



كيف تستفيد من برنامج هوتسوت في أعمال التسويق الإلكتروني؟

شرح وإعداد: أكرم أحمد العديني

الصياغة والإخراج: جبران سيف عبدالله

جدول المحتويات

- 4 طريقة التسجيل في هوتسوت
- 5 كيفية استخدام هوتسوت في ربط حساباتك في مواقع التواصل الاجتماعي في مكان واحد ؟
- 6 إضافة وحذف الحسابات في برنامج هوتسوت
- 7 تنظيم واجهة هوتسوت والاستفادة من إمكانياته القوية
- 9 متابعة وإدارة حسابات منصات التواصل الاجتماعي المضافة في هوتسوت والتفاعل مع الجمهور
- 11..... إمكانيات هوتسوت في إدارة ومراقبة السمعة الالكترونية على منصات التواصل الاجتماعي
- 12..... واجهة نشر الموضوعات في حسابات التواصل الاجتماعي عن طريق هوتسوت
- 13..... نشر الموضوعات والصور وجدولتها باستخدام برنامج هوتسوت
- 14..... كيف يمكن الاعتماد على برنامج هوتسوت في جدولة الموضوعات وإرسالها بشكل دوري؟
- 16..... إدارة تقارير حسابات التواصل الاجتماعي عن طريق هوتسوت
- 17..... استخدام خاصية التغذية الفورية RSS في نشر الموضوعات في مواقع التواصل الاجتماعي
- 18..... تلميحات مهمة
- 19..... الخاتمة

وفر النمو الهائل في منصات التواصل الاجتماعية نوافذ للكثير من الشركات والأفراد؛ للتعرف على ما يجري في العالم من تطورات وأحداث، وتفردت هذه الشبكات عن غيرها من القنوات الإخبارية في معرفة ردود أفعال الجماهير المختلفة حول هذه الأخبار والتطورات؛ وهو ما صار يطلق عليها حديثاً أدوات الإعلام الجديد.

وقد سعت الشركات الكبرى وعمومها وشركات التسويق الالكتروني بشكل خاص للحصول على نافذة واحدة يمكن من خلالها مراقبة كل هذه الأحداث بمختلف توجهاتها سواء كانت سياسية أو اقتصادية أو رياضية واجتماعية؛ بحيث يتم متابعتها بشكل منظم مع وجود أدوات للقياس والتفاعل.

وبالفعل اجتهدت العديد من الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا للخروج بمنتج لإدارة ومتابعة مواقع التواصل الاجتماعي، يجمع هذه المميزات برنامج واحد يعمل بفعالية وكفاءة، وفي نفس الوقت قليل التكاليف، وقد ظهرت العديد من البرامج التي تخدم هذا الهدف ومنها:

1- [Buffer](#)

2- [SproutSocial](#)

3- [TweetDeck](#) - (سبق لنا نشر كتيب عن هذا البرنامج يمكن الحصول عليه من خلال هذه الرابط :

[كيف تستفيد من برنامج تويتديك TweetDeck لإدارة حسابك في تويتر بفعالية واحترافية؟](#)

إلا أن أكثر هذه البرامج تميزاً وقوة هو برنامج هوتسوت والذي يعد من أبرز البرامج لإدارة ومراقبة مواقع التواصل الاجتماعي، وقد تميز هوتسوت عن غيره من البرمجيات الخاصة بإدارة مواقع التواصل الاجتماعي بعدة أمور نلخصها فيما يأتي:

- يعمل على عدة متصفحات مثل: جوجل كروم وفايرفوكس.
- يعمل على تقنيات الحوسبة السحابية؛ مما يلغي الحاجة الى تثبيت البرنامج.
- إمكانية إضافة عدة شبكات اجتماعية وتطبيقات انترنت مختلفة.
- إمكانية التحكم به من أكثر من مستخدم.
- قدرته على التحليل والمتابعة.

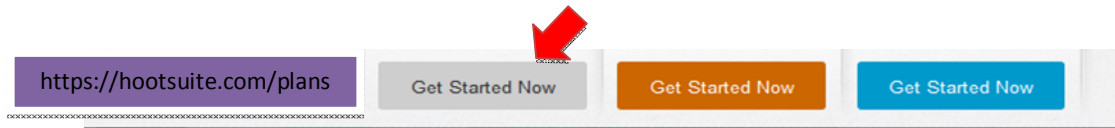
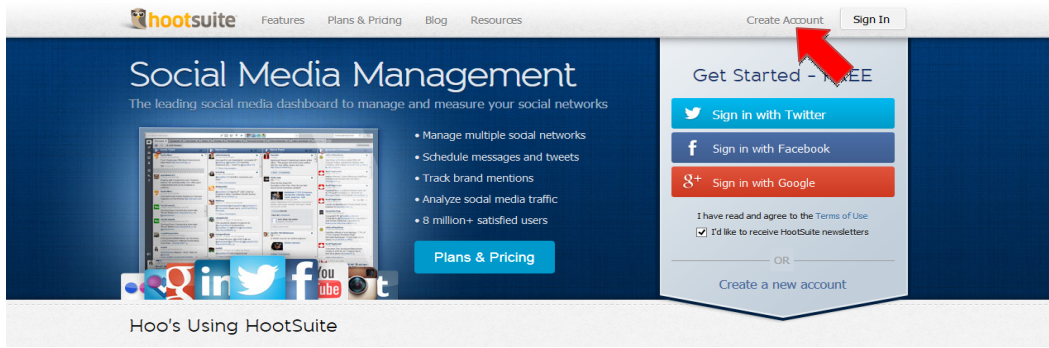
وهناك الكثير من المميزات التي سوف تتعرفون عليها من خلال هذا الكتيب، الذي سيتطرق الى أهم الخصائص والمميزات الموجودة في برنامج هوتسوت.



طريقة التسجيل في هوتسوت:

يتم إنشاء حساب في هوتسوت عن طريق الموقع الرسمي على شبكة الانترنت عبر الخطوات الآتية:

- الذهاب إلى: <http://www.hootsuite.com>
- النقر على : Create Account
- كذلك يمكنك الاشتراك عن طريق حساباتك في مواقع التواصل الاجتماعي مثل: الفيسبوك وتويتر وكذلك جوجل.
- ستظهر بعد ذلك نافذة جديدة فيها خطط هوتسوت المجانية وكذلك المدفوعة.
- كمرحلة أولى اختر الخطة المجانية وانقر على Get Started Now
- املاً التفاصيل المطلوبة مثل: الايميل والاسم وكلمة السر وانقر على "Create Account"
- وهي الخطوة رقم واحد وبعدها خطوتين كما هو موضح بالصورة:



ماذا يمكن فعله من خلال حساب هوتسوت المجاني ؟

- 1- يمكنك إضافة حتى خمسة من حسابات التواصل الاجتماعي.
- 2- يمكنك تضمين حسابين لمتابعة التغذية الفورية RSS
- 3- الاستفادة من ميزة التحليل التابع للبرنامج وبشكل محدود.

Start Using HootSuite

You're just 60 seconds away from your new HootSuite account.

Selected Plan: Free

Email Address

Full Name

Password

(GMT+3) Asia/Aden

Have a promo code?

☒ I'd like to receive HootSuite newsletters

I have read and agree to the [Terms of Use](#)

Create Account

With HootSuite Free you receive:

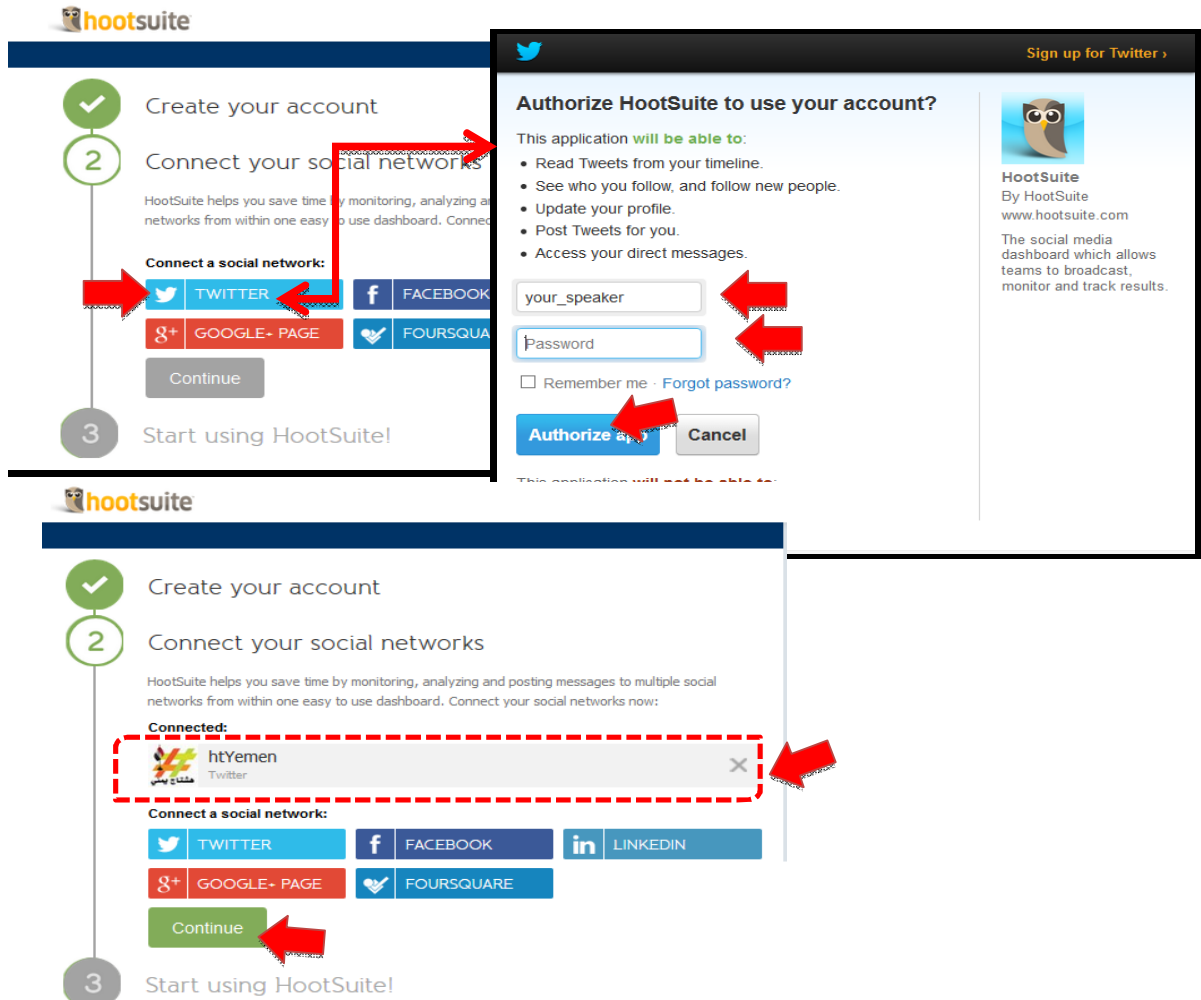
- ✓ 5 Social Networks
- ✓ Message Scheduling
- ✓ Facebook/Twitter search
- ✓ App Directory
- ✓ Draft Messages
- ✓ Quick Reports

كيف تستخدم هوتسوت في ربط حساباتك في مواقع التواصل الاجتماعي في مكان واحد ؟

يمتاز برنامج هوتسوت بإمكانية ربط العديد من الحسابات الخاصة بموقع التواصل الاجتماعي في مكان واحد وهذا ما يجعله واحدا من أفضل البرامج الخاصة بإدارة حسابات مواقع التواصل الاجتماعي على الإطلاق .

بعد الانتهاء من المرحلة الأولى في عملية تسجيل البيانات تأتي المرحلة التالية وهي مرحلة الربط بين هوتسوت ومواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بك أو بشركتك والتي تتم عن طريق الخطوات الآتية:

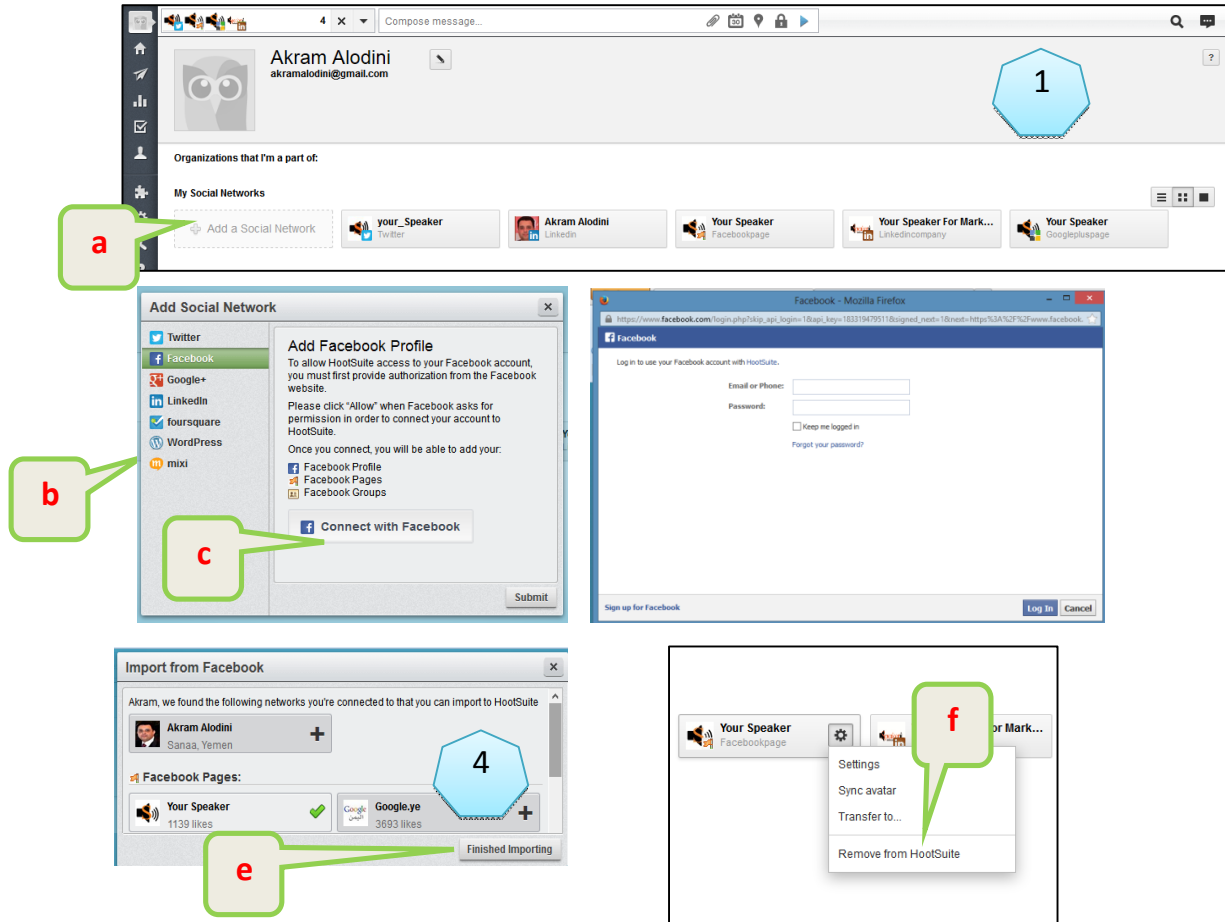
- يظهر البرنامج أنه تم الانتهاء من الخطوة الأولى والتي تتمثل في تسجيل البيانات والتسجيل في هوتسوت.
- لتنفيذ عملية الربط قم بالنقر على الحساب الذي ترغب في ربطه مع هوتسوت، وللعلم أن برنامج هوتسوت يسمح بإضافة خمسة حسابات كحد أقصى للربط.
- لنوفرنا -على سبيل المثال- على تويتر سوف تظهر لنا نافذة التأكيد لربط الحساب قم بادخال معلومات الحساب ومن ثم انقر على authorize app
- سوف يظهر الحساب المضاف تحت كلمة connected
- بعد الانتهاء من إضافة بقية الحسابات انقر على continue



إضافة وحذف الحسابات في برنامج هوتسوت:

يمكن إضافة عدد من الحسابات الخاصة بك في مواقع التواصل الاجتماعي أو حذفها (تذكر بأن الاشتراك المجاني يسمح بإضافة خمسة حسابات فقط)، وذلك من خلال الخطوات الآتية:

- يمكن إضافة حساب جديد عن طريق النقر على Add a social Network وكما تلاحظون فقد قمنا بإضافة خمسة حسابات وهو الحد الأعلى المسموح به في الاشتراك المجاني .
- سوف تظهر نافذة يوجد على يسارها الحسابات التي يمكن الربط بها وعلى اليمين توجد التعليمات الخاصة بالربط.
- قم بالنقر مثلاً على: connect with Facebook
- سوف تظهر لك نافذة لإدخال اسم المستخدم وكلمة السر.
- بعد ذلك سوف يقوم البرنامج بعرض كل الصفحات التي تقوم بإدارتها في فيسبوك، قم باختيار ما ترغب في إدارته عن طريق هوتسوت وانقر على finished importing
- يتم حذف أي حساب في هوتسوت عن طريق تمرير مؤشر الفأرة على الحساب المراد حذفه وسوف تظهر علامة الإعدادات، قم بالنقر على هذه العلامة والنقر على خيار remove from Hootsuite



تنظيم واجهة هوتسوت والاستفادة من إمكانياته المتنوعة:

بعد الانتهاء من عملية التسجيل سوف يمنحك برنامج هوتسوت إمكانيات ترتيب قوائم المتابعة الخاصة بحسابتك المختلفة في مواقع التواصل الاجتماعية عن طريق الواجهة الرئيسية للبرنامج والتي تتكون من التالي :

- a. علامة الزائد + للسماح بإضافة لوحة تحكم جديدة تحتوي على قوائم مواقع التواصل الاجتماعية .
- b. إضافة عمود خاصة بمواقع التواصل الاجتماعية المضافة مسبقا الى لوحة التحكم الخاصة بالمتابعة .
- c. إضافة شبكة اجتماعية جديدة.
- d. صندوق انشاء الرسائل.
- e. صندوق تحديد نوع الشبكة الاجتماعية المستهدفة من إرسال رسالة معينة.
- f. تعيين عدد مرات التحديث.
- g. خاصية البحث داخل التغريدات ومشاركات الفيسبوك.
- h. الدردشة: وهي نافذة للتعاون والدردشة مع فريق العمل المشترك في ادارة مواقع التواصل الاجتماعي.
- i. تستخدم هذه الخاصية لضبط حجم الأعمدة في كل صفحة.
- j. واجهة الحساب الرئيسي والخاصة باضافة حسابات جديدة
- k. Streams واجهة متابعة التحديثات للحسابات المختلفة .
- l. Publisher الواجهة الخاصة بالرسائل المجدولة ضمن البرنامج .
- m. Analysis أداة التحليل المستخدمة ضمن هوتسوت .
- n. Assignments الخاصة بتحديد مهام فريق العمل .
- o. Contact قائمة التواصل .
- p. App directory دليل التطبيقات الخاصة بهوتسوت وهي من أجمل إضافات البرامج.
- q. Setting الاعدادات الخاصة بالبرنامج .
- r. Tools الأدوات الخاصة ببرنامج هوتسوت.





متابعة وإدارة حسابات منصات التواصل الاجتماعي المضافة في هوتسوت والتفاعل مع الجمهور:

يتميز هوتسوت باحتوائه على خصائص كثيرة منها القدرة على إدارة منصات وحسابات التواصل الاجتماعي بشكل احترافي ومنظم جدا، حيث يمكن التحكم بهذه الحسابات عن طريق الاعتماد على طريقتين:

- الطريقة الأولى:

a. قم بالنقر على Add stream

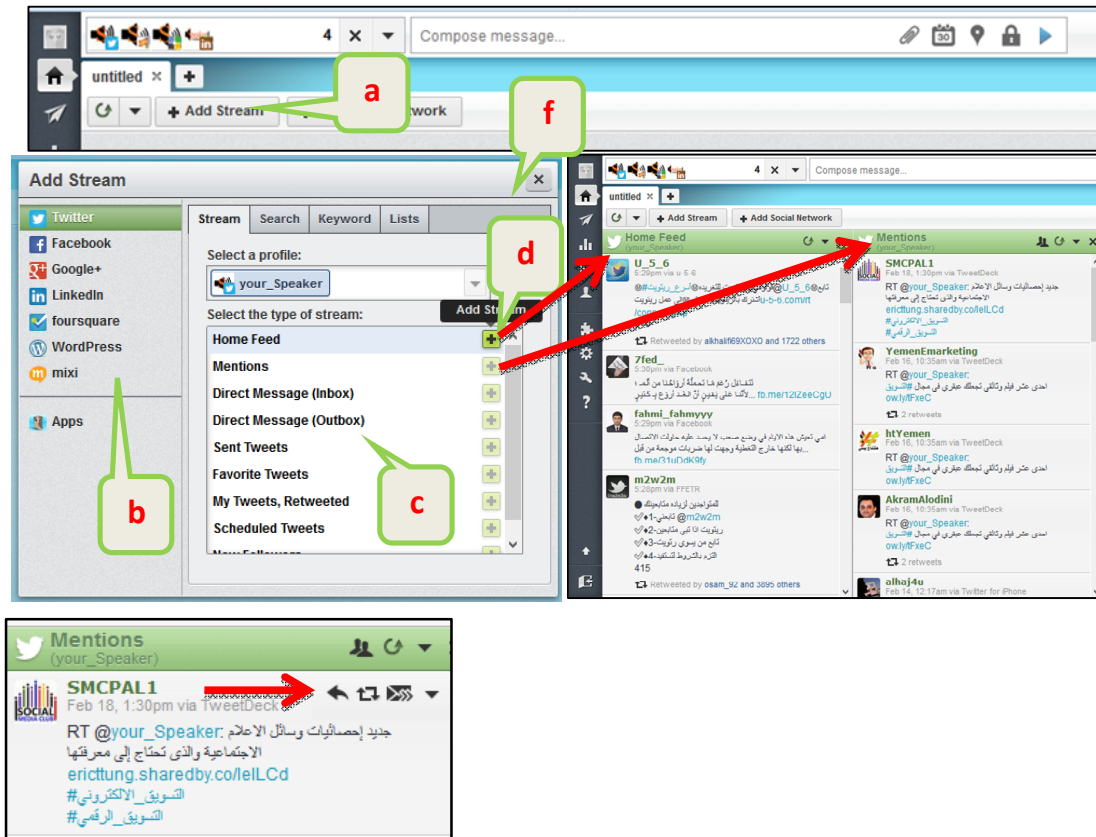
b. سوف تظهر الحسابات التي تم ربطها من قبل (يمكن مراجعة الخطوة رقم 2).

c. عند اختيار حساب تويتر على سبيل المثال سوف تظهر جميع مكونات حساب تويتر

d. قمنا هنا باختيار Home Feed وذلك للاطلاع على التغريدات الخاصة بالحسابات التي نتابعها وذلك بالنقر على علامة الزائد (+)

e. كذلك قمنا باختيار Mentions للاطلاع على أي مشاركات أو ردود.

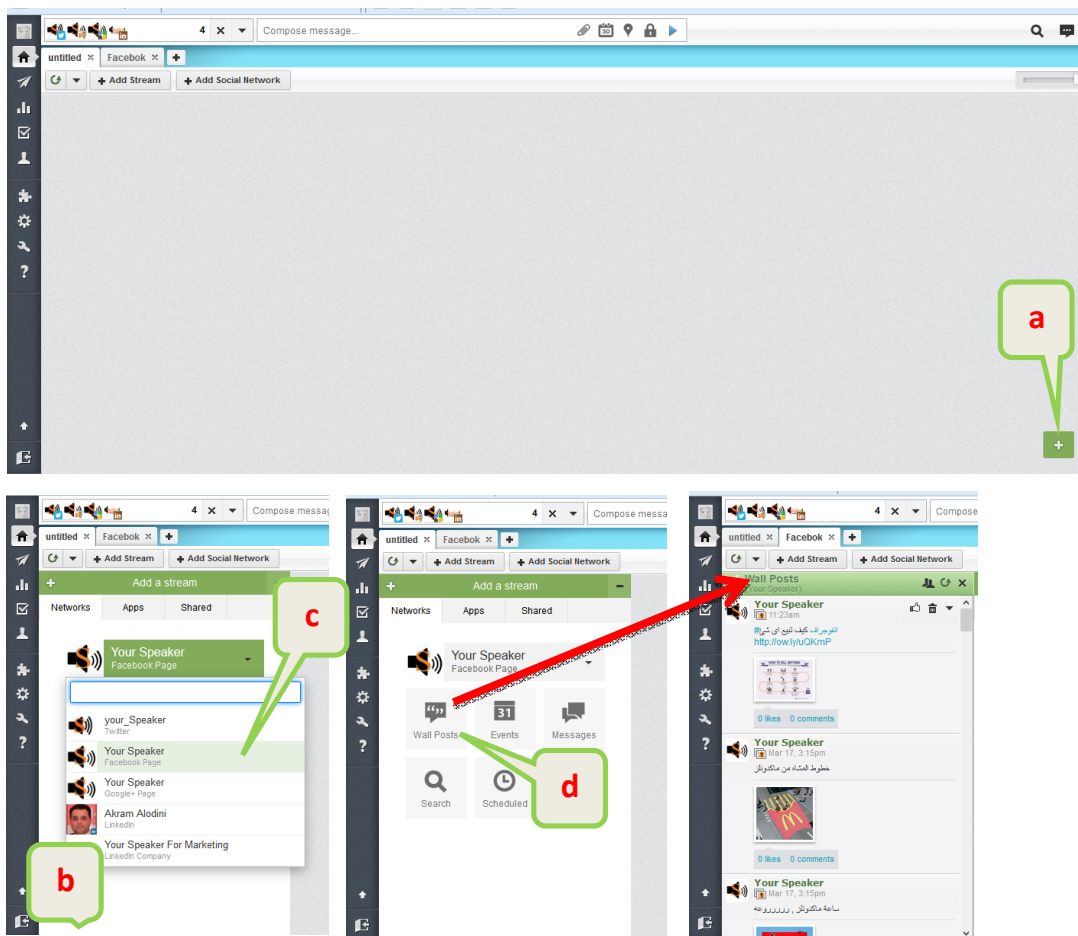
f. يتم تطبيق نفس الخطوات مع بقية حسابات التواصل الاجتماعية، ويمكن تحديد تبويب خاص بكل واحد عن طريق النقر على علامة الزائد وإضافة حسابات أخرى أو عرض كل الحسابات في مكان واحد.



تذكر أنه يمكن التعامل مع هذه الحسابات في عملية التفاعل والرد كما يتم التفاعل مع المواقع الرئيسية مثل تويتر وفيسبوك وغيرها، على سبيل المثال عن تمرير الفأرة على إحدى التغريدات الظاهرة في الخط الزمني سوف تظهر كل الخيارات الخاصة بإعادة التغريد والرد وإرسال الرسائل الخاصة.

- الطريقة الثانية :

- يظهر في يمين الشاشة من الأسفل مربع به علامة زائد + قم بالنقر عليها.
- سوف تظهر نافذة بعنوان add stream بها قائمة منسدلة انقر على هذه القائمة و قم باختيار الحساب الذي تريد إدارته أو مراقبته أو التفاعل معه.
- كمثال تم اختيار حساب فيسبوك.
- ومن ثم نقرنا على القائمة الرئيسية للمواضيع المنشورة في حساب الفيسبوك.

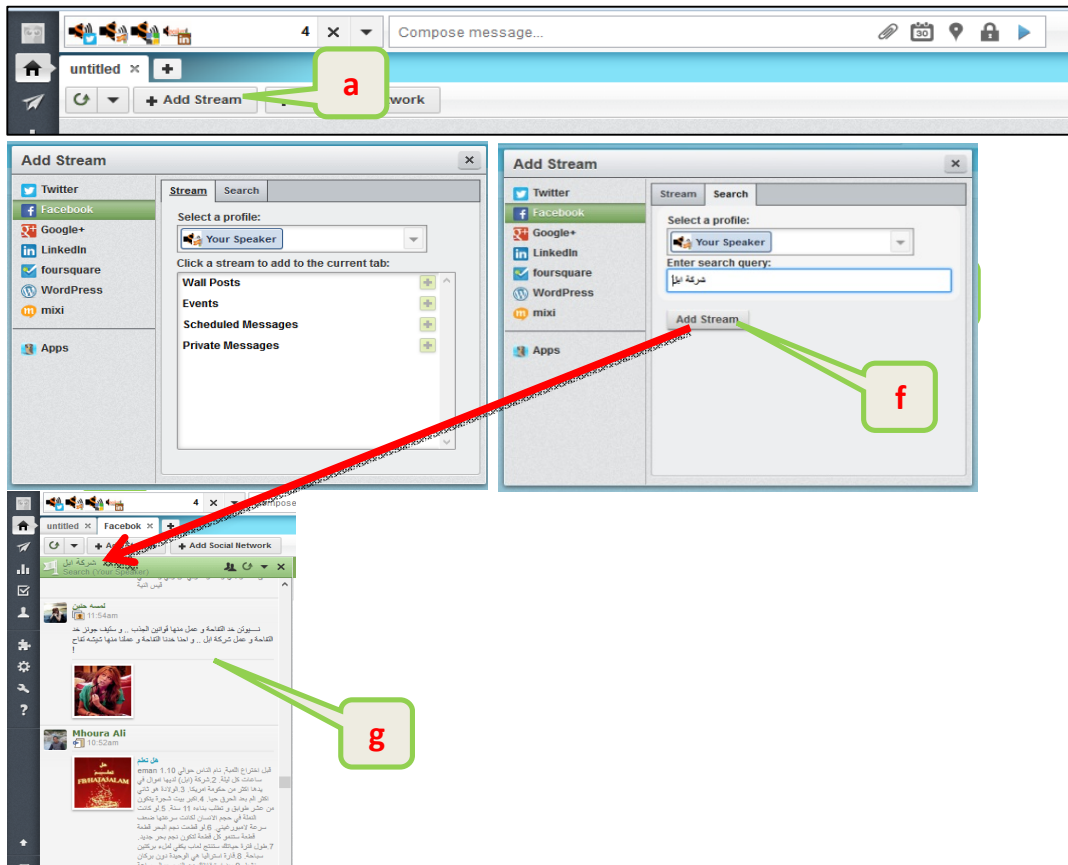


إمكانات هوتسوت في إدارة ومراقبة السمعة الالكترونية على منصات التواصل الاجتماعي:

يعلم الأكثرية بأن إدارة السمعة الالكترونية على الانترنت أصبحت من أهم النقاط التي يتم الاهتمام بها في استراتيجيات التسويق الالكتروني، وفي هذا الإطار يملك برنامج هوتسوت إمكانية تتبع ومراقبة هذه السمعة عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة.

ويتم ذلك عن طريق الخطوات الآتية:

- قم بالنقر على Add stream
- سوف تظهر نافذة بها كل الحسابات التي تم ربطها من قبل (يمكن مراجعة الخطوة رقم 2).
- عند اختيار حساب فيسبوك سوف تظهر جميع مكونات حساب الفيسبوك.
- قم بالنقر على كلمة Search كما هو موضح في الصورة.
- اكتب الكلمة المراد البحث عنها: مثلا (شركة ابل)
- ثم انقر على كلمة Add stream.
- سوف تظهر نتائج عشوائية يمكن فلترتها عن طريق اختيار الكلمات المناسبة وفي بعض الاحيان لن تجد أية نتائج، ولكن حال عثور هوتسوت عن أية نتيجة سيقوم باظهارها بشكل مباشر.



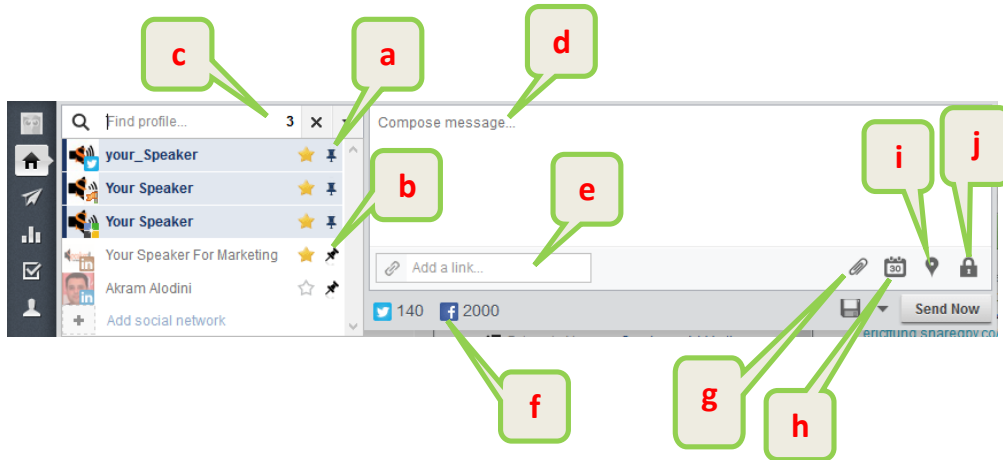
واجهة نشر الموضوعات في حسابات التواصل الاجتماعي عن طريق هوتسوت:

كما شرحنا في (العنوان الثالث) والخاص بكيفية استخدام هوتسوت في ربط حساباتك في مواقع التواصل الاجتماعي في مكان واحد يتم تطبيق نفس الخطوات في ربط الحسابات الخاصة بمواقع التواصل الاجتماعي الأخرى مثل: الفيسبوك وجوجل بلس ولينكد إن وغيرها.

وهنا سنركز على التعرف على واجهة نشر المواضيع، والتي تعتمد على عدة أدوات تساعد في نشر النص المناسب و اختيار الصورة المناسبة ومن ثم رفعها وارسالها في الوقت المحدد وهي تتكون من التالي:

يتم تحديد الحساب المستهدف من النشر، كما هو واضح في الصورة:

- الدبوس في الوضع الأفقي يعني أن الحساب المستهدف جاهز للنشر.
- الدبوس في الوضع المائل تعني بأن الحساب لن يكون ضمن قائمة النشر.
- الرقم يوضح عدد الحسابات المستهدفة من النشر.
- المساحة البيضاء تمثل المكان الخاص بنشر النصوص.
- يمكن إضافة رابط من Add a link
- شعارات التواصل الاجتماعي لفيسبوك وتويتر وبجانبها أرقام تحدد عدد الحروف المسموح بها حيث يجب الانتباه لهذه النقطة عند النشر.
- يمكن تحميل الصور من شعار الرابط الموجود على يسار الصورة .
- للنشر في أوقات متفرقة يمكن الاعتماد على الكلندر.
- تحديد المنطقة الجغرافية.
- تعيين الخصوصية بالنسبة للنشر حيث تعمل هذه الميزة مع جوجل بلس.

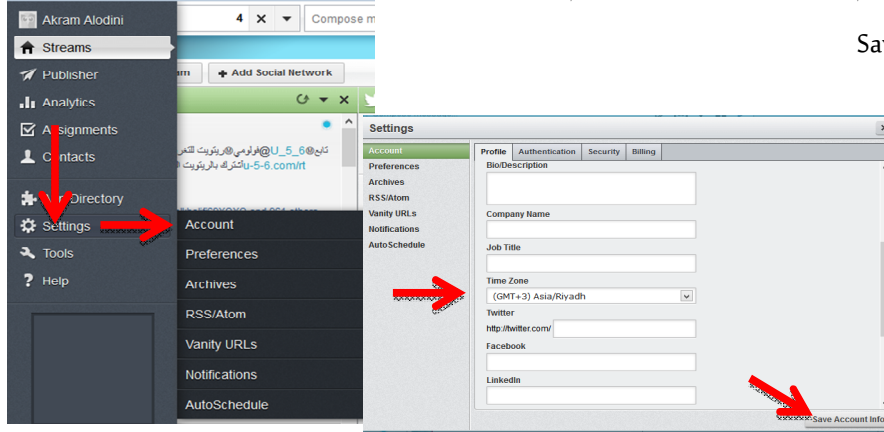


ولكن قبل تطبيق أي مثال يجب عليك تغيير التوقيت الخاص بالبرنامج ليتلائم مع المنطقة التي تختارها ويتم ذلك عن طريق الآتي:

• انقر على setting ومن ثم Account

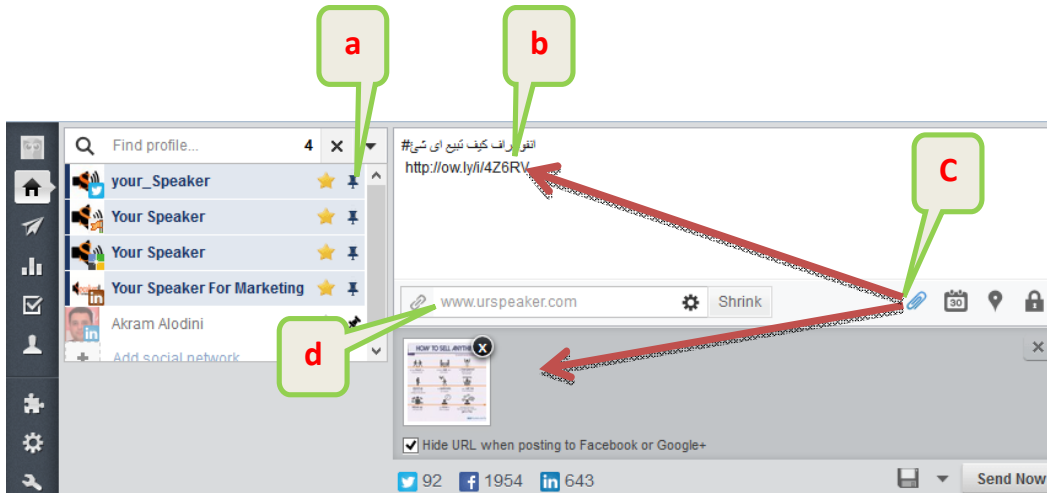
• سوف تظهر نافذة جديدة قم بالبحث عن time zone وقم باختيار التوقيت المناسب

• انقر على Save account info



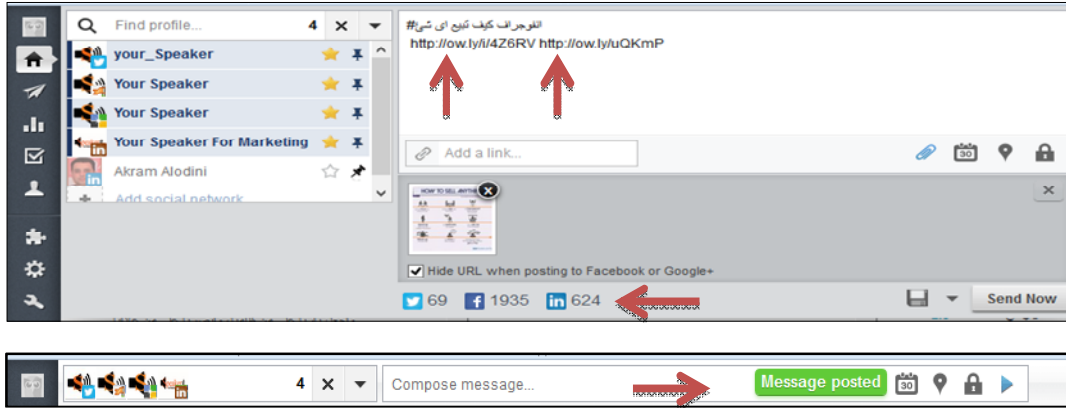
نشر الموضوعات والصور وجدولتها باستخدام برنامج هوتسوت:

- في البداية قمنا باختيار الحسابات المستهدفة من النشر.
- ثم قمنا بكتابة النص المستهدف نشره في المساحة المخصصة لذلك (ملاحظة هوتسوت يقبل الوسوم).
- قمنا برفع الصورة وذلك بالنقر على رابط رفع الصور حيث يظهر مكان الصورة بشكل مصغر في الأسفل بينما يظهر رابط الصورة تحت النص مباشرة (ملاحظة يقوم هوتسوت بعملية اتوماتيكية لتقصير الروابط).
- ثم قمنا بوضع الرابط الذي نرغب بأن يظهر مع الموضوع في add link ونقرنا على Shrink



تأمل وستجد الفارق بين الصورة التوضيحية رقم (1) لواجهة النشر والصورة رقم (2) التي بالأسفل وهي كالتالي:

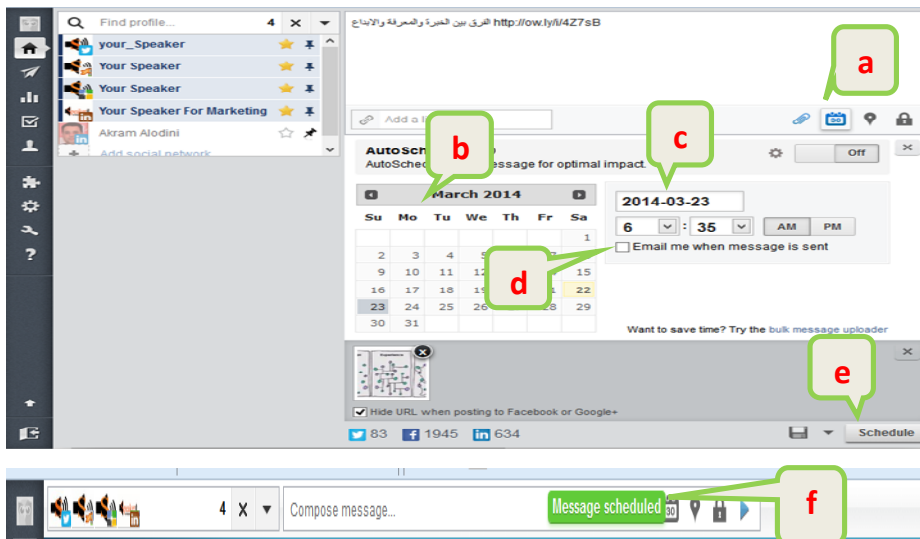
- ظهور رابطين أحدهما خاص بالصورة والآخر خاص بالرابط.
- اختلاف الأرقام الخاصة بالحد المسموح به للنشر على هيئة أرقام.
- الآن يمكن الضغط على Send Now وعندها سوف تختفي واجهة النشر وتظهر لك رسالة باللون الأخضر Message



كيف يمكن الاعتماد على برنامج هوتسوت في جدولة الموضوعات وإرسالها بشكل دوري؟

يتمتع برنامج هوتسوت بخاصية النشر والجدولة على فترات متباعدة، حيث يمكن عمل ذلك عن طريق الآتي:

- النقر على صورة التقويم الموجودة في واجهة النشر الخاصة ببرنامج هوتسوت.
- اختيار اليوم المحدد للنشر من جدول الأوقات الموجود في الواجهة اختر مثلا: الأحد 23 مارس.
- تحديد الساعة والدقيقة لنشر الموضوع، اختر مثلا: 6:35 دقيقة صباحا.
- في حالة رغبت بوصول إيميل يعلمك بعملية النشر يمكنك اختيار هذه الخاصية من Email me when message is sent.
- عند الانتهاء من كتابة بقية المتطلبات الخاصة بالنشر انقر على Schedule.
- عند النقر على جدولة (Schedule) سوف تختفي واجهة النشر وتظهر لك رسالة باللون الأخضر تفيد بعملية الجدولة Message Scheduled.

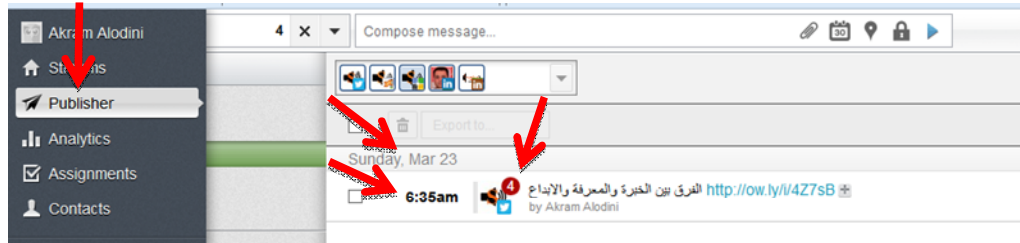


وللتحقق من عملية الجدولة قم بعمل ما يأتي:

✓ انقر على Publisher من شريط المهام الموجود في يسار الواجهة.

✓ قم بالتأكد من وجود الموضوع المستهدف نشره ضمن قائمة المواضيع المجدولة.

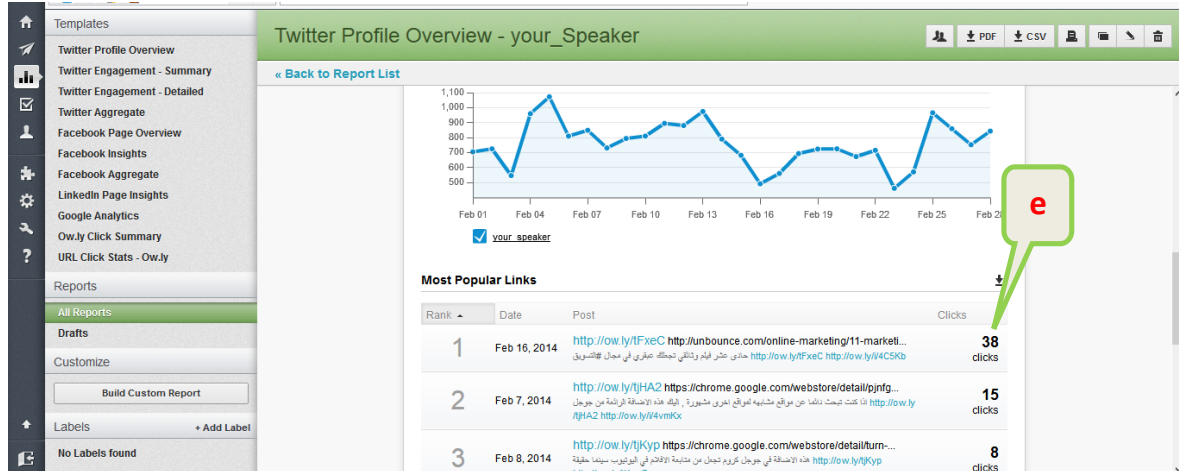
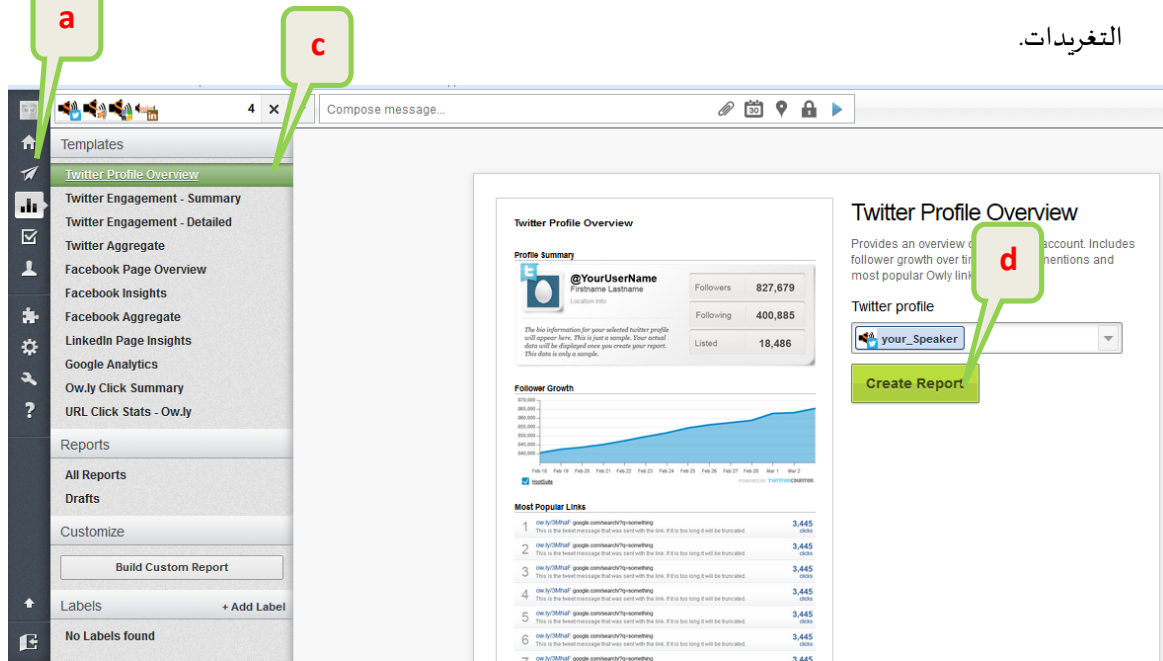
كما هو واضح بأن الموضوع سيتم نشره في يوم الأحد 23 مارس الساعة 6:35 دقيقة صباحاً، وعدد الحسابات المستهدفة من النشر أربع شبكات كما تبدو في الصورة التالية.



إدارة تقارير حسابات التواصل الاجتماعي عن طريق هوتسوت:

يمكن عن طريق برنامج هوتسوت الاطلاع على كل التقارير الخاصة بالنشاط والتفاعل في مواقع التواصل الاجتماعي، ومن خلال الاشتراك المجاني يتاح الاطلاع على تقرير واحد فقط؛ وهو التقرير الخاص بتويتر، وحتى تحصل عليه عليك القيام بالخطوات الآتية:

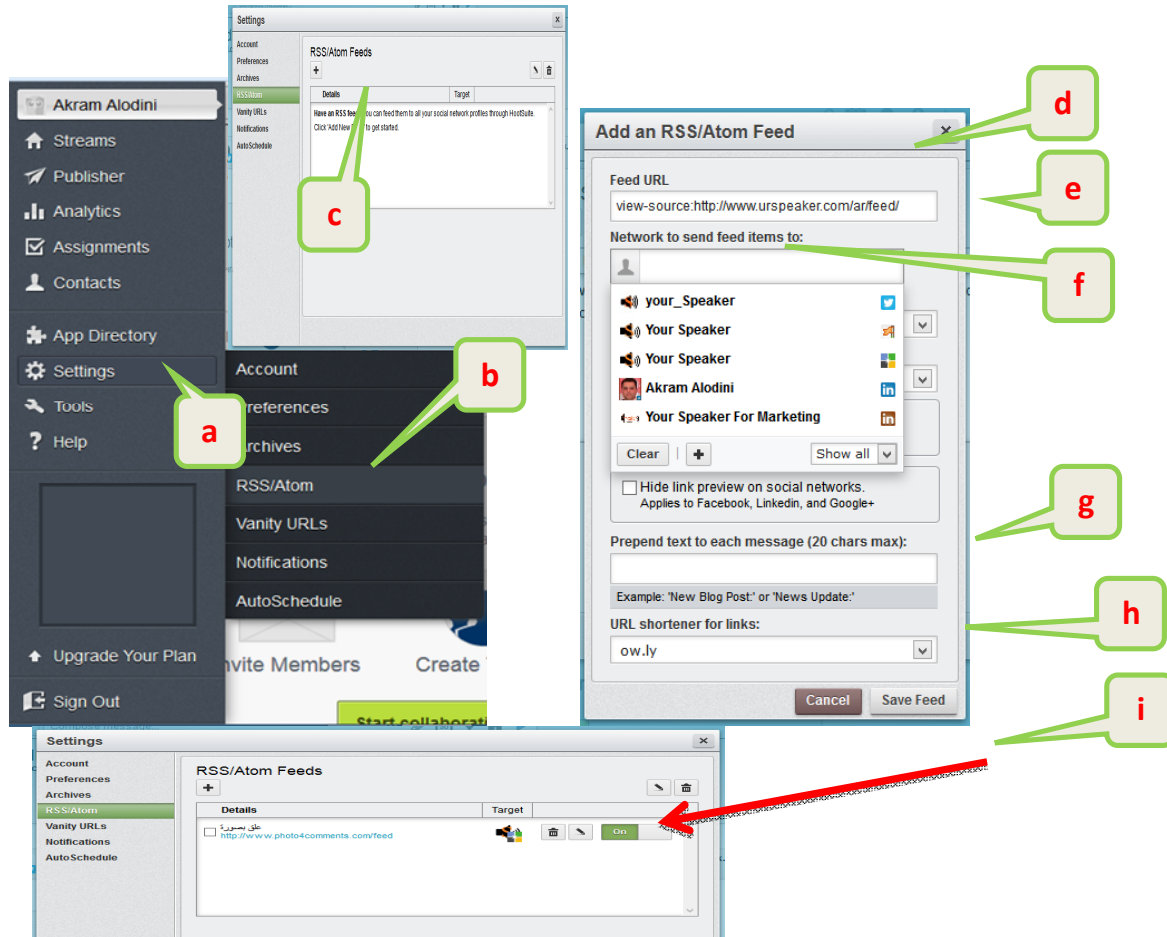
- انقر على ايقونة Analytics من شريط المهام الجانبي الخاص بهوتسوت.
- سوف تظهر قائمة فيها العديد من التقارير وكما سبق ذكره فإنه لا يمكن الاستفادة في الاشتراك المجاني إلا من تقرير واحد فقط.
- قم بالنقر على تقرير twitter profile overview
- ومن ثم قم بالنقر على create report كما هو ظاهر بالصورة
- سوف تعطيك ميزة التحليل في هوتسوت نظرة عامة عن التغريدات و عدد مرات النقر على الروابط المضمنة ضمن هذه التغريدات.



استخدام خاصية التغذية الفورية RSS في نشر الموضوعات في مواقع التواصل الاجتماعي:

لنشر الأخبار والمقالات الخاصة بموقعك بطريقة مباشرة عن طريق برنامج هوتسوت يمكنك ذلك من خلال اتباع الآتي:

- النقر على setting في شريط المهام الخاص بالبرنامج
- بعدها قم بالنقر على RSS/Atom
- سوف تظهر نافذة، قم بالنقر على علامة الزائد (+)
- سوف تظهر نافذة جديدة والتي يتم إضافة الإعدادات الخاصة بالتغذية الفورية RSS
- يتم إضافة عنوان التغذية الفورية الخاصة بالموقع في Feed URL
- يتم تحديد الشبكات المستهدفة من عملية التحديث الخاص بالتغذية الفورية عن طريق Network to send feed items to
- يمكن من خلال prepend text to each message إضافة أي نص لا يتعدى عشرين حرفاً مع أي نص يتم نشره بشكل أوتوماتيكي.
- أخيراً يمكن اختيار نوعية البرنامج المستخدم في تقصير الروابط.
- أخيراً قم بالنقر على Save Feed
- سوف يظهر شعار التغذية العكسية مع أنواع الحسابات التي تم الربط بها كما هو ظاهر في الصورة.



تلميحات مهمة:

هناك إضافات في متصفح جوجل كروم تخص برنامج هوتسوت نذكر منها:

- الإضافة الأولى HootSuite Hootlet ومن ميزات:

- مشاركة المواقع التي تتصفحها على شبكة الانترنت دون مغادرة الصفحة.
- مشاركة الصور والفيديوهات.
- مشاركة أجزاء محددة من النصوص بتظليلها ونشرها عبر تويتر.
- إمكانية مشاركة رابط فقط أو الصورة منفردة.
- جدولة النشر، بجعله فوراً، أو في وقت مستقبلي تحدده باختيارك.

- الإضافة الثانية: HootSuite

وهي لتشغيل تطبيق هوتسوت مباشرة دون الحاجة لزيارة الموقع.

- الإضافة الثالثة:

Assignments by HootSuite

نصيحة تقنية:

لا تتسرع بشراء أي برنامج/ تطبيق إلا بعد تجربة النسخة المجانية؛ واستكشف ميزات ومقارنة ذلك بحاجتك، فربما أنها تفي بالغرض ولا حاجة لشراء النسخة المتقدمة.

وحيثما تجد أنك في حاجة ماسة للميزات التي تعرضها النسخة المتقدمة فلا مانع من الشراء بعد الاطمئنان على تلك الميزات وتليبيتها لحاجتك.



الخاتمة:

بفضل الله تم الانتهاء من هذا الكتيب الذي يضع النقاط على الحروف في كيفية الاستفادة من موقع هوتسوت لإدارة مواقع التواصل الاجتماعي واستثمار ذلك تسويقيا للوصول إلى أكبر قدر من العملاء وكسب المزيد من الجمهور.

وكأي جهاز تقني أو موقع الكتروني فإن العامل الأهم هو من يقف خلف تلك الأداة وهي تشبه قول محترفي التصوير:
" ليس المهم الكاميرا إنما الأهم من يقف خلفها".

وهنا أقول : عامل النجاح الأساس هو من يدير الحساب ويتفاعل مع الجمهور باحترافية.

وفي غالب المنتجات التقنية يحتاج المتعامل معها لمزيد من الاستعمال والممارسة حتى يتقنها، وهذا البرنامج هو في حد ذاته أداة فاعلة في عالم التسويق الالكتروني والتواصل الاجتماعي؛ فإدارة عدة حسابات عبر عدة صفحات أمر صعب وتنتج بسبب الطريقة التقليدية كثير من الأخطاء، ويتأخر إنجاز المهام، بل إن المتعامل قد يقوم بعدة خطوات لإنجاز مهمة واحدة، بينما بواسطة برنامج هوتسوت فإن الأمر يختلط بالمتعة وستجد أنه من خلاله فإنك توفر كثيرا من الوقت والجهد.

وليس هذا فحسب : بل إن التفاعل مع الجمهور سيكون مركزا ودقيقا؛ ومتابعة السمعة الالكترونية للشركة/ المؤسسة سيكون محط أنظار الموظف المختص بكل يسر وسهولة مما يعطيه فرصة لاتخاذ القرار.

مع أطيب الأمنيات بقراءة ممتعة

أكرم العديني @AkramAlodini

جبران سيف @buabdulla777

