

¿Quiere saber qué piensan sus Clientes?

Escuche la voz de los clientes en los distintos medios sociales de forma de comprender y actuar en el impacto de su marca, productos, servicios, en las redes sociales, pudiendo entender el comportamiento propio como también el de los principales competidores.

En un mercado donde los clientes utilizan múltiples canales de comunicación es muy importante poder comprender sus necesidades y problemáticas de forma de actuar oportunamente y de esa forma mejorar la experiencia de los clientes.



**SOCIAL MEDIA MINING**

**La voz de los Clientes**

**Omnimiza**



## ¿Que es Social Media Mining?

MEJORE LA EXPERIENCIA DE CLIENTE ESCUCHANDOLO Y ACTUANDO A TIEMPO.

Social Media Mining es una solución confeccionada sobre plataformas líderes 100% Open Source que le proporciona herramientas analíticas de gestión sobre las opiniones que los clientes están manifestando en las redes sociales, periódicos, sitios de reclamos, etc. y que permite revelar la percepción de los clientes sobre su marca y productos permitiéndole a la empresa ser proactiva y de esa forma mejorar la experiencia de los clientes. Además incorpora análisis comparativos con los principales competidores y un

sistema de alertas en caso de que se estén produciendo comentarios que impliquen conceptos como Fraude, Agresión, etc. que le permita a la empresa reaccionar a tiempo y así evitar problemáticas mayores a futuro.

Obtenga feedback sobre las campañas de marketing que están ejecutándose de forma de entender las reacciones de los clientes y así adaptarlas para obtener un mejor resultado final de estas.



### SOLUCIONES PERSONALIZADAS

Independiente de ser una solución completa para analizar la voz de sus clientes, Omnimiza además le ofrece la capacidad de personalizar la solución a las características propias de su negocio.

### SOCIAL MEDIA MINING INCLUYE

- Información en línea de sitios como Twitter, Reclamos.cl, La Tercera, etc.
- Análisis de sentimientos que determina si las opiniones de los clientes son positivas, negativas o neutras, incluyendo alertas.
- Plataforma Analítica y de Inteligencia de Negocios con Informes de gestión.
- Análisis Geo Referencial de en que partes del País se producen más reclamos.

## una solución flexible para las necesidades de su negocio

LA CONSULTORÍA DE OMNIMIZA LE OFRECE UNA SOLUCIÓN TOTAL DE PUNTA A PUNTA.

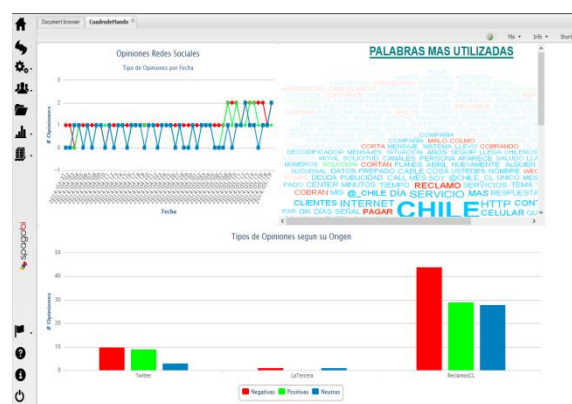
### BENEFICIOS

La solución de Social Media Mining convierte los datos dispersos y no estructurados en una información valiosa que ayuda a los usuarios a comprender la imagen actual de la empresa en los medios sociales y a tomar unas decisiones empresariales mejores. Todas las personas de su organización podrán trabajar con la información correcta del modo correcto y en el momento adecuado.

- Incrementar su negocio gracias a la comprensión de la opinión del consumidor y a la evaluación del impacto de las campañas de marketing.
- Tomar mejores decisiones y estrategias en una amplia variedad de áreas funcionales.
- Mejorar la experiencia del cliente al responder con rapidez a problemas y solicitudes.
- Permite incluir información de sitios internos como los sistemas de CRM, Soporte, etc. de forma de unificar la visión sobre el cliente.
- Reaccionar a tiempo frente a comentarios que impliquen Fraudes, Estafas, etc.

### FACTORES DIFERENCIADORES

La solución de Omnimiza incorpora años de experiencia en Analytics Avanzados lo que conlleva beneficios tangibles y resultados medibles que le permiten a la organización



obtener mejoras en el conocimiento de sus clientes localizado al vocabulario Chileno sin necesidad de adquirir costosas soluciones de software que no están adaptadas a la realidad del mercado Chileno.

Modalidades flexibles que le permiten a Omnimiza ofrecer esta solución completa como un servicio donde nuestro personal de especialistas administra, mantiene y gestiona los datos y provee de los resultados periódicamente o bien en modalidad on site donde se habilita la solución completa en el sitio del cliente.



### SOPORTE

Omnimiza le ofrece soporte permanente no solo sobre la solución de redes sociales sino también sobre la plataforma de software base y entrenamientos personalizados para obtener los mayores beneficios de la solución.



### CONTACTENOS

Omnimiza Ltda.  
contacto@omnimiza.cl  
www.omnimiza.cl

Huérfanos #779 piso 9 oficina 903