

EL PORTAL APUESTA POR OFRECER PRODUCTOS Y SERVICIOS DIFERENTES

# ePage y Acens ayudan a Elbebe.com a dar sus primeros pasos en comercio electrónico

Arantxa Herranz [aherranz@idg.es]

Un portal de información especializada (en este caso, relativo al embarazo y parto) que tras casi una década de actividad decide dar un paso más y abrir su propia tienda on-line. Evidentemente, los productos que se venden están relacionados con toda la temática del portal, aunque se pretende que sean diferentes a los que se pueden encontrar en otras tiendas. Éste es el punto de partida de la tienda de comercio electrónico de Elbebe.com, proyecto para el que se ha ido de la mano de Acens como proveedor de servicios de Internet, y ePages como solución de comercio electrónico.



Con el fin de ofrecer información y divulgación, de manera gratuita, sobre todo lo que está relacionado con un bebé (desde el embarazo hasta la primera infancia de un menor, pasando por parto, postparto y desarrollo del recién nacido), la empresa Ventura Producciones (que nació en 1999) puso en marcha, allá por el año 2000, el portal en Internet Elbebe.com. Una página web que ha sido desarrollado técnicamente por Biko2 y que, según sus responsables, tiene más de 350.000 visitas mensuales y que desde que vio la luz ha ido actualizándose para incluir nuevos servicios y contenidos así como una amplia zona de participación a través de blogs y foros.

Esta página web se mantiene con cuatro empleados así como con varios colaboradores, entre los que se encuentran pediatras, ginecólogos, obstetras, matronas y periodistas. Álvaro Gil-Nagel, director del portal Elbebe.com, defiende que todo el contenido que se publica “está supervisado por especialistas de primer orden” y asegura que, entre todos los servicios que este portal ofrece, uno de los más valorados es el newsletter que reciben las madres actuales y futuras con información personalizada sobre la evolución del embarazo o el



## Acens propuso la solución de comercio electrónico ePages en modo SaaS (Software as a Service) a los responsables de Elbebe.com

desarrollo de su bebé. “El primer embarazo es, para la mayoría de los padres, una etapa muy emocionante que genera una gran demanda de información. En Elbebe.com cubrimos ampliamente esta necesidad de saber, ofreciendo los contenidos que los padres requieren en cada etapa sea el embarazo o la crianza del bebé y niño”, sentencia.

### NACE LA TIENDA ON-LINE

Todos los servidores e infraestructura tecnológica de este portal están subcontratados en Acens desde sus inicios y, según las necesidades de ancho de banda, se ha ido ampliando las infraestructuras de servidores a medida que crecía la propia empresa. “Actualmente contamos con un ancho de banda de 2,5 MBps y un servidor dedicado”.

Como parte de esta evolución mencionada, el año pasado la compañía decide inaugurar su propia tienda en el portal, disponible bajo el dominio

[www.tienda.elbebe.com](http://www.tienda.elbebe.com). Y, para ello, la empresa opta por utilizar la tecnología de ePages que ofrece Acens. Tal y como nos explica Gil-Nagel, “hace un año consideramos la posibilidad de crear una tienda con productos originales para los bebés y las madres para responder a la demanda de nuestras usuarias”. Una tienda on-line en la que cada mes se incorporan nuevos productos “muy seleccionados como regalos, sillas de paseo y diferentes productos de puericultura. Siempre hemos buscado aquellos productos originales que es difícil encontrar en los establecimientos y grandes superficies convencionales para ofrecer a nuestras usuarias una oferta diferenciada”.

Así pues, cuando los responsables de Elbebe.com se deciden a lanzarse a esta nueva aventura relacionada con el comercio electrónico, deciden apoyarnos en su proveedor de Internet, Acens, puesto que la relación, que dura ya más

de nueve años, hace que la confianza fuese plena. "Acens nos propuso la solución de comercio electrónico ePages en modo SaaS (Software as a Service) y nos pareció una buena opción para hacer el paso hacia la venta on-line sin poner en riesgo la salud financiera de nuestra empresa", declara el director del portal, quien también constata que "el uso de aplicaciones a través de Internet permite, efectivamente, una reducción importe de riesgo y de inversión ya que se paga sólo por el uso (cuota mensual) con lo que no hay que gastar en licencias, mantenimiento, actualizaciones e infraestructuras".

Así, y para adentrarnos en lo que ha sido el proyecto desplegado en este portal, cabe señalar que al ser ePages una aplicación SaaS no hubo necesidad de comprar ni licencias de uso del software, ni hardware ya que la infraestructura de servidores seguros, el ancho de banda y el alojamiento están garantizados por Acens. "Lo único que hicimos fue contratar una línea ADSL más potente para poder trabajar de manera ágil y cómoda ya que accedemos a la aplicación a través de Internet", nos explica Álvaro Gil-Nagel.

#### TRABAJANDO EN EL PROYECTO

En cuanto a los plazos para poner en marcha este proyecto de tienda de comercio electrónico en un portal de información especializado ya consolidado, nuestro interlocutor sí constata que la puesta en marcha del negocio exigió muchas horas de trabajo, y que éste se desarrolló en tres áreas fundamentales.

La primera de ellas fue la configuración de la herramienta de tiendas acensShop (basada en la tecnología ePages). "Al ser una herramienta nueva y aunque es relativamente fácil de configurar, exigía una dedicación extrema para obtener todo el potencial de que es capaz", relata el director de Elbebe.com. De hecho, Gil-Nagel asegura que aún a día de hoy los responsables de este portal siguen encontran-

#### ALGUNAS RECOMENDACIONES

De cara a que otras empresas similares puedan iniciar un despliegue parecido, nuestro interlocutor recuerda que el comercio en Internet requiere "manejar muchas variables para alcanzar el éxito", y considera que las principales serían:

- una oferta diferenciadora de productos y precios.
- un tráfico de potenciales clientes garantizado sin que signifique un gasto elevado.
- una presentación atractiva, amigable y simple que desde el primer momento indique las condiciones de compra del cliente.
- una logística eficaz, rápida y de confianza, en la mayoría de las compras la persona que realiza la entrega es la única persona de la tienda con la que va a tener contacto el cliente.
- un servicio de atención al cliente rápido, amable y eficiente.



do funcionalidades que mejoran el aspecto y las posibilidades de la tienda.

El segundo terreno donde se trabajó con especial ahínco fue a la hora de definir la oferta tanto de productos como de proveedores. No en vano, y como se ha detallado anteriormente, si algo tenían claro los responsables de este portal a la hora de poner en marcha esta tienda on-line es que tenía que diferenciarse del resto de oferta que hay en el mercado. Para ello, no sólo se optó por productos diferentes sino también por conseguir unas condiciones comerciales y logísticas favorables.

Por ello, el tercer punto de mayor trabajo y dedicación en la puesta en marcha de la tienda on-line fue la creación de una red logística y de almacenamiento que permitiera minimizar los gastos y que, al mismo tiempo, fuera capaz de ofrecer una respuesta rápida a las demandas de los clientes de esta nueva tienda en Internet.

Sin duda, otro de los puntos clave para el éxito de un sitio de comercio electrónico es la seguridad en las transacciones. Por ello, además de la solución de ePages implantado, ha sido

necesario incluir algún otro recurso, como la incorporación de una pasarela de pagos segura. Álvaro Gil-Nagel también adelanta que se van “incluyendo elementos gráficos para ofrecer un diseño más amigable y atractivo a nuestras usuarias”.

Las mejoras que ha experimentado este negocio tras la decisión de abrir su propia tienda en Internet han sido muy satisfactorias, según constatan los responsables de la iniciativa. Así, según nuestro interlocutor, la tienda obtuvo enseguida una gran respuesta por parte de quienes son asiduos al portal. Tanto es así que los responsables de Elbebe.com han hecho sus cálculos y creen que la facturación de la tienda on-line llegará a suponer 3 de cada 10 euros de la cifra de negocio del portal en este mismo año. “Hemos ido incluyendo nuevos productos y ofertas que han permitido dar respuesta a las necesidades de nuestras usuarias. Por ejemplo el área de canastillas de regalo para los recién nacidos y próximamente productos para la salud y el bienestar de la familia”, nos explica el director del portal.

### FORMACIÓN E INVERSIÓN

En muchas ocasiones, cuando un negocio decide apostar e incluir algún tipo de nueva herramienta, tecnología o solución, ésta suele llevar pareja algún tipo de formación entre los personas que van a tener que utilizar esta novedad.

Pero en otros casos, como el que nos ocupa, no es ni siquiera necesaria ningún tipo de educación en el manejo de estas soluciones. Así, ninguno de los cuatro empleados que forman parte de Elbebe.com ha tenido que recibir formación por la implantación de la solución ePages que comercializa Acens, ya que tal y co-



## La herramienta está pensada para personas que no tienen conocimientos técnicos o de programación web, por lo que no es necesaria formación

mo nos explica nuestro interlocutor, dicha herramienta está pensada para personas que no tienen conocimientos técnicos o de programación web. “Propone plantillas de diseño, un editor wysiwyg (what you see is what you get) y opciones para modificar y personalizar todo de mil maneras. Y, si en un momento dado nos encontramos bloqueados, una simple llamada a Acens permitía solucionar nuestro problema”.

Por si fuera poco, otra de las ventajas que Elbebe.com ha constatado de esta experiencia es que la inversión no ha sido muy elevada. De hecho, según nos explica Álvaro Gil-Nagel, la empresa responsable del

portal hace “un pago mensual muy reducido por el uso de la herramienta”. Un coste que, sin duda, se debe ver recompensado por el hecho de que “desde el primer día hemos ido recibiendo pedidos que se han ido incrementando”, lo que ha permitido, según este directivo, que el retorno de la inversión se haya producido al sexto mes de la implantación de la tienda on-line.

Preguntado sobre la posibilidad de que haya habido algún momento crítico o delicado en este proyecto, nuestro interlocutor recuerda que ha habido momentos de “enorme carga de trabajo hasta adquirir el conocimiento y la experiencia de la herramienta de ePages”, aunque, acto seguido, defiende que, “una vez que se desarrollan las habilidades y se van conociendo sus utilidades es cuestión de horas de trabajo”.

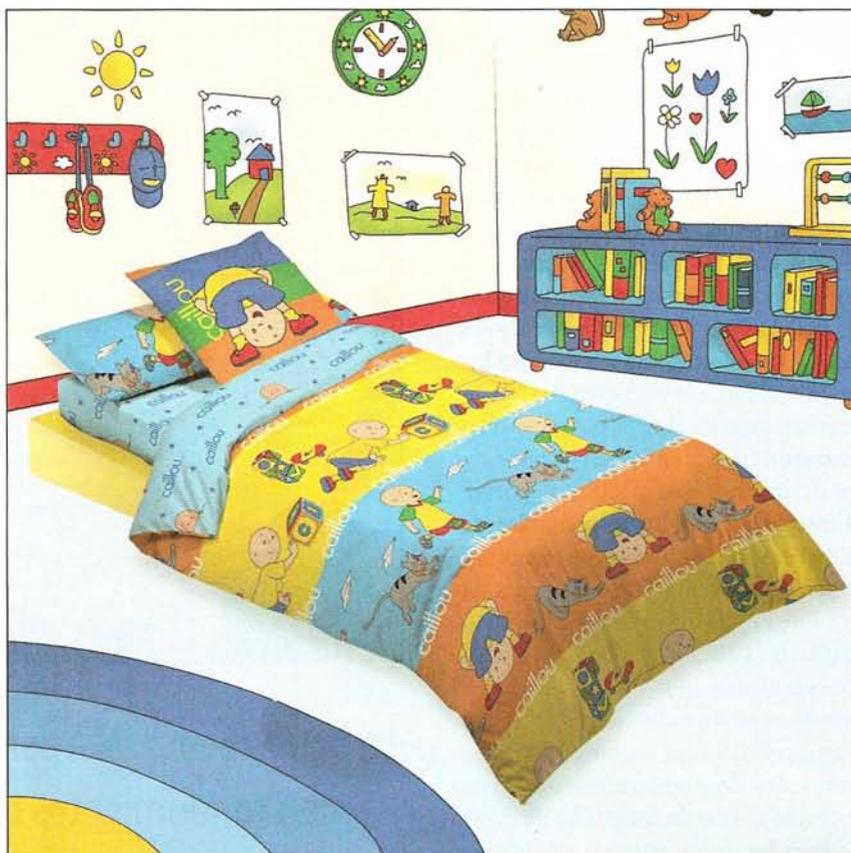
### ALGUNAS VENTAJAS

Así pues, haciendo balance de la trayectoria seguida con la implantación de la solución de comercio electrónico de ePages en colaboración con Acens, si algo destaca el director de Elbebe.com es la rapidez en la puesta en marcha de la tienda, además de “las enormes posibilidades de mostrar los productos y el potencial para el futuro que tiene [www.tienda.elbebe.com](http://www.tienda.elbebe.com)”.

No obstante, Gil-Nagel también sentencia que el poner en marcha un proyecto como el que nos ocupa no sólo se basa en la herramienta de comercio electrónico, “aunque es importante”, sino que también hay que tener en cuenta otra serie de variables inherentes a cada caso particular, como “las exigencias de los clientes de comercio electrónico, que no son pocas, y tener experiencia en el sector en el que se va a introducir el comercio”.

Por último, quisimos saber por qué Elbebe.com decidió, a la hora de introducirse en el terreno del comercio electrónico, apostar por las soluciones de ePages y no cualquiera de las otras que hay en el mercado.

Álvaro Gil-Nagel, director del portal, considera que una de las grandes ventajas de la solución ePages es que “no tienes que preocuparte por nada, ya



que se trata de una solución muy completa y llave en mano”. Además, confiesa que otro punto que “valoramos mucho es que sea escalable. Dispones al principio de todas las funcionalidades necesarias para empezar (crear el diseño

provecho de la evolución de Internet (novedades con la web 2.0, nuevas soluciones de pago, integración con nuevos portales de compra, etc.)”, lo que sin duda también les ayudó a decantarse por esta solución.

## Elbebe.com destaca la rapidez en la puesta en marcha de la tienda con la solución de ePages

de tu tienda, dar de alta y administrar productos, gestionar clientes, pedidos, stocks y tener soluciones pagos en línea seguros) y a medida que creces puedes ampliar funcionalidades”.

Pero, además, nuestro interlocutor defiende que detrás de esta solución “hay una empresa que hace mejoras y hace desarrollos que nos permite estar siempre al día y sacar

Por último, también fue decisivo saber que Acens estaba detrás “asegurando la seguridad de los datos, la disponibilidad 24 horas al día de nuestro site, controlando al rendimiento y los tiempos de respuesta, etc.”. “Nos daba mucha tranquilidad”, sentencia Gil-Nagel, quien concluye que “no encontramos en el mercado ninguna otra opción que por este precio diese tantas garantías”. **PCW**

