

Categoría	Descripción	Proveedores	Métricas
Descubrir	Buscar, indagar para esto utilizamos los buscadores de la internet.	Google, bing, social mention, searchwiki.icerocket ,backtweets,topsy.	Estos buscadores me darán información para la toma de decisiones esto mediante tendencias, repetición de marcas/palabras, clave,número de fuentes únicas.
Analizar	Analítica social captura de datos y permite la exploración de canales sociales, asuntos, autores influyentes y competidores.	Sas social media analytics,omniture, syomos, alterian sm2.	Menciones sociales, cuota de voz, opinion, influencia, autoridad, lealtad, impacto
Participar/ Compromiso	La interacción social permite a los negocios monitorizar, asignar y responder a investigaciones de Social media.	Radian6, lithium/scout Labs, Hotsuite, Objective marketer.	Comentarios,me gusta,cuotas, tasa de interacción,viralidad.
Facilitar	Dotar al usuario herramientas para que se hagan parte de lo que estoy haciendo lo que hago es formar familia con mis clientes o clubs	Telligent,jive, mzinga, ning, lithium.	Usuarios registrados, usuarios nuevos.
Gestionar	La agregación social, es la implementación de todo lo obtenido anteriormente osea los resultados	Jamer (solo sirve para la empresa es por red de pago este sería un facebook de empresas).	Efectividad social media, valor ciclo de vida del cliente.