cliente.

“Estamos muy emocionados de utilizar los chatbots de Sprout para que nos ayuden a resolver preguntas después de que lancemos nuestra primera aplicación”, dijo Pedro. “También tenemos planes de automatizar las publicaciones de Twitter a través de las actualizaciones RSS”.

Mirar al mañana

Para FolhaPE, el valor de las redes sociales es claro.

“Es la forma más sencilla de aparecer en frente de una audiencia, para tener una noción de lo que pasa más allá de nuestras puertas, interactuar con nuestros lectores y monitorear lo que otros en nuestro sector están haciendo”, dijo Pedro. “En términos de interacción con los lectores de las redes sociales, y especialmente en este momento en nuestro país, que está pasando por cambios profundos, creo que nuestro mayor reto es ser capaces de vernos lo más imparciales posible al interactuar con los usuarios acerca de noticias específicas”.

Al comparar las primeras dos semanas antes y después de Sprout, los números hablan por sí mismos. A través de sus cuentas principales de Facebook, Twitter e Instagram, FolhaPE logró un:

- incremento del 10.6 % en las impresiones por publicación.
- incremento del 15.6 % en los clics a enlaces por publicación.

La organización de noticias también experimentó incrementos en sus interacciones por publicación en Facebook y Twitter del 8.39 % y 3.11 %, respectivamente. Estos números son incluso más impresionantes si consideras que FolhaPE solo había utilizado Sprout durante un mes.

Puede que la tecnología haya revolucionado la forma en que la sociedad moderna tiene acceso a la información, pero no ha cambiado las bases de una publicidad exitosa: producir contenido que las personas quieran consumir, hacer marketing a esto en donde pasan su tiempo y hacer todo lo que puedas para ayudar a que tu producto sobresalga de la competencia.

A través de Sprout Social, FolhaPE es capaz de hacer todo eso y más. A diferencia de muchas organizaciones en el legado del sector de medios, no se trata de mantenerse en el pasado: se trata de ver hacia el futuro.