

Obsługa systemów prowizyjnych w SAP ICM

Premia dla handlowca, zysk dla firmy



Wysoka wydajność działań handlowych to warunek sukcesu przedsiębiorstwa. Sprawne i szybkie naliczanie należnych pracownikom sprzedaży prowizji to ważny czynnik motywujący. SAP ICM może obsłużyć nawet najbardziej skomplikowany system naliczania wynagrodzeń zarówno dla wewnętrznej, jak i zewnętrznej sieci handlowej.

Motywowanie przez wynagradzanie

Utrzymywanie i podnoszenie wydajności pracowników odpowiedzialnych za sprzedaż może być jednym ze sposobów na podnoszenie efektywności przedsiębiorstwa. Szczególnie w dobie trudności i spowolnienia gospodarczego ten aspekt jest szczególnie ważny. Nikogo nie trzeba przekonywać, że obok podnoszenia kompetencji najskuteczniejszym sposobem na zwiększanie wydajności jest motywowanie poprzez przejrzysty i efektywny system wynagradzania. Uzależnienie wynagrodzenia lub jego części od osiągniętego wyniku może rozbudzić w pracownikach wolę walki o lepszą przyszłość swoją i firmy.

Narzędziem, w którym można obsłużyć nawet najbardziej skomplikowane i wielopiętrowe systemy naliczania dodatkowych premii i prowizji, jest Incentive and Commission Management (SAP ICM).

Prowizyjne górk i dołki

Dlaczego większość pracowników niechętnie patrzy na system prowizyjny? Jeśli ruchomy składnik wynagrodzenia stanowi większość wynagrodzenia, poważnym minusem dla pracownika jest brak możliwości przewidzenia, ile tak naprawdę zarobi. Problemem mogą okazać się także okresowe, przewidywalne spadki produktywności występujące w przedsiębiorstwach, których produkty lub usługi charakteryzują się sezonowością. Można sobie wyobrazić przedstawiciela handlowego firmy produkującej lody, który z radością myśli o okresie wakacyjnym, natomiast z przerażeniem patrzy na perspektywę prowizji wypłacanej zimą.

SAP ICM pozwala rozwiązać tego typu problemy. Można np. uzgodnić z pracownikiem gwarantowaną wypłatę na poziomie 500 złotych.

Jeżeli np. w kwietniu wypracowałby 400 złotych, a w ciepłym maju już 700, to otrzymałby odpowiednio 500 i 600 złotych, ponieważ system skompensowałby 100 złotych premii majowej na pokrycie braku wystarczającego wykonania w kwietniu.

W większości przedsiębiorstw stosowany jest mieszany system wynagrodzeń – stałe wynagrodzenie podstawowe plus prowizja, której warunki reguluje obowiązujący w firmie regulamin lub indywidualne ustalenia z pracownikiem, zawarte w jego umowie o pracę. Narzędzie ICM może obsłużyć także taki wariant, gdzie pewna kwota będzie zagwarantowana niezależnie od wyników pracownika. Można także zagwarantować pewien poziom wynagrodzenia bez wspomnianego wcześniej potrącania w następnych okresach.

Na przykład nowym pracownikom przez kilka pierwszych miesięcy pracy można przyznawać prowizję od spodziewanej wydajności, nawet jeżeli takiej wydajności jeszcze nie osiągnęli. Pozwala to na łagodne wprowadzenie pracownika w pracę w firmie, a pracownikowi z kolei daje pewien „okres ochronny” na przystosowanie się do realiów pracy u nowego pracodawcy.

Jak forma?... rośnie!

Jedną z fundamentalnych zasad motywowania pracownika jest szybkie wywiązanie się pracodawcy ze zobowiązań, gdy wyznaczone cele zostały zrealizowane. Dlatego też w systemach prowizyjnych ważne jest, by raportowanie efektów zarówno dla pracownika, jak i dla menedżera przebiegało sprawnie i nie powodowało opóźnień w wypłacie premii.

W narzędziu SAP ICM pracownik może natychmiast po wprowadzeniu zdarzenia do systemu obserwować online wysokość naliczonej prowizji i monitorować swoją bieżącą wydajność. Może też porównywać swoje wyniki z zakładanym planem sprzedaży lub z osiągnięciami z lat ubiegłych.

Także dla menedżera szybkie raportowanie ma ogromne znaczenie. Dzięki funkcjonalności ICM może on analizować wydajność i wyniki sprzedaży i dzięki temu sprawnie reagować na przykład w wypadku spadku sprzedaży w regionie spowodowanego wzrostem aktywności konkurencji. Może też na bieżąco obserwować skutki prowadzonej akcji promocyjnej.

Szybkie raportowanie prowizji w połączeniu z dużą elastycznością rozwiązania SAP pozwala na znaczne zredukowanie błędnie naliczonych prowizji, co jest istotnym problemem większości systemów prowizyjnych.

Im trudniej, tym lepiej

Systemy motywacyjne, regulaminy premiowania, warunki naliczania prowizji – w wielu przedsiębiorstwach, szczególnie tych, które prowadzą sprzedaż swoich produktów lub usług poprzez różnorodne kanały sprzedaży – mogą być skomplikowaną strukturą. Dodatkowo warunki te mogą ulegać częstym zmianom.

Jeżeli firma zatrudnia nie tylko pracowników etatowych, ale także poprzez inne formy współpracy, w SAP ICM mogą być oni ujęci w jedną spójną sieć prowizyjną. Pozwala to na łatwiejsze zarządzanie firmową polityką wynagrodzeń oraz na proste dołączanie nowych podmiotów. Im bardziej rozbudowana i skomplikowana sieć sprzedaży, tym większe korzyści można odnieść po wdrożeniu modułu ICM.

Im bardziej rozbudowana i skomplikowana sieć sprzedaży, tym większe korzyści można odnieść po wdrożeniu modułu ICM

Przykładowa sieć sprzedaży np. towarzystwa ubezpieczeniowego może składać się z:

- agencji własnych, gdzie wszyscy pracownicy agencji są pracownikami towarzystwa,
- agencji wyłącznych, to jest oddzielnych podmiotów związanych umową wyłączności z towarzystwem,
- multiagencji, czyli agencji mających umowę z więcej niż jednym towarzystwem,
- sieci agentów – pracowników towarzystwa lub pracujących na własny rachunek,
- sieci brokerów – firm niebędących pracownikami towarzystwa.

Wszystkie te osoby i podmioty mogą w ramach towarzystwa ubezpieczeniowego być umieszczone w jednej spójnej sieci sprzedaży i sieci prowizyjnej w ICM.

Analizując naliczone prowizje, można precyzyjnie sprawdzić (z dokładnością np. do nazwiska osoby i numeru ubezpieczenia), skąd dana prowizja się wzięła. Takie informacje są istotne przy rozwiązywaniu problemów różnic w naliczeniach prowizji pomiędzy zleceniodawcą a kontrahentem.

Dla kogo SAP ICM?

- Firmy ubezpieczeniowe
- Banki
- Firmy telekomunikacyjne
- Duże firmy z sektora FMCG
- Inne przedsiębiorstwa z dużą liczbą sprzedawców lub kontrahentów uczestniczących w sprzedaży

Prowizja dla każdego

SAP ICM pozwala na naliczanie wszelkiego typu wynagrodzeń.

Najprostsze są prowizje za przypadek biznesowy, czyli np. standardowe prowizje za podpisanie lub przedłużenie umowy ubezpieczenia. Wielkość prowizji może być różnicowana nie tylko ze względu na rodzaj sprzedanego ubezpieczenia, ale także np. ze względu na region sprzedaży. Łatwiej przecież będzie agentowi sprzedać drogie ubezpieczenia w województwie mazowieckim niż w podkarpackim.

Innym typem prowizji są prowizje okresowe. Jak sama nazwa wskazuje, naliczane są na podstawie wyników w pewnym przedziale czasowym. Przykładem może być prowizja za obrót lub liczbę stałych „dużych” klientów.

Można też określić i premiować pożądaną strukturę portfela sprzedawcy, dla ubezpieczeń mogłaby to być np. liczba procentowa ubezpieczeń komunikacyjnych w portfelu agenta. Prowizje takie wyliczane są w dłuższych okresach (miesięcznych, kwartalnych), ale ich wysokość można oczywiście estymować na raportach bieżących.

Ciekawymi prowizjami są prowizje ratingowe, czyli konkursy. Można premiować np. za wynik na tle innych zespołów lub za największy wzrost wydajności.

ICM pozwala także na inne naliczenia:

- prowizje w formie finansowej lub np. punktów,
- dodatki uznaniowe,
- czasowe podnoszenie stawek prowizji, czyli wprowadzanie kampanii promocyjnych,
- prowizje niebezpośrednie, np. prowizje dla kierownika jako procent prowizji podwładnych,

SAP ICM poradzi sobie także z naliczeniem wynagrodzenia, jeżeli w proces sprzedaży było zaangażowanych kilka podmiotów, które należy wynagrodzić w sposób proporcjonalny do udziału.

Dodatkowo system uwzględnia różne warunki prowizyjne dla różnych osób i pozwala na przypisanie do pracownika kilku składników premiowych (np. prowizja za sprzedaż, dodatkowa prowizja za przekroczenie planu sprzedaży, okresowa premia za udaną kampanię marketingową itp.).

Ufaj, ale sprawdzaj

Aby przeciwdziałać nadużyciom, w SAP ICM można zdefiniować reguły odpowiedzialności, które decydują o tym, kiedy prowizja powinna być zwrócona. Cóż z tego, że pracownik banku podpisał 50 umów na prowadzenie rachunków bankowych, jeżeli 30 zostało zamkniętych tydzień później, a 10 wykazuje nieprzerwanie saldo 0. ICM pozwala na naliczenie premii ujemnych za prowizje, które zostały wyłudzone lub zostały naliczone w sposób niezgodny z założeniami biznesowymi.

Jak to działa

W module ICM określane są tak zwane kontrakty standardowe, które na dużym poziomie ogólności definiują zakresy prowizji dla danego stanowiska lub grupy stanowisk. Kontrakty te pozwalają na trzymanie w ryzach polityki prowizyjnej przez kierownictwo organizacji. Szczegółowe stawki prowizji zawarte są w kontraktach indywidualnych zawartych z odbiorcą prowizji (firmą, agentem, pracownikiem).

Najczęściej porozumienie co do wysokości prowizji jest negocjowane pomiędzy kierownikiem obszaru a odbiorcą prowizji. Kontrakty indywidualne nie mogą w swoich parametrach wykraczać poza ramy określone w kontraktach standardowych. W tym modelu wprowadzenie np. kampanii promocyjnej dla sprzedawców odbywa się w prosty sposób przez wprowadzenie w określonym okresie nowego kontraktu z nowymi stawkami prowizji.

ICM jest odrębnym modulem SAP z otwartymi interfejsami. Oznacza to, że może być łatwo i szybko integrowany zarówno z innymi narzędziami SAP (FI, CO, CRM, HR), jak i aplikacjami innych dostawców. ICM to ciekawe rozwiązanie, które dzięki swojej wysokiej elastyczności może być dostosowane do skomplikowanych systemów prowizyjnych.



Autor:

Wojciech Moroz
BCC