

Escuchar a los usuarios para que las empresas crezcan más y mejor

Dos empresas españolas consolidan su colaboración para ofrecer mejores servicios de monitorización y escucha activa en redes sociales

La consultora SocialBrains y la startup Oraquo, ambas españolas, han llegado a un acuerdo de colaboración para la explotación conjunta de los ingentes volúmenes de información procedentes de las redes sociales y otras fuentes abiertas de Internet.

Ambas empresas vienen colaborando de forma regular desde principios de 2016, para ahondar más en las posibilidades de este mercado todavía incipiente en España. No obstante, sus objetivos no se cierran solo al mercado patrio, ya que su actividad es global y pueden atender peticiones, consultas y necesidades de cualquier cliente en el planeta.

Oraquo es la herramienta española líder de monitorización y escucha activa. Fundada en 2011 y con sede en el Campus de coworking y emprendimiento establecido por Google en Madrid, su andadura ha conseguido cerrar con éxito varias rondas de financiación y se encuentra en pleno proceso de expansión.

SocialBrains, por su parte, como consultora presentada en público en la edición de 2014 de la Feria Internacional de Contenidos Digitales (FICOD), aportará asistencia a Oteara en tres frentes: generación de informes periódicos sobre temas relevantes, difusión de las actividades realizadas de forma conjunta y consultoría estratégica orientada a la expansión de mercado y la captación de nuevas oportunidades.

“Nuestra actividad debe verse como lo que es: una oportunidad para miles de empresas para que conozcan qué se dice sobre ellas, sobre sus productos y servicios, sobre su competencia, o sobre los aspectos que les aporten claves de negocio”, aclara desde SocialBrains su presidente y co-fundador, David de Silva. “Los clientes digitales expresan con rotundidad y transparencia sus opiniones en redes sociales, en foros, en blogs, en medios de comunicación... y es una posibilidad al alcance de cualquiera para invertir continuamente en sus procesos de mejora: productos y servicios más cercanos a las necesidades de sus clientes, mejor terminados, con mejor atención a las quejas y sugerencias de quienes se expresan en las redes, que son cada vez más su mercado prioritario”.

Los ejercicios de escucha activa tienen como finalidad, por tanto, sistematizar, clasificar, ordenar y jerarquizar la información “que los usuarios ya han vertido en público”, señala desde Oraquo su responsable de relaciones institucionales, Marisa Wic. “Por eso hablamos de inteligencia social, porque es un sistema inteligente para dotar de sentido empresarial a la opinión espontánea, transparente y directa de los usuarios”. Para Alfonso Piñeiro, director ejecutivo de SocialBrains, esa explicación fue “un flechazo” desde el primer momento: “cuando nació SocialBrains hablamos de social intelligence, después conocimos a Marisa, a Oraquo, y a su equipo, y lo demás vino rodado:

teníamos muchas cosas en común y hablábamos el mismo lenguaje”.

“Aquí no se trata de cotillear a nadie”, añade Piñeiro, “todo lo contrario, buscamos potenciar e incentivar el uso de las redes como un lugar de expresión abierta, sin cortapisas y donde la opinión sea un bien, y no una amenaza”. En su opinión, “las empresas inteligentes serán aquellas que potencien la conversación digital, tenga el signo que tenga, como vía de mejora permanente”. ¿Y las que no lo hagan, y quieran controlar esta conversación? “Simplemente, desaparecerán”, responden a una Marisa Wic y David de Silva.

Monitorización y escucha activa para la mejora continua de las empresas. El mercado es digital, y para SocialBrains y Oteara una fuente continua de oportunidades de negocio: no el suyo, sino y sobre todo el de sus clientes.

Datos de contacto:

Alfonso Piñeiro Pérez

<http://www.socialbrains.es/>

669983858

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [Comunicación](#) [Marketing](#) [Madrid](#) [E-Commerce](#) [Recursos humanos](#) [Consultoría](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>