

# FALL- STUDIE



## Geschäftsprofil

nTelos ist eine Wireless-Telekommunikationsfirma

## Branche

Telekommunikation

## Geographie

USA

## Lösung

Commissions  
Sales Performance Manager  
Configure Price Quote

## Vorteil

- Gesteigerte Verkäufe um 8 %
- Reduzierte Provisionsdispute um mehr als 20 %
- Hochmotivierte Salesforce
- Reibungsloser Verkaufsvorgang

## nTelos steigert Verkäufe und reduziert Dispute mit CallidusCloud

nTelos Wireless ist ein führender Anbieter von Wireless-Kommunikationsservices für Kunden und Unternehmen in ausgewählten Bereichen von Virginia, West Virginia, Maryland, Ohio, Kentucky und North Carolina. Über 60 Einzelhandelsläden und eine Großhandelsvereinbarung mit Sprint bietet nTelos verlässliche und schnelle landesweite Netzabdeckung und alle neuesten Geräte und Smartphones.

### Die Herausforderung

Vertriebs-Pipelineberechnungen waren zeitaufwändig. Vertriebsangestellte hatten wenig Sichtbarkeit in ihre Provisionen und eröffneten oft Dispute, die das Provisionsteam aufhielten und ihnen keine Zeit ließen, strategische Aufgaben wie das Erstellen neuer Regeln und das Gestalten neuer Anreizprogramme zu erledigen. nTelos verwendete einen Vertriebsprozess mit fünf Schritten namens GREAT, kurz für greet (grüßen), relationship (Beziehung), educate (bilden), ask (fragen) und think (denken). Doch da er manuell war, konnte nicht sichergestellt werden, dass die Vertriebsangestellten den Verkaufsprozess befolgten und Beobachtungen konnten nicht nachverfolgt und analysiert werden. Außerdem brauchten durch die dynamische Natur der Wireless-Branche Neuanstellungen Monate, um sich einzufinden und erfahrene Vertriebsangestellte mussten ständig neu motiviert werden.

### Die Lösung

nTelos implementierte zunächst CallidusClouds Commissions und danach Sales Performance Manager (SPM) sowie Configure Price Quote (CPQ). Für Commissions migrierte nTelos von einem lokalen System zur Cloud, was die Transaktionszeiten deutlich reduzierte. Vertriebsangestellte konnten ihre Provisionen schneller sehen, was ein toller Motivationsfaktor ist. Das System war schlauer als je zuvor und erkannte und löste Probleme selbständig. Es reduzierte Dispute und nahm der Provisionsabteilung viel Druck.



“ Die drei Produkte: Commissions, SPM und CPQ gemeinsam bieten den Stoff, der uns mit dem Kunden verbindet, verleihen unseren Vertriebsangestellten eine bessere Verbindung zu ihren Provisionen und eine Möglichkeit, (bei Kunden) in diesem ganzheitlichen Zyklus nachzuhaken.”

Peter Friedenber,  
IT Project Manager,  
nTelos Wireless.

Das SPM-Tool war sehr einfach zu implementieren und verwenden. Es steigerte die Verkäufe, verbesserte die Einhaltung des GREAT-Verkaufsprozesses und zeigte Sales Performance und Metriken auf einem Dashboard an. Durch die hohe Flexibilität erlaubte es das Dashboard dem Management, Metriken umgehend zu ändern und neue Datenstreams zu laden. Das Tool zeigte die Hierarchie der Vertriebsorganisation und deckte 400 Vertriebsangestellte, inklusive neuer Angestellter in 60 Einzelhandelsläden ab. Ein Klick auf die jeweiligen Bereichsmanager und ein Vorsitzender konnte alle Informationen bezüglich dieses Bereichsmanagers in einer Dashboard-Ansicht anzeigen lassen. Nach einer erfolgreichen Implementierung in ihrem Einzelhandelskanal plant die Firma nun, SPM auf ihr Händlernetzwerk auszuweiten.

nTelos führte CPQ auf iPads für Angestellte in Läden ein. Für jeden Kunden prüft das System die Kreditbewertung und schlägt basierend auf den Kundendaten und E-Mailnutzungsleveln den am besten für sie geeigneten Plan vor. Das System erstellt ein Angebot, das per E-Mail verschickt und auf das sich später berufen werden kann. Durch diesen angeleiteten Verkaufsprozess werden Neuanstellungen direkt zu Experten, während erfahrene Angestellte ihn als Werkzeug zu verwenden, um schnell Angebote zu stellen und darauf zurückzukommen.

In der Wireless-Branche sagt man, dass Kunden, die den richtigen Wireless-Plan haben, auch länger dabei bleiben werden. Mit der Möglichkeit, die richtigen Pläne den richtigen Kunden zuzuweisen, erwartet nTelos von CPQ einen positiven Einfluss auf die Reduzierung der Abwanderungsquote.

## Die Ergebnisse

Dank Commissions reduzierten sich die Auszahlungsdispute um mehr als 20 %. Die Pipeline-Berechnung waren in einer Stunde statt vorher 4-5 Stunden erledigt und komplexe Modellierung dauerte bis zu 12 Stunden. Mit SPM stiegen die Verkäufe im Einzelhandelskanal um 8 % auf 81 Millionen USD. Die Firma erwartet, dass CPQ mit der Zeit die Kundenabwanderung reduziert und die Verkäufe verstärkt. In Hinsicht auf immaterielle Vorteile ist die Sales Force motivierter und Neuanstellungen finden sich schneller zurecht.

### Commissions

Commissions automatisiert den Prozess der leistungsbezogenen Vergütung vom Vertriebsauftrag bis zur Zahlung und bietet eine Plattform für das Verwalten variabler Zahlungen. Das System bietet umfassende Berichterstattung und Vorhersagen, um die Effekte von variablen Vergütungsplänen zu gestalten und die Verteilung von Plänen und Auszügen an die Zahlungsempfänger zu verwalten.

### Sales Performance Manager (SPM)

Sales Performance Manager misst die Vertriebsaktivitäten und kombiniert qualitative mit quantitativen Daten, um umfassende Einblicke in die Team-Performance zu ermöglichen. Die Performance steigernde Ziele können gesetzt und der Fortschritt überwacht werden, um die Effektivität des Coachingprogramms zu messen.

### Configure Price Quote (CPQ)

Configure Price Quotes leitet den Nutzer bei der Auswahl der richtigen Kombination aus Produkten und Dienstleistungen, dem optimalen Verhältnis von Up-Selling- zu Cross-Selling-Angeboten sowie dem Nutzen von Preisgebungsaktionen an. Margen werden von Preisgebungs-Workflows geschützt und professionelle Angebote können innerhalb von Minuten auf einem mobilen Gerät erstellt werden.

Um weitere Informationen zu erhalten, besuchen Sie bitte

<http://calliduscloud.com/products/>

Oder rufen Sie uns an: **+49 69 7593 8421**.

