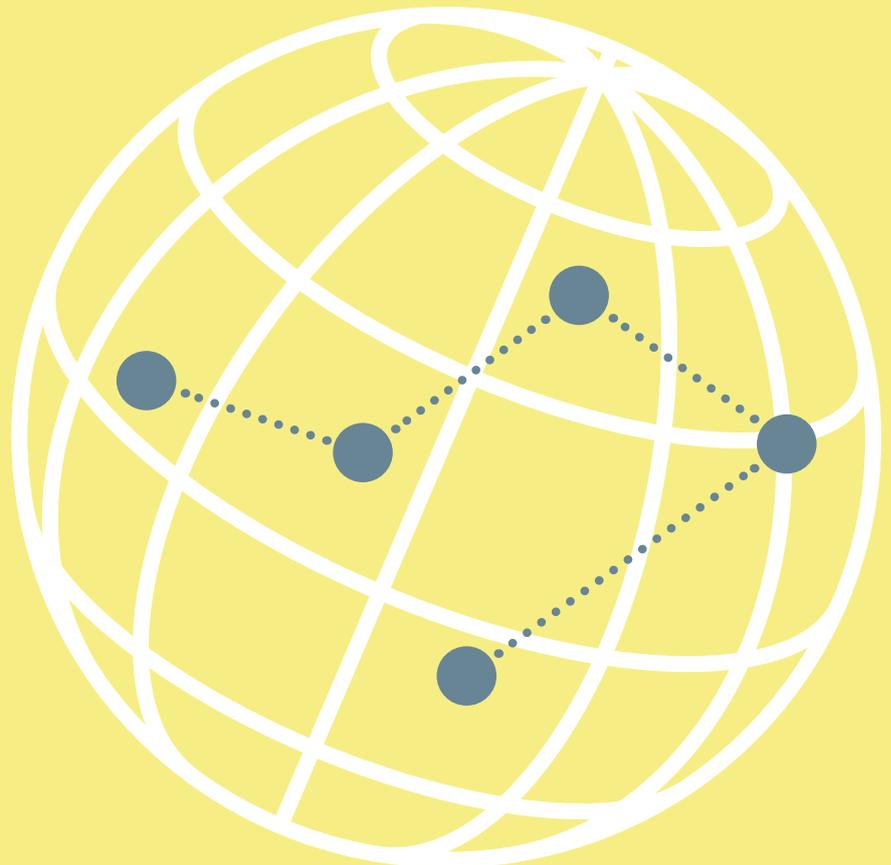


Caso Práctico/ **Sky News Arabia**

Sky News Arabia

Transforma el análisis de redes sociales en una ventaja competitiva y una mayor interacción con los clientes



Generalidades/ sky NEWS عربية

Sky News Arabia:

Una organización de noticias en crecimiento

Fundada en: 2012

Sede principal: Abu Dabi, Emiratos Árabes Unidos

Público: Hogares en Oriente Medio y el Norte de África y espectadores de habla árabe de todo el mundo

Sector: Medios de comunicación / Transmisión de noticias

Sitio web: www.skynewsarabia.com

Servicios: Noticias en árabe las 24 horas en alta definición en televisión, online y en móviles

Servicios de Brandwatch: Monitorización y análisis de redes sociales

Beneficios principales

- Se logró llegar a miles de espectadores adicionales todos los días mediante la interacción y la adaptación al público
- Se aprovecharon los resultados del análisis para ayudar a los corresponsales a utilizar las redes sociales
- Se logró una ventaja competitiva al crear relevancia entre los espectadores de las redes sociales/móviles
- Se optimizaron las operaciones de sense-and-respond, detectar y responder, para seguir siendo la fuente de noticias más ágil en la región de Oriente Medio y el Norte de África



El objetivo

Innovar en la cobertura de las noticias en un mercado mediático consolidado

Sky News Arabia fue inaugurado en mayo de 2012 y es una voz importante en el mundo árabe al marcar un nuevo estándar de noticias frescas, rápidas e independientes.

Mediante la integración y la difusión de las noticias en plataformas de emisión, móviles, online y de redes sociales, Sky News Arabia transmite a los espectadores las noticias que quieren, cuándo, dónde y cómo las quieren ver.

Para destacarse por encima de la competencia en el mercado mediático panárabe, Sky News Arabia ha establecido el modelo de noticias de "detectar y responder", que se trata de una estrategia de interacción online con el público para sobresalir en tres áreas principales:

1. Cobertura de primicias rápida
2. Periodismo con credibilidad y objetividad que está bien concebido y es innovador
3. Contenido muy accesible y que responde a las necesidades de los espectadores

El desafío

Aplicar un análisis de redes sociales óptimo en árabe

Para Sky News Arabia, la capacidad de "detectar y responder" a los espectadores por medio de las redes sociales es crucial para aumentar la interacción entre los espectadores y lograr un mayor alcance en este mercado.

Según las directivas, las redes sociales representan una de las mejores maneras de entender el comportamiento y los intereses de los espectadores y comprender mejor cómo perciben a los corresponsales e historias de Sky News Arabia.

"¿Los espectadores nos ven como una cadena independiente? ¿Entendemos y transmitimos bien las historias? Necesitamos conocer esa información para atraer más espectadores", dice Fares Ghneim, Gerente de Comunicaciones de Sky News Arabia.

Para ponerlo en práctica, el equipo de Sky News Arabia necesitaba una plataforma de monitorización y análisis de redes sociales que pudiera recoger y analizar las conversaciones de forma fácil y rápida.

Sky News Arabia tiene muy claro que las redes sociales crecen a un ritmo muy acelerado en sus mercados principales. De hecho, Oriente Medio es la segunda región después de Estados Unidos que más vídeos sube a YouTube a diario. Esto obligó a la organización a concentrarse en una solución de monitorización de redes sociales con soporte local en árabe. Asimismo, Sky News Arabia necesitaba una solución que pudiera dar seguimiento y medir el éxito de sus propias actividades en las redes sociales como parte del análisis social general.

"Nuestro desafío era encontrar una herramienta que ofreciera dos funciones principales", dice Ghneim. "Queríamos saber cómo se sentían los espectadores con respecto a nuestra cobertura de noticias y al mismo tiempo analizar qué tipo de comentarios y tweets generaban mayor interacción".

Teniendo esto en cuenta, Sky News Arabia creó una lista con las prioridades y los criterios principales para cumplir con sus requisitos:

- Capacidad de monitorizar y analizar las redes sociales en árabe
- Amplia capacidad de escucha en todos los canales de redes sociales relevantes para Sky News Arabia
- Análisis en profundidad para ayudar a descubrir los intereses de los espectadores, lo que no les gusta, las tendencias inesperadas, etc.
- Informes simplificados y fáciles de usar para que los gerentes vean rápidamente los resultados más importantes

Ghneim y su equipo pensaron que merecería la pena invertir en un producto con todas estas características, porque la satisfacción que generarían en los espectadores combinada con la capacidad de ofrecer el alcance adecuado de las noticias sobrepasaban de lejos los costes.

La solución

Rentabilidad, funcionalidad flexible y rapidez

Tras evaluar varios proveedores, Sky News Arabia eligió la monitorización y el análisis de redes sociales de Brandwatch.

Según Ghneim, "Brandwatch es una herramienta muy poderosa y versátil que nos ofrece una gran cantidad de opciones y flexibilidad para medir y evaluar la información de las redes sociales. En resumen, la combinación del soporte en árabe y la funcionalidad, junto con la gran rentabilidad para la variedad de funcionalidades que ofrece, hicieron que nos decantáramos por Brandwatch".

Múltiples usos y beneficios del análisis social de Brandwatch/

Desde que empezaron a trabajar con la plataforma de Brandwatch, **Sky News Arabia** ha alcanzado sus objetivos iniciales y ha mejorado en muchas áreas clave.

01

Inteligencia competitiva

Mediante la búsqueda de palabras clave, Sky News Arabia puede seguir a sus principales competidores en las redes sociales y medir su propio éxito y penetración.

Esta es una ventaja significativa que ofrece Brandwatch, que permite gestionar los datos en un solo lugar.

"Pese a que somos los "nuevos", la forma en que usamos e integramos las redes sociales en la sala de prensa es mucho mejor que la de la competencia", dice Ghneim.

La facilidad de uso de Brandwatch permitió al equipo de Sky News Arabia utilizar la herramienta con destreza casi desde el principio.

"Brandwatch nos ayuda a vigilar lo que están haciendo los otros para asegurarnos de estar siempre un paso adelante"

04

Lo que **Sky News Arabia** quiere lograr es, básicamente, dar seguimiento y medir el éxito de todas sus actividades en las redes sociales.



02

Parámetros objetivos de la percepción de la calidad de las noticias

Sky News Arabia utiliza la información de Brandwatch de manera creativa para satisfacer a los espectadores.

Con el firme propósito de mantener la neutralidad y la credibilidad, la organización ha designado un Comité Editorial Asesor independiente que revisa cuidadosamente la información recogida con Brandwatch para medir el rendimiento individual de los corresponsales y de la organización en general. Entre otros criterios, miden la exactitud, la relevancia y la imparcialidad de las noticias. "Lo bueno de Brandwatch es que nos permite sentir el amor o el odio de la gente muy rápido, de inmediato, de hecho. Eso nos da una idea de cómo se reciben nuestras noticias. Ahora tenemos un representante de nuestras emisiones en el mundo digital".

03

Interacción más efectiva y continua con los espectadores

Con Brandwatch, Sky News Arabia puede profundizar en los detalles tras las actividades en las redes sociales.

En vez de simplemente contar el volumen, como el "total de tweets", la organización puede entender la calidad de esas cifras.

Ahora los directivos entienden qué tweets generan más entusiasmo, a qué temas se les hacen retweets con más frecuencia y quiénes hacen los retweets.

"Este tipo de información nos permite escuchar a nuestros usuarios, adaptar lo que publicamos en las redes sociales y la manera en la que lo hacemos", dice Ghneim. La organización ha sabido aprovechar esta oportunidad única para conocer mejor a su público y hacer engagement con él.

Análisis de calidad de los reportajes del personal de Sky News

Al aprovechar Brandwatch para medir el desempeño de cada corresponsal individual, las directivas pueden realizar evaluaciones de calidad de cada corresponsal y del grupo de corresponsales en general.

Ghneim dice: "El objetivo no es hacer de policías, sino utilizar mejor las redes sociales en general."

Los corresponsales revisan la información de los análisis de Brandwatch periódicamente, lo que les permite poner en práctica lo aprendido en sus reportajes e interacciones con el público. Por ejemplo, recientemente han recibido formación sobre el impacto que tiene el uso de Twitter en la cobertura en directo de ciertos tipos de eventos.

"Nuestro objetivo es transmitir primero las noticias. Si eso significa que un corresponsal que está en medio de la acción haga un tweet sobre los hechos antes de emitir el reportaje, pues así será", explicó Ghneim.

05

Optimización de las operaciones

En el mundo de las noticias, el tiempo es oro.

Sky News Arabia aprovecha los servicios de Brandwatch al máximo para ofrecer rapidez y calidad en su cobertura de las noticias.

"Al tener los datos en un solo lugar, es mucho más fácil analizar la información y concentrarnos en lo que es realmente importante, en vez de perder tiempo recogiendo la información de forma manual", dice Ghneim.

"Lo bueno de Brandwatch es que nos permite sentir el amor o el odio de la gente muy rápidamente, de inmediato, de hecho. Eso nos da una idea de cómo se reciben nuestras noticias, así que ahora tenemos un representante de nuestras emisiones en el mundo digital".

Fares Ghneim
Gerente de Comunicaciones
de Sky News Arabia

Acerca de nosotros/

Sky News Arabia

Sky News Arabia es un canal que transmite noticias las 24 horas del día en alta definición desde Abu Dabi.

El canal es una empresa conjunta entre Abu Dhabi Media Investment Corporation y BSkyB en el Reino Unido, y ofrece noticias frescas, rápidas e independientes a través de diversas plataformas, transmitiendo simultáneamente sus emisiones en Internet y en aplicaciones móviles.

Sky News Arabia tiene oficinas en las 17 ciudades principales de la región, así como oficinas internacionales en Londres y Washington DC. El canal también hace uso de la red mundial de oficinas de su canal filial Sky News para garantizar una cobertura completa de los eventos regionales e internacionales.

Brandwatch

Brandwatch es un proveedor líder de soluciones de monitorización y análisis de redes sociales.

Más de 700 marcas y agencias a nivel mundial utilizan Brandwatch y confían en su amplia cobertura de redes sociales y en sus datos de gran fiabilidad y sin spam para monitorizar las conversaciones online. Como resultado, las organizaciones pueden reunir información que les interesa sobre su marca, realizar estudios de mercado, predecir las tendencias del mercado e involucrar de forma más activa a sus influenciadores y clientes actuales y potenciales.

Brandwatch es una empresa mundial con sede principal en Brighton, Reino Unido, y oficinas en Estados Unidos y Alemania.

Para más información, visita www.brandwatch.com/es