



Casos de éxito

Soluciones de referencia en el sector de la industria cultural.

Web SGAE





La Sociedad General de Autores y Editores (SGAE) es una entidad de gestión colectiva dedicada a la defensa y gestión de los derechos de propiedad intelectual de sus más de 80.000 socios (directores de cine, guionistas, compositores de todos los géneros y estilos, escritores, dramaturgos, libretistas, coreógrafos, mimos...). Su misión es proteger la creación y defender los intereses de sus socios.

El repertorio de SGAE abarca más de tres millones de obras dramáticas y coreográficas, composiciones musicales de todo tipo (sinfónicas, de jazz, pop, rock, flamenco...), y audiovisuales, tales como largometrajes, cortos, documentales, series de televisión, etc.

Objetivos

Con la puesta en marcha en 2002 de la nueva web de la SGAE (www.sgae.es) se materializaba la respuesta a uno de los grandes retos del Grupo SGAE: disponer de un instrumento básico para desarrollar con éxito su actividad en el ámbito digital.

La renovación de la web respondía a la necesidad de crear una herramienta dinámica y funcional que, a la vez, reflejara una identidad corporativa actualizada.

En la planificación de la nueva web se plantearon dos objetivos fundamentales:

- 1. Ofrecer a través de la Web a los socios SGAE información útil para el desarrollo de su actividad como creadores, y proporcionarles un medio de comunicación con la entidad ágil y de calidad mejorada.
- 2. Facilitar a los clientes del repertorio SGAE un mejor medio de comunicación con la SGAE y poner a su disposición, de manera clara y sencilla, la información y documentación necesarias para hacer uso de ese repertorio.

Conviene reseñar que entre la amplia variedad de clientes del repertorio se cuentan cadenas de TV y emisoras de radio, salas de cine, teatros, auditorios, discotecas, salas de espectáculos, promotores de conciertos y festivales, portales de Internet, productores de discos, cintas y vídeos, fabricantes de



aparatos reproductores de audio y vídeo, hoteles, bares, cafeterías y restaurantes, y un largo etcétera de instituciones y empresas que utilizan públicamente las obras de los socios de la SGAE

Solución

La solución se basó en tres puntos fundamentales:

- 1. Análisis del público objetivo de la web y de los servicios, la información y las actividades que pudieran resultar de interés para ese público, con intención de trasladar al ámbito on-line la gestión tradicional llevada a cabo con anterioridad por la SGAE.
- 2. Creación de un equipo de gestión especializado (diseño, desarrollo, atención al cliente, etc.) y con implicación directa del personal de la SGAE (responsables web). La función de los responsables web se centraba en proveer de contenidos a los diferentes apartados de la Web SGAE. Ellos se responsabilizaban, además, de la fiabilidad dichos contenidos y de la información puesta a disposición de socios, clientes y usuarios en general.
- 3. Desarrollo de aplicaciones web de manejo sencillo, que fueran fácilmente implantadas y aceptadas por la SGAE y que permitieran que los responsables web se sintieran y fueran realmente gestores del conocimiento.

Resultados

La progresiva implicación de los distintos departamentos de la organización en la Web SGAE ha permitido automatizar sus procesos de gestión y ofrecer todos sus servicios de forma rápida, segura y en tiempo real, vía on-line. Así, actualmente es posible descargar de forma inmediata los impresos de adhesión y declaración de obras para los socios, las licencias y tarifas asociadas para los clientes del repertorio, y, en definitiva, toda la documentación SGAE disponible y necesaria para socios, clientes y usuarios en general.

Durante el año 2006 ello se concretó en las siguientes cifras: 284.050 impresos descargados y 3.224.669 páginas vistas por 1.177.221 visitantes.