

A mantener vigente la presencia corporativa en internet

Uno de los grandes retos que enfrentan las empresas al crear presencia corporativa en Internet, es que la misma perdure en el tiempo y permanezca vigente.

Los usuarios que acceden a Internet son muy exigentes, además de vivir en un mundo donde en cuestión de segundos se decide si lo que está viendo en su pantalla vale la pena o es mejor salirse. Así que el reto es grande, requiriendo la creación de información de alta calidad, renovándola y que la misma sea del agrado de los visitantes.

Es importante entender que los usuarios tienen diferentes niveles de expectativas dependiendo del tipo de presencia en Internet que visiten. Por ejemplo, un portal de noticias, como un periódico o un noticiero de televisión, debe tener información muy actualizada y altamente relevante.

En este mismo caso, si la última noticia proviene de hace una semana o más, seguramente muchos usuarios "sancionarán" al portal saliéndose del mismo y visitando la competen-

ANDRÉS JULIÁN GÓMEZ MONTES
CONSULTOR EN INNOVACIÓN Y ESTRATEGIAS EMPRESARIALES Y DE INTERNET



cia. Para la mayoría de empresas, su Portal de Internet no requiere un grado de actualización tan permanente, pero sí debe crear la presencia de que se está trabajando continuamente sobre el mismo.

Un ejemplo de esto claro se puede dar para la temporada navideña que se avecina. Como muchas empresas, es posible que la suya esté esperando aumentar las ventas en esta temporada.

Sin embargo, si sus clientes ingresan a su Página Web y en lugar de ver promociones navideñas en las principales partes de la Página (la Página Principal, Publicidad si la tiene, imágenes, entre otros) se encuentra con información de temporadas anteriores, como día de los enamorados o día de las brujas, la

impresión que se llevará no será la mejor.

Existe un inconveniente adicional y es cortesía de las Redes Sociales, como Facebook y Twitter. Dentro de ciertos parámetros, una Página Web empresarial puede ser actualizada una o dos veces al mes, incluso menos. Sin embargo esta es una licencia que difícilmente se pueden dar las empresas en las Redes Sociales.

En este medio, el hecho de que una empresa no participe en sus espacios de Redes Sociales, es sinónimo de abandono. Si por ejemplo la empresa o marca no interactúa hace un mes, es muestra de poco interés en el medio.

Es aconsejable tener participación diaria, en el peor de los casos un par de veces por semana. Además, como en las Redes Sociales el contenido también puede ser creado por los usuarios y clientes, es muy importante estar al tanto de lo que estos dicen para responder inquietudes, quejas y demás.

Cada cierto tiempo, de uno a cuatro años, es buena idea re-

frescar gráficamente el Diseño de las presencias en Internet, empezando por la Página Web. Este cambio puede ser grande, mediano o pequeño.

UNA PÁGINA WEB PUEDE SER ACTUALIZADA UNA O DOS VECES AL MES. SIN EMBARGO, ESTA ES UNA LICENCIA QUE NO SE PUEDE DAR EN LAS REDES SOCIALES.

El objetivo es traer a la presencia nuevos elementos de diseño, acordes con las últimas tendencias y mostrando nuevamente que la empresa y/o marca se mantienen vigentes o en la vanguardia. Esto como se dijo más arriba, debe estar acompañado de un plan de actualización permanente del contenido que se publica.

En Redes Sociales, el diseño está limitado a las políticas de cada red en particular. Sin embargo, las redes de más reconocimiento permiten personalizar la presencia en un buen grado,

algo que por ejemplo se puede aprovechar para las diferentes épocas y temporadas del año.

Cada red social tiene elementos particulares, así que empiece por entender esto y si es el caso asesórese de expertos en los diferentes canales. Estos pueden ser dentro o fuera de su compañía.

Lo principal a la hora de mantener vigente la presencia, es que los esfuerzos que se realicen estén alineados a las Estrategias de la Empresa.

Por ejemplo en Redes Sociales, se puede informar permanentemente sobre productos (el producto de la semana), promociones y demás.

Si una presencia no está aportando elementos de alto valor a la empresa, quizás sea mejor abandonar el espacio. En este caso, puede ser mejor no contar con un espacio en cierto medio, a que el mismo parezca abandonado.

Así que antes de crear un nuevo espacio en la red, pregúntese si el mismo añadirá valor a la Estrategia y si tendrá la atención que el mismo requiere.