

conferencia

"Esquelas de Asturias, el servicio funerario en Asturias y las TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)"

Jose A. Martínez, creador de Esquelas de Asturias (esquelasdeasturias.com)



Jose A. Martínez es el principal impulsor de un proyecto *online* cuyos inicios se remontan al año 2001, cuando Internet era un mundo aún por explotar y que, actualmente, se ha convertido en una web referente en el sector funerario nacional. Porque aunque Esquelas de Asturias podría considerarse una web dirigida a su Comunidad Autónoma (su *target* mayoritario así lo avala), su posicionamiento a nivel estatal la sitúan por delante de cualquier página de temática funeraria, muy por delante de los sitios web de las principales funerarias del país. Un ejemplo de trabajo bien hecho y de una clara apuesta por las tecnologías de la comunicación en la era digital. Martínez fue el primer ponente del XIV Simposium Nacional del Sector Funerario, celebrado en Gijón los días 2 y 3 de octubre.



Unos 170 profesionales del sector funerario y ámbitos afines se desplazaron hasta Gijón para asistir a la XIV edición del Simposium Nacional organizado por Revista Funeraria

Excma. Sra. D. ^a Carmen Moriyón, Alcaldesa de Gijón, y Excmo. Sr. D. Pedro Barbillo, Concejal de Relaciones Ciudadanas, Servicios de Proximidad y Deportes y Presidente de CEGISA (Cementerios de Gijón S.A.), y resto de autoridades, compañeros y amigos aquí presentes, buenas tardes a todos. En primer lugar, me gustaría dar las gracias a *Revista Funeraria* y a su director, Gonzalo Amorós, por invitarnos y ofrecernos la oportunidad de realizar esta ponencia durante su XIV Simposium.

Mientras preparaba mi intervención, una de mis preocupaciones era cómo lograr mantener su atención durante los próximos 30 minutos. Creo que para lograrlo debo ser muy claro en la exposición y brindarles aquellos datos importantes sobre el proyecto que voy a presentarles y que, probablemente, serán los que despertarán su interés.

Antes de emprender cualquier iniciativa empresarial, uno debería hacerse las siguientes preguntas:

- Qué
- Quién
- Cuándo
- Cómo
- Por qué

Si no somos capaces de responder a alguna de ellas con contundencia, es que algo va mal de inicio, con lo cual se debería hacer un replanteamiento.

A continuación, aplicaremos estos interrogantes al proyecto Esquelas de Asturias. Y para ello, cambiaremos el orden de los mismos y empezaremos con el 'Por qué' para que puedan entender mejor los motivos que nos impulsaron a lanzarnos a la aventura de Internet.

¿Por qué creamos el portal?

Porque ustedes estaban perdiendo dinero o dejando de ganar más, siendo políticamente correcto. Estaban perdiendo dinero ustedes y también nosotros antes de nuestra etapa *online*.

En aquel momento, teníamos un mercado como es Internet sin explotar o sin explotar del modo correcto. Fuimos conscientes de ello y aprovechamos nuestros recursos especializándonos 100% en el mundo digital, creando una empresa propia con personal técnico cualificado, altas inversiones publicitarias y muchas ganas e ilusión por realizar un buen trabajo y cumplir con este desafío. Podríamos decir que Internet era un mundo lleno de oportunidades hace algunos años y hoy es una realidad.

Ahora les contaré cómo ha sido el proceso, desde esos inicios en los que fuimos capaces de ver el vacío que había en el sector funerario en términos de servicios digitales, hasta la época reciente donde el nuestro es un proyecto consolidado y un caso de éxito como veremos más adelante.

Regresemos a nuestro guion y formulemos la pregunta: **¿Qué es *esquelasdeasturias.com*?**

Esquelas de Asturias es un servicio de outsourcing para funerarias. Ayudamos a las empresas del sector funerario a explotar las oportunidades que brinda un medio masivo como Internet, promoviendo una nueva vía de negocio para ellas. Para tal fin, implantamos nuestra sencilla metodología de trabajo basada en sistemas ágiles que posibilitan obtener beneficios desde el minuto cero.

También somos un portal de servicios funerarios, porque somos conscientes de que si al usuario final no le ofrecemos servicio, no volverá a visitarnos. En este sentido, cuidamos mucho a los usuarios, facilitándoles todo lo que necesiten desde nuestro portal web, estudiando sus comportamientos y haciendo una mejora continua de los contenidos.

Somos una tienda *online* porque contamos con un servicio *online* de floristería.

Destacar que el comercio electrónico tiene una tasa de penetración del 30% en la población española y en *esquelesdeasturias.com* rentabilizamos ese nicho de mercado, haciendo partícipes de los beneficios a nuestros colaboradores.

Como tienda *online*, realizamos un seguimiento minucioso de las entregas florales, manteniendo a nuestros clientes constantemente informados de la situación del pedido e, incluso, avisándoles en su correo electrónico y en su móvil de la entrega.

Somos una empresa funeraria. Porque aunque hemos creado una empresa relacionada con el mundo digital, conocemos el sector funerario desde hace 17 años y sabemos de sus necesidades. Es importante este punto, porque aunque nuestras herramientas son informáticas, no nos olvidamos de que trabajamos con servicios funerarios, y ésta ha sido, desde el principio, una de nuestras máximas.

Somos una empresa experta en Internet (*startups*). Nos hemos rodeado de personal cualificado que vive la tecnología como forma de vida, conoce las tendencias y sabe estudiar los comportamientos de los internautas. Porque hacer una web es fácil, pero conseguir que la gente la use como referencia única, es otra cosa.

Nuestro sistema es una solución real para las funerarias y una solución, además, rentable. Y eso lo podemos demostrar con cifras. No en vano, hemos facturado más de 1.200.000 euros desde que se lanzó el proyecto y, en el último año, hemos conseguido el 82% de la cuota de mercado asturiano.

Siguiendo con las preguntas, le toca el turno a: **¿Quién es *esquelesdeasturias.com*?** Como os decía, el proyecto fue desarrollado con la ayuda de funerarios que aportaron sus conocimientos sobre el sector, los cuales eran imprescindibles para funcionar.

Disponemos de equipo técnico propio y una plantilla global que dedica sus esfuerzos a trabajar en las diferentes áreas de la empresa: programación, diseño, posicionamiento web, publicidad, etc. Incluidos los correctores/editores, ya que revisamos todos los textos con el fin de publicar la información sin erratas; gestores de cuentas y comerciales para la captación de nuevos colaboradores, entre otros.

En Internet todo está en la nube. Es el llamado *cloud computing*, tan de moda hoy en

día. En esa 'nube' nos hemos alojado, ya que todo nuestro sistema está disponible desde cualquier ordenador del mundo.

Me gustaría señalar que nosotros vivimos la actualidad tecnológica porque nos gusta la tecnología y sabemos cómo aplicarla. Reitero que hacemos de la tecnología nuestra forma de vida.

Pero para entender mejor la naturaleza del proyecto, haremos un repaso a la historia de Esqueles de Asturias, que ayudará a entender por qué hablamos con tanta contundencia e ilusión sobre nuestro proyecto.

Año 2001. Tras muchas conversaciones firmamos un acuerdo con algunas funerarias, mediante el cual incorporaban en las esquelas de los periódicos una dirección de correo electrónico/email para recibir pésames. Otra opción era incorporar en su web un sencillo formulario para que aquellas personas interesadas pudiesen también enviar pésames. Este primer paso puede parecerles hoy insignificante pero para nosotros fue muy importante porque nos permitió medir antes de decidir, ya que para poder brindar este servicio debíamos realizar un estudio de mercado que, años más tarde, culminaría en Esqueles de Asturias.

Para centrarnos en el tiempo y demostrarles que no fue fácil convencer a funerarios y usuarios de la viabilidad de nuestro proyecto y las ventajas que éste les ofrecía, conozcamos qué pasaba en internet en aquel año. En aquel entonces se usaba un tipo de *router* de 56 kb que emitía unos ruidos extraños cuando nos conectábamos a la gran red de redes. Todo funcionaba de manera muy lenta. No hay más que ver cómo mi sobrino se descar-

gaba entonces una canción en 12 minutos y ahora mi hija lo hace en 12 segundos. Los teléfonos de aquella época tampoco tienen nada que ver con los de ahora... En Esqueles de Asturias tenemos, actualmente, 100.000 visitas al mes que proceden de teléfonos móviles, los denominados *smartphones*.

Decirles que en el 2001 hablábamos de millones de usuarios de Internet y en 2012 de billones. Por eso, en el escenario que teníamos, recién inaugurado el s. XXI, casi nadie confiaba en nuestra idea.

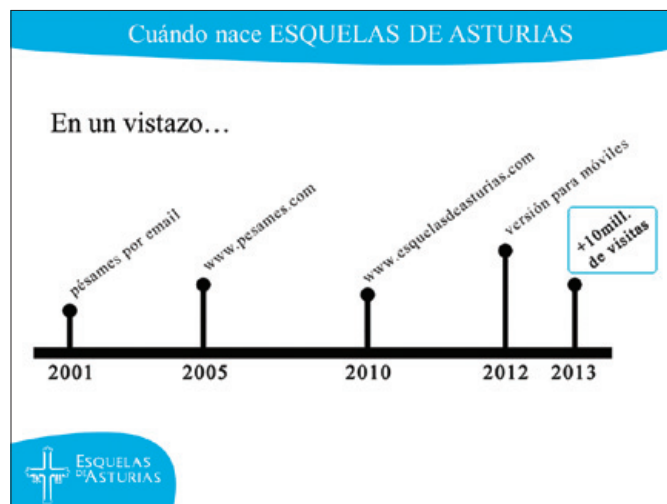
Actualmente, todo es distinto. ¿Quién no tiene cuenta en Facebook? En 2001, por ejemplo, Facebook era un germen dentro de una pequeña comunidad de estudiantes y hoy, en cambio, si fuera un país sería el tercero más grande del mundo.

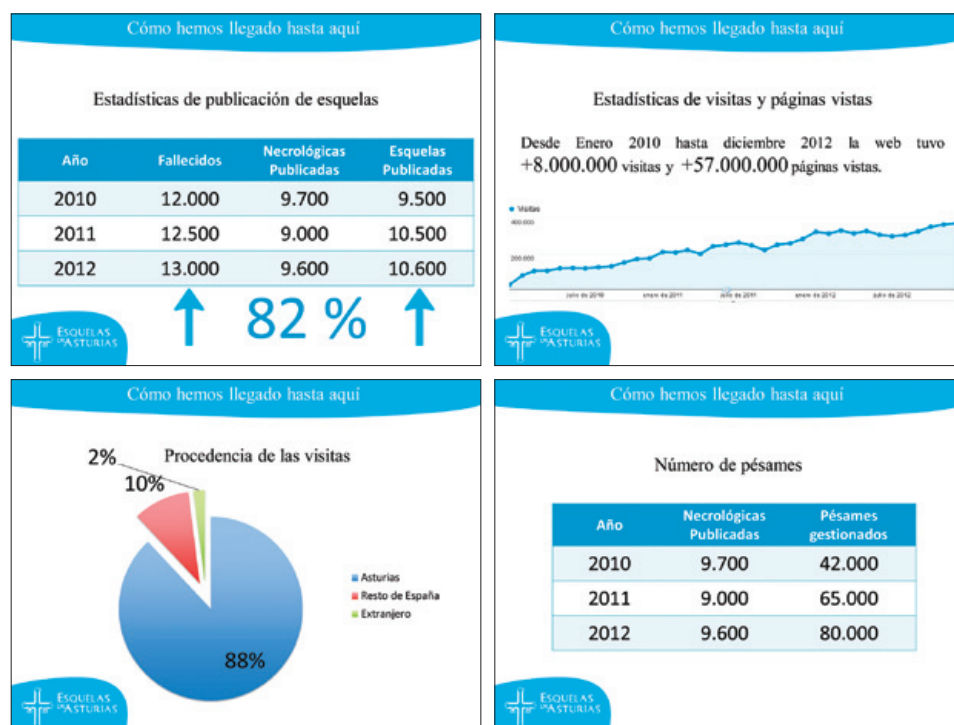
Año 2005. Lanzamiento de la web *pesames.com*. Fue un portal creado para que familiares y allegados de las personas fallecidas pudiesen enviar pésames a las funerarias que participaban en este espacio virtual.

Año 2010. Lanzamos nuestro buque insignia cuando ya llevábamos nueve años de recorrido previo, realizando estudios de mercado y analizando todos los factores. Teníamos, por tanto, una idea clara del tipo de portal que podía funcionar tanto para el *target* final como para nuestros clientes y clientes potenciales: las funerarias.

Sólo debíamos conseguir que las monedas sonaran en nuestro bolsillo y en el de nuestros colaboradores. ¡Y sonaron!

En estos últimos tres años no hemos dejado de crecer. Más de 10.000 personas visitan nuestro portal cada día. Deben tener en cuenta que nuestro proyecto engloba un





ámbito geográfico limitado. Por eso estamos tan satisfechos.

¿Cómo hemos llegado hasta aquí?

He compartido con ustedes cuáles han sido los inicios del proyecto hasta que en 2010 lanzamos el portal; veamos ahora con datos dónde estamos. Para ello repasaremos lo que hemos ido logrando en estos últimos tres años: número de esquelas publicadas, visitas de la web, pésames enviados y cifras de encargos florales.

De las gráficas que les muestro a continuación (ver gráficas en la parte superior de la página), me gustaría destacarles dos cuestiones: el número de fallecidos en Asturias y el número de esquelas publicadas en el año 2012. 13.000 fallecidos y 10.600 esquelas publicadas, lo que supone un 82% del total en Asturias. Creemos que este dato es una muestra representativa de la incursión de nuestro portal en el sector funerario de nuestra comunidad.

En cuanto a las visitas que recibe nuestra página web, primero me gustaría diferenciar entre el concepto 'visitas' y 'páginas vistas'. Sé que muchos de ustedes ya conocen perfectamente estos términos, pero para que pueda entenderlo todo el mundo les diré que las 'visitas' son visitas únicas, es decir, de una sola persona diferente al día, mientras que las 'páginas vistas' son el número total

de páginas que ven todas las personas que entran a la web.

Comentarles que en este tiempo hemos superado los 8 millones de visitantes y se han visto 57 millones de páginas en nuestra web. Esto significa que no hemos dejado de crecer y ese es el fruto del trabajo constante. Una web automatizada, tratada sin el rigor y profesionalidad necesarios, y con contenidos copiados, nunca obtendría estos resultados.

Por otra parte, señalar que el 88% de los visitantes de nuestra web es de Asturias. Pero no sólo de nuestra comunidad recibimos visitas, desde el resto de España también (800.000 visitas, el 10%). En numerosas ocasiones nuestros usuarios procedentes de otras comunidades autónomas han trasladado el siguiente mensaje: ¿Por qué no existe este servicio en mi comunidad? Y desde fuera de España, un 2% de internautas, unos 160.000, visitan este espacio.

En 2012 gestionamos un total de 80.000 pésames para 9.600 necrológicas, una media de más de 8 pésames por fallecido. Y en total, desde 2010 gestionamos más de 250.000 pésames. Deben saber que cada pésame enviado desde la web, se imprime en un papel personalizado previamente y se entrega directamente a la familia en el tatoratorio. Nuestro sistema controla que no se

extravíen las condolencias y que éstas sean entregadas a tiempo a las familias.

Les comentaba anteriormente que también somos una tienda *online*. El comercio electrónico, aún en plena crisis, crece año tras año. La aceptación del pago electrónico es una práctica cada vez más común, incluso desde teléfonos móviles. En nuestro caso, pusimos en funcionamiento el sistema de venta de flores en cuanto tuvimos la estructura articulada. Desde entonces, estos son nuestros números: 3.150 encargos con una facturación de 350.000 euros. El 31% de nuestras ventas procede de otras comunidades y el 3% se hacen desde el extranjero.

Hay que tener en cuenta sobre todo que no hemos llamado a ninguna puerta, sino que nuestros clientes nos han ido encontrando a través de la red, porque tenían una necesidad que hemos sido capaces de cubrir con soluciones eficaces. Como si fuese por arte de magia... aunque los magos, en esta ocasión, son profesionales capacitados que han conseguido que estas cosas sucedan.

Y en el contexto virtual de Internet, ¿cuál es la situación real de las funerarias? *Alexa* y *Similarweb* son dos plataformas que informan sobre la posición que ocupa una web en función de sus visitas. Si una web está trabajada, bien posicionada y cuenta con

“Explotar Internet como línea de negocio adicional, supone un incremento en ventas”

usuarios fieles, tendrá una buena posición. De lo contrario, es difícil que pueda convertirse en referente dentro de su sector.

Vamos con algunos datos concretos, por ejemplo, en el caso de las aseguradoras. Para España, la web de Mapfre, ocupa el lugar 759, liderando posiciones. Las compañías de seguros que la siguen, distan mucho de los primeros puestos. En cuanto a las funerarias, me van a permitir que incluya a Esquelas de Asturias para poder mostrarles el contraste. Ocupamos la posición 2.125, frente a la funeraria mejor situada en el puesto 19.672. La empresa que la sigue, y no pisándole los talones precisamente, ocupa la posición 55.000. Saquen sus propias conclusiones.

Hace poco hemos llevado a cabo un pequeño estudio que incluía el análisis de más de 300 funerarias de toda España. El 91% tiene página web. Es un buen dato, aunque muchos de estos espacios virtuales son sólo presenciales o estáticos, con información corporativa y algunas imágenes. El 21% de estas empresas con web permite enviar pésames desde su página, y únicamente el 10% brinda un servicio completo *online* de venta y entrega de flores. Esto demuestra que aún queda mucho recorrido por hacer en el sector funerario nacional y que se están desaprovechando oportunidades.

Podemos decir que Esquelas de Asturias se encuentra en un momento de celebración ya que, tras unos años de trabajo, hemos cumplido con nuestros objetivos iniciales habiendo superado todas las expectativas. **Y nuestro éxito se debe a siete factores clave:**

1- Funerarias. Porque apostaron por nosotros en nuestros inicios y supieron entender lo importante que era formar parte de Internet. Confiaron en el equipo cuando aún no contábamos ni tan siquiera con página web. Y sobre todo, porque hoy en día siguen a nuestro lado.

2- Experiencia. Como habéis visto, el proyecto se ha ido gestando desde 2001, lo que nos ha permitido medir cada una de las

situaciones antes de ejecutar ningún plan. En función de resultados, tomamos las decisiones; no nos lanzamos a la piscina sin pensar, porque conocemos bien el terreno que pisamos.

3- Marca. Crear y manejar una marca es un oficio que va entre la ingeniería y la fantasía. Una marca precisa de una orientación creativa y estratégica con un afilado sentido de la realidad donde viven los productos, las empresas y las promesas. Y además, exige una manera poco habitual de mirar las cosas, es decir, desde una perspectiva innovadora.

4- Página web. Nuestra web no solamente está enfocada hacia el usuario y los buscadores. Es una herramienta *online* para funerarias, que facilita su trabajo diario a través de una intranet. Para conseguir que esta herramienta interna funcione, se debe implicar el propio personal de la empresa. Nunca debemos dejar las llaves de nuestro negocio a terceros.

5- Adaptación. Supimos adaptarnos a las necesidades reales de los usuarios cuando lanzamos el portal y no hemos dejado de hacerlo hasta hoy. Internet es un medio vivo, cambia cada segundo y tenemos que ir por delante de las tendencias.

6- Marketing. No se ha emitido ningún anuncio nuestro en televisión, pero sí hemos realizado algunas inversiones importantes en marketing que considerábamos necesarias. Una buena estrategia en marketing también influirá en el posicionamiento de la web. Porque si no nos conocen, por bueno que sea nuestro producto, nadie lo sabía.

7- Unificación. Para nosotros éste es el factor más importante. La unión de fuerzas de todas las funerarias implicadas. Conseguir que el usuario cuente con un portal que recoja toda la información y que le permita enviar las esquelas sin tener que entrar en webs distintas en cada ocasión.

Después de esta exposición, me atrevo a decir con toda seguridad que ya es el momento de comercializar servicios funerarios digitales. Explotar Internet como línea de negocio adicional, supone un incremento en ventas.

En Asturias nos hemos puesto las pilas y ya comercializamos servicios funerarios *online* con éxito.

Hemos facturado más de 1.200.000 euros, de los cuales 350.000 provienen de la venta de flores.

En nuestra empresa, primero medimos, estudiamos resultados y después actuamos. Por eso, estamos preparados para dar el salto a nivel nacional y en 2014 presentaremos un nuevo proyecto: *esquelasenespaña.com*, en el que esperamos participéis.

Para finalizar, me gustaría dar las gracias a:

- Funerarias. Por vuestra ayuda y colaboración.
- Funerarios. El alma del trabajo diario, minuto a minuto.
- Floristerías. La nota de color y vida de esta web.
- Equipo. Nuestros profesionales, sin ellos no sería posible.
- Usuarios. Quienes utilizan los servicios que ofrece nuestra web.
- Y a todos ustedes por la atención prestada. ■