



Geschäftsprofil

Der führende Anbieter von Digital-Satelliten-Entertainment-Services in den Vereinigten Staaten mit mehr als 18,6 Millionen Kunden im ganzen Land

Branche

Telekommunikation

Einführung von CallidusCloud Commissions

- Mehr als 25.000 Zahlungsempfänger
- 1 bis 10 Millionen Transaktionen wöchentlich
- 20-30 einzigartige Vergütungspläne

Vorteile

- Ermöglichte die Automatisierung und Klärung von 80 % aller Dispute, wodurch sich Vergütungsexperten auf profitablere Geschäftsaktivitäten konzentrieren können
- Kommunikation des genauen und pünktlichen Zahlungs- und Lösungsstatus an die Zahlungsempfänger verbessert Händlerbeziehungen und Vertrauen

DIRECTV verwendet CallidusClouds Commission zur Belohnung von mehr als 25.000 Händlern, Lieferanten und Herstellern

DIRECTV ist der weltweit führende Anbieter von Digital-TV-Entertainment-Services. Mit seinen Tochter- und Beteiligungsgesellschaften in den Vereinigten Staaten, in Brasilien, Mexiko und anderen lateinamerikanischen Ländern versorgt DIRECTV 20,08 Millionen Kunden in den Vereinigten Staaten und 15,48 Millionen Kunden in Lateinamerika mit digitalem Fernsehen.

DIRECTV entwirft selbstgestaltetes Vergütungssystem

DIRECTV sieht sich mit der Aufgabe konfrontiert, ein Vergütungssystem zu verwalten, das aus einer 4 Terabyte großen Datenbank mit Daten zu mehr als 25.000 Händlern besteht. Diese Stellen werden für ihre Bemühungen belohnt, Produkte und Dienstleistungen von DIRECTV voranzubringen. Das hausinterne System bestand aus mehreren selbstentwickelten Anwendungen, die Microsoft Excel, Microsoft Access und sogar einige Outsourcing-Anwendungen beinhaltete. Als Folge dessen hatte DIRECTV mit vielen Problemen zu kämpfen, wie etwa Unterbezahlungen, Überbezahlungen, Schwierigkeiten bei der Buchhaltung sowie dem Verteilen von Berichten, was die Anzahl der zahlungsbezogenen Dispute ansteigen ließ. Da Provisionen wöchentlich, monatlich und teilweise sogar unregelmäßig zu beliebigen Zeitpunkten dazwischen ausgezahlt werden, brach das System unter der Last zusammen. „Dieser Methode der Provisionsautomatisierung fehlte nicht nur vollständig die Flexibilität, sie schränkte sogar unsere zukünftigen Möglichkeiten zu Skalierung und Wachstum ein“, sagte Bob Patek, Executive Vice President und CIO bei DIRECTV.

Mit steigender Nachfrage nach Dienstleistungen von DIRECTV stiegen auch die Provisionszahlungen und die damit verbundenen Dispute. Da die vorhandenen Systeme nicht zuverlässig verwendbare Daten und pünktliche Berichte lieferten, war der Prozess zur Beilegung von Disputen extrem arbeitsaufwändig. Die Provisionsabteilung verbrachte den Großteil ihrer Zeit damit, Anfragen nachzugehen und finanzielle Anpassungen an antizyklischen Zahlungen vorzunehmen, anstatt sich auf die Analyse und das Planen zukünftigen Wachstums und Wandels zu konzentrieren, womit das System mehr zu einer administrativen Belastung als zu einer Hilfe wurde.

DIRECTV sucht nach einer Lösung zur Verwaltung leistungsbezogener Vergütung

DIRECTVs eigenes System erfüllte nicht die Geschäftsbedingungen für profitable Aktivitäten. Die Firma musste die Probleme von Über-/ Unterbezahlung, der Buchhaltung, des Berichtswesens, konstanter manueller Intervention und der Fähigkeit, sich auf zukünftiges Wachstum vorzubereiten, bewältigen. Durch die steigenden Probleme mit dem eigenen System entschied sich DIRECTV dazu, eine Pakettlösung von einem externen Händler wahrzunehmen.



Anforderungen wurden von funktionsübergreifenden Gruppen zusammengetragen und beinhalteten mehrere Beweise.

Flexible Gestaltung von Geschäftsvorgängen und Datenintegrität waren für alle Benutzer die wichtigsten Bestandteile, besonders weil gängige Geschäftsregeln und Gründungsdaten von den derzeitigen Systemen unnötigerweise kopiert wurden. Darüber hinaus musste das neue System es Geschäftsnutzern und Geschäftspartnern ermöglichen, auf aktuelle Provisionsinformationen in einem leicht verständlichen Format zuzugreifen und dabei angemessene Lösungsautomatisierung sicherstellen. Letztendlich musste die von DIRECTV gewählte Lösung den zeitaufwändigen Bearbeitungszyklus wesentlich verkürzen.

DIRECTV wählt CallidusCloud und spart Millionen Dollar

Vor dem Aufnehmen von Diskussionen mit Anbietern führte DIRECTV eine umfassende Überprüfung des Geschäfts und der technischen Anforderungen durch und kam zu dem Ergebnis, dass Umfang und Performance in Verbindung mit einfacher Verwaltung die beiden wichtigsten Faktoren darstellten. „Das Team stellte dann eine Liste der besten Unternehmen mit der Möglichkeit der Zusammenarbeit in maßgeschneiderten Demonstrationen auf, die Systemprototypen, inklusive tatsächlicher Vergütungspläne und Daten, beinhalteten“, sagt Bob Pacek. „Diese gründliche Untersuchung stellte klar, dass CallidusCloud die perfekte Lösung für DIRECTVs aktuelle und zukünftige Vergütungsverwaltungsanforderungen ist.“

DIRECTV hat sich für Commissions von CallidusCloud entschieden und damit in die Produktion gegangen. Als Folge dessen stellte das Unternehmen einige seiner alten Zahlungssysteme ein. Die CallidusCloud-Lösung steht für eine Reduktion der Verwaltungsarbeit für den Support bestehender Prozesse und ermöglicht Vergütungsangestellten mehr Flexibilität bei der Strukturierung attraktiver Vergütungsprogramme sowie schnellere Markteinführungen mit diesen verbesserten Plänen. „Mit Commissions haben wir die Möglichkeit, Vergütungsprogramme fast über Nacht zu implementieren, um damit Geschäftsanforderungen zu erfüllen und unmittelbar Aktivitäten an aktuelle Geschäftsmöglichkeiten anzupassen“, sagt Bob Pacek. „Das Management freut sich, weil wir viel schneller Ergebnisse sehen und unser Händlernetzwerk freut sich, weil sie akkurat und pünktlich bezahlt werden.“

Die dramatischen Verbesserungen bei der Verbuchung von Zahlungen erlauben es den Nutzern, Dispute beizulegen und sicherzustellen, dass das Unternehmen die Erwartungen seiner Geschäftspartner erfüllt und übertrifft. Die dreiphasige Einführung der CallidusCloud-Lösung bietet bessere Kontrolle und Überwachung der Vergütungen sowie reduzierte System-Supportkosten.

Über Commissions

Commissions ist die mächtigste, flexibelste und nutzerfreundlichste Lösung zur Verwaltung von leistungsbezogener Vergütung und kann in jedem Bereich Ihres Unternehmens die Produktivität und Sichtbarkeit steigern.

Um weitere Informationen zu erhalten, besuchen Sie bitte:

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

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