

ANEXOS

Anexo 1: Entrevistas realizadas a personal de ECS con experiencia en la implementación del software en países extranjeros.

ENTREVISTA 1

Ingeniero de proyectos ECS

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando para la empresa ECS?

5 años

2. ¿Ha trabajado en la implementación del software en países extranjeros?

Si

3. ¿Cuáles países?

México y Ecuador

4. ¿Hay alguna diferencia en cuanto al tiempo que dura la implementación del software localmente o en un país extranjero?

Si, normalmente la implementación del software en el exterior dura al menos un mes más, ha llegado a durar incluso 3 meses más que las implementaciones que se hacen en Colombia.

5. ¿Ha encontrado muchos aspectos en los procesos de cobranza en el extranjero que difieren en cuanto a los del mercado local?

Si, esto es lo que causa que la implementación del sistema dure más en el exterior, pues los nuevos requerimientos de los clientes son muchos más.

6. ¿Cuáles aspectos?

No recuerdo todos pero son principalmente las labores que se realizan en las etapas de cobranza, que no son las mismas que en Colombia, otra cosa son los procesos de cobro jurídico y los procesos legales, son muy diferentes en todos los países.

7. ¿Ha tenido que modificar el vocabulario genérico de cobranzas del software por uno diferente que sea el de uso común en el exterior?

Siempre, pues se utilizan términos distintos, o si son iguales tienen un significado diferente en el exterior entonces son trasladados, no siempre cambiados.

8. ¿Cuáles considera que son los términos técnicos más difíciles de definir para adaptar en el software?

Los términos que más cambian son los que tienen que ver con el aspecto legal, el modulo jurídico del sistema siempre debe modificarse pues las palabras siempre son diferentes.

9. ¿Ha conocido otro software especializados en cobranza?

Conozco el software Inffinix de México.

10. ¿Cuáles son las diferencias más relevantes que ha encontrado en el otro software de cobranzas con respecto al software desarrollado por la empresa ECS?

Es muy robusto, por lo mismo es muy difícil de parametrizar, la ventaja de SAC es que es fácil de adaptar a lo que buscan y necesitan los clientes.

11. ¿Considera que se han perdido oportunidades de negocio por aspectos de falta de adaptación del software al vocabulario y los lineamientos de cobranzas que se utilizan en los países extranjeros donde usted ha implementado?

Si porque lleva mucho más tiempo implementarlo, y a pesar de que lo dejamos a la medida hay empresas que necesitan una implementación rápida y por eso optan por utilizar otros sistemas.

ENTREVISTA 2

Ingeniero de proyectos ECS

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando para la empresa ECS?

2 años y medio

2. ¿Ha trabajado en la implementación del software en países extranjeros?

Si

3. ¿Cuáles países?

Ecuador y Guatemala

4. ¿Hay alguna diferencia en cuanto al tiempo que dura la implementación del software localmente o en un país extranjero?

Si, cuando se implementa afuera hay que hacer más parametrizaciones entonces la implementación dura más o menos un mes más

5. ¿Ha encontrado muchos aspectos en los procesos de cobranza en el extranjero que difieren en cuanto a los del mercado local?

Si claro, las empresas de afuera tienen políticas diferentes para cobrar.

6. ¿Cuáles aspectos?

Hay varios, principalmente el cobro comercial que hacen por ejemplo en Guatemala, allá por ejemplo manejan diferente el cobro preventivo, son en general muchos aspectos que varían, también en el número de usuarios del sistema, en países como Guatemala hay más personal involucrado con los procesos de cobro, eso también es una diferencia grande.

7. ¿Ha tenido que modificar el vocabulario genérico de cobranzas del software por uno diferente que sea el de uso común en el exterior?

Si, modificarlo o cambiarlo de lugar, es decir a veces si hay palabras iguales pero las usan para cosas diferentes entonces hay que mover los términos para evitar que haya mal entendidos, eso es algo delicado y se debe evaluar muy bien antes de salir en producción o los agentes que usan el software pueden hacer mal su trabajo y culparían al sistema.

8. ¿Cuáles considera que son los términos técnicos más difíciles de definir para adaptar en el software?

Creo que lo difícil es encontrarlos todos, incluso después de salir en producción se deben seguir cambiando palabras que se van encontrando.

9. ¿Ha conocido otro software especializados en cobranza?

Si, conozco el de Solati que es nuestra competencia acá en Colombia

10. ¿Cuáles son las diferencias más relevantes que ha encontrado en el otro software de cobranzas con respecto al software desarrollado por la empresa ECS?

Hay mucha diferencia de precios o modos de licenciamiento, en cuanto a contenido también es muy funcional como el nuestro, pero es menos flexible para agregar nuevos parámetros.

11. ¿Considera que se han perdido oportunidades de negocio por aspectos de falta de adaptación del software al vocabulario y los lineamientos de cobranzas que se utilizan en los países extranjeros donde usted ha implementado?

Considero que habría más demanda si el tiempo de implementación fuera menor al actual.

ENTREVISTA 3

Ingeniero de proyectos ECS

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando para la empresa ECS?

3 años y medio

2. ¿Ha trabajado en la implementación del software en países extranjeros?

Si

3. ¿Cuáles países?

Ecuador

4. ¿Hay alguna diferencia en cuanto al tiempo que dura la implementación del software localmente o en un país extranjero?

En las implementaciones que he desarrollado en el Banco Bolivariano y Banco del Austro en Ecuador la duración ha sido de alrededor de 2 meses y medio más en comparación con entidades de tamaños similares pero que están acá en Colombia como Bancoomeva y Banco GNM Sudameris.

5. ¿Ha encontrado muchos aspectos en los procesos de cobranza en el extranjero que difieren en cuanto a los del mercado local?

Si, esas diferencias son las que hacen que los tiempos de implementación del software sean mayores en otros países

6. ¿Cuáles aspectos?

Más que todo, los procesos legales de cobranzas, son muy diferentes y es lo que toma más tiempo adecuar.

7. ¿Ha tenido que modificar el vocabulario genérico de cobranzas del software por uno diferente que sea el de uso común en el exterior?

Si, las palabras de modifican todo el tiempo, incluso en los nuevos requerimientos.

8. ¿Cuáles considera que son los términos técnicos más difíciles de definir para adaptar en el software?

En general siempre es difícil que queden todas las palabras correctas antes de salir en producción, normalmente aún se siguen modificando después de eso.

9. ¿Ha conocido otro software especializados en cobranza?

Conozco el de Solati y de ICS de Colombia, pero no muy a fondo.

10. ¿Cuáles son las diferencias más relevantes que ha encontrado en el otro software de cobranzas con respecto al software desarrollado por la empresa ECS?

Sé que no son tan flexibles para adaptar, pero también son herramientas muy robustas y también tienen presencia internacional.

11. ¿Considera que se han perdido oportunidades de negocio por aspectos de falta de adaptación del software al vocabulario y los lineamientos de cobranzas que se utilizan en los países extranjeros donde usted ha implementado?

Si, la competencia lo implementa más rápido.

Anexo 2: Entrevista – Gerencia General ECS

ENTREVISTA 3

Gerente General ECS

1. ¿Hace cuanto tiempo la empresa empezó a implementar el software de cobranzas en países extranjeros?

El primer proyecto en el exterior fue con el Banco Bolivariano de Ecuador en el año 2008.

2. ¿Con cuántos clientes extranjeros cuenta actualmente la empresa ECS?

Tenemos 2 financieras en México, la empresa Te Creemos y Patrimonio; 4 en Ecuador, el Banco Bolivariano, el Banco de Guayaquil, el Banco del Austro y Gestiona que es una casa de cobranzas; en Guatemala tenemos un solo cliente que es el Banco Agromercantil.

3. ¿Cómo ha sido la experiencia implementando el sistema en el exterior, en comparación con las implementaciones locales?

Las implementaciones en el exterior siempre nos han tomado más tiempo, pues los requerimientos de adaptación del software son mayores, sin embargo ha sido una experiencia muy buena para nosotros como empresa y entrar en otros mercados nos ha ayudado a destacarnos como empresa también acá en Colombia y nos ha ayudado a fortalecer mucho mas nuestro software.

4. ¿Tienen más proyectos futuros de implementación del sistema en países extranjeros?

Actualmente estamos en el proyecto de internacionalización a Estados Unidos, aprovechando los beneficios que nos traen los nuevos regímenes de comercio de tecnología entre países y a futuro esperamos tener muchos más clientes en los países en los que ya estamos y en otros países de Latinoamérica como Chile y Perú.

5. ¿Cuál es el área de la empresa que se encarga actualmente de estos procesos internacionales?

Yo dirijo todos los proyectos de la mano con el área comercial, son otras dos personas que se encargan de recolectar datos de posibles prospectos, de presentar el sistema, de asistir a eventos para hacer contactos en el exterior y de cerrar los negocios. Para el proyecto de Estados Unidos contamos también con el apoyo de consultoría que nos da Proexport para apoyarnos en el proceso.

6. ¿En qué términos se encuentra actualmente el proyecto de internacionalización a Estados Unidos?

Empezamos el proyecto hace un año, con ayuda de los consultores patrocinados por Proexport identificamos que tenemos oportunidad de competir en el sector de tecnología para cobranzas de Estados Unidos, también tuvimos la oportunidad de asistir a ruedas de negocio organizadas por Proexport en San Francisco, lo cual fue muy productivo para establecer algunos contactos, sin embargo el proceso se encuentra estancado pues estamos en la etapa de hacer las primeras implementaciones piloto en empresas norteamericanas, pero no hemos terminado la traducción del software y aun no está el 100% parametrizado de acuerdo a los procesos de cobranza de allá.

7. ¿Por qué considera que no se ha podido traducir y adaptar el software?

Principalmente porque las palabras que se deben cambiar en el software no las encuentras en el diccionario, a pesar de que en el área comercial hay una persona que habla inglés no sabría con exactitud la terminología que en realidad se utiliza en Estados Unidos, tampoco hemos terminado de adaptar el software, siempre adaptamos el sistema porque las políticas de cobranza de todos los países son muy diferentes, pero por la diferencia de idioma se nos ha dificultado encontrar las características que debemos cambiar en el sistema.

8. De acuerdo con los ingenieros de proyectos la razón por la que toma más tiempo implementar en el exterior son esas parametrizaciones nuevas y el vocabulario. ¿No han considerado optimizar estos procesos?

Eso es cierto y es de hecho una desventaja frente a la competencia, porque ellos implementan en menos tiempo, si nos gustaría que fuera más rápido pero no hemos implementado aun ningún proceso para mejorar en esos aspectos.

9. ¿Actualmente documentan el vocabulario y esas parametrizaciones nuevas que ya han implementado en el exterior?

Pues han quedado registros en los desarrollos y en el código del software de las licencias de cada cliente pero no está todo documentado de forma organizada.

10. Para llevar a cabo los requerimientos tecnológicos y de procesos en general de la empresa contratan outsourcing o lo realizan los mismos ingenieros de la empresa.

Todos los procesos de la empresa se guardan en nuestros servidores, es una herramienta llamada Zeus que utilizan todas las áreas de la empresa y donde se registra toda la documentación y procesos. En cuanto a desarrollos para funcionamiento interno, el equipo de ingenieros junior dentro de sus funciones se

encarga de proveerlos, hemos desarrollado por ejemplo el CRM propio y un propio software para llevar contabilidad de la empresa.

11. ¿Considera que tener un proceso previo de investigación de lineamientos y vocabulario de cobranza en otros países optimizaría los procesos de internacionalización?

Si claro que si, podríamos ofrecer menos tiempos de implementación y esto nos haría mucho más competitivos en el mercado.

Anexo 3: Entrevista realizada a Michelle Dunn

Michelle Dunn, author and reporter at CreditandCollections.com blog

1. Are you familiar with specialized software systems for debt collection management?

As a consultant in that field I have been able to interact with some of them, but mostly in house developments in credit unions and debt collection agencies.

2. Know that you have seen the software developed for ECS, what is your opinion about it?

It is very friendly to use, the user friendliness of the agent interface is sub-standard in the collection agency market, but much better than existing collection modules in core systems used by credit unions.

The comprehensiveness is beneficial, although certain required functionality is missing:

- ***Collection agencies want a simple direct connection to external systems for dialing, pulling credit report from credit bureau, sending debt information to the credit bureau, and skip tracing.***
- ***Collection agencies want pre-filled templates for correspondence. They also want the default values in the customizable fields to match common workflows better.***
- ***Collection agencies do not want to connect to lender databases since they just load data from spreadsheets. They may want to make automated productivity reporting available to their clients online.***