

Caso de éxito

Metlife Colombia

Aseguradora de vida

Industria:
Seguros

Solución:
SAP Commissions

ACERCA DE METLIFE

MetLife, Inc. es la subsidiaria de la empresa estadounidense Metropolitan Life Insurance Company. La empresa está ubicada en la ciudad de Nueva York y tiene sus oficinas en el famoso MetLife Building. Durante la mayor parte de su vida la empresa fue una organización mutual, pero se convirtió en una empresa cotizada en el año 2000.

En el año 2011 Metlife llegó a Colombia y desde entonces brinda sus servicios gracias a la alianza con Alico (American Life Insurance Company) y la fortaleza y respaldo financiero global de MetLife Inc; cuenta con un equipo local de más de 1,000 colaboradores ubicados en Bogotá, Medellín, Cali, Manizales, Barranquilla, Pereira y Bucaramanga. En 2017, MetLife Colombia obtuvo un crecimiento superior al mercado en cada una de sus líneas de negocio generando utilidades por \$14,202 millones de pesos.



Lizette Arbeláez

Directora Canales Mercadeo Masivo DM-EB

Administradora de Empresas y Coach certificado en PNL Internacional, experta en estrategia y comercialización de productos y servicios de empresas aseguradoras. Se ha especializado en el desarrollo del potencial de los equipos buscando el cumplimiento de la estrategia y los indicadores comerciales generando un valor agregado y diferenciador en el mercado.

EL PROYECTO

Innovación y seguridad en los pagos de comisiones de Metlife

Tanto para sus clientes como para sus propios colaboradores, el objetivo principal de Metlife fue innovar el sistema de pago de comisiones de su fuerza de ventas y permitirle interactuar por medio de la tecnología con su administrador de comisiones, en el que pudieran tener la información actualizada de sus objetivos y pagos de manera inmediata, accesible y en todo momento.

Sin embargo, como en las grandes empresas en donde la correcta operación es fundamental, evitar los errores por sobrepagos y optimizar el proceso manual de generación de pagos a través de hojas de cálculo en Excel, fue el detonante para iniciar el proyecto **SAP Commissions Metlife Colombia**.



Cálculo manual
en Excel



Largo proceso de
cálculo y pago de
comisiones



Vendedores
desmotivados

LOS RETOS PREVIOS AL PROYECTO

Administración de compensación de bonos e incentivos para todas las fuerzas de venta

En la industria de los seguros es muy común que las operaciones se lleven a cabo por diferentes fuerzas de ventas, tanto internas como externas, por lo que cada una de ellas tiene su propio esquema de comisiones dependiendo su tipo de objetivos que pueden ser:

- Por firma de contrato
- Liquidación por plan
- Venta cruzada
- Venta ascendente
- Cartera financiera
- Incentivos volantes ¹

En Metlife Colombia, especialmente se buscaba una solución que, además de evitar los errores de pago y automatizar el comisionamiento con base en estos objetivos específicos, fuera capaz de gestionar la compensación de bonos e incentivos de forma fácil, ordenada y escalable para sus diferentes figuras comisionables:

- Asesores de producto TCO
- Asesores sin meta
- Asesores Comerciales y de Servicios (ACYS)
- Ejecutivos Preferentes
- Ejecutivos Comerciales
- Coordinadores y Gerentes con apoyo y sin apoyo.

¹ Metas dinámicas que pueden surgir en el negocio con diferente periodicidad, indicadores, figuras comisionables, etc.

EVALUACIÓN Y SELECCIÓN

¿Por qué SAP Commissions?

En esta selección de software, Metlife Colombia realizó una Solicitud de Propuesta (RFP) en la que al menos tres competidores junto con SAP Commissions tuvieron la oportunidad de participar en el proceso de selección. Gracias a las funcionalidades, accesibilidad multidispositivo y soporte de planes de compensación complejos de SAP Commissions, esta fue la solución elegida para implementarse, a la cual se tuvo acceso a través del equipo de Preventa de Outliers Consulting.

RESÚMEN DEL PROYECTO

Región: Colombia

Industria: Seguros

Práctica: Incentive Compensation Management

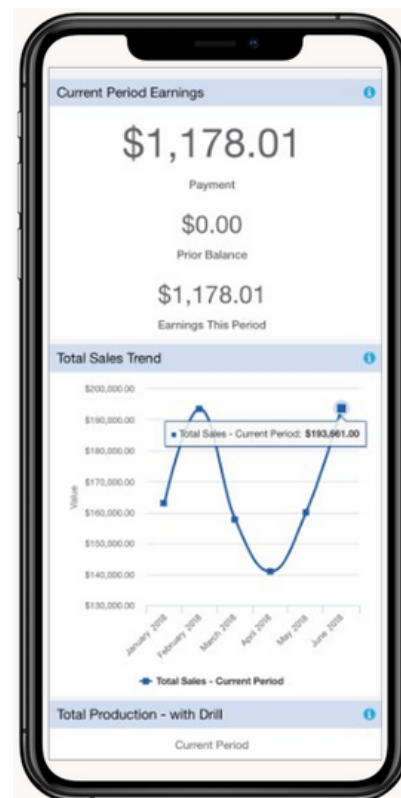
Soluciones SAP Commissions

Nº de licencias: 519

Implementación: 6 meses

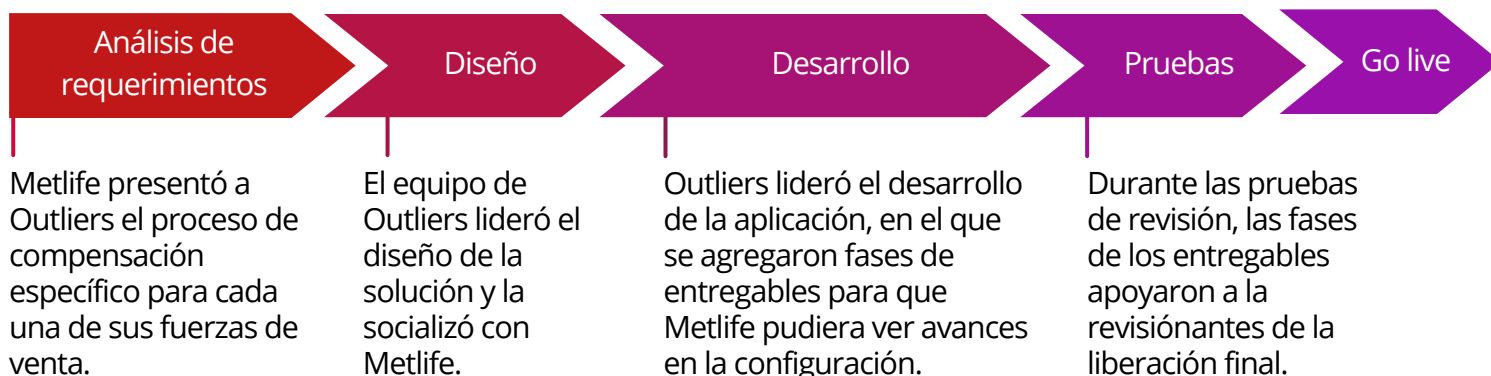
Componentes: 37

Go live: agosto 2022



Visibilidad y acceso desde cualquier dispositivo

IMPLEMENTACIÓN



Detalle de la implementaci3n de SAP Commissions entre Metlife y Outliers Consulting

Configuraci3n

Diseño de los planes de compensaci3n que intervienen y derivan para llevar a cabo los pagos a la fuerza de ventas.

Reportes

Construcci3n de 8 reportes personalizados que muestran una vista general de las ventas realizadas, gastos, rankings, e informaci3n de los incentivos volantes ¹.

Archivos de Pago

Se realiz3 la construcci3n de 4 archivos de pago que eran depositados en la carpeta de salida (SFTP) de SAP Commissions.



11 figuras
comisionables



11 planes de
compensaci3n



37
componentes



RETOS

- Procesos manuales y tardados en el c3lculo de comisiones
- F3rmulas y c3lculos propensos a errores
- Uso de varias herramientas desconectadas
- Alto vol3men de disputas



BENEFICIOS

- Acceso a informaci3n de pagos desde cualquier dispositivo.
- Cobertura de todas las figuras comisionables desde una plataforma.
- Dashboards de visualizaci3n para fuerza de ventas
- F3cil levantamiento de disputas

BENEFICIOS OBTENIDOS

Mejora en la gestión de incentivos con SAP Commissions

Después de los procesos realizados para la optimización del proceso de pago de bonos e incentivos con SAP Commissions, Metlife ha obtenido:

- **Ahorro en tiempo de cálculo de comisiones**, no solo para Metlife, sino para sus sponsors, el cual ahora pueden aprovechar en generar más proyectos.
- **Ahorro en los recursos humanos**: con operaciones de cálculo automatizadas, se redujo la carga de recursos dedicados al cálculo manual.
- **Vendedores motivados** a cumplir sus objetivos: con información sin inconsistencias, acceso multidispositivo y visualización en tiempo real de sus comisiones, lo que los ayuda a entender sus metas y/o levantar aclaraciones.
- **Portal personalizado** con la marca de los aliados, lo que otorga posicionamiento a su fuerza de ventas y lo muestra frente a sus clientes como el proveedor directo del servicio.
- **Dinamismo para gestionar** y activar comisiones especiales (metas volantes) cada que se requiere.

Además, el mayor beneficio para Metlife como empresa fue lograr la reducción de errores en sobrepagos y el ahorro en tiempo de cálculos de bonos y comisiones manuales que fueron reemplazados por operaciones sin errores automatizadas y más rápidas.



“ SAP Commissions no hace que vendamos más, SAP Commissions **motiva a los vendedores a vender más**: con visibilidad de sus objetivos, el control de sus indicadores de rendimiento y los ayuda a aprovechar el tiempo en generación de oportunidades. ”

Lizette Arbeláez

Directora de Canales Mercadeo Masivo DM-EB

SAP Commissions permite que las aseguradoras administren incentivos a escala, comprendan y mejoren el ROI de la compensación de incentivos, eliminen los errores de pago y reduzcan las disputas de pago de los representantes y agentes de ventas en una sola plataforma.

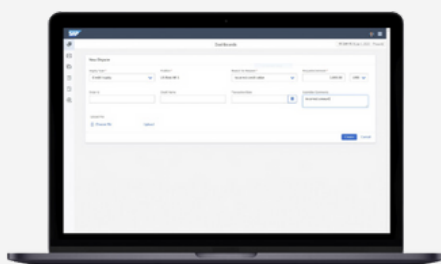
Dashboards personalizados

basados en roles que permiten a los representantes y agentes visualizar y medir fácilmente su desempeño de ventas y pagos.



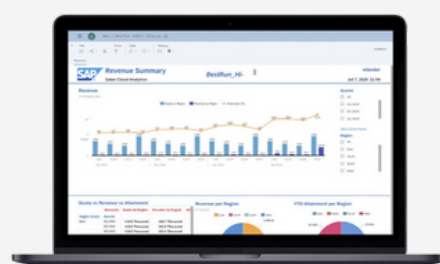
Presenta y rastrea

fácilmente consultas de pago y disputas directamente desde los dashboards.



Analiza en tiempo real

con recomendaciones habilitadas por IA para optimizar los planes y mejorar los resultados de ventas.



KEY TAKEAWAYS

\$4M

de COPs en pago de compensaciones

500

usuarios beneficiados de SAP Commissions

5 mins.

Para ajuste de planes de compensación

50%

de adopción actual* de la herramienta



“ Metlife solo debe esperar al cierre de mes para medir **el incremento de las ventas** y cómo se logró gracias a la **motivación** de la fuerza de ventas ”

Lizette Arbeláez

Directora de Canales Mercadeo Masivo DM-EB

Acerca de SAP Commissions

Es una solución configurable de extremo a extremo que puede administrar todo tu proceso de compensación de incentivos, desde la orden de venta hasta el pago, para tu fuerza de ventas directa e indirecta. Sus principales beneficios son mejorar el comportamiento de venta, aumentar el ROI de la compensación de incentivos y reducir el riesgo, los errores de pago y las disputas de compensación.

Conoce más de SAP Commissions

Acerca de Outliers Consulting

+ 60 consultores

Certificados en soluciones de
Incentive Compensation
Management

+ 15 años de experiencia

implementando proyectos de
Incentive Compensation
Management en LATAM

Con sede en México y oficinas en Estados Unidos, Canadá, Brasil, Chile 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 sus proyectos cumplan con los estándares corporativos y regulatorios.

¿Quiéres saber más acerca de
Incentive Compensation Management?

Visita nuestro sitio web

