

NetSuite CRM+

Kraftfull CRM som driver hela kundlivscykeln

Dagens framgångsrika företag är lyhörda och agerar snabbt för att tillgodose sina kunders behov. Där det är möjligt har de ersatt manuella processer med automatiska, så att de kan reagera snabbt.

NetSuite CRM+ ger tillgång till kraftfulla funktioner för CRM (customer relationship management) inklusive SFA (sales force automation), marknadsautomatisering, kundsupport och service, e-handel och flexibel anpassning, allt i en och samma molnbaserade CRM-lösning. Och till skillnad mot vanliga CRM-lösningar inkluderar NetSuite CRM+ kraftfull hantering av försäljningsprestanda, beställningar och partners.

NetSuite CRM+ kan också integreras med era befintliga ERP-investeringar.

Huvudfördelar

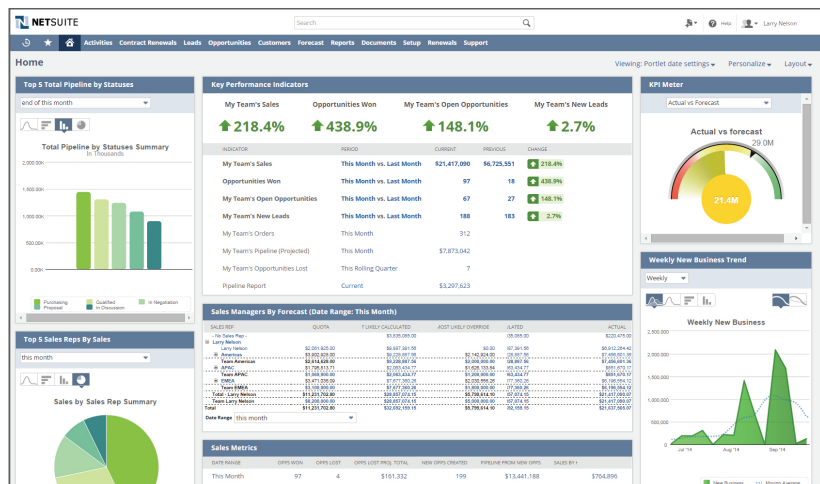
NetSuite CRM+ ger ett sömlöst informationsflöde över hela kundlivscykeln.

- Strömlinjeformar processer för initiativ till försäljning.
- Ökar produktiviteten inom organisationen med total översikt över era kunder.
- Förbättrar försäljningen genom prognoser, merförsäljning och provisionshantering.
- Hanterar globala försäljnings- och serviceorganisationer.

Lösningens fördelar

Kraftfull automatisering av försäljning

NetSuite CRM+ ger tillgång till SFA, som utrustar försäljningsteamet med ett precist register över varje möjlighet och dess status, en komplett översikt över prospektet och en bedömning i realtid in i minsta detalj.



Få insyn i realtid i försäljning, utveckling och prognoser.

- Förbättrar försäljningseffektiviteten med sofistikerad dokumenthantering för att bygga upp och bibehålla en försäljningsportal.
- Gör det möjligt för försäljningsteamet att hantera möjligheter efter status, potentiell vinst, nyckelkontakter, anteckningar, relaterade dokument med mera.
- Ger försäljningsteamet en fullständig översikt över alla initiativ och möjligheter som är under utveckling.

”MED NETSUITE KAN VÅR
FÖRSÄLJNINGSPERSONAL
ORGANISERA SIN ARBETSDAG
OCH VI KAN LEVERERA
FÖRSÄLJNINGSKVOTER SOM
ÄR IMPONERANDE PRECISA.
DETTA GER VÅRA KUNDER
EN VÄLDIGT PROFESSIONELL
SERVICE OCH GÖR DET
MÖJLIGT FÖR OSS ATT
ARBETA SÅ EFFEKTIVT SOM
MÖJLIGT.”

Guitar Center Pro

- Omfattande kontakt- och aktivitetshantering garanterar att försäljningsavdelningen har verktygen som behövs för att skapa detaljerade register över alla interaktioner.
- Gör det möjligt för försäljningsteamet att omvandla möjligheter till offerter och sedan försäljningsorder med ett klick.

Avancerad försäljningsprognos och offerthantering

De avancerade prognos- och offertfunktionerna i NetSuite CRM+ skapar pålitlighet, förutsägbarhet och tillit i försäljningsprocessen.

- Möjligheter, offerter och kostnadsförslag inkluderar en prognoskategori som gör det möjligt för användare att kategorisera transaktionen på lämpligt sätt.
- Sannolikhetsbaserade prognoser ger viktade mätningar av väntande möjligheter, offerter och order, med möjligheten att göra justeringar.
- Funktionerna för orderhantering ger information om faktisk försäljning och bedömningar av återkommande intäkter i prognoser och variationer.

Automatiserad hantering av incitamentkompensering

NetSuite CRM+ ger flexibel hantering av försäljningskompensering som frigör försäljningsteamet från tidskrävande kompenseringsberäkningar.

- Lättkonfigurerade sofistikerade regler för försäljningsprovision baserade på offerter, försäljningar, kvantitet, lönsamhet och andra kriterier.
- Skapa flexibla provisionsscheman – månadsvis, kvartalsvis, vartannat år eller årligen och för kortfristiga bonusar.
- Integrerar NetSuites inbyggda funktioner för avlöningslista eller integreras med befintlig lösning för avlöningslista.

Omfattande hantering av merförsäljning, offert och order

Försäljningsteamet kan enkelt konvertera precisa offerter till godkända försäljningsorder, som sedan skickas till ekonomisystemet för bearbetning.

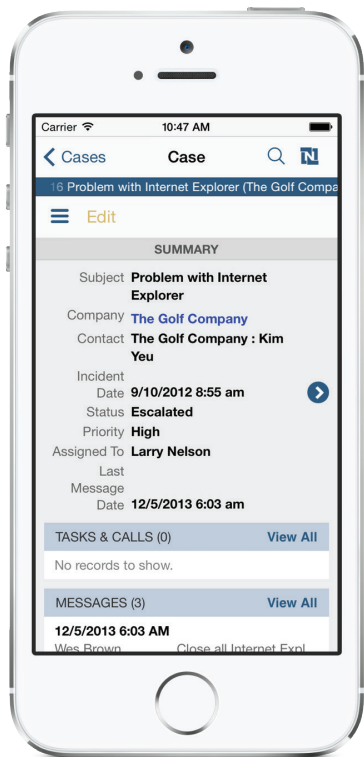
- Inkluderar intelligent hantering av merförsäljning i processen för orderskapande för att ge rekommendationer baserade på tidigare köpmönster.
- Förbättrar exaktheten för offerter och order genom att inkludera automatiska regler för beräkning av skatt och leveransavgifter, prissättning och rabatter.
- Gör processen för orderhantering snabbare med godkännande online och hantering av arbetsflöde.

Automatiserad marknadsföring ”Out-of-the-Box”

NetSuite CRM+ automatiserar hela marknadsföringsprocessen, vilket gör att ni bättre kan synkronisera kampanjer och program med er försäljning.

”NETSUITE HAR HJÄLPT
OSS FÖRBÄTTRA VÅR
KUNDSERVICE OCH
KUNDNÖJDHET.”

Innovise Software Division
(Storbritannien)



Få åtkomst till viktiga kunddata i realtid
när som helst, var som helst.

- Gör det möjligt att genomföra och spåra kampanjer snabbt och i realtid för att maximera värdet för era initiativ och möjligheter.
- Automatiserar initiativskapande från flera olika källor, inklusive webbsidor, sökmotorer, e-post, post och händelser.
- Ger tillgång till funktioner för marknadsföring via e-post – från skapande till utförande till mätning – i ett och samma system.
- Har funktioner för fullständig rapportering och analys av kampanjstatistik och ROI från början av en kampanj fram till den slutgiltiga ordertransaktionen.
- Stöder marknadsföring för merförsäljning genom analys av tidigare köpkombinationer.

Kundservice och support

NetSuites callcenter gör det möjligt för er att hjälpa kunderna snabbt och effektivt med total kundöversikt.

- Ärendehantering automatiserar verksamhetsprocessen för ärendefördelning, hantering och eskalering av kundsupport.
- Stöder fördelning och spårning av supportärenden efter produkt, problem, ärendetyp, partner eller kund.
- Kunskapsbasen hjälper kunderna att få svar på sina frågor, hjälper kundrepresentanten med övning och utbildning och gör tjänsterna enhetliga.
- Instrumentpaneler i realtid och rapportering för övervakning av problemlösning, förnyelser och kundnöjdhet.
- Självservice online gör det möjligt för kunden att göra beställningar, se sin status, kommunicera med er med mera.

Instrumentpaneler, rapporter, analyser och planering i realtid

NetSuite ger tillgång i realtid till inbyggda rollbaserade instrumentpaneler samt rapport- och analysfunktioner som gör det möjligt för era försäljnings-, marknadsförings- och serviceteam att övervaka personliga nyckelindikatorer (KPI) och använda uppdaterade rapporter i sina vardagliga aktiviteter.

- Resultattavlor för KPI möjliggör kontinuerliga försäljningsmätningar.
- Försäljningsteamet får direkt tillgång till viktiga mätningar, som till exempel uppnått resultat kontra kvot, faktisk försäljning kontra prognos, försäljningsutveckling per steg.
- Serviceteam kan snabbt övervaka viktiga mätningar om tider för samtalslösningar, kundnöjdhet och förnyelser, samtalsvolym och trender med mera.
- Marknadsföringsteamet får direkta mätningar gällande initiativ till färdig affär, antal unika webbplatsbesökare, trender för initiativskapande, kostnader för kundförvärvanden med mera.
- Egen rapportering garanterar att alla kan skapa sina egna rapporter och hantera sina prestanda.



Övervaka indikatorer för nyckelprestanda (KPI) i realtid.

”MED NETSUITE SKER
ALLTING ’NU’–DEN
DIREKTA ÅTKOMSTEN TILL
INFORMATION ÄR OTROLIG.”

Simon Ellison
Försäljnings- och marknadsföringschef
Computer Warehouse

Mobil åtkomst när som helst, var som helst

NetSuites omfattande stöd för mobila enheter – iPhone, BlackBerry eller Android (tillhandahålls av både NetSuite och NetSuites partner) – garanterar åtkomst till viktig verksamhetsinformation i realtid.

- Åtkomst till de senaste verksamhetsrapporterna och -mätningarna.
- Visa, ange eller uppdatera viktiga kund- och försäljningsdata.
- Inmatning av tid och kostnader (inklusive enkel fotografering och bifogande av kvittobilder).
- Aktivitetshantering—kalender, uppgifter, samtal.

Integrering med e-handelsplattform

NetSuite CRM+ integreras med NetSuites e-handelsplattform, vilket ger ett enda system med register för kundinformation och -interaktion samt kundens transaktioner. Den här integrerade lösningen gör det möjligt att övervaka och mäta allt som händer online och spara varje interaktion med en kund eller ett kundämne automatiskt.

- Gör det möjligt att spara mikrointeraktioner, inklusive korta webbplatsbesök.
- Förbättrar försäljningseffektiviteten genom att ge bättre insyn i produkter och tjänster som en befintlig kund kan tänkas undersöka på webbplatsen.
- Förbättrar kundens upplevelse genom att eliminera behovet av att integrera data mellan CRM och applikation för e-handel.

Integrering med ledande sociala och produktivetsrelaterade verktyg

NetSuite integreras med Yammer och Qontext via sin plattform SuiteSocial, vilket förbättrar samarbete och total försäljningsproduktivitet.

- SuiteSocial-integrering stöder Twitter-liknande avdelningsöverskridande samarbete kring möjligheter, order och andra överföringar.
- Microsoft Outlook-integrering stöder synkronisering av kalender och kontakter.
- Google Apps-integrering stöder synkronisering av kalender och ger kontextuell åtkomst till NetSuite-information från Gmail.

Hantering av partnerförhållanden

NetSuite CRM+ ger full kontroll över alla element i partnerprocessen, inklusive gemensamma marknadsföringskampanjer, initiativhantering, utvecklingshantering, orderbehandling och provisioner och royalties.

- Initiativhantering gör det möjligt för partners att registrera och spåra sina initiativ.
- Stöder precisa och aktuella prognoser för partnerförsäljning.
- Ger full insyn i alla era partners initiativ, order och försäljningar.