

Twitter y YouTube, principales canales de comunicación 2.0 con los clientes

arsys.es refuerza su participación en Redes Sociales para estar más cerca de sus clientes

- El nick [@arsys](#) ha superado los 2.000 seguidores en Twitter, integrado en el Servicio de Atención al Cliente de la compañía desde 2011
- El canal en YouTube supera las 1,5 millones de reproducciones
- arsys.es también participa en otras Redes Sociales, cuenta con su propio blog [arsys.info](#) y un chat con más de 8.000 consultas mensuales

Madrid, 5 de marzo 2012.- [arsys.es](#), referente en soluciones de presencia en Internet, Cloud Computing e Infraestructura Tecnológica, ha reforzado su participación en las distintas Redes Sociales. Estos nuevos canales de comunicación se han consolidado de forma complementaria a otros canales habituales (teléfono, Área de Cliente, correo electrónico) utilizados por la compañía en su Atención al Cliente 24x7.

Esta misma semana, la cuenta [@arsys](#) ha superado los 2.000 seguidores en Twitter y arsys.es ha renovado su [canal en YouTube](#), con el lanzamiento de su propio Brand Channel (canal de marca), con un nuevo diseño y una navegación más práctica para los usuarios con categorización de contenidos basada en los servicios más populares de la compañía. Este canal de YouTube suma ya 1,5 millones de reproducciones.

Estas dos Redes Sociales resultan estratégicas en la conversación de Arsys con sus más de 250.000 clientes. Según Fermín Palacios, Director de Experiencia de Cliente de Arsys, *“Las Redes Sociales son imprescindibles hoy en día para estar en contacto con los clientes y más en un sector como el tecnológico, donde nuestros usuarios son muy activos. Pero tenemos que tener en cuenta que cada Red Social tiene su propia finalidad, objetivos y contenido, porque el usuario no se comporta igual en todas y el servicio al internauta debe primar sobre la promoción”*.

Desde el canal de Arsys en YouTube, por ejemplo, los internautas pueden acceder a prácticos videotutoriales que responden a las preguntas más habituales al utilizar servicios como [WebMaker](#) o [CloudBuilder](#). *“Internet es el canal natural de comunicación de nuestros clientes y portales como YouTube resultan estratégicos en la difusión de contenido práctico porque el vídeo resulta un canal funcional, intuitivo y entretenido para los usuarios”*, asegura el Director de Experiencia de Cliente de Arsys.

Por su concisión y su inmediatez, Twitter se ha convertido en uno de los medios preferidos por los clientes para remitir sus consultas técnicas, que se integran en el Servicio de Atención al cliente de la compañía desde el pasado año. No obstante, en muchas ocasiones, por las limitaciones de espacio en 140 caracteres, sus dudas se resuelven en los canales tradicionales 24x7 de la compañía, que atienden 79.500 consultas mensuales.

NOTA DE PRENSA

Para Fermín Palacios, *“Es importante que la conversación entre el usuario y las marcas se produzca con naturalidad, adecuando los mensajes corporativos al lenguaje de cada plataforma. Las Redes Sociales precisamente te aportan esa naturalidad, esa inmediatez: estar a un click de distancia de los clientes, justo cuando te necesitan, cuando surge una duda en la gestión de los servicios y quieren resolverla, pero también deben complementarse con los canales tradicionales telefónicos y electrónicos porque cada cliente es distinto y es necesario adecuarse a cada caso concreto”*.

Otro de los ejes principales de la estrategia de comunicación 2.0 de la compañía es el blog arsys.info, donde expertos en distintas áreas escriben posts sobre temas divulgativos: recomendaciones para que una página web tenga éxito, cómo configurar el correo electrónico en distintos dispositivos y programas, eventos de interés...

Además, arsys.es también participa en otras Redes Sociales horizontales, como [Facebook](https://www.facebook.com/arsys.es) y [Google+](https://plus.google.com/arsys.es), y en canales especializados como [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/arsys), [SlideShare](https://www.slideshare.net/arsys) o CIONet.com, que la compañía utiliza de forma complementaria en la difusión de contenidos.

Sobre Arsys

Arsys es la empresa de Internet líder en tecnología e innovación que proporciona servicios de Presencia en Internet, Cloud Computing, Hosting Gestionado y Soluciones de Infraestructura Tecnológica. Con más de 1.400.000 servicios activos y más de 250.000 clientes en 100 países, Arsys es líder en el mercado español y pionera en el desarrollo de la primera plataforma europea de Cloud Hosting.

En 2007 el grupo incorpora a su accionariado las firmas de inversión The Carlyle Group y Mercapital. Con presencia en España, Francia y Portugal, Arsys cuenta con una plantilla de 270 empleados y alcanzó 41 millones de euros de facturación en 2010.

Arsys también cuenta con otras marcas en el mercado de servicios de Internet, como Piensa Solutions, Nicline, GravityNet y Sync.

Toda la actualidad sobre arsys.es está disponible en la página web www.arsys.es, Twitter ([@arsys](https://twitter.com/arsys)) y en las páginas de arsys.es en [Facebook](https://www.facebook.com/arsys) y [Google+](https://plus.google.com/arsys.es).

Para más información:

Irene Maeso Martínez
imaeso@kreabgavinanderson.com
Tel. 917027170-626370378

Alvaro Rudiez
arudiez@arsys.es
Tel. 941 620 101378

Cristina García
cgarcia@kreabgavinanderson.com
Tel. 917027170