



# 4 Factores Claves

## para tener un Sitio Web Exitoso

*La mayoría de los Sitios Web de las empresas mexicanas obtienen pobres resultados. Para evitar esto, las empresas mexicanas deben darle a su Sitio Web un enfoque estratégico y de mercadotecnia*

Por José Antonio Montero Orozco

Cada día son más las empresas que deciden publicar un sitio web. Sin embargo, sus sitios web rara vez les producen los beneficios esperados. ¿A qué se debe esto? ¿Por qué fracasan tantos proyectos de internet? ¿Qué puede ayudar a los empresarios a lograr proyectos de internet exitosos? A continuación analizaremos algunos de los factores más importantes para realizar proyectos de internet exitosos.

## 1. Conocimiento del Negocio

Todas las empresas son diferentes y tienen necesidades únicas. Sin embargo, parece ser que esto no es tomado en cuenta a la hora de desarrollar sitios web y otras iniciativas de internet en las empresas. Como resultado, muchas organizaciones obtienen sitios web que les sirven de muy poco o nada.

El problema radica principalmente en los desarrolladores de los sitios. Existe una gran cantidad de supuestos desarrolladores que no cuentan con la experiencia ni los conocimientos necesarios para hacer un buen diagnóstico de los problemas y las necesidades de sus clientes. Muchas veces ni siquiera indagan en aspectos básicos como la misión y visión de la empresa, sus objetivos, sus estrategias, y el entorno competitivo. Lo que resulta son sitios y soluciones que no están orientados al cliente, no están alineados con la estrategia global del negocio, que no ayudan al cumplimiento de objetivos y que al final obtienen resultados muy pobres.

El primer paso en cualquier proyecto de internet debe ser preguntarse el por qué se quiere llevar a cabo. ¿Qué intenta lograr su empresa con este proyecto? ¿Cómo ayudará el proyecto a cumplir los objetivos de la empresa? ¿Cuáles son los problemas que se intentan resolver con esta iniciativa?

Una vez que responda a estas preguntas debe reunirse con la persona responsable de liderar su proyecto de internet para hacer un diagnóstico de la situación actual de su empresa. Esta persona puede ser alguien interno o externo a la organización. Sin embargo, de acuerdo a nuestra experiencia, es recomendable que se apoye en alguien externo a la organización ya que, además de tener una visión más objetiva de la empresa, debe contar con experiencia en negocios en internet.

El asesor deberá ayudarle a descubrir amenazas y oportunidades para su negocio en internet. Deberá ayudarle a hacer un análisis y una evaluación de todos los factores relevantes que le permitan conocer la factibilidad de su proyecto de internet. Este análisis puede requerir de solo unas cuantas reuniones informales o en algunos casos hasta el análisis minucioso de información de fuentes diversas. Cualquiera que sea el caso, todo esto dependerá en última instancia de la situación particular de su empresa. El objetivo es que al final se tenga información suficiente para poder diseñar una estrategia de internet para su negocio.

## 2. Desarrollar Plan de Negocios de Internet

Muchos son los proyectos que no tienen ni pies ni cabeza. Es decir, no tienen objetivos claros, no tienen alcances bien delimitados, y no existe un plan de actividades bien definidas donde se asignen responsables, fechas límite y recursos. No se sabe exactamente qué se quiere lograr ni cómo hacerlo. Las soluciones que se obtienen generan resultados pobres en el mejor de los casos y a veces ni siquiera se completan.

Para que su proyecto de internet tenga éxito este debe estar fundamentado en una buena planeación y diseño de estrategia de negocios. El diseño de un sitio web no debe ser visto como el diseño de un folleto, sino como una extensión de su empresa.

El plan de negocios de internet, debe contemplar, entre otras cosas:

- \* Problemática actual
- \* Objetivos
  - " Análisis FODA
- \* Análisis de la competencia
- \* Análisis del cliente
- \* Estrategias a seguir
- \* Estrategia y Plan de Mercadotecnia
- \* Plan de actividades

Un plan de negocios de internet además debe ayudarlo a responder las siguientes preguntas.

- \* ¿Qué se va a hacer?
- \* ¿Por qué se va a hacer?
- \* ¿Cómo se va a hacer?
- \* ¿Quién lo va a hacer?
- \* ¿Cuándo se va a hacer?
- \* ¿Con qué se va a hacer?

Un plan de negocios es una herramienta poderosa. Más que nada, el plan de negocios es una guía que nos comunica de manera clara las estrategias, los objetivos y cómo lograrlos. Es decir, nos dice qué se quiere lograr y cómo hacerlo.

## 3. Desarrollar Plan de Mercadotecnia de Internet

En los negocios tradicionales podemos tener un producto o servicio muy bueno, pero si nuestros clientes potenciales no se enteran nunca y no nos compran ¿entonces de que nos sirve? En internet es exactamente lo mismo. Nosotros podemos tener un sitio web muy atractivo, funcional y con contenido muy útil. Sin embargo, si no tomamos acciones concretas para promocionar el sitio, nuestros clientes potenciales no se enterarán, no lo visitarán y por lo tanto nuestro sitio web no servirá de nada.

El plan de mercadotecnia en internet contiene acciones concretas para:

- Promocionar su sitio web
- Impulsar su marca en internet
- Integrar su mercadotecnia off-line y on-line
- Ofrecer una experiencia integrada a sus clientes

La mercadotecnia es igual de importante para los negocios tradicionales como para los negocios en línea. Para que sus clientes potenciales encuentren y visiten su sitio es necesario llevar a cabo una serie de acciones y estrategias de mercadotecnia cuidadosamente diseñadas y planeadas. Estas estrategias y acciones deben condensarse en un plan de mercadotecnia en línea, el cual debe a su vez ser coherente con el plan de mercadotecnia general de la empresa y con los objetivos y la estrategia global del negocio.

#### 4. Asignar el proyecto a especialistas en negocios y mercadotecnia en internet

Muchos empresarios creen que hacer un sitio web es una tarea fácil. Existe la creencia entre muchos empresarios que para hacer un sitio web solo es necesario contar con un poco de información sobre los productos y servicios de la empresa, unas cuantas fotografías, y conseguir a alguien de preferencia dentro de la empresa "que le sepa mover a la computadora" para que programe el sitio. Así pues, las empresas prefieren hacer los sitios en casa en vez de contratar a un externo.

Es clásica la historia del empresario que le asigna a uno de sus sobrinos la responsabilidad de crear el sitio web de su empresa. ¿Cuánto vale la imagen de su empresa? ¿Realmente está dispuesto a arriesgar la imagen de su negocio asignando su sitio web a alguien sin la experiencia ni los conocimientos necesarios? Muchos empresarios llevan a cabo esta práctica, la cual es sencilla, rápida y económica, pero de resultados dudosos.

Los magros resultados de los sitios web se debe muchas veces a que son desarrollados por diseñadores y programadores con grandes habilidades técnicas, pero con poco conocimiento de mercadotecnia y estrategia de negocios. Al final obtenemos sitios muy atractivos y con lo último en técnicas de programación pero que le sirven de poco a la empresa.

Por otro lado, el desarrollo de un sitio web es todo un proceso que empieza con la detección de necesidades de la empresa y sus clientes, la definición de la mejor estrategia para el negocio en internet, y finalmente culmina con el diseño y la programación del mismo. Sin embargo, muchas empresas creen que el diseño y la programación son los únicos pasos involucrados.

Lo anterior nos lleva a mencionar que la elaboración de un sitio web requiere más que solo programadores y diseñadores. Se necesita gente especializada en mercadotecnia y estrategia de negocios que puedan analizar su marca, sus esfuerzos de mercadotecnia y su modelo de negocios para así poder desarrollar la estrategia de internet que más le convenga a su empresa.

El internet continuará con su crecimiento explosivo, y cada día más y más empresas se irán sumando a su causa, implementando el internet para solucionar cada vez más problemas de negocio. Como se puede ver, desarrollar un sitio web exitoso no es un asunto trivial, es mucho más complicado de lo que parece. Sin embargo, estos consejos le pueden ahorrar mucho tiempo y dinero.