



IMPACTA ESTUDIOS, S.L.
CIF B-35943877
C.C. BOTÁNICO, LOCAL 69
35100 MASPALOMAS

TEL: 928 77 47 47
FAX: 928 77 51 29
www.impacta.eu
info@impacta.eu

SERVICIOS WEB PARA EL SECTOR TURÍSTICO CANARIO

EXACTA WEB
VISITA VIRTUAL 3D
CONTACTA

RESERVAS AVANZADAS
MANTENIMIENTO WEB
PROMOCIÓN EN GOOGLE



0 ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	Pág. 3
------------------------	--------

I. DESARROLLO WEB DESDE CERO

2. EXACTA WEB ED. TURISMO	
2.1. OBJETIVOS	4
2.2. DESCRIPCIÓN GENERAL	5
2.3. ÁRBOL DE PÁGINAS	7
2.3.1. Vista general	7
2.3.2. Detalle de páginas	8
2.4. OTRAS PRESTACIONES	13
2.5. CREACIÓN PROFESIONAL DE CONTENIDOS	13
2.6. ASPECTO GRÁFICO	14

II. EXTRAS Y MEJORAS PARA SITIOS WEB YA EXISTENTES

3. MANTENIMIENTO WEB	15
4. PROMOCIÓN EN GOOGLE	16
5. VISITA VIRTUAL 3D	19
6. CONTACTA (MARKETING DIRECTO)	21
7. RESERVAS AVANZADAS	24
8. GESTIÓN DE LA REPUTACIÓN	25
9. RESUMEN: LA PLATAFORMA NTI	26
10. MÁS ALLÁ DE INTERNET: IMAGEN Y PUBLICIDAD GRÁFICA	27

III. OFERTA ECONÓMICA

11. TARIFAS 2009	28
12. FACILIDADES DE PAGO	29
10.1. FINANCIACIÓN SIN INTERESES	29
10.2. SUBVENCIONES A FONDO PERDIDO	30

1 INTRODUCCIÓN



Oficinas centrales en San Fernando de Maspalomas

Impacta (www.impacta.eu) es una firma especializada en **desarrollo web** e imagen de empresa. El estudio, ubicado en Maspalomas, cuenta con personal especializado en marketing, creatividad, diseño, programación, redacción y soporte técnico.

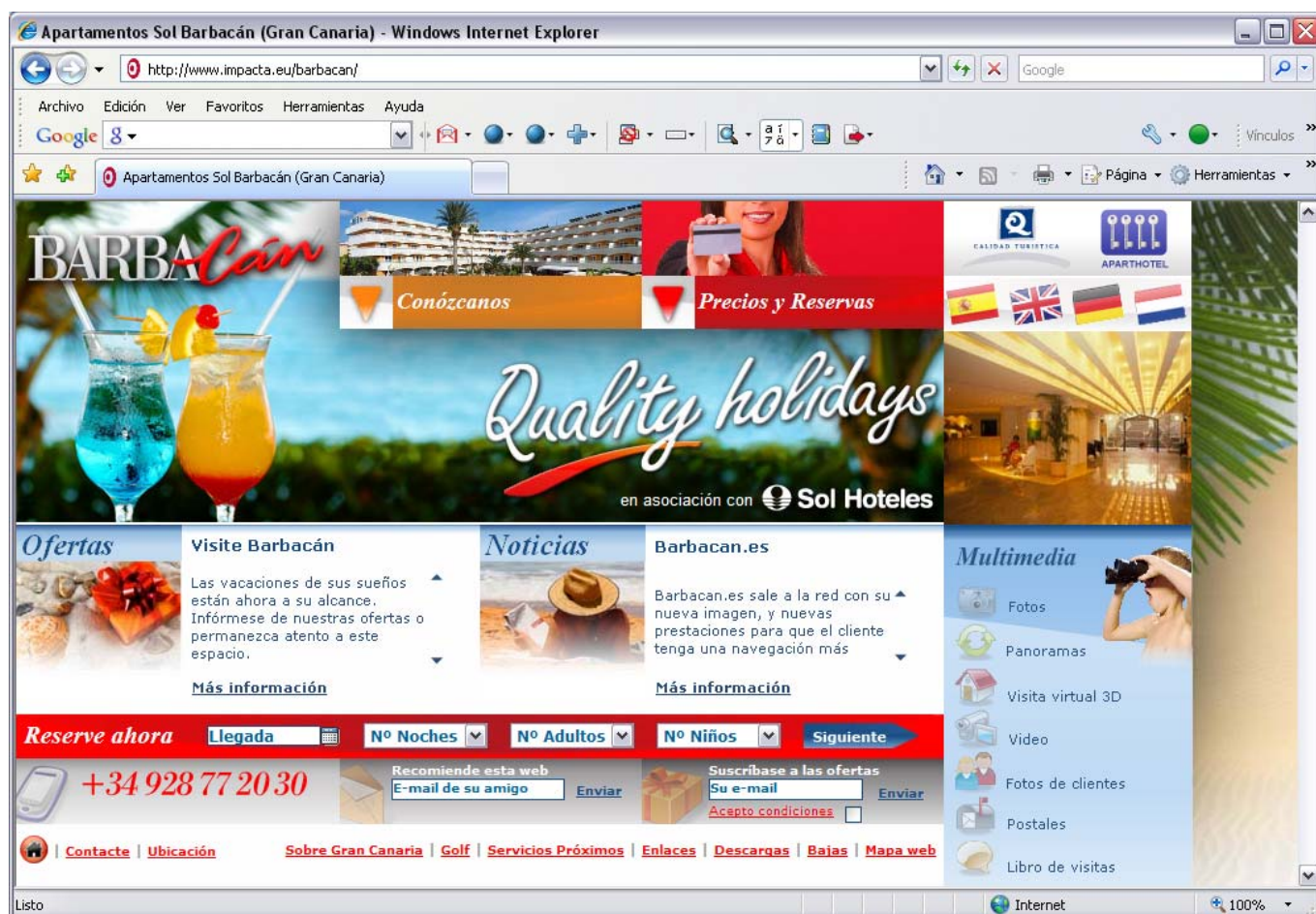
Impacta pertenece al **Grupo NTI**, holding canario con 15 años de presencia en el sector tecnológico. De hecho, sus productos web para el **sector turístico** (nuestra especialidad) están integrados con todos los demás servicios del Grupo.

Durante décadas, los propietarios de hoteles y apartamentos han confiado su negocio al ciclo económico favorable, a la escasa competencia externa y a la alta demanda de los touroperadores. Hoy en día, el ciclo económico es negativo, nuevos destinos compiten con Gran Canaria, y los touroperadores ya no aseguran la prosperidad del negocio. **Es el momento de ir a por el cliente.** ¿Pero cómo?

- Ofreciendo una **imagen impecable**, que cause una primera impresión muy favorable.
- **Restando incertidumbres**, mediante una información veraz pero elaborada publicitariamente.
- Estudiando **nuevas vías de comercialización** y abriendo nuevos canales de información, venta y **fidelización**.

Lea con atención las siguientes páginas, pues encontrará herramientas muy asequibles para lograr todos esos objetivos.

2 EXACTA WEB ED. TURISMO



Ejemplo actualmente en línea en <http://www.barbacan.es>

Exacta Web (ed. Turismo) es un nuevo producto web desarrollado por Impacta. Se distingue por su innovación y funcionalidad. Ofrece versiones específicas para apartamentos y hoteles, e incluye los últimos avances en interactividad web: comunidad de clientes, reservas avanzadas, visitas virtuales, lista de correo, etc. Entre los primeros contratantes del servicio figuran establecimientos tan reconocidos como Sol Barbacán o la cadena de hoteles XQ.

2.1 OBJETIVOS

- **Diferenciar** desde el primer vistazo al cliente de su posible competencia, poniendo en valor sus principales activos.
- Dotar a la marca de una **imagen de calidad**, que transmita una atención a los detalles.
- **Ilusionar** al público con las vacaciones de sus sueños, mediante una cuidada elaboración gráfica y publicitaria.

- **Transmitir la confianza** suficiente a los nuevos visitantes para que utilicen el sistema de reservas con tarjeta.
- **Sorprender** al visitante (aumentando la memorabilidad del sitio) con prestaciones especialmente innovadoras, como visitas virtuales en 3D.
- **Mantener la comunicación** con los antiguos clientes mediante listas de correo y avanzados servicios multimedia, para favorecer la publicidad entre sus amigos y familiares.
- **Contextualizar** adecuadamente el establecimiento dentro de la isla y el archipiélago, mediante información general del destino, actividades complementarias, enlaces relevantes, etc.
- En suma, convertirse en la **principal herramienta de marketing** del establecimiento, adaptándolo a un nuevo mercado en el que las reservas directas crecen sin parar (gracias a la elevada penetración de Internet en los mercados emisores, así como los vuelos de bajo coste).

2.2 DESCRIPCIÓN GENERAL

- **2.2.1. Diseño exclusivo.** El aspecto de la web (logotipos, colores, tipografías, imágenes y fondos) es único y adaptado a los valores y exigencias del establecimiento. Así evitaremos que el navegante pueda encontrarse con otro sitio web de aspecto idéntico, como puede ocurrir con aquellos productos web basados en plantillas fijas. Impacta propondrá un boceto en forma de pantallas estáticas (que normalmente enviaremos por e-mail). El cliente deberá dar su conformidad o indicar correcciones concretas, para llegar a un segundo boceto mejorado.
- **2.2.2. Estructura personalizable.** Por “estructura” entendemos el árbol de páginas de la web, así como la ubicación y tamaño de determinados módulos dentro de ellas (menú, galerías, ofertas, multimedia, etc.). Por defecto, Impacta propone la misma estructura estándar para todos los clientes del sector turístico, considerada óptima por su facilidad de uso. De esa forma, además, podemos reducir drásticamente el precio y el plazo de entrega. No obstante es posible eliminar secciones o personalizar cada detalle de la estructura a su gusto (esta última posibilidad facturable aparte).
- **2.2.3. Contenidos actualizables.** Los contenidos iniciales (textos, tarifas, imágenes, noticias) pueden ser proporcionados por el cliente, o bien creados profesionalmente por nuestros redactores y fotógrafos (ver punto 6). En este último caso, los contenidos se facturarían aparte a un coste reducido. Una vez lanzado el sitio web, el establecimiento podrá seguir actualizando las secciones con información dinámica (noticias, tarifas, personal, enlaces, etc.), gracias a un gestor de contenidos protegido por contraseña y muy fácil de usar. Si el cliente prefiere delegar la actualización de los contenidos en Impacta, es posible establecer un contrato de mantenimiento.
- **2.2.4. Multi-idioma.** La interfaz pública de la web se entregará en español, inglés, alemán, y un cuarto idioma a elegir. En caso de que sean necesarios aún más idiomas, Exacta Web es versionable a cualquier otra lengua europea por un sobrecoste fijo del 20%, más la traducción. Ésta última puede delegarse en Impacta, por un coste fijo de 0,14 €/palabra.

- **2.2.5. Web portátil.** A diferencia de otros sistemas similares, el proyecto podrá alojarse en los servidores de Impacta o, si lo prefiere, migrarse a una empresa diferente (siempre que cumpla unos estándares técnicos mínimos). Ni el módulo de reservas ni ningún otro elemento de web estará integrado en un sistema centralizado. Esto significa que sólo su establecimiento tiene la propiedad del sistema, sin depender de otras empresas (ni siquiera Impacta) para su mantenimiento o personalización si así lo deseara.
- **2.2.6. Entrega rápida.** El plazo de desarrollo será corto: normalmente entre 3 y 6 semanas (a partir del cobro de los anticipos acordados). Si es necesario, será posible negociar un calendario exacto de trabajo que recoja tanto los compromisos del cliente como los de Impacta.
- **2.2.7. Fácil de pagar.** Exacta Web cumple todos los requisitos del Plan Avanza (Ministerio de Industria) y del programa de subvenciones FEDER (Unión Europea y Gobierno de Canarias). Por tanto, su web podrá financiarse a 36 meses sin intereses. Ver punto 10.1.

2.3 ÁRBOL DE PÁGINAS

2.3.1 Vista general

Además de la bienvenida (portada), el sitio web público se compone de tres bloques principales (Conózcenos, Reservas y precios, y Multimedia), y un conjunto de secciones secundarias (accesibles desde una barra inferior).

BLOQUES PRINCIPALES

1. CONÓZCANOS

- 1.1. Alojamientos
- 1.2. Servicios comunes
- 1.3. Ubicación
- 1.4. Noticias
- 1.5. Quién es quién

2. RESERVAS Y PRECIOS

- 2.1. Precios
- 2.2. Reservas
- 2.3. Ofertas

3. MULTIMEDIA

- 3.1. Visita virtual 3D (opcional)
 - 3.1.1. Exterior
 - 3.1.2. Interior
 - 3.1.3. Panoramas
- 3.2. Vídeos
- 3.3. Galería
- 3.4. Fotos de clientes
- 3.5. Enviar postal

4. SECCIONES SECUNDARIAS

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| 4.1. Sobre Gran Canaria | 4.5. Servicios cercanos | 4.9. Información legal |
| 4.2. Boletín por e-mail | 4.6. Opiniones | 4.10. Créditos y enlaces fijos |
| 4.3. Descargas | 4.7. Recomiende esta web | + Cambio de idioma |
| 4.4. Enlaces | 4.8. Contacte | + Reservas (mini-formulario) |



2.3.2 Detalle de páginas

 El icono del lápiz indica aquellas páginas de actualización frecuente (cuyo contenido puede ser modificado por el cliente en el gestor de contenidos).

BLOQUE 0: BIENVENIDA


La página más importante de un sitio web es su portada. Una composición de imágenes y un eslogan resumirán el concepto diferenciador del establecimiento: debemos transmitir en décimas de segundo que nuestro negocio ofrece la mejor alternativa a un perfil socioeconómico determinado con el que se identifique el visitante. A ello contribuirá la creación de un eslogan. Opcionalmente, un recuadro “A destacar” resumirá los principales rasgos diferenciadores del establecimiento, a modo de argumentario rápido. Si el establecimiento disfruta de alguna certificación de calidad, su logotipo también se destacará en esta página. Por último, para ofrecer una imagen más dinámica, la portada mostrará desplegadas la última oferta y la última noticia.

BLOQUE 1: CONÓZCANOS



-  1.1. Alojamientos. Catálogo de los apartamentos, bungalows o habitaciones del complejo, incluyendo galería de fotos de cada tipología, relación de equipamientos, información básica y enlace para reservar directamente ese tipo de alojamiento en una fecha dada. En caso de que se haya creado una visita virtual 3D para un tipo de alojamiento determinado, se enlazará también desde esta página.
- 1.2. Servicios comunes. Información genérica sobre piscinas, jardines, servicios restauración, juegos infantiles, o cualquier otra instalación que el cliente desee destacar.
- 1.3. Ubicación. Un breve texto introductorio pondrá en valor la localización del complejo, pero el verdadero interés de esta página residirá en el aspecto gráfico. En vez de un simple plano estático (poco útil para quien no conozca la zona), esta página estará integrada con los servicios líderes de localización geográfica: Google Maps y Google Earth. Esta prestación permitirá visualizar los complejos desde el aire y en tres dimensiones, además de ubicarlos dentro de un callejero interactivo que guiará al visitante desde y hasta cualquier punto de la isla. Vea el apartado “Visita Virtual 3D” en este mismo documento para más información y un enlace de demostración. En un recuadro dentro de la página resaltaremos un enlace a la Guía de servicios cercanos (ver epígrafe 4.5 de esta sección).
-  1.4. Noticias. Implementación del potente módulo de noticias para Exacta Web. Incluye fechado automático, imágenes asociadas ampliables, búsquedas por voces y por fecha, etc. La noticia más reciente se destacaría en portada automáticamente.



1.3. Ejemplo de Visita Virtual 3D (exterior) desarrollado para Apartamentos Broncemar


-  1.5. Quién es quién. La calidad del trato al cliente por parte del personal de contacto es un valor importante para cualquier establecimiento, y fundamental para aquellos de pequeño y mediano tamaño. Con objeto de ponerla en valor, ofreceríamos si lo desea un pequeño álbum del personal estable de contacto, con foto, nombre, cargo e idiomas hablados.

BLOQUE 2: RESERVAS Y PRECIOS

-  **2.1. Precios.** Cuadro de tarifas, organizado según tipo de alojamiento y temporada. También reflejaría los precios de los suplementos dados de alta, y la relación de ofertas activas en ese momento en una columna aparte.
-  **2.2. Reservas.** Será posible iniciar el proceso de reservas desde cualquier página del sitio web, gracias un mini-formulario siempre visible. El establecimiento podrá vender mediante la web el número de unidades alojativas que estime conveniente, cupo que podrá ir modificando con el tiempo según sus necesidades. También podrá establecer el pre-pago necesario para confirmar la reserva (del 0% al 100% sobre el precio final), y controlar todas las operaciones web gracias a un listado histórico en el gestor (además de las notificaciones por e-mail que la web enviará automáticamente al establecimiento). En el área pública, el formulario inicial de reservas solicitará fechas de inicio/fin (incluyendo un calendario gráfico), tipo de alojamiento (vinculado al catálogo de habitaciones - ver 1.1), nº de adultos/niños/bebés, régimen y suplementos. El sitio web responderá confirmando o no la disponibilidad del alojamiento escogido, el precio total, y alternativas en caso de no disponibilidad. En caso de aceptación, la web recopilará todos los datos del cliente. Cuando sea necesario tomar los datos de la **tarjeta** de crédito del cliente, la web podrá configurarse de tres maneras:
 - 2.2.1. **Recopilación de datos de la tarjeta**, pero sin cargo en ella (sólo por motivos internos). Dichos datos se agregan al histórico de reservas del gestor, donde pueden ser consultados tras un aviso por e-mail a recepción.
 - 2.2.2. **Pago mediante tarjeta de crédito usando un TPV bancario externo.** Las posibilidades de esta opción están completamente determinadas por el software que proporcione el banco donde desee ingresar los pre-pagos, así como la preparación técnica de su personal y la calidad de su documentación técnica. (Impacta recomienda, en caso de duda, trabajar con La Caixa). Una vez integrada la web del establecimiento con la de su banco, el proceso sería normalmente el siguiente:
 1. El cliente pulsa el botón "Pagar"
 2. El navegador abre una página segura externa, generada por el TPV del banco, que usualmente puede mostrar el logotipo del establecimiento.
 3. El cliente introduce los datos de su tarjeta de crédito.
 4. Una vez confirmado el pago, vuelve al sitio web del establecimiento.Este sistema tiene la ventaja de que el banco se responsabiliza de la seguridad de la transacción, pero también un pequeño inconveniente: supone una interrupción en la experiencia de uso (el cliente sale de nuestra web, paga, y vuelve a entrar, aunque todo transcurra de forma automática). Podemos personalizar este proceso para que el cliente no abandone el sitio web del establecimiento en ningún momento, pero sería necesario un estudio previo y un detallado presupuesto adicional (no todos los bancos permiten esta opción).

- **2.2.3. Pago mediante Paypal** (www.paypal.es). Se trata de un sistema de pago muy sencillo de implementar, complementario del anterior y recomendable por su gran difusión en los mercados emisores de turistas. La comisión de Paypal ronda el 4%.

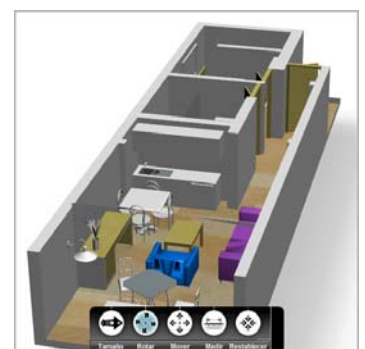
Si desea integrar el módulo de reservas de su web con su programa de gestión de reservas habitual, Impacta ofrece esa posibilidad como una opción extra. Exacta Web (ed. Turismo) ya está preparado para **integrarse** con GH (Gestión Hotelera) y con **Atlantis Manager** (ambos desarrollados por Grupo NTI), de forma que es posible gestionar todas sus reservas (tradicionales y online) desde una sola aplicación.

-  **2.3. Ofertas.** Desde el gestor de contenidos será posible dar de alta ofertas para reservas dentro de un período determinado (por ejemplo, un puente). Las ofertas consistirán en precios por noche inferiores a la tarifa web habitual. Sólo será necesario especificar las fechas de inicio y fin de la oferta, y los nuevos precios de cada tipología de alojamiento. La web mostrará automáticamente la oferta más próxima en portada, añadirá la nueva oferta a la página de precios, y actualizará módulo de reservas y el sistema de pre-pagos con los nuevos datos.



BLOQUE 3: MULTIMEDIA

Las prestaciones multimedia (las más llamativas del sitio web) tendrían una identidad diferenciada, destacándose del resto de los contenidos en todas las páginas.

- **3.1. Visita virtual 3D.** Desde esta página opcional (ver punto 5 de este documento) se ofrecerán dos servicios especialmente novedosos:
 - **3.1.1. Vista exterior del complejo** en su entorno (tecnología Google Earth). Recogerá de nuevo los contenidos 3D de la sección Ubicación (ver 1.3). Esta prestación se incluirá gratuitamente en su proyecto como promoción de lanzamiento (ver 7.3).
 - **3.1.2. Vista interior de las habitaciones.** Opcionalmente, Impacta desarrollará un modelo tridimensional interactivo que mostrará el interior amueblado de una habitación o apartamento-tipo (de forma aproximada). El visitante podrá interactuar con él en tres dimensiones, haciéndose una idea mucho más precisa de las proporciones y la distribución del apartamento. Si el establecimiento dispone de varias tipologías con distribuciones muy diferentes entre sí (por ejemplo, bungalows y apartamentos), sería recomendable modelar cada una de ellas.
 - **3.1.3. Panoramas interactivos.** Una vista panorámica de 360º comunica mucho mejor los valores de un lugar que una simple fotografía, gracias a la sensación de inmersión que proporciona. A partir de un reportaje fotográfico específico (contratado aparte a Impacta o proporcionado por el cliente), compondremos imágenes cilíndricas que muestren los espacios más representativos del establecimiento. Los clientes podrán interactuar con ellas y detenerse en los detalles más interesantes.








3.1.2. Ejemplo desarrollado para Apts. Broncemar (vista interior)

- **3.2. Vídeos.** Un buen vídeo promocional mostrando las instalaciones puede reducir la incertidumbre del posible cliente, aumentando la posibilidad de que reserve y dotando al sitio web de mayor interés. Impacta puede asesorarle al respecto. Si el cliente dispone de un video-reportaje, lo ofreceremos a través de la plataforma YouTube.com, tanto por razones técnicas como de marketing. De este modo, quien buscara vídeos sobre Gran Canaria en este popular servicio, tendría la oportunidad de ver nuestro vídeo y, además, enlazar con nuestra web. Los vídeos aparecerían además incrustados en una ventana emergente de nuestro sitio web. Impacta gestionaría la creación de una cuenta gratuita en YouTube para el establecimiento.
-  **3.3. Galería.** Álbum de fotos adicionales, organizada en ilimitadas categorías, con miniaturas ampliables y pies de foto cuando corresponda.
-  **3.4. Fotos de clientes.** Permita a sus clientes compartir su experiencia con amigos y familiares, generando además publicidad, confianza y visitas web adicionales. Esta prestación permite añadir a su sitio las fotos de vacaciones de cualquier cliente, ahorrándole la tarea de enviar enormes archivos por e-mail. La web se ocupa de todo: carga, redimensiona y organiza todos los álbumes por fechas y por nombre. La página incluye un sistema de búsquedas. Desde el administrador, el establecimiento podrá aprobar o borrar las imágenes enviadas por su clientela.
- **3.5. Enviar postal.** La web ofrecerá un juego de hasta seis “postales” con las mejores imágenes de su establecimiento. El visitante podrá enviar un mensaje por e-mail a un amigo o familiar, eligiendo una de las postales para ilustrarlo. El destinatario recibirá un e-mail invitando a ver la postal en la web del establecimiento, generando una nueva exposición a nuestra publicidad.

BLOQUE 4: SECCIONES TRASVERSALES

Estas secciones están presentes en todas las páginas del sitio web, normalmente como una barra de navegación inferior:

- **4.1. Sobre Gran Canaria** (u otro lugar). Creemos importante ubicar a el establecimiento en el contexto de su isla y su archipiélago. Para ello añadiremos un texto bien elaborado acerca de Canarias como destino único, así como algunas imágenes sugestivas que introduzcan el destino desde un punto de vista publicitario. Un cuadro anual de temperaturas y enlaces a servicios externos de previsión colaborarán con el principal argumento: el buen clima. Se destacará un vínculo a la página de Enlaces (ver 4.4) donde podrá ampliarse información sobre el destino. En un recuadro se destacará un enlace adicional a la **Guía de servicios cercanos** (ver 4.5).
-  **4.2. Suscripción al boletín por e-mail.** En caso de haber contratado la prestación opcional “Contacta” (ver punto 6 de este documento), los visitantes más interesados tendrán la posibilidad de añadir en esta página su dirección de e-mail a una lista de distribución específica para su idioma. En cumplimiento de la legislación actual, el procedimiento de baja será igualmente sencillo y automático. El establecimiento podrá enviar fácilmente mensajes masivos (por ejemplo, anunciando ofertas especiales, inauguración de nuevas instalaciones, noticias importantes sobre el destino, etc.), así como editar la lista de destinatarios (borrado y agrupación en subgrupos), y consultar un listado histórico de mensajes enviados a los suscriptores de cada idioma.

-  **4.3. Descargas.** Es posible que el establecimiento quiera ofrecer determinada información que no encaje en ninguna de las demás secciones de la web. En tal caso podrá utilizar esta sección genérica, en la que podrá crear ilimitadas categorías en las que cargar tal información (idealmente en formato PDF). Por ejemplo: horarios de las actividades de animación, menú del restaurante, dossier para touroperadores, etc.
-  **4.4. Enlaces.** Vínculos a sitios web con información turística (por ejemplo, www.turismodecanarias.com o www.grancanaria.com), líneas aéreas, y sitios web afines. Esta última posibilidad es importante para el intercambio de enlaces, práctica importante para conseguir buenas posiciones en los resultados de los buscadores. En un recuadro se destacará un enlace a la **Guía de servicios cercanos** (ver 4.5).
-  **4.5. Guía de servicios cercanos.** Con objeto de poner en valor el entorno y completar la oferta de alojamiento con actividades complementarias, el establecimiento podría relacionar servicios próximos como el acceso más cercano a la playa, centros comerciales, alquiler de coches, restaurantes recomendados, actividades deportivas, para niños, etc. Cada entrada tendría un nombre, la distancia aprox. en metros hasta el establecimiento, y una descripción.
-  **4.6. Opiniones.** El visitante podrá dejar su opinión en un libro de visitas sobre los servicios del establecimiento, recomendaciones o impresiones sobre el nuevo sitio web. Cada idioma tendría su libro independiente. El sistema estará protegido contra mensajes de publicidad automatizados (spam). Desde el gestor de contenidos será posible moderar los comentarios, eliminando los que considere inoportunos. Además, en caso de que el establecimiento tenga una buena puntuación en sitios web de críticas de establecimientos (ej., TripAdvisor.es), añadiríamos dicha información (en forma de enlaces o *widgets*) en un recuadro destacado.
- **4.7. Recomiende esta web.** El usuario podrá introducir la dirección de e-mail de un amigo, y el sitio web le enviará un mensaje en su nombre recomendando una visita. Se destacará un enlace adicional a “Enviar postal”, ya que son prestaciones complementarias.
- **4.8. Contacte.** Formulario de contacto rápido y directorio de teléfonos, fax, dirección postal y correos electrónicos. Estos últimos contarán con un avanzado sistema de protección anti-spammers.
- **4.9. Información legal.** Texto genérico de adecuación a la ley española.
- **4.10. Créditos y enlaces fijos.** Pequeño enlace a www.impacta.eu y, en caso de que el proyecto sea subvencionado por el Gobierno de Canarias, logotipo y enlaces a la Consejería de Turismo y otras instituciones competentes.

2.4 OTRAS PRESTACIONES

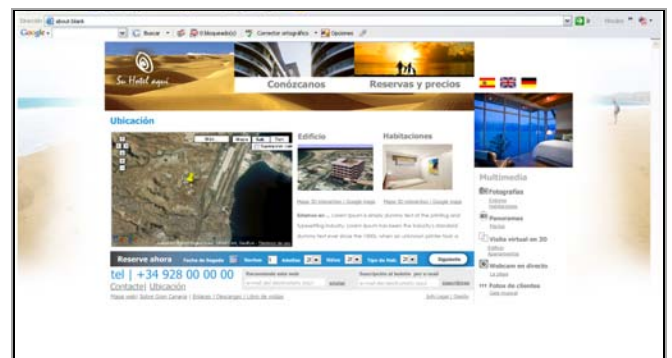
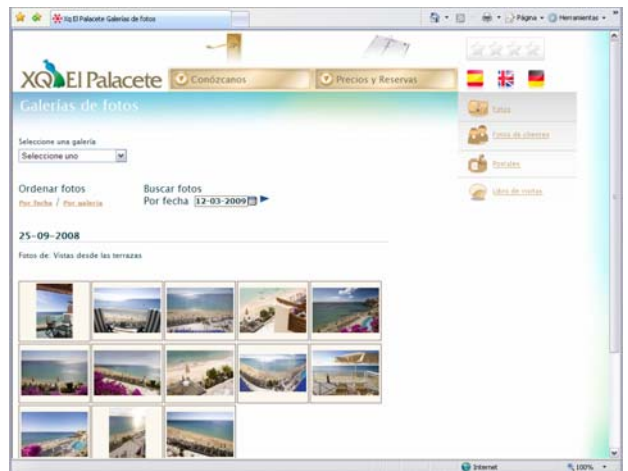
- **Estadísticas avanzadas de visitas.** El sitio web estará integrado con el sistema más sencillo de usar y a la vez más potente del mercado: el servicio gratuito Google Analytics.
- **Optimización para buscadores.** El sitio web será fácilmente indexable por los motores de búsqueda, con objeto de favorecer un mejor posicionamiento. A tal efecto, la maquetación del sitio web incluirá determinadas técnicas básicas descritas con detalle en el apartado “Promoción Web” en este mismo documento (punto 4).

2.5 CREACIÓN PROFESIONAL DE CONTENIDOS

Impacta cuenta con personal especializado en la elaboración de contenidos web. Aunque su empresa puede suministrar todos los textos y fotos listos para maquetar, sugerimos dejar en manos de nuestros redactores, traductores y fotógrafos su elaboración profesional. Así aseguraremos la máxima calidad del resultado final. La elaboración de los argumentos de venta y la redacción de los textos están incluidos en el precio del producto. No obstante, los reportajes fotográficos, vídeos y traducciones supondrían un sobrecoste.

2.6 ASPECTO GRÁFICO

Aunque algunas prestaciones y módulos de Exacta Web están estandarizados, el diseño gráfico del sitio resultante será exclusivo para cada establecimiento: colores, fondos, imágenes, tipografías... Todo seguirá una línea gráfica pensada para resaltar sus mejores valores. Por tanto, las siguientes capturas de pantalla (sobre tres proyectos distintos) no se corresponderán con su futuro sitio. Tan sólo suponen una orientación sobre la distribución de los elementos. En cualquier caso le recomendamos una visita a www.barbacan.es o www.xqhotels.com, por ejemplo, para hacerse una idea general de las posibilidades gráficas del producto.



3 MANTENIMIENTO WEB

Se trata de un servicio de alquiler mensual de espacio en nuestros servidores, y otras prestaciones asociadas. Es imprescindible para recibir e-mail y visitas en su web. Incluye además un filtro contra el correo basura, soporte técnico del máximo nivel y, opcionalmente, la actualización mensual del contenido de su web.

Servicios incluidos en todos los planes:

- Dominio .com
- Servicio anti-spam
- PHP + bases de datos MYSQL
- Soporte técnico y copia de seguridad

Plan 40 (17 €/mes)

- 40 MB de espacio
- 1 GB/mes de transferencia

Plan 150 (22 €/mes)

- 150 MB de espacio
- 2 GB/mes de transferencia

Actualización de contenidos (2h): 35€ / mes

Certificado SSL (necesario para proceso seguro de tarjetas de crédito y/o conexión con Atlantis Manager): 13 €/mes



4 PROMOCIÓN WEB

4.1 GOOGLE ADWORDS

Además de los resultados naturales de las búsquedas, habrá observado que Google destaca determinados enlaces en la parte superior de la pantalla, bien al principio de la lista, o bien a la derecha. Son los llamados “enlaces patrocinados”, y suponen **la única forma de**

asegurarse que su negocio será visible en Google tras teclear determinadas palabras-clave, y con **resultados inmediatos y medibles**. Es decir, hablamos de una campaña de publicidad (denominada “**Adwords**”), cuyo desembolso resulta muy razonable: a diferencia de la publicidad tradicional, no pagará por impresiones, sino por “clics” (visitas reales a su sitio web). Efectivamente, todo el dinero invertido mes a mes se destina íntegramente a generar nuevos clientes.



Una vez contratada dicha campaña, Impacta realizaría todos los preparativos necesarios, crearía los anuncios, realizaría un seguimiento y entregaría un informe estadístico al final para comprobar su eficacia. La tarificación de Google Adwords es tremendamente complicada (depende del número de idiomas, de la competencia que tenga el anuncio en cada momento, etc.).

Por ello, Impacta la ha simplificado de la siguiente forma: un precio de alta y una mensualidad variable, que puede alterarse mes a mes en función de los resultados anteriores.

- **Alta.** Por un precio fijo, incluye el asesoramiento previo, la preparación de la campaña hasta en 5 países y 3 idiomas (traducción aparte), así como la creación de los anuncios específicos para cada segmento del público, su optimización a lo largo de seis meses y la entrega de los informes estadísticos necesarios.
- **Mensualidad.** Como explicamos antes, esta cantidad se invierte íntegramente en nuevos “clicks”, y por tanto en nuevas visitas. Mientras mayor sea esta mensualidad, normalmente mayor será el número de visitas generadas, hasta llegar a un punto de saturación a partir del cual no compense invertir más. Por ello, comenzaremos proponiendo una cantidad inicial y, en función de los resultados mes a mes, distribuiremos el presupuesto de forma óptima a lo largo de toda la campaña. Las cantidades mensuales serán domiciliadas los días 1 de cada mes.

4.2 OTROS SERVICIOS DE PROMOCIÓN WEB

4.2.1 Posicionamiento básico

Gratis con su nueva web

Ofrecemos este servicio de forma gratuita a todos los clientes que lo soliciten y que hayan desarrollado su sitio web con Impacta desde junio de 2008. Si su sitio web es más antiguo, o bien no ha sido desarrollado por Impacta, podemos estudiar la posibilidad de implementarlo, aunque probablemente ya cumpla al menos las especificaciones más importantes. Este servicio se resume en empleo de técnicas básicas que facilitan a Google encontrar información útil y relevante en su web.

DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO

- Solicitud de alta inicial en Google
- Separación de diseño y contenido, de forma que el primero no obstaculice la lectura del segundo por parte de Google.
- Menú de navegación “spider-friendly”, o en su defecto creación de mapa web en HTML puro y/o creación de un archivo sitemap.xml para envío a Google Sitemaps.
- Creación de palabras clave y descripciones apropiadas (etiquetas META)
- En lo posible, los diferentes niveles de contenido se formatearán jerárquicamente (etiquetas “heading”) y se estructurarán anteponiendo la información más relevante y novedosa.
- En lo posible, las direcciones de los archivos serán descriptivas del contenido (por ejemplo: gran_canaria en vez de gc).

4.2.2 Intercambio de enlaces

El principal factor de su posicionamiento es el número de enlaces que recibe de otras páginas, especialmente desde aquellas en su mismo sector. No importa mucho si dichos enlaces provienen de un blog personal de viajes, o de una gran revista sobre turismo: cada enlace cuenta como una recomendación, y ayuda a mejorar su posición en las listas de resultados. Por ello, tras lanzar su web es importante desarrollar cierta labor de **relaciones públicas**, contactando por e-mail con otros editores y ofreciendo intercambiar enlaces para mutuo beneficio. Impacta puede asesorarle en dicho proceso, o incluso desarrollar una actividad continuada al respecto.

4.2.3 Cebos

Un cebo es una web plenamente funcional, con su propio dominio y alojamiento, que en realidad no aspira a recibir visitas de sus clientes, sino redirigirlas a su web principal y a la vez aumentar su relevancia en Google. Se presenta como un servicio adicional de la empresa a sus clientes, pero en realidad se aloja en un dominio con nombre diferente y altamente relevante (por ejemplo, webmaspalomas.com, uno de nuestros propios cebos). Es posible, y recomendable, contratar varios cebos simultáneamente. No obstante, hay que señalar que los cebos pueden resultar eficaces o no en función de factores ajenos a Impacta o el cliente.

5 VISITA VIRTUAL 3D

Consta de tres servicios independientes. La **visita exterior** permite interactuar con un modelo tridimensional de su edificio, incluyendo los detalles de la fachada, piscinas, etc. Pero aún más importante: dicho modelo se alza en su entorno real, fotografiado desde un satélite. Esto asegura que su cliente apreciará la ubicación de su negocio con total exactitud. Por su lado, la **visita interior** permite interactuar con un modelo real de una habitación de hotel, apartamento, salón de celebraciones o cualquier otra estancia a disfrutar por cliente. La idea es convencer con hechos y eliminar cualquier incertidumbre. El tercer servicio es el tradicional **panorama interactivo**, una fotografía de 360 grados que traslada mucha más información que un reportaje normal. Adicionalmente, es posible crear un **vídeo con un vuelo 3D** sobre las instalaciones, para servirlo desde su web, YouTube o servicios similares. Le recomendamos una visita a www.impacta.eu para acceder a una demostración.

Visita exterior



Visita interior



Panorama interactivo



Para interactuar con el panorama, basta con mover el cursor de izquierda a derecha sobre la fotografía manteniendo el botón izquierdo del ratón pulsado. Además, existen otros controladores situados en el borde izquierdo de la imagen para acercarse (zoom in), alejarse (zoom out) o para activar el movimiento automático (ajunto spin).

6 CONTACTA

6.1 ¿QUÉ ES?

Se trata de una herramienta web de **marketing directo**, destinada a realizar envíos masivos por e-mail, SMS y correo postal: boletines, ofertas, noticias, etc. Permite agrupar los contactos según criterios personalizados que multipliquen la efectividad de sus mensajes. En el caso de mensajes por correo electrónico, permite integrar gráficos e imágenes de forma muy sencilla.

Contacta puede usarse independientemente, o bien de forma integrada con su sitio web actual o futuro. La prestación de envío de SMS, sin embargo, necesita la contratación adicional de bonos de mensajes (a un precio competitivo).

6.2 ¿POR QUÉ ES DIFERENTE?

Contacta se diferencia de otros gestores de listas de correo por ser tremendamente **sencillo** de usar, de instalar y de mantener, pero sin renunciar a las **prestaciones** más potentes. Permite realizar envíos **discriminados** simultáneamente por idioma, empresa y grupos arbitrarios. Admite mensajes de e-mail con imágenes y archivos adjuntos. Es un desarrollo propio de Impacta, por lo que no sólo comercializamos su licencia, sino que también garantizamos su funcionamiento, y podemos adaptarlo a sus necesidades exactas.

6.3 PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS

1. **Potentísima categorización** de contactos según grupo, empresa e idioma. Los grupos son personalizables por el cliente. Por ejemplo, sería posible crear un grupo llamado "contactos de FITUR 2008" y realizar un envío a los contactos de ese grupo que hablen holandés y que además pertenezcan a una determinada empresa.
2. **Completo editor de texto** con todo tipo de estilos tipográficos, tablas, listas, colores, e integración con Word.
3. **Galería de fotos** incrustada en el mensaje (en la columna derecha) con carga, redimensionado y compresión automática, además de pies de foto para cada imagen.
4. **Buscador de contactos** para facilitar la edición, con filtros por palabra, idioma, grupo, empresa y fecha de alta.
5. **Gestor de contactos** con campos adicionales que permiten usar Contacta como agenda general de su empresa. Entre otras prestaciones, permite la felicitación automática de cumpleaños de clientes por e-mail o SMS.
6. **Histórico de envíos**, que permite recuperar trabajos anteriores y reenviarlos a nuevos grupos de destinatarios, ahorrando tiempo.
7. **Sencilla integración** con su sitio web para recopilación de nuevas direcciones, y envío de mensajes a los visitantes de su página. Nota: su sitio web debe estar programado según el estándar PHP y estar alojado en Impacta.

6.4 VENTAJAS ADICIONALES

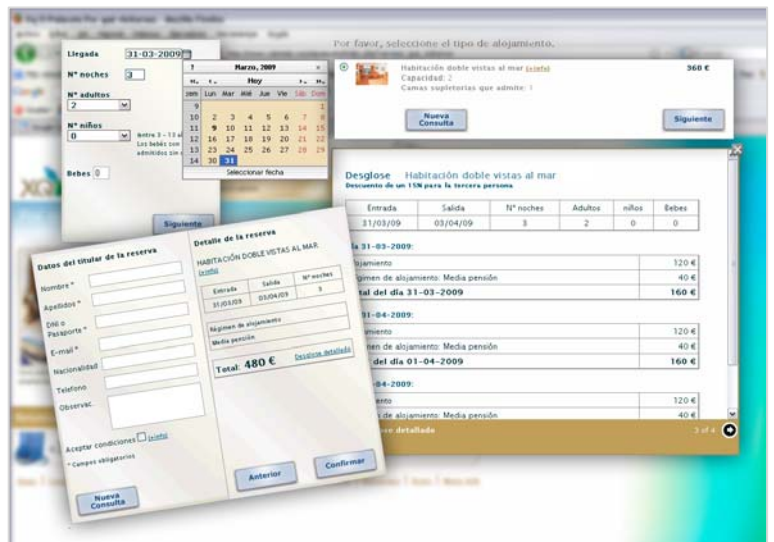
1. Contacta **automatiza las bajas** de su lista de correo. Todos los mensajes terminan con un aviso legal y un enlace muy claro que permite cancelar la suscripción. De ese modo, cumplirá con la ley vigente y mejorará su imagen ante los clientes actuales y futuros.
2. Impacta diseñará gratuitamente para usted una atractiva **plantilla personalizada** con su logotipo y datos de contacto. Se añadirá automáticamente a todos sus mensajes, a modo de membrete.
3. Hay usuarios cuyo programa de correo (por ej., Outlook) está configurado para que no muestre imágenes, salvo confirmación expresa. Esto limita nuestras posibilidades de mostrar su logotipo y sus productos en los correos que envíe. Sin embargo, Contacta añade un enlace superior para estos usuarios que permite **ver el mensaje y sus imágenes en Explorer** en vez de en Outlook, del tipo: "Si no ve correctamente este mensaje, pulse aquí", lo que soluciona el problema.
4. Por defecto, Contacta no envía los **adjuntos** incrustados en el mismo correo, sino a través de un atractivo enlace (con un icono de un clip) en la parte superior del mensaje. Al tratarse de un enlace, sólo los usuarios que lo deseen descargarán el adjunto. Esto supone las siguientes ventajas:

- **Abaratamos la inversión** a medio plazo pues reducimos su consumo mensual de tráfico de datos.
 - **Reducimos mucho la probabilidad de que el mensaje llegue devuelto** por capacidad insuficiente en el buzón de destino. No saturamos innecesariamente los buzones de los clientes.
 - **Reducimos la probabilidad de que el mensaje sea considerado como spam** y por tanto borrado antes de llegar al destinatario.
 - **El mensaje se descarga instantáneamente**, y evitamos que un usuario impaciente cancele su descarga al ver que se trata de una comunicación comercial con archivos adjuntos.
5. Gracias a Contacta es más fácil realizar un **seguimiento de los correos enviados y los devueltos** . Los primeros se registran en una tabla (“log”) que confirma el último envío destinatario por destinatario. Por su parte, los mensajes devueltos (direcciones incorrectas u obsoletas, destinatarios con el buzón lleno, filtros especiales, etc.) no se mezclarán con su correo ordinario: los mensajes rebotados llegarán a una cuenta separada, donde podrá consultarlos para analizar la difusión real de sus envíos.
 6. **Si ya dispone de un listado de direcciones**, podrá organizarlo en Excel, dividirlo en categorías si lo desea, y enviárnoslo (para ello debería contar con el permiso de los contactos). Impacta lo cargará en su base de datos normalmente sin coste, ahorrándole tiempo y entregándole el software listo para usar. Si desea importar frecuentemente datos desde Excel, tan sólo deberá preformatearlos según una plantilla XLS que le proporcionemos, y Contacta actualizará su base de datos automáticamente con ellos.
 7. Si lo desea, puede utilizar Contacta como **agenda general de contactos** para todos los empleados de su empresa, accesible desde cualquier ordenador conectado a Internet.
 8. Finalmente, **Contacta está integrado con la aplicación gratuita de envío automatizado de Correos**, de forma que es posible exportar los destinatarios en el formato adecuado, subirlo a la web de Correos junto con un PDF (carta, catálogo, etc.), y enviar automáticamente el documento a todos los destinatarios a un coste muy competitivo (incluyendo impresión, plegado, ensobrado y expedición).

7 RESERVAS AVANZADAS

IMPORTANTE: este servicio ya está incluido en el precio de Exacta Web ed. Turismo.

Quizá su empresa está satisfecha con su web actual (desarrollada o no por Impacta), pero aún no ofrece un servicio completo de reservas. El típico formulario de solicitud que encontramos en las webs más antiguas sirve de poco, pues no facilita la compra compulsiva ni supone ningún compromiso. Sin embargo, Reservas Avanzadas ofrece mucho más: **confirmación inmediata de disponibilidad** para las fechas solicitadas, información detallada de los **alojamientos** disponibles (con fotos), opción de recogida segura de número de **tarjeta de crédito**, e incluso pre-pago de una cantidad a cuenta.



The screenshot displays a reservation system interface with several components:

- Calendar:** A calendar for March 2009 with the date 31-03-2009 selected.
- Reservation Form:** Fields for 'Nº noches' (3), 'Nº adultos' (2), 'Nº niños' (0), and 'Bebes' (0). It includes a 'Seleccionar fecha' button.
- Price Breakdown Table:**

Entrada	Salida	Nº noches	Adultos	niños	Bebes	
31/03/09	03/04/09	3	2	0	0	
31-03-2009:						
Alojamiento						
Tipo de alojamiento: Media pensión						
Total del día 31-03-2009						
160 €						
01-04-2009:						
Alojamiento						
Tipo de alojamiento: Media pensión						
Total del día 01-04-2009						
40 €						
04-2009:						
Alojamiento						
Tipo de alojamiento: Media pensión						
Total del día 04-2009						
40 €						
- Summary:** A 'Detalle de la reserva' window shows 'HABITACIÓN DOBLE VISTAS AL MAR' with a total price of 480 €.

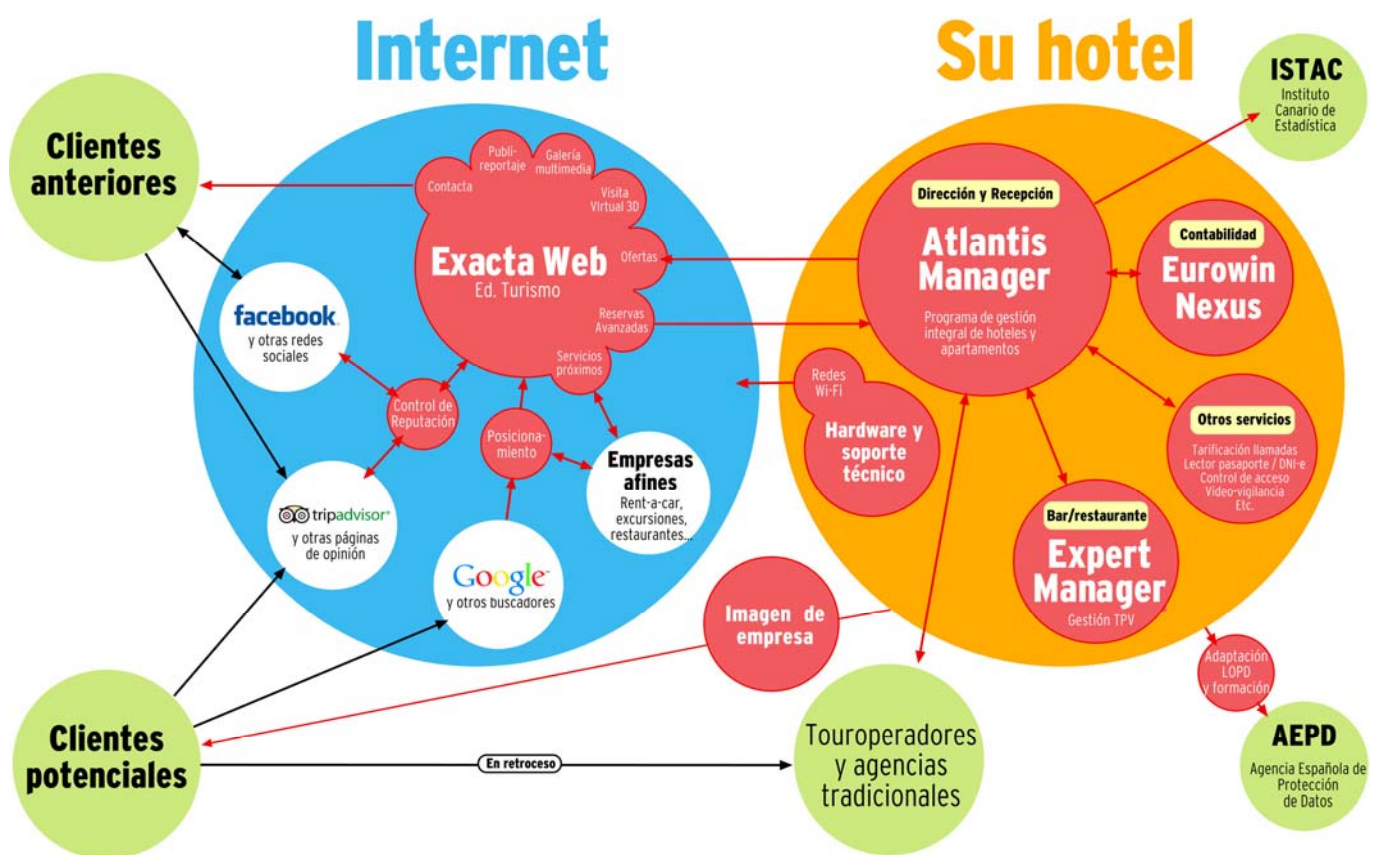
8 GESTIÓN DE LA REPUTACIÓN



¿Sabía que un 43% de los viajeros frecuentes británicos consultan la web de críticas TripAdvisor antes de reservar en un hotel que no conocen? ¿O que cientos de miles de españoles comentan sus vacaciones y suben sus fotos (junto con todo tipo de comentarios, buenos y malos) a Facebook y Flickr? ¿O que existen miles de blogs en español, inglés y alemán sobre viajes, con opiniones sobre casi todos los establecimientos de Canarias? ¿Conoce realmente la opinión que tienen de usted sus clientes? ¿Mantiene un contacto real con ellos? ¿Lee las críticas de hay de su negocio en Internet? Y si las lee, ¿tiene tiempo de responderlas?

Estamos casi seguros de que su respuesta es “no”. Pero no se preocupe. Impacta le ofrece un innovador servicio de **relaciones públicas electrónicas**, que le permite retomar el control de su reputación en un nuevo medio, Internet, cuyo poder multiplicador puede levantar o devastar un negocio turístico en cuestión de meses. Consúltenos sin compromiso para una estrategia personalizada.

9 LA PLATAFORMA NTI



Exacta Web ed. Turismo no le proporciona sólo “una web”: es el corazón de una presencia eficaz y dinámica en Internet, que le permitirá aventajar a su competencia por un coste muy reducido. Además, como verá en el esquema superior, nuestro producto se integra opcionalmente con otros servicios del Grupo NTI. De hecho, la **Plataforma NTI de servicios al sector turístico** (marcada en rojo) es probablemente la solución más potente del mercado para gestionar de forma integral todo su negocio, y siempre contando con soporte local.

MÁS ALLÁ DE INTERNET:

10 IMAGEN Y PUBLICIDAD GRÁFICA



Vea más información y ejemplos en:
www.impacta.eu/imagendeempresa

Un sitio web con un diseño cuidado es muy importante, pero su cliente se formará una impresión general a partir de **todos** de los elementos que componen su imagen. Y como sabe, la **primera impresión** puede determinar el éxito o el fracaso de cualquier negocio. Además del desarrollo web, Impacta puede ayudarle con un buen logotipo, una publicidad elaborada o un catálogo que transmita la máxima **profesionalidad**. Invierta en imagen y deje atrás a su competencia!

Servicios de identidad corporativa:

- Marcas y logotipos
- Reclamos y regalos
- Impresos y plantillas
- Impresos
- Rótulos
- Manual de identidad

Servicios de publicidad gráfica y contenidos:

- Folletos y catálogos
- Carteles y vallas
- Mailings
- Fotos y vídeos
- Anuncios en prensa
- Presentaciones PPS

11 TARIFAS 2009

11.1 DESARROLLO DE WEB NUEVA

Exacta Web ed. Turismo

1.000 €

Nuestro producto Exacta Web es, simplemente, el más avanzado del sector, y está pensado desde cero para el mercado canario. Más información en www.impacta.eu/exactaturismo

11.2 MEJORAS PARA WEBS YA OPERATIVAS

Mantenimiento web

17 €/mes

Incluye dominio .com, alquiler de espacio para su web (40 MB+1GB/mes), e-mail profesional anti-spam y soporte técnico de primer nivel. Más información en www.impacta.eu/mantenimiento

Promoción en Google: campaña a seis meses

2.025 €

Incluye **alta** en cuatro idiomas (400 €) y seis meses de enlaces esponsorizados Google Adwords. Más información en www.impacta.eu/promocion

Reservas Avanzadas

350 €

Con confirmación de disponibilidad y opción de pre-pago con tarjeta. Este servicio ya está incluido en Exacta Web ed. Turismo. Más información en www.impacta.eu/reservasavanzadas

Visita Virtual 3D

980 €

Permite interactuar con el edificio y su entorno. **Incl. una visita exterior, dos interiores, un panorama interactivo y un vídeo 3D.** Más información en www.impacta.eu/visitavirtual

Contacta

327 €

Boletín de noticias y ofertas. Permite campañas de marketing de directo, incluyendo ofertas masivas por e-mail, SMS y correo postal, felicitaciones automáticas de cumpleaños, etc. Más info. en: www.impacta.eu/contacta

Certificado SSL + IP fija

13 €/mes

Obligatorio por motivos de seguridad en caso de recogida de datos de tarjetas de crédito o de conexión de Exacta Web con Atlantis Manager (con objeto de proteger la transmisión de los datos personales de las reservas). Si va a requerir un pre-pago y éste será procesado por la pasarela de su entidad bancaria, normalmente este concepto no será necesario.

En el área de descargas de nuestro sitio web (www.impacta.eu/descargas) encontrará además nuestras **tarifas completas**, incluyendo nuestros servicios de imagen de empresa, publicidad gráfica, y posicionamiento. Estos precios no incluyen IGIC y son válidos a 1/08/09.

12 FACILIDADES DE PAGO

12.1 FINANCIACIÓN SIN INTERESES

Nuestros servicios web cumplen los requisitos del Plan Avanza del Ministerio de Industria y el Instituto de Crédito Oficial (I.C.O.) para la modernización de



las empresas españolas. Por ello, está sujeto a una financiación opcional a través de cualquier banco en las siguientes condiciones especiales:

- **Sin entrada ni intereses**
- **Sin comisiones** de ningún tipo
- Hasta 36 mensualidades
- Hasta 3 meses de carencia
- Cobertura de hasta el 100% de la inversión (excl. IGIC)
- Extensa colaboración bancaria (puede acudir a casi cualquier banco o caja del país)

Para acceder a un préstamo “Plan Avanza” a su banco habitual, solicítenos una factura pro forma con el detalle de los servicios extra elegidos. Sólo deberá rellenar un sencillo formulario que puede solicitar a su entidad bancaria o bien a nosotros mismos. Puede obtener más información en www.impacta.eu/avanza.

12.2 SUBVENCIONES A FONDO PERDIDO

La Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias gestiona regularmente importantes partidas de los fondos europeos FEDER, destinadas a mejorar la presencia en Internet de los hoteles, apartamentos y casas rurales de las Islas Canarias. Visite nuestra web (www.impacta.eu/descargas) para saber si en este momento existe alguna convocatoria abierta. Incluso podrá **suscribirse** a nuestro boletín por e-mail para que le avisemos de la próxima puntualmente.

Impacta es además proveedor oficial de **Bonos Tecnológicos** del Gobierno de Canarias, lo que puede suponer un ahorro del 70% en su inversión en tecnología. Visite nuestra web o contacte con nosotros para más información.

Otras administraciones públicas ofrecen subvenciones igualmente interesantes, como la campaña “Innoempresa” y el subsidio mediante “bonos tecnológicos”. En el área de descargas de nuestra web (www.impacta.eu/descargas) encontrará información actualizada.