

# “El gran cambio es que las empresas han empezado a tomarse en serio Internet”

Nacho Huarte, socio director de Interesa.es



Nacho Huarte, socio director de Interesa.es

Recién cumplidos diez años de actividad, Interesa.es, empresa navarra especializada en Consultoría en Internet, ha llevado a cabo más de 400 proyectos web de todo tipo de organizaciones. Su socio director, Nacho Huarte, defiende que todas las empresas tienen su sitio en la red de redes y que hoy en día no se es nadie si no se tiene presencia en Internet. Ni la crisis ha podido con el mundo virtual, de hecho, “lo ha potenciado”.

**Interesa cumple 10 años asesorando a las empresas en un mundo tan cambiante como Internet.**

Nosotros nos definimos como el departamento de Internet de las empresas. Todas las organizaciones cuentan con un departamento de compras, financiero, informático, pero difícilmente tienen uno especializado en Internet. Les asesoramos en su página web corporativa, comercio electrónico, estrategia online, marketing y publi-

cidad on-line, redes sociales o posicionamiento en buscadores. Abordamos y definimos su estrategia en Internet, pero una estrategia global, con unos objetivos definidos y concretos. En estos diez últimos años llevamos realizados más de 400 proyectos en Internet. No somos una empresa informática habitual, somos expertos en Internet, por eso no vendemos software ni equipos informáticos. Desde el año 2000 teníamos claro que queríamos especializarnos. Si nuestros clientes nos piden otro tipo de servicio, contamos con colaboradores que refuerzan nuestro trabajo.

**¿Cómo han cambiado las necesidades de las empresas en estos diez últimos años?**

El gran cambio es que las empresas han empezado a tomarse en serio Internet. Han visto que es muy necesario, y que no sólo vale con tener un portal o una web corporativa, sino que también hay que

desarrollar herramientas para mejorar la relación con clientes, proveedores, redes de distribución etc. Ahora las empresas son más exigentes. Hace años, se decía “hay que estar en Internet”. Lo importante era “estar”, dando una información que permanecía mucho tiempo sin actualizar. Hoy en día hay mucho que comunicar a los clientes, y por eso todo debe estar muy actualizado, y todo ello acompañado de boletines electrónicos o de presencia en las redes sociales. Es una buena forma de mantener informado al entorno de la empresa de las novedades, nuevos productos o servicios, nuevos mercados, ferias... Actualizar es también importante porque se consigue que las empresas cada vez están mejor posicionadas. Los buscadores premian aquellas webs cuya información está más actualizada.

En estos últimos diez años, la tecnología y la forma en la que la empresa se comunica con el entorno ha cambiado, y me refiero a newsletters, dispositivos móviles, sindicación de noticias, redes sociales... Estas últimas, por ejemplo, son una revolución. Es una forma de estar allá donde están nuestros clientes. Pensamos que las redes sociales son para jóvenes y es verdad, porque son los que más las utilizan. Pero los jóvenes son potenciales clientes de mis productos. Hay que posicionar a las empresas también en esas otras áreas de Internet que no sólo son la página web.

Antes, las empresas aprobaban un presupuesto extraordinario para tener presencia en Internet y consideraban que esa inversión inicial iba a durar unos años. Hoy en día ya no es un gasto extraordinario, sino que se debe ver como una inversión que se tiene que aprobar anualmente. De la

misma forma que se aprueba una partida para formación, renovación de equipos u otras necesidades, hay que contar con otra para Internet.

En el fondo de esta argumentación está la idea de que la presencia en Internet requiere una estrategia a largo plazo y tener presente la necesidad de obtener resultados. La Red nos brinda numerosos datos e indicadores que nos señalan si nuestra inversión está siendo rentable y que apuntan a nuevas fórmulas para ganar clientes y fidelizar a los que ya están con nosotros. La analítica web debe ocupar un papel destacado en la planificación online de las organizaciones.

**¿Considera que todas las empresas deben estar en Internet o que hay organizaciones, como los pequeños comercios, a los que no les merece la pena?**

Creo que todas deben estar de una u otra manera. Sólo hay que tener en cuenta el tiempo que dedican las personas a realizar búsquedas por Internet, comparando y analizando precios. Los comercios también tienen su público y aunque la iniciativa en Internet no puede ser la misma que la de otras empresas, cada vez se están creando más asociaciones o redes de comercio que se acercan poco a poco al con-



sumidor. En casi todas las ciudades podemos encontrar asociaciones de comerciantes unidas para desarrollar un portal web.

**Hoy en día, casi todas las empresas están ya en Internet. ¿Cómo diferenciarse dentro de un mundo que compite globalmente?**

De la misma manera que una empresa trata de diferenciarse de otras con su producto, su catálogo de servicios o su trato personal, esa especialización se muestra en Internet. Lógicamente, hay más compe-

tencia, pero, por ejemplo, una organización que se caracteriza por ofrecer un servicio personalizado, tratará de crear también en Internet canales de comunicación más personalizados con comunidades o blogs. Nosotros hacemos mucho hincapié al transmitir la importancia de abordar un proyecto con calidad desde el principio. No es lo mismo hacer un desarrollo web simplemente por estar presente en Internet que analizar hacia dónde dirigir los esfuerzos. Si se quiere estar en Internet hay que dedicarle esfuerzo y tiempo.

**En su sector, ¿se ha notado la crisis? ¿han optado las empresas por recortar su presencia en Internet?**

Todo lo contrario. Aquellas empresas que lo tienen claro han reforzado su dedicación para tener mejor presencia en Internet, sea renovando la página principal o creando nuevos servicios. Trabajamos con empresas que están muy concienciadas de la importancia de Internet y que saben que hay que tenerlo muy actualizado.

**¿Cómo ha cambiado el modo de trabajar de Interesa.es en estos diez años?**

En este tiempo no hemos dejado de trabajar en otras áreas, sino que hemos mejorado nuestra especialización. Nuestra denominación social es Interesa Consultores, y



## SERVICIOS JURÍDICOS

Derecho Societario | Gestión Corporativa Mercantil |

Operaciones Corporativas y de Capital Riesgo |

Contratación de Propiedad Industrial, Mercantil y Civil |

Gestión de Litigios |



el servicio de consultoría y asesoría es nuestro mayor valor añadido. Siendo muy fieles a nuestros inicios, estamos muy atentos a la tecnología, porque cada vez están apareciendo más entornos nuevos donde nuestros clientes pueden mejorar su presencia en Internet. No caer en la diversificación nos permite ser cada día ser más expertos en Internet.

Contamos con un equipo multidisciplinar de 18 personas, la mayoría desde el inicio, que trabajan en cuatro áreas diferenciadas y coordinadas a su vez por los Jefes de Proyecto. Dentro del área técnica se encuentran los programadores técnicos, expertos en bases de datos, en seguridad informática, sistemas de pago digital e integración de sistemas de gestión. La segunda área de desarrollo web agrupa a quienes están encargados de la codificación. El área creativa la forman tres diseñadoras que persiguen la excelencia en el diseño web, la facilidad de uso y que la página sea coherente con la imagen de la empre-

sa. Por último, se encuentra el área de marketing y comunicación online, formada por tres periodistas que adaptan los contenidos al medio de Internet y que asesoran sobre estrategias de promoción online. En este sentido, cada vez dedicamos más esfuerzo a áreas como la analítica avanzada y las tareas de optimización (SEO y SMO).

#### ¿Qué retos se plantean en el futuro de **Interesa.es**?

Internet es un campo que cada vez evoluciona más deprisa. Ahora estamos haciendo más énfasis en el comercio electrónico. Llevamos trabajando en este tema desde hace varios años. Las plataformas y los navegadores están cambiando poco a poco y tenemos que buscar las más apropiadas para cada cliente. Hay algunas que ya proveen de ciertas herramientas básicas, por lo que no es necesario programar todas sus funcionalidades. Éstas permiten que las empresas con menor presupuesto puedan abrir una tienda online con todas las funciones y seguridad necesaria para

estar en Internet. Esto requiere un esfuerzo, estar al día en estas tecnologías, en formación y en búsqueda de las plataformas más apropiadas. Por eso, en este último semestre hemos incorporado una persona más a la empresa para dar un mejor servicio de comercio electrónico, que cada vez está siendo más demandado.

Las redes sociales también están adquiriendo cada vez más importancia y así lo estamos transmitiendo a los clientes, aunque siempre analizando si es interesante o no para el cliente. Hay muchas redes sociales, pero hay que saber en cuáles tenemos que estar. Lo bueno de Internet es que es un medio en el que se puede medir el número de visitas y qué contenidos se ven más. Se puede medir la inversión. Por eso, orientamos todo nuestro trabajo a resultados.

#### ¿Qué perfil cumplen sus clientes?

Trabajamos con empresas provenientes de todo tipo de sectores, como el industrial, los servicios, transporte, sanitario, seguros... Así, hemos desarrollado proyectos para Helvetia, Findus, MTorres, Grupo Azkoyen, Gobierno de Navarra, ACR, Caja Rural de Navarra, Taberna, Obenasa, Ayuntamiento de Pamplona, Lizarte... La mayoría de nuestros clientes son navarros, porque consideramos que necesitan tener una proximidad con el proveedor.

#### ¿No entra en sus planes salir fuera?

No nos cerramos a salir fuera, pero la política comercial de la empresa está centrada en nuestro mercado natural. No obstante, cabe destacar que hemos desarrollado un producto, llamado **Interesa Control de Proyectos**, dirigido a las oficinas de ingeniería, y que estamos intentando vender fuera. Nos hemos acogido al plan PIPE para exportación a través de ICEX y la Cámara de Comercio y estamos difundiendo a través de internet nuestro producto en Chile y México. Asimismo, tenemos una aplicación de e-mail marketing, **Interesa E-mail Marketing**, que también comercializamos a través de Internet en toda España.