

LT PULSO
LATERCERA
Startup

(Historias detrás de una idea...)

Sumeria: Cobranzas con un rostro más humano

JUAN IGNACIO MARTÍNEZ
CTO

NICHOLAS IAKL
CEO

DOMINGO ROA
CIO

FOTO ANDRÉS PÉREZ

Los hermanos Nicholas y Glen Iakl no tenían idea del negocio en que se estaban metiendo, pero tenían claro que había una oportunidad. Golpearon cientos de puertas y se presentaron ante decenas de *venture capital*. Hasta que alguien creyó en ellos. Esa es justamente la "humanidad" que quieren entregarle a algo tan complejo como las deudas. Ya están en Chile, Perú y México y proyectan facturar US\$ 1 millón este año.

DANIEL FAJARDO CABELLO

Nicholas Iakl ya había ido como a 50 entrevistas de trabajo y no conseguía nada. Recién estaba saliendo de la universidad. Quizá de tanto recorrer Santiago nació el interés por la movilidad y los GPS. Como sea, mientras imprimía currículums y se arreglaba para la próxima entrevista, conversaba también con su hermano Glen sobre el interés de ambos por hacer una empresa que mezclara la tecnología con la geolocalización.

Finalmente ambos optaron por la ruta del emprendimiento, en 2016. "La idea era ver si podíamos ayudar a las organizaciones y empresas a entender no solo los resultados de las áreas comerciales que trabajaban en terreno, sino el comportamiento de sus equipos, para lo cual ocupamos una tecnología denominada Key Behavior Indicators (KBI)".

Comenzaron con capital propio. Además, Nicholas vendió su auto, unas acciones que tenía y se gastó los ahorros. Paralelamente, contrataron a una empresa para que les ayudara con el soft-

ware. "Partimos sin entender nada y cometimos todos los errores que existen. Como si a propósito nos hiciéramos zancadillas constantemente", recuerda riendo sobre los inicios de Yu-Track.

En paralelo comenzaron a golpear puertas, enviar correos, hablar con amigos y publicar posteos en LinkedIn, con el objetivo de conseguir clientes. Todo, mientras terminaban su primer MVP (Producto Mínimo Viable, por sus siglas en inglés). Un par de empresas que tenían ejecutivos comerciales se interesaron, pero el punto de inflexión fue cuando lo llamó Falabella. Se interesaron en la tecnología para sus equipos comerciales. El tema es que no se referían a la venta, sino a la cobranza. "Fue nuestro primer gran cliente, lo que nos ayudó a que llegara una inversión ángel por US\$ 250 mil a un año de estar funcionando", señala Nicholas y agrega: "Pero eso fue después de visitar prácticamente a todos los *venture capital* que existen en Chile".

Según este emprendedor, hasta ese entonces las empresas tenían sistemas de gestión comercial tipo CRM (Customer Relationship Management), pero estaban diseñados para que los equipos comerciales se sentaran a un computador a escribir los resultados de lo que habían hecho en el día. Yu-Track, en cambio, lograba que ese proceso se hiciera en un dispositivo móvil, donde la información "no fuera lo que la persona dijo que hizo, sino el comportamiento real. Por ejemplo, en la aplicación había un mapa que permitía planificar el recorrido, indicar cuándo debían ser las visitas y colocar toda la información de manera parametrizada".

Comenzaron a llegar más clientes y consiguieron una segunda compañía grande: Banco Santander. Se ganaron un premio de la empresa Everis para viajar a Silicon Valley, y en los años siguientes tuvieron diversos procesos de aceleración, como el Paralel18, en Puerto Rico, y el FinnoSummit, en México. También lograron ser la mejor aplicación de geolocalización en Latinoamérica en los Premios Latam Digital, entregados por Interlat, y los eligieron como finalistas de la Entrepreneurship World Cup, en Arabia Saudita. Glen Iakl ya había salido de la empresa hacia otros rumbos y llegaron como socios cofundadores Domingo Roa y Juan Ignacio Martínez. Y apareció 2020...

Efecto Covid

La pandemia afectó bastante el negocio de esta *startup*, pero fue clave para hacer un cambio fundamental. "Siempre pensamos algo que tuviera un propósito", señala Iakl, como co-

menzando una declaración de principios. Y prosigue: "Justo antes de la pandemia leímos un par de estudios sobre el impacto negativo en la salud de las personas que estaban endeudadas o en mora. Eran impresionantes. Nos dimos cuenta que lo que estábamos desarrollando no solo tenía que ver con mejorar las áreas de cobranza, sino cómo hacer de estas algo más humano y más compasivo con los clientes. Siempre las empresas decían que los clientes estaban en el centro, y las amistades y matrimonios se ponen a prueba cuando las cosas están mal. No teníamos un sistema o tecnología que permitiera ver a los clientes como pacientes y hacer un buen diagnóstico. Con esto, cambiamos totalmente en pandemia y dejamos de ser Yu-Track, para pasar a denominarnos como Sumeria".

Hoy, Sumeria es una empresa de "Emotion Scoring". Ellos mismos lo explican como "un *scoring* (puntuación) que orienta a las empresas en cómo actuar en cada etapa del viaje de la deuda", donde "ofrecen tratamientos personalizados para mejorar la salud mental y el bienestar de los clientes". Bajo este esquema, Yu-Track pasa a ser un producto desarrollado por Sumeria. "El objetivo es entregarles a las empresas la posibilidad de escuchar, pero aún más importante, de entender e interpretar las emociones de sus clientes, para lograr ser más empáticos y cercanos", comenta Iakl. Todo esto, mediante un modelo de negocio de software como un servicio (SaaS).

En 2020 obtienen una nueva inversión de US\$ 700 mil y para este año proyectan una facturación de cerca de US\$ 1 millón. Actualmente están en Perú, México y Chile con 15 grandes clientes, como por ejemplo Caja Los Andes, Banco Santander, Falabella Retail y Banco Azteca (México), y ya están abriéndose paso en Colombia.

¿Por qué cambiaron el nombre?

"Uno de los significados de 'sumerio' es 'Tierra de Reyes'. Sentimos que vivimos en un mundo donde los seres humanos son los reyes y queremos transmitirlo. Pero además, los sumerios tenían un dios que se llamaba Anu, que significa 'dios del Cielo'. Él es nuestro símbolo, ya que representa la libertad. Todo quien ha tenido problemas de deudas y ha logrado solucionarlos, entiendo lo que significa lograr esa libertad financiera, porque los cambia por completo", concluye Nicholas Iakl. 📌