

# ORBEA

**Contacto con el cliente/usuario  
a través de la red social**



# Sumario

**1- Presentación ORBEA**

**2- Proyecto Siglo XXI**

**3- Redes Sociales**

**4- Miedos y Retos**

**5- Ejemplos prácticos**

# 1- Presentación ORBEA

Marca europea de referencia mundial en la prestación de servicios y/o soluciones para un usuario final amante de las actividades al aire libre en torno a la bicicleta

“Las personas somos ORBEA”



## 1-1- ORBEA en datos

Sales	€70m
Exports	70%
Output	250,000 units
Workforce	270
Net profit	5%

## 1-2- Plantas ORBEA

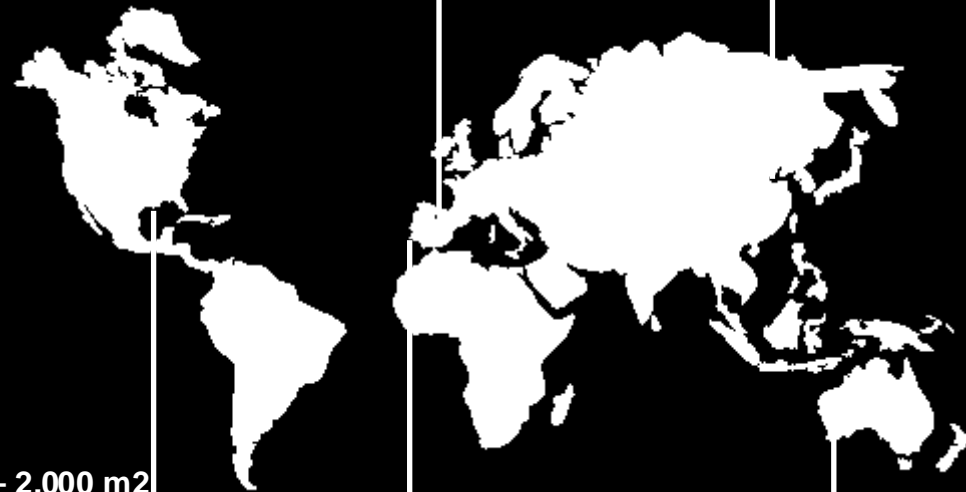
**Orbea China 2007** Kunshan – 10.000 m<sup>2</sup>

**Orbea Mallabia** – 10.000 m<sup>2</sup>

**Orbea USA 2002** Arkansas – 2.000 m<sup>2</sup>

**Lusorbea 2002** Oporto – 5.000 m<sup>2</sup>

**Orbea Australia 2005** Melbourne – 500 m<sup>2</sup>



## 1-3- Presencia ORBEA

### Oficinas Comerciales

Inglaterra

Alemania

Francia

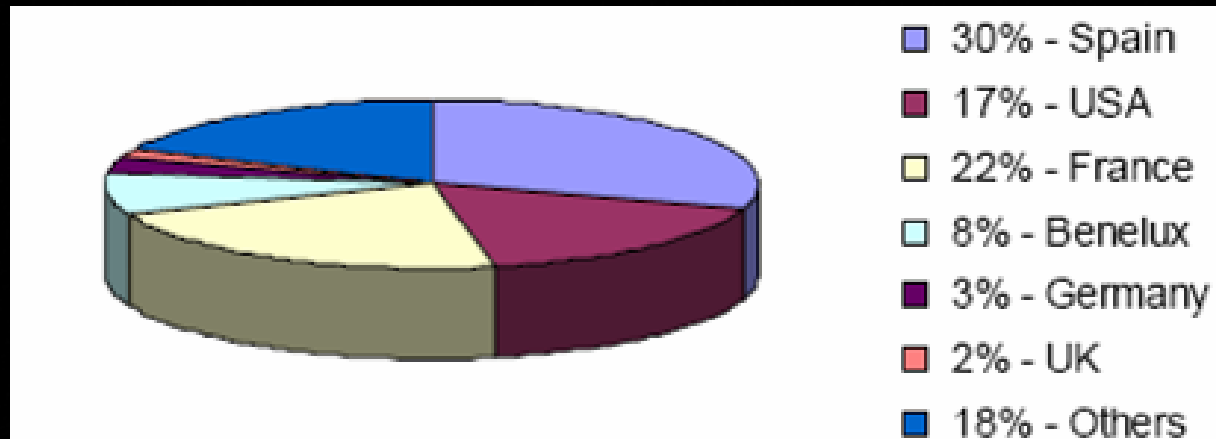
Italia

### Distribuidores / Importadores

Más de 60 países



## 1-3- Presencia ORBEA

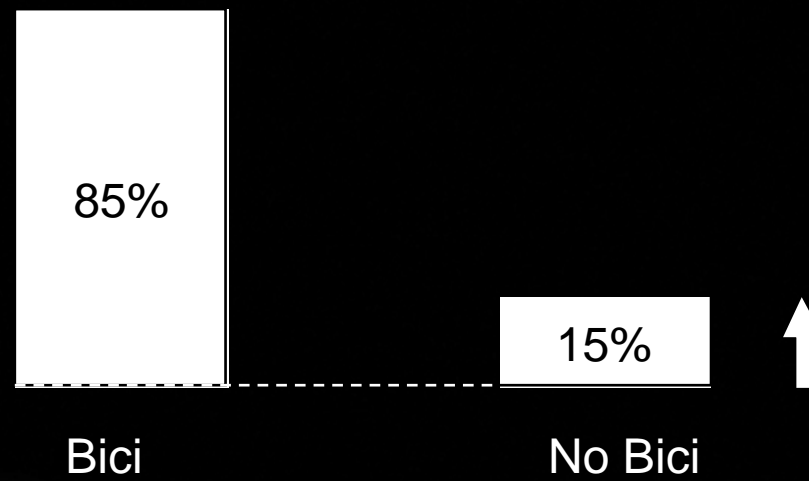


## 1-4- Productos ORBEA

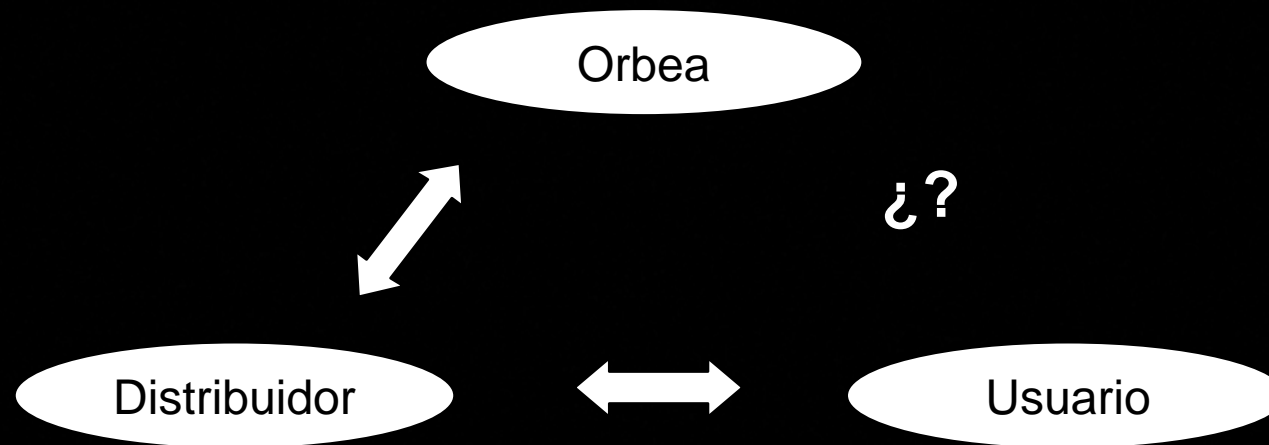




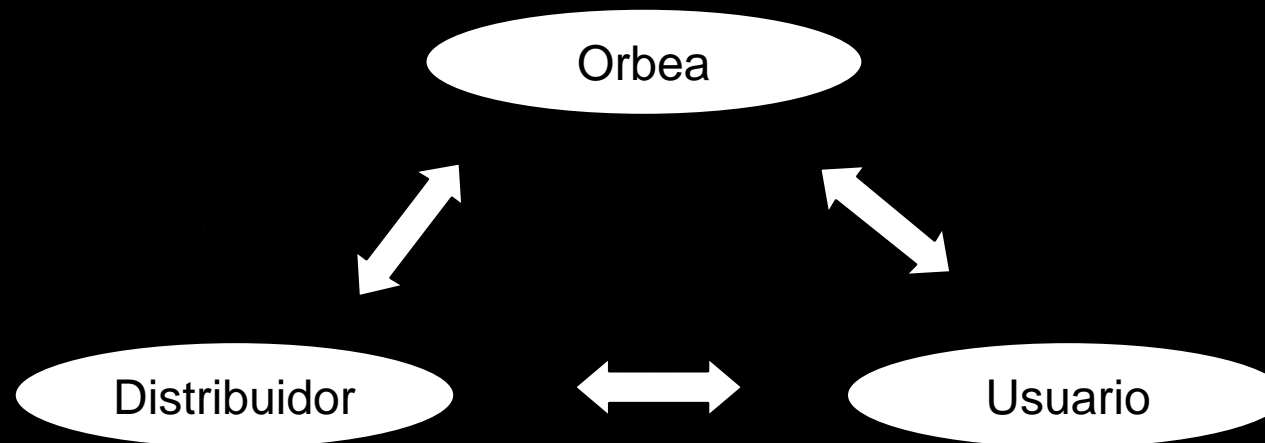
## 1-5- Facturación por productos



## 2- Proyecto Siglo XXI



## 2- Proyecto Siglo XXI



Integrar al usuario en la organización

Transparencia hacia el usuario

Transferencia del conocimiento

## 2-1- Conversar con el usuario

Orbea le llega al usuario a través de canales tradicionales

- Distribuidor
- Publicidad en revistas
- Ferias
- Eventos
- Catálogo
- Catálogo web

Conversación Unidireccional

Orbea => Usuario

## 2-1- Conversar con el usuario

Conversación con el usuario a través de métodos tradicionales

- SAT
- Atención al cliente
- Eventos
- Ferias

Conversación Bidireccional

Orbea <=> Usuario

## 2-1- Conversar con el usuario

Conversación entre usuarios a través de métodos tradicionales

- Eventos
- Ferias

Conversación Bidireccional

Usuario  $\Leftrightarrow$  Usuario

## 2-1- Conversar con el usuario

Conversación entre usuarios en web

- Blogs
- Comunidades
- Twitter
- ....

Conversación Bidireccional

Usuario  $\Leftrightarrow$  Usuario

Orbea no participaba en estas conversaciones

## 3- Redes Sociales

Orbea quiere participar y crear conversaciones con el usuario en los canales en los que ya se están dando conversaciones.

### Plan Orbea redes sociales





## 3-1- Mapa redes sociales

	Difundir	Escuchar	Conversar	Co-Crear
Facebook				
LinkedIn				
Youtube				
Blogosfera				
Lector Feeds	internamente			
Comunidades				
Wiki	internamente			
Twitter				
Flicker				

## 3-1- Mapa redes sociales

### - FACEBOOK

Orbea Bicycles  
Orbea Racing Team  
Eline

### - Youtube

Orbea Bicycles  
Orbea Racing Team

### - Twitter

Orbea Bicycles  
Eline



## 3-2- Mapa WEB

# The perfect website is not a website

(interacción usuario)

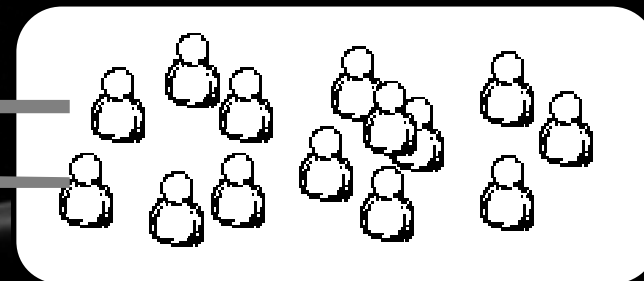
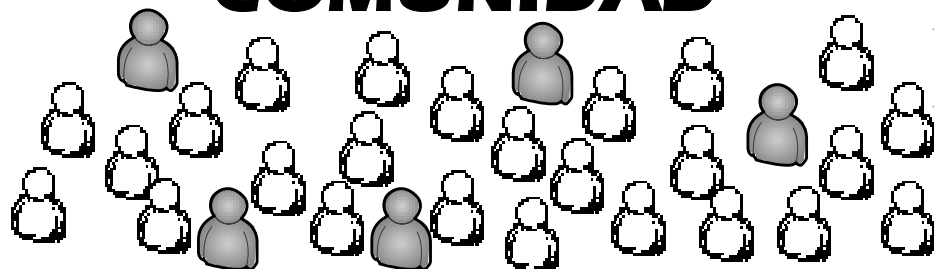
Catálogo Web Vs Estrategia web

### 3-2- Mapa WEB

## WEB/CATALOGO/MTO



## COMUNIDAD



## 4- Miedos y Retos

- Falta de conocimiento, no creen
- Falta de enfoque
- Menos pensar y más hacer
- Estrategia no integradora
- Perdida de privacidad (nos gusta mirar pero no que nos miren)
- No transparencia empresarial
  - Perdida de confidencialidad
  - Y si nos critican...
- Reuniones Vs. Wikis
- Internet es lúdico
- Comunicación unidireccional mejor, no crea conversación
- Es gratis, luego no puede ser bueno
- El tener que registrarse es una barrera



## 4- Miedos y Retos



- Experimentar
- Ir poco a poco y demostrar haciendo
- Provocar
- Mantener una actitud y hacer ver

## 5- Ejemplos prácticos

### COCREACIÓN

Doble Suspensión

Bici urbana

Elección Tallas (pegatina y web)

Mejoras Web (encuesta y facebook)

### CONVERSACIÓN

Garantía Mexico

Garantía Youtube

Garantía Foro

Localización Dealers

Ofertas empleo