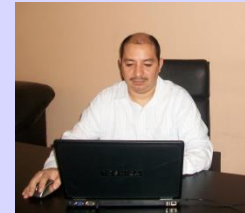


¿Porqué Diamante Contador es Gratis? La Historia

Ing. Raymond T. Usher V.

El ingeniero Raymond Usher es graduado de la USAC tiene una maestría en administración de empresas. Tiene 20 años de experiencia profesional. Es gerente de soporte en Ingenieros de Sistemas Asociados, S.A., por ello es el director del proyecto Diamante Contador y líder de programación el software SIG Diamante. Actualmente se concentra en el desarrollo de productos nuevos para ISA tanto de tecnología cliente/servidor como web.



Mucha gente llama a las oficinas de ISA para preguntar ¿Porqué Diamante Contador es gratis? Despierta suspicacias, pues según las palabras de quienes han llamado “nadie regala nada”. En este artículo quiero contarles un poco de la historia de ISA y mucha de la de Diamante Contador, para que puedan comprender la cadena de eventos que nos permitieron dar licencias gratuitas de un software de esa calidad.

Ingenieros de Sistemas Asociados, S.A. (ISA) fue concebida en el año 1,995 y nació oficialmente en los primeros meses de 1,996. El único objetivo de la empresa era el desarrollo de un sistema de contabilidad para empresas. Ese software se bautizó con el nombre de “Contabilidad Diamante” y antes de 6 meses ya se llamaba “Sistema de Información Gerencial Diamante” o simplemente SIG Diamante. Desde los primeros años de vida de la empresa nos

dimos cuenta de que SIG Diamante era un ERP o un “sistema operativo empresarial” que integraba todas las operaciones de la empresa, pero estaba concebido para ser utilizado por muchas personas a la vez. Totalmente diferente de las personas independientes que llevan contabilidades. Un software empresarial no funcionaba para los contadores. Los contadores necesitaban una solución pensada en términos de ergonomía de la función de un contador.

Desde el año 1,998 comenzamos a soñar con el desarrollo de un nuevo producto, pero no fue hasta el año 2,004 cuando hubo convergencia de varios factores:

- 1) SIG Diamante había alcanzado su punto de maduración en cuanto a la operatividad de muchos tipos de empresas. Ello disminuyó la carga de trabajo de nuestro departamento de programación.



- 2) SIG Diamante, nuestro producto estrella generaba los ingresos suficientes para iniciar la investigación y desarrollo de nuevos productos.
- 3) Teníamos la idea de lo que queríamos en cuanto a la ergonomía (facilidad de uso) y también de la imagen del software profesional que

queríamos. También teníamos el nombre: Diamante Contador.

Con esa convergencia de factores, decidimos que era el momento adecuado para comenzar el proyecto soñado: entrarle al mercado de los contadores para ofrecer la solución tanto empresarial como la individual.

Puedo resumir la visión detrás de Diamante Contador

Ergonómico.

Un software para llevar contabilidades, que fuera fácil de operar de manera que las tareas repetitivas de un contador pudieran ser llevadas a cabo en poco tiempo, manera lógica y consistente.

El software tenía que ser profesional

No queríamos desarrollar un “sistemucho” como muchos que se ofrecían en el mercado guatemalteco. Queríamos definir un estándar de calidad con buen un sistema de ayuda (Help) como no hubiera localmente.

Baja inversión inicial

El costo más alto del software es el soporte de implementación. Para reducir el costo, el software tenía que ser tan fácil y profesional que no requeriría visitas por parte de nuestro personal durante la fase de instalación. El sistema de ayuda y la intuición deberían ser suficientes.

Bajo soporte post-adquisición

Entre posibles clientes grandes y chicos, no podíamos crear un producto que pretendiera quedarse con gran cantidad del dinero ganado con mucha dificultad por nuestros clientes o los perderíamos. El software tenía que ser tan bueno que no debería requerir mucho soporte post-adquisición para mantener un porcentaje alto de retención de clientes.

Licenciamiento proporcional

Aquellos contadores que llevaban pocas contabilidades pagarían poco por el producto, los que llevaban muchas contabilidades pagarían más. Así definimos que el licenciamiento sería por empresa/persona a la que se llevaría la contabilidad.

Legalista

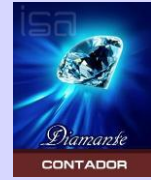
Se adecuaría a la legislación fiscal guatemalteca. Facilidad de operación de lo relacionado con el IVA entre otros.



Con toda la experiencia acumulada (nueve años y medio) en el desarrollo y venta de SIG Diamante no fue difícil diseñar Diamante Contador.

Acordamos con uno de nuestros colaboradores externos un porcentaje de participación dentro del proyecto a cambio del desarrollo de un sistema de ayuda (Help) que satisficiera nuestros estándares, pues no queríamos involucrarnos en la compleja tarea de desarrollarlo (y es que aunque parezca difícil de crear la “Ayuda” bien hecha, toma mucho tiempo) Nuestra aportación sería eminentemente técnica en el área de diseño y programación.

Para mediados del 2,005 el software estaba a punto, probado y comenzamos la comercialización. Se invirtió una buena cantidad de dinero en su publicidad, sin embargo la aceptación era tan lenta y su valor tan bajo que apenas se recuperaba el dinero invertido en mercadeo y publicidad. A diferencia de SIG Diamante que tenía una tasa de rendimiento mucho mayor. Esto hizo que Diamante Contador fuera quedándose guardado en un disco duro, pues todo el mundo en ISA concentraba sus esfuerzos en SIG



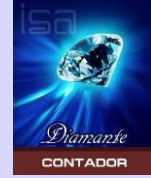
Diamante. Nos dimos cuenta de que estábamos dando soporte a Diamante Contador pero dedicando muy poco esfuerzo en la venta.

A finales de 2,008 decidimos que de nada servía un buen software que la gente no lo usaba: “O se vende o se regala, pero no se puede quedar allí” fue la conclusión. Decidimos regalarlo primero y venderlo después.

Se pensó en una nueva estrategia de mercadeo. Estudiamos el comportamiento de los mercados de productos de tecnología. Aprendimos que para que el producto sea exitoso y comience a venderse por sí mismo debe alcanzar de alguna manera entre un 15 y un 18% del mercado final.

Con los clientes que teníamos en ese momento no alcanzábamos ni el 1% del mercado objetivo.

No puedo entrar en mucho detalle de la forma en la que los compradores de productos tecnológicos se comportan pero el término en inglés “early adopter” (traducido literalmente “adoptador temprano”) describe a un grupo de ellos que era de nuestro particular interés.



Early Adopter Típicamente es un consumidor que, en adición a usar la tecnología o producto de un vendedor, también provee considerable retroalimentación para ayudar al proveedor a refinar su producto en futuras versiones así como la distribución, el soporte y el servicio.

En general existe sinergia entre las partes: el consumidor recibe un producto de avanzada (y a veces único) en términos de tecnología. A cambio de ser un adoptador temprano, a veces se expone a los riesgos y molestias de probar un producto en las primeras fases. Por ello el consumidor recibe atención especial y soporte, incluso al nivel de tener personal en el sitio del trabajo del consumidor para asistirle en la implementación. También recibe precio preferencial, términos y condiciones especiales.

Nuestro objetivo se convirtió en atraer *early adopters* en cantidad suficiente para alcanzar valores cercanos a ese 15 ó 18% que permite que “la bola de nieve” comience a dar vueltas por sí misma.

Simple y sencillamente decidimos regalar el producto a aquellas personas que se atrevieran a usarlo primero que los demás. Con ello también eliminábamos la barrera del costo de entrada alto para algunas empresas o contadores que llevan muchas “contas” pues obtendrían licencias gratuitas para todas aquellas que estuvieran trabajando en este momento.

Diamante Contador ha superado los objetivos iniciales. Ahora cada día nos llaman varias personas solicitando información o activación de licencias.

Estamos orgullosos de la tasa de adopción, y alcanzamos las metas propuestas hace ya varios meses. Por los resultados obtenidos en cuanto al

posicionamiento de la marca, hemos decidido extender el período gratuito hasta el 31 de diciembre de 2,014.

Lo que hemos obtenido a cambio de regalar Diamante Contador

Muchos de los usuarios actuales (contadores de pocas y de muchas contabilidades, firmas de auditoría y empresas de contabilidad) nos han retroalimentado sobre el producto y las mejoras que pueden introducirse. Algunas ya se han incorporado. Así hemos logrado profesionalizar Diamante Contador más aún.

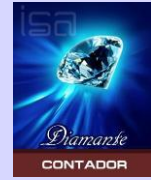
Los usuarios actuales nos están recomendando con otros usuarios. Ese era el objetivo de regalarlo a los *early adopters*: crear mercadeo de boca a boca que es el más efectivo de todos y cuesta menos. Los adoptadores que lleguen más tarde pagarán por la licencia del



producto. Cuando eso sea, esperamos que todos los costos actuales y futuros relacionados con Diamante Contador se cubran con la venta de licencias.

Un efecto colateral que hemos obtenido, y que si nos ha permitido capitalizarlo es el siguiente: el tráfico en nuestro sitio web se ha incrementado y en conjunto con técnicas SEO (Search Engine Optimization) han hecho que los buscadores como Google nos coloquen en las primeras posiciones lo que disminuye nuestros costos de mercadeo *online*. También las visitas a nuestro sitio han permitido dar a conocer SIG Diamante mucho más rápido.

Otro efecto colateral que también estamos capitalizando es que nuestros usuarios han establecido un vínculo emocional con la marca “Diamante” y el mismo tiene un nivel de recordación altísimo en un segmento de usuarios que nos recomiendan en las empresas para convertirlas en usuarios de SIG Diamante. Ya hemos obtenido ventas de SIG Diamante que se derivaron de recomendaciones de usuarios a quienes hemos tratado bien con Diamante Contador.



Lo que obtendremos en el futuro por haber regalado hoy Diamante Contador

Ingresos por ventas de licenciamiento del software. El secreto del éxito financiero de Diamante Contador es el volumen: muchas ventas – bajo costo de soporte por ser un producto robusto, probado y bueno. Nuestra apuesta se centra en convertirlo en un producto de consumo masivo.

No será gratis para toda la vida

Alcanzamos los niveles de usuarios deseados desde finales de 2,010 pero la promoción “Diamante Contador Gratis” ha sido extendida hasta el 31 de diciembre de 2,014 porque el marketing generado de boca a boca con respecto a nuestros productos (SIG Diamante principalmente) ha sido maravilloso.

Después del 31 de diciembre de 2,014 cada contabilidad **nueva** que se vaya a llevar en Diamante Contador requerirá una licencia (clave de activación) cuyo costo es de USD \$ 30.00. Todas aquellas contabilidades que se hubieran registrado antes de la fecha límite continuarán siendo gratuitas siempre y cuando conserven sus claves de activación, por lo que es muy importante anotarlas en un lugar seguro.



¿Qué cobramos ahora?

Diamante Contador, con el instalador que se consigue en el sitio de ISA es mono-usuario. No funciona en red. Si un cliente tiene varios operadores (digitadores de datos) y necesita que todos tengan acceso a una base de datos común, requerirá una visita de soporte de nuestro personal. Eso **SI** tiene precio, que siempre es inferior a lo que pagaría por un "sistema de contabilidad" de los que se consiguen por allí (De los que hasta el chiclero de la esquina ofrece: hecho por... el primo del amigo de la novia de un vecino...)



Soporte

Como parte de nuestra campaña "Diamante Contador Gratis" hemos dado soporte remoto. Problemas tales como cuando un cliente no puede instalarlo o tiene problemas para transferir los datos de una computadora a otra, o recuperar un *backup* de una computadora dañada, solo ha tenido que llamar a ISA y nuestro personal le ha asistido. Aunque esto no durará toda la vida, muchos de nuestros usuarios han salido beneficiados.