



Hootsuite – l’outil



Virginie Ngo
Consultante
vngo@bolero.fr

13 Mars 2018

www.bolero.fr - @Cabinet_Bolero
PARIS 207 rue de Bercy - Nextdoor 75012
LYON 8 rue Victor Hugo 69002

AGENDA

- 1 Introduction – Web 1.0 2.0 3.0
- 2 Présentation générale de l’outil Hootsuite
- 3 L’outil de monitoring
- 4 L’outil de publications
- 5 L’outil d’analytics

QUI SUIS-JE



Pays où j'ai vécu
Langues parlées



Suivez-moi



VIRGINIE NGÔ

Quand tu veux construire un bateau, ne commence pas par rassembler du bois, couper des planches et distribuer du travail, mais reveille au sein des hommes le desir de la mer grande et large..

Antoine de Saint-Exupéry

Compétences



Digital strategy



Website optimization (UX, SEO, content)



Social Media Management



Acquisition Growth management

Expériences



Consultante Digital Senior
2015 - present



Web Marketing Coordinator
2013 - 2014

HR web Marketing Coordinator
2011 - 2013

Hobbies



QUI SUIS-JE



Pays où j'ai vécu
Langues parlées



Suivez-moi



WILLIAM MARTIAL

Le succès n'est pas la clé du bonheur. Le bonheur est la clé du succès. Si vous aimez ce que vous faites, vous réussirez..

Albert Schweitzer

Compétences



Gestion des réseaux sociaux



Stratégies digitales



Veille et monitoring



Analyse de données

Exp2riences



Community manager et chargé de veille
2015 - present



Chargé de Marketing
2014

Hobbies



LES RESEAUX SOCIAUX DANS LE MONDE

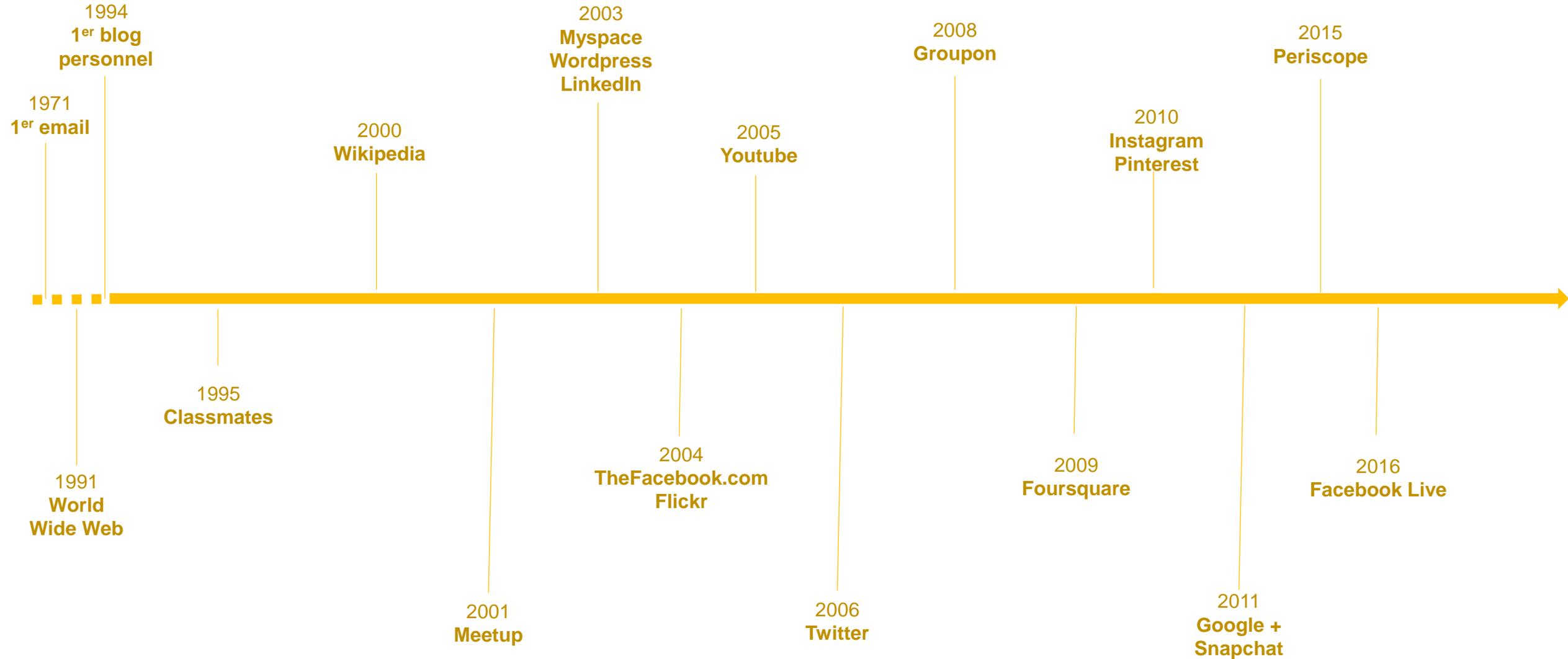
WORLD MAP OF SOCIAL NETWORKS

January 2018

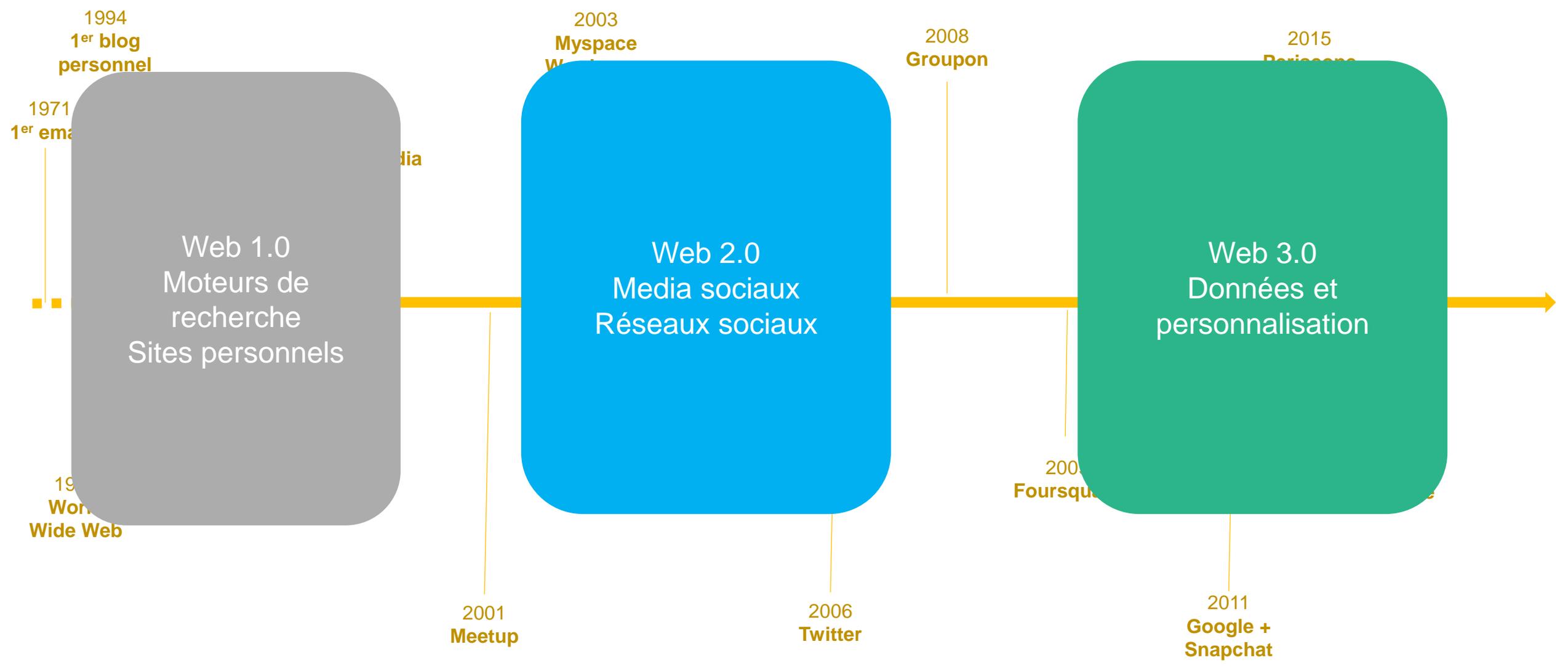


-  Facebook
-  QZone
-  V Kontakte
-  Odnoklassniki
-  Instagram

LES RESEAUX SOCIAUX



LES RESEAUX SOCIAUX



HOOTSUITE



« Au fur et à mesure que les réseaux sociaux gagnaient rapidement en popularité, la question s'est posée de savoir s'il ne s'agissait que d'un effet de mode. On ne compte plus aujourd'hui les preuves prouvant l'inverse. ».

Dates clés de l'outil

- 12/2008 : **Création de la plateforme** par Ryan Holmes sous le nom de BrightKit
- 03/2009 : Changement de nom pour Hootsuite
- 12/2009 : **Création de la société Hootsuite Media Inc.**
- 03/2012 : Premiers investisseurs privés – OMERS Venture
- 02/2017 : **Acquisition de AdEspresso**, agence de communication digitale et **de LiftMetrics**, entreprise d'analytics des réseaux sociaux

Chiffres clés

16 millions d'utilisateurs
Présents dans **175 pays dans le monde**
Valorisée à **3 milliards de dollars**
1000 employés dans le monde

Utilisés par

- Equipes communications
- Equipes marketing
- Equipes ventes
- Equipes CRM

Groupes célèbres

- Administration d'Obama
- Facebook
- HBO
- Virgin Group
- Panasonic

Spécificités

Gestion communautaire
Employee advocacy
Social Selling

- Intégration d'images
- Publicités pour les entreprises
- Analytics des réseaux sociaux et de l'utilisation de la plateforme
- Programmation des publications multi-réseaux

Plateformes gérées



OFFRES PAYANTES ET FREE

Gratuites

Forfait gratuit illimité proposant une solution de base pour les petites entités

- 1 utilisateur unique
- 3 profils sociaux intégrés
- 30 messages programmés par mois

Professionnel

A utiliser pour les community managers au sein d'une PME avec notamment gestion multilingues. Plusieurs fonctionnalités offertes

- 1 utilisateur
- 10 profils de médias sociaux
- Programmation illimitée
- Statistiques temps réel
- Tirage au sort – jeux concours sur les réseaux sociaux

Team

Solution pour les moyennes et grandes entreprises souhaitant organiser le community management au sein de multiples départements : RH, marketing, com, relation client, etc.

- 3 utilisateurs
- 50 profils de médias sociaux
- Programmation illimitée
- Tâches déléguées entre membres d'équipes (assignation)
- 1 raccourcisseur d'url personnalisée de marque

Business

A destination des grandes entreprises disposant d'entités à l'international ou d'agences gérant plusieurs comptes clients.

- 5 utilisateurs
- 50 profils de médias sociaux
- Programmation illimitée
- Exportation des statistiques
- Modération des publications
- Intégration d'applications
- Assistance prioritaire en continu

Enterprise

Offre personnalisable

ORGANISATION GLOBALE DE L'OUTIL



DASHBOARD



GESTION EN ORGANISATION



GESTION DES RESEAUX SOCIAUX

ORGANISATIONS & RESEAUX SOCIAUX



1 utilisateur appartient forcément à une ou plusieurs organisations
Niveau d'accès personnalisable par le Super Admin



➤ Une organisation peut être composée de plusieurs équipes
Ex : SNCF Transilien dispose d'une organisation composée de plusieurs équipes en fonction des lignes de RER / lignes Transilien
Arkema dispose d'une organisation composée de plusieurs équipes selon les B.U. et les pays

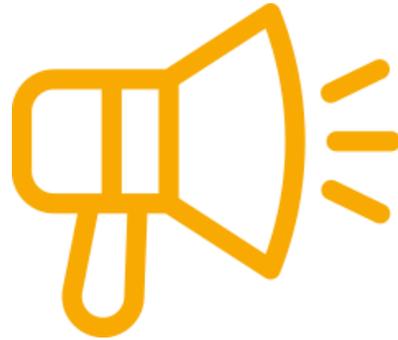


➤ Possibilité de connecter des réseaux sociaux personnels
➤ Connexion de réseaux sociaux par organisation
➤ Gestion des balises et des paramètres du lien

LES OFFRES DE LA PLATEFORME



MONITORING



PUBLISHING



ANALYTICS

ONGLET FLUX



NIVEAU 1 : ONGLET

Les onglets permettent d'organiser les différents flux d'informations issus des réseaux sociaux.

- Organisation par réseau social : mes publications, mentions, messages privés, etc.
- Organisation par notoriété : Arkema, Pebax / Rilsan / Altuglas, etc.
- Organisation par thématique / sujet : « concurrents », « chimie », « trains », etc.

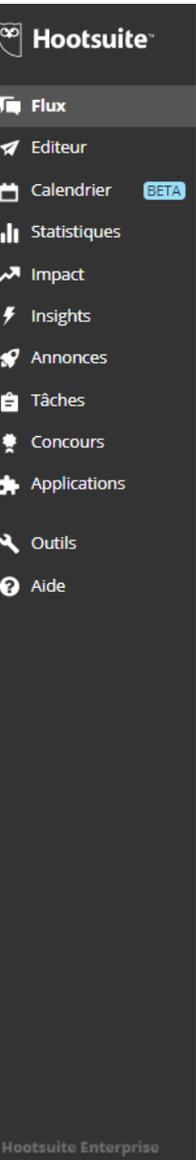


NIVEAU 2 : FLUX

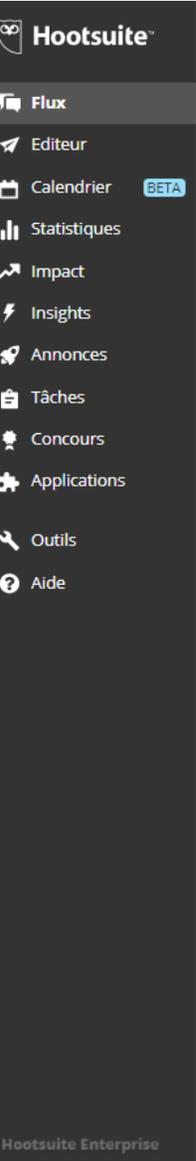
10 flux par onglet

Les flux font remonter les publications émises sur un réseau social sur un sujet donné.

Niveau de remontées des publications par réseau social :



ONGLET FLUX

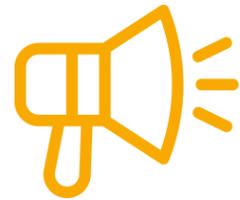


DEMONSTRATION NOTORIETE DE MARQUE & RELATION CLIENT



DEMONSTRATION COMMUNITY MANAGEMENT & CONCURRENTS





L'OUTIL DE PUBLISHING

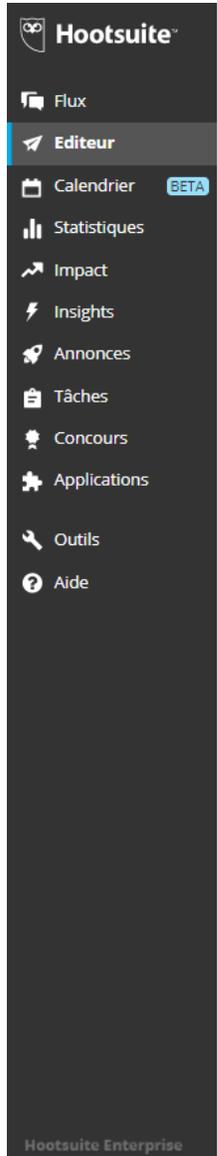
EDITEUR DE PUBLICATION



L'éditeur de publication permet de composer entièrement des publications sur les différents réseaux sociaux connectés à Hootsuite.

- Sélection d'un ou plusieurs réseaux sociaux sur lesquels publier
- Ajout d'un lien avec raccourcisseur d'url et paramètres « utm »
- Fichiers joints : images, vidéos, etc.
- Autres : tags de publications, ciblage, lieux
- Publication directe ou programmation
 - Automatique
 - Manuelle

BIBLIOTHEQUE DE CONTENUS



La « Bibliothèque de contenus » est un outil très pratique pour gérer des contenus images ou publications au sein d'une équipe.

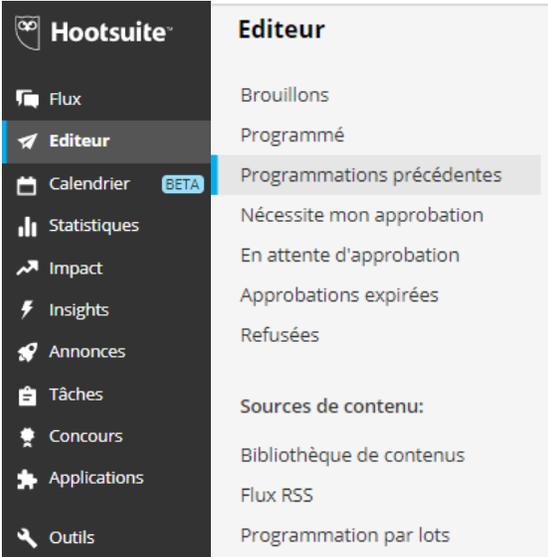
- Une bibliothèque dépend forcément d'une équipe
- Les contenus d'une bibliothèque sont :
 - Des images
 - Des publications « pré-préparées »

Ces publications peuvent être filtrées par

- Format de publication
- « Balises / tags »
- Récurrence d'utilisation
- Date d'intégration sur la plateforme



PROGRAMMATION & AUTORISATIONS DE PUBLICATION



Les publications programmées et nécessitant des approbations peuvent être retrouvées dans l'onglet « Editeur ».

Ces fonctions permettent aux admin et super-admin de gérer et modérer les publications faites sur les réseaux sociaux en amont.

Programmation directe



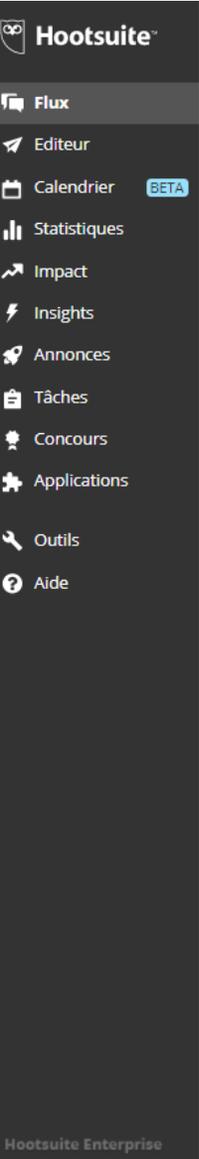
Programmation par lots



Les publications peuvent être vues sous un format :

- Hebdomadaire
- Mensuel
- Liste

TAGS DES PUBLICATIONS



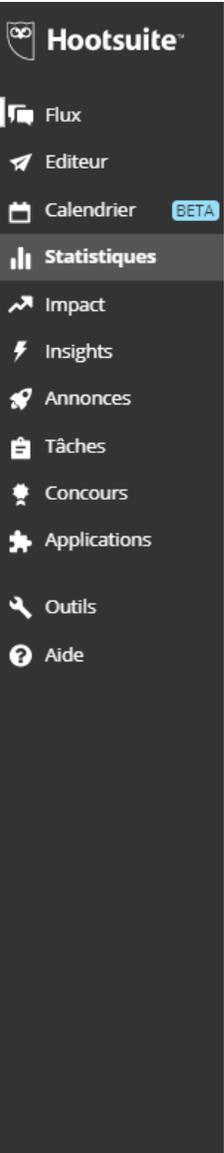
Les tags sont un outil pratique qui permet de classer et monitorer les publications entrantes et sortantes.





L'OUTIL D'ANALYTICS

ONGLET STATISTIQUES



PARAMETRES DES ANALYTICS

Le dashboard global permet d'avoir une vue d'ensemble sur les données de performance.

- Sélectionner la plateforme: Instagram, Facebook, Twitter
- Sélectionner le ou les réseaux sociaux
- Sélectionner la date



CREATION D'UN TABLEAU PERSONNALISE

Les tableaux analytics permettent de créer des rapports personnalisés qui contiennent les informations pertinentes pour chaque type de cible :

- Top management
- Équipes internes
- Équipes externes, etc.

PROS and CONS



LES AVANTAGES

- Gestion en équipe de la communication sur les réseaux sociaux
- Surveillance simultanée de plusieurs réseaux sociaux et sur des sujets multiples
➔ Extrêmement utile en cas de crise importante
- Multiplication des publications sur différents canaux et en programmation
- Monitoring de la performance des actions émises sur les réseaux sociaux



LES MOINS

- Bugs réguliers de la plateforme
- Lenteur du service de la relation client
- Analytics dépendant des API des plateformes

MERCI
