

Referencia de Cliente

UTLIERS Caso de Éxito

Cable & Wireless Communications

*Entrevista con Javier Méndez
Snr Director and Operations Excellence*

Industria:
TELECOMUNICACIONES

Solución:
XACTLY INCENT

ACERCA DE CABLE & WIRELESS COMMUNICATIONS

Como parte del grupo de empresas Liberty Latin America, Cable & Wireless Communications (C&W) es uno de los principales proveedores de telecomunicaciones y entretenimiento en el Caribe y América Latina.

La compañía ha operado en la región desde la década de 1870, siempre a la vanguardia de la innovación en infraestructura y servicios, desde los históricos postes y cables de telégrafo hasta los servicios modernos de banda ancha, telefonía fija, telefonía móvil y video.

En la actualidad, los servicios de C&W están respaldados por más de 50,000 km de las redes de fibra terrestre y submarina más modernas en esta parte del mundo, lo que permite una conectividad sin igual: la banda ancha más rápida con el contenido de video más reciente, soluciones de TI seguras, además de servicios móviles repletos de opciones de datos. Todo bajo una combinación de marcas icónicas de consumo, comerciales y mayoristas.



Acerca de Javier Mendez

Senior Director and Operations Excellence en Cable & Wireless

Con una amplia experiencia en Gestión de Riesgos y Prevención de Fraude en Europa y Latinoamérica, Javier Méndez actualmente impulsa los procesos de operación de ventas con excelencia en el canal de ventas directo e indirecto, así como de la gestión de Comisiones para todos los canales, incluidos el diseño, las pruebas, el cálculo, la gestión de disputas y pago a empleados y terceros.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

¿Puedes darnos más detalles sobre tu rol?

Muchas gracias por invitarme y por la oportunidad de compartir nuestra historia sobre nuestra asociación. Dirijo la excelencia operativa de la organización de ventas en Cable and Wireless Communications. Somos un proveedor de servicios completos de comunicación y entretenimiento que ofrece servicios de video, banda ancha, telefonía y servicios móviles a consumidores en más de 20 mercados en todo el Caribe y América Latina.

¿Cómo nació este proyecto de Gestión de Compensación de Incentivos?

En mi función, apporto excelencia a nuestras operaciones de ventas aumentando nuestros productos y lo que llamamos "Excelencia en ventas". Usamos **Xactly Incent**, no solo como nuestra herramienta de cálculo de comisiones, sino también como nuestro proceso para controlar la orientación, impulsar las ventas de productos y tener la separación de funciones, lo cual es un cumplimiento de la Ley SOX.

LOS DESAFIOS

Antes de utilizar una solución de gestión de compensación de incentivos, ¿Cuáles eran los principales puntos débiles con los que estaba lidiando?

La presencia de Cable and Wireless en el Caribe es una región considerable. Nuestros cálculos de comisiones se asignaban a grupos de ventas locales, por lo que básicamente teníamos un proceso manual. Algunos planes de comisiones no siempre estaban alineados con los objetivos de la empresa y teníamos algunos sobrepagos debido a errores o falta de automatización.

Descripción del proyecto

- **Entidad:** LATAM y Caribe
- **Industria:** Telecomunicaciones
- **Práctica:** Sales Performance Mgt
- **Solución:** Xactly Incent.
- **No. de Payees:** 3,000
- **Planess:** 8 en B2B, 19 en B2C
- **Integraciones:** Salesforce, Billing Systems, HR systems

EL PROCESO DE EVALUACIÓN

¿Cuáles dirías que fueron los factores clave que motivaron la inversión en una solución de gestión de compensación de incentivos?

Xactly es una solución de servicio basada en la nube, por lo que no es necesario comprar licencias ni gastos de alojamiento. Solo pagas por uso. Xactly es una solución muy flexible en términos de entrada de datos.

Su capacidad para usar jerarquías es buena para tener una visión completa de la empresa y capacidades completas de desglose para el único vendedor. Hará que el proyecto sea exitoso, pero debemos invertir en aprender cómo funcionan sus sistemas para poder administrarlo uno mismo. Hay que estar preparados para tener un experto en datos para administrar las fuentes y la configuración. Después de eso, es muy fácil de operar porque tú mismo puedes hacer cambios. No hay necesidad de solicitudes de cambio con los equipos de TI.

“ *El equipo de Outliers Consulting demostró su experiencia en soluciones de gestión del rendimiento de ventas con referencias y múltiples veces una amplia comprensión de los desafíos de nuestra industria.* ”

¿Por qué eligieron Outliers Consulting para implementar este proyecto?

En nuestra conversación anterior con Outliers Consulting y su socio para la gestión del rendimiento de ventas (Xactly), pudimos ver cómo sus equipos trabajaban muy bien juntos y cómo estaban perfectamente alineados en términos de conocimiento, experiencia y servicios. Todo el enfoque y el plan de trabajo tenían sentido para nosotros, desde la propuesta del software hasta los servicios de implementación. También queríamos trabajar con un socio en LATAM para superar los desafíos de los equipos multilingües tanto como fuera posible.

LOS RESULTADOS

¿Por qué es necesario tener una Solución SPM (Sales Performance Management) en este momento?

El uso de una solución de gestión de compensación de incentivos es clave para el ahorro de costos, ya que evita errores no solo en el cálculo sino también en la aplicación del modelo de compensación correcto; pero eso no es lo más importante.

En mi opinión, tener una herramienta que te permite hacer un seguimiento de tu productividad y la flexibilidad para adaptarte a los cambios del mercado nos ha permitido crear ofertas comerciales que se compensan con cálculos complejos, pero sencillos de explicar y mostrar a un vendedor, para que se sienta motivado a vender mejor. A los vendedores les agrada la interfaz y lo fácil que es realizar un seguimiento de sus logros del mes hasta la fecha, lo que les da más control de su tiempo y gestiona las expectativas de lo que venden.

¿Consideras que la empresa se basa en datos en lo que respecta a Compensación variable?

Nos estamos transformando en una organización basada en datos con un enfoque centrado en mejorar nuestras ventas.

Con estos datos, podemos comprender mejor, tomar decisiones e impulsar una estrategia comercial eficaz basada en datos con la información para respaldarla.

Pasamos de compensar por vender "cosas" a compensar por vender clientes generadores de ingresos.

SIGUIENTES PASOS

¿Tu empresa tiene objetivos para expandirse más allá de la oferta de gestión de compensación de incentivos (ICM) y considerar otras soluciones de SPM como pronóstico o evaluación comparativa?

Estamos dando un paso a la vez. Estamos en medio de la implementación de la solución en nuestros mercados y hemos logrado no solo reemplazar los planes obsoletos, sino también crear e implementar nuevos con un sentido de estandarización.

Hasta la fecha, la conectividad con nuestras fuentes ha sido un desafío, pero estamos trabajando como se esperaba. Una vez que hayamos implementado completamente, estaré más que feliz de escuchar acerca de su conjunto de productos.



Retos

- Proceso manual
- Sobrepagos
- Planes de compensación no alineados con los objetivos del negocio



Beneficios

- Estrategia de ventas basada en datos
- Ahorro de costos
- Seguimiento del rendimiento de ventas
- Agilidad para cambiar de planes
- Vendedores motivados con comprensión clara de su plan de compensación

TAKE-AWAYS

¿Hay algo más que no hayamos analizado que estarías dispuesto a compartir sobre su experiencia con nuestros servicios?

Quizás agregaría diciendo que somos una organización increíblemente diversa y que nuestros clientes en toda nuestra presencia en el Caribe y América Latina provienen de muchos tipos diferentes de economías y culturas. Por eso, para nosotros era fundamental contratar al socio adecuado que entendiera nuestro idioma y la cultura de nuestro cliente, que es la clave del éxito.

- **Alinea los planes de compensación con los objetivos corporativos:** los incentivos correctos motivan a las personas que generan los ingresos de tu organización
- **Evita depender de consultores externos:** trabaja con un socio que pueda enseñarte cómo adoptar y poseer la tecnología
- **Comienza poco a poco e incrementa:** implementar cualquier proyecto de compensación es una ciencia, comienza por automatizar tus planes básicos de compensación antes de trabajar en los más complejos.

8%

de sobrepagos eliminados

90%

de disputas eliminadas

Sobre el software

Xactly Incent permite que una empresa diseñe, administre y optimice programas para bonos de colaboradores. Específicamente, los productos Xactly respaldan las iniciativas de compensación de incentivos, también conocidas como planes de pago por desempeño, y garantizan un cálculo rápido incluso de los planes de compensación más complejos.

+ 60 consultores

Certificados en soluciones de SPM

+ 15 años de experiencia

implementando proyectos de Gestión de compensación variable en LATAM

Acerca de Outliers Consulting

Con sede en México y oficinas en EUA, Canadá, Brasil y Colombia, Outliers Consulting ofrece una amplia cartera de soluciones de TI para ayudar a las empresas a optimizar su crecimiento utilizando software de primer nivel.

El equipo de expertos de Outliers tiene la capacidad de integrar todos los procesos y software corporativos para garantizar la menor interacción humana posible con los datos y, por lo tanto, evitar errores y garantizar que tus proyectos cumplan con los estándares corporativos y regulatorios.

¿Quieres saber más sobre soluciones de Gestión del rendimiento de ventas?

¡Visita nuestro sitio web!
outliersconsulting.com

