



NETSUITE CRM+

Leistungsstarkes CRM für den gesamten Kundenlebenszyklus

Erfolgreiche Unternehmen von heute reagieren schnell und flexibel auf die Anforderungen ihrer Kunden. Wo immer es möglich ist, ersetzen sie manuelle Abläufe durch automatisierte Prozesse, um diese hohe Reaktionsfähigkeit zu gewährleisten.

NetSuite CRM+ umfasst leistungsstarke Customer Relationship Management (CRM)-Funktionen für Vertriebsautomatisierung (Sales Force Automation/SFA), Marketing-Automatisierung, Kundendienst, Service und elektronischen Handel sowie flexible Anpassungsmöglichkeiten in einer einzigen cloudbasierten CRM-Lösung. Anders als herkömmliche Lösungen beinhaltet NetSuite CRM+ leistungsstarkes Vertriebs-, Auftrags- und Partnermanagement.

NetSuite CRM+ ist integrierbar mit bestehenden ERP-Umgebungen.

„Mit NetSuite können unsere Vertriebsmitarbeiter ihre Arbeit effektiv organisieren und mit beeindruckender Genauigkeit Kostenvoranschläge und Angebote erstellen. So erhalten unsere Kunden professionellen Service, und wir arbeiten sehr effizient.“

Guitar Center Pro

„NetSuite hat uns geholfen, unseren Kundendienst zu verbessern und damit die Zufriedenheit unserer Kunden zu steigern.“ **Innovise Software Division (UK)**

Highlights der Lösung

Sales Force Automation (SFA) zur Automatisierung des Verkaufsprozesses

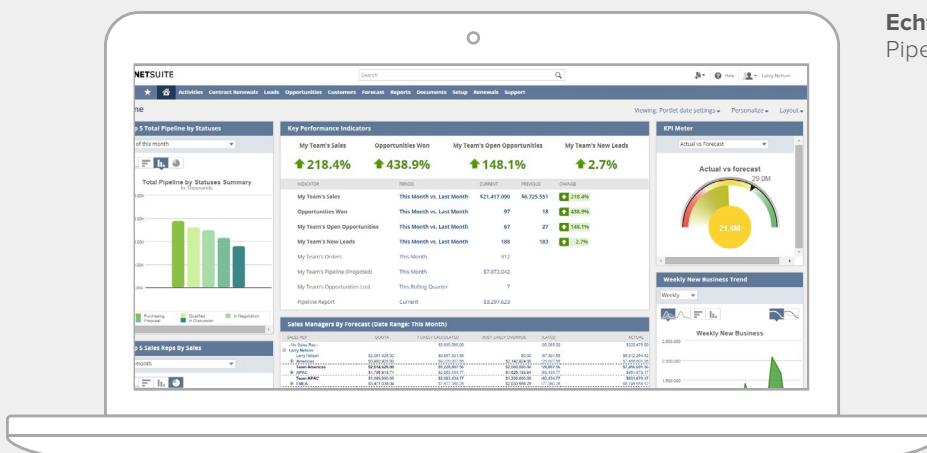
NetSuite CRM+ bietet eine SFA, die dem Vertrieb einen genauen Überblick über den Status aller Opportunities, eine vollständige Ansicht der Interessenten und Echtzeit-zugriff auf alle Details gibt.

- Verbesserte Vertriebseffizienz durch umfassendes Dokumentenmanagement für den Aufbau und die Pflege eines Vertriebsportals.
- Das Vertriebsteam kann seine Opportunities nach Kriterien wie Status, potenzieller Umsatz, wichtige Kontaktpersonen, Aufzeichnungen/ Hintergrundinformationen oder zugehörige Dokumentation managen.
- Vertriebsmanager erhalten einen kompletten Überblick über alle Leads und Opportunities in der Pipeline.

Wesentliche Vorteile

NetSuite CRM+ bietet nahtlosen Informationsfluss über den gesamten Kundenlebenszyklus.

- Vereinfachte und effizientere Lead-to-Cash-Prozesse.
- Höhere Produktivität im Unternehmen durch 360-Grad-Sicht auf den Kunden.
- Optimierte Vertriebsperformance durch Prognosen, Zusatzverkauf und Provisionsmanagement.
- Management globaler Vertriebs- und Serviceorganisationen.
- Umfassendes Kontakt- und Aktivitätsmanagement sorgt dafür, dass der Vertrieb alle Tools zur Verfügung hat, um die Details der Interaktionen zu erfassen.
- Das Vertriebsteam kann mit einem Klick Opportunities in Angebote und später in Kundenaufträge konvertieren.



Echtzeit-Überblick über Umsatz, Pipeline und Prognosen

Erweitertes Forecasting und Angebotsmanagement

Die erweiterten Funktionen von NetSuite CRM+ zum Forecasting und zum Angebotsmanagement erhöhen die Verlässlichkeit und die Vorhersehbarkeit des Verkaufsprozesses.

- Opportunities, Angebote und Schätzungen werden mit einer Forecast-Kategorie verknüpft, was später eine zutreffende Kategorisierung der Transaktionen ermöglicht.
- Wahrscheinlichkeitsbasierte Forecasts ermöglichen die gewichtete Bewertung von offenen Opportunities, Angeboten und Aufträgen mit der Möglichkeit zur Nachjustierung.
- Auftragsmanagement-Funktionen erfassen tatsächliche Verkaufszahlen und Projektionen für wiederkehrende Umsätze in Form von Forecasts und Varianzen.

Automatisiertes Management leistungsorientierter Vergütung

NetSuite CRM+ bietet ein flexibles Umsatzvergütungsmanagement, das die Verkaufsteams von der zeitaufwendigen Berechnung von Vergütungen befreit.

- Einfache Konfiguration von Vertriebsprovisionsregeln auf Basis von Angeboten, Umsatz, Mengen, Rentabilität und anderen Kriterien.
- Einrichtung flexibler Vergütungszeitpläne – monatlich, quartalsweise, halbjährlich, jährlich und für kurzfristige „Sales Performance Incentive Funds (SPIFs)“.

- Integration mit der NetSuite-Gehaltsabrechnung oder mit vorhandenen Gehaltsabrechnungslösungen.

Umfassendes Management von Zusatzverkäufen, Angeboten und Aufträgen

Das Vertriebsteam kann Angebote einfach in abgeschlossene Kundenaufträge umwandeln, die dann zur Bearbeitung in Ihr Finanzsystem fließen.

- Intelligentes Upsell-Management im Auftragserfassungsprozess für Empfehlungen anhand des bisherigen Kaufverhaltens.
- Erhöhte Genauigkeit bei der Angebots- und Auftragsbearbeitung durch automatisierte Berechnung von Steuern und Versandkosten und die automatisierte Anwendung von Preis- und Rabattregeln.
- Beschleunigtes Auftragsmanagement mit Online-Genehmigung und Workflow-Management.

Sofort einsetzbare Marketing-Automatisierung

NetSuite CRM+ automatisiert Ihren gesamten Marketingprozess über alle Kanäle hinweg und ermöglicht es Ihnen somit, Ihre Kampagnen und Programme besser mit Ihren Vertriebsaktivitäten abzustimmen.

- Schnelle Umsetzung und Echtzeit-Nachverfolgung von Kampagnen zur Wertmaximierung von Leads und Opportunities.
- Automatisierte Lead-Generierung aus verschiedenen Quellen: Webseiten, Suchmaschinen, E-Mail, Direktmarketing und Veranstaltungen.

- E-Mail-Marketing von der Konzeption über die Umsetzung bis zur Auswertung in einem System.
- Komplette Reporting- und Drilldown-Funktionen zur Analyse von Kampagnen-Ergebnissen, Statistiken und ROI vom Kampagnenstart bis zum Auftrag.
- Unterstützung für Upsell-Marketing durch Analyse der bisherigen Kaufmuster und Produktkombinationen.

Kundendienst und Support

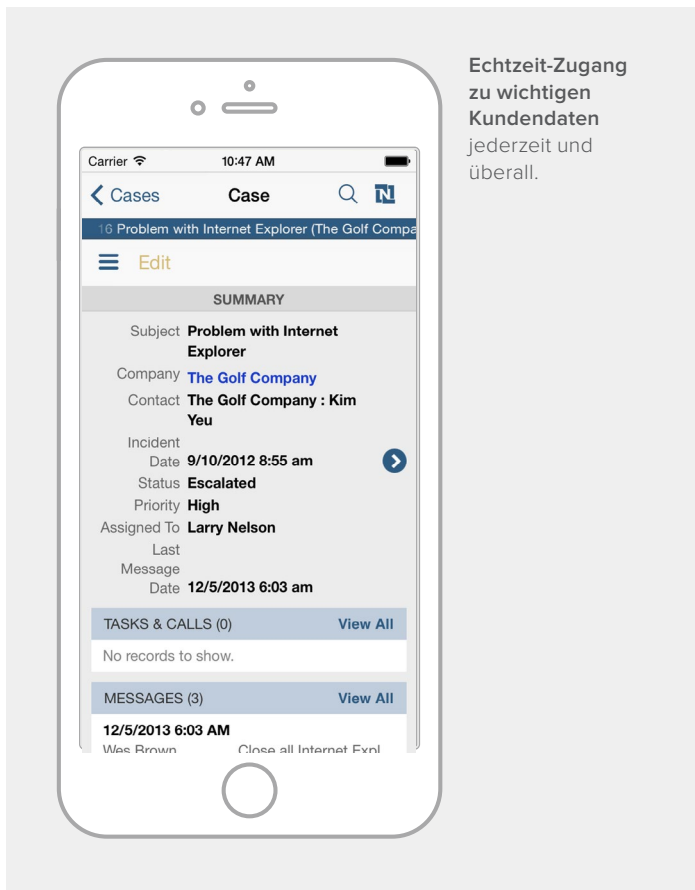
Die Call-Center-Funktionen von NetSuite verschaffen Ihnen eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden und ermöglichen Ihnen damit einen schnellen und effizienten Service.

- Das Fallmanagement automatisiert Geschäftsprozesse im Zusammenhang mit der Zuweisung, Verwaltung und Eskalation von Kundendienstvorgängen.
- Unterstützung für Routing und Nachverfolgung von Supportvorgängen nach Produkt, Problemfall, Fallkategorie, Partner oder Kunde.
- Eine Wissensdatenbank beantwortet Fragen von Kunden, unterstützt die Schulung von Kundendienstmitarbeitern und fördert die Konsistenz im Service.
- Echtzeit-Dashboards und Reportingfunktionen zur Überwachung von Lösungskennzahlen, Verlängerungen von Abonnements/Services und Kundenzufriedenheitsdaten.
- Ein Online-Self-Service ermöglicht die Meldung von Problemen, Statusverfolgung, Kommunikation und mehr.

Echtzeit-Dashboards, Berichterstellung, Analyse und Planung

NetSuite bietet integrierte, rollenbasierte Echtzeit-Dashboards, Berichterstellung und Analyse und versetzt Ihre Verkaufs-, Marketing- und Serviceteams damit in die Lage, im Zuge ihrer täglichen Aktivitäten die Key Performance Indikatoren (KPIs) zu überwachen und auf aktuelle Berichte zuzugreifen.

- KPI-Scorecards für die kontinuierliche Erfassung der Vertriebsleistung.
- Vertriebsteams erhalten unmittelbaren Zugriff auf wichtige Kenngrößen wie Verhältnis Abschlüsse/Vorgaben, Verhältnis Actuals/Forecast oder Vertriebspipeline nach Stufen.
- Die Serviceteams erhalten schnellen Überblick über Kennzahlen, beispielsweise zu Lösungszeiten im Kundendienst, Kundenzufriedenheit, Serviceverlängerungen, Anrufvolumen und Trends.
- Den Marketing-Teams stehen Daten zu Lead-to-Close-Raten, Anzahl von Webseiten-Besuchern, Trends bei der Leadgenerierung, Kundenakquisitionskosten und anderen Aspekten zur Verfügung.
- Self-Service-Reporting versetzt alle Mitarbeiter in die Lage, selbst Berichte zu erstellen, um ihre Leistung zu messen.



Mobiler Zugriff jederzeit und überall

Umfassender, sowohl von NetSuite als auch von NetSuite-Partnern bereitgestellter Support für Mobilgeräte (iPhone, Blackberry oder Android) stellt den Echtzeit-Zugang zu benötigten Geschäftsdaten sicher.

- Zugriff auf aktuelle Geschäftsberichte und Kennzahlen.
- Anzeige, Eingabe und Aktualisierung von wichtigen Kunden- und Verkaufsdaten.
- Eingabe von Zeiten und Aufwendungen (einschließlich einfaches Anhängen und Einreichen von Spesenbelegen).
- Aktivitätsmanagement – Kalender, Aufgaben, Kundengespräche.

Integration mit E-Commerce-Plattform

NetSuite CRM+ ist mit der NetSuite E-Commerce-Plattform integriert, mit der es ein einheitliches System zur Erfassung von Kundendaten, Kundeninteraktionen und Transaktionen bildet. Diese integrierte Lösung ermöglicht es Ihnen, alle online ablaufenden Vorgänge zu überwachen und auszuwerten und alle Interaktionen mit Kunden oder Interessenten automatisch zu erfassen.

- Erfassung von Mikro-Interaktionen einschließlich kurzer Besuche von Webseiten.
- Verbesserte Vertriebseffektivität durch bessere Information über Produkte oder Services, die sich ein Bestandskunde auf einer Webseite angesehen hat.
- Verbessertes Kundenerlebnis, da kein Datenabgleich zwischen CRM- und E-Commerce-Anwendungen erforderlich ist.

Integration mit führenden Social Media- und Produktivitäts-Tools

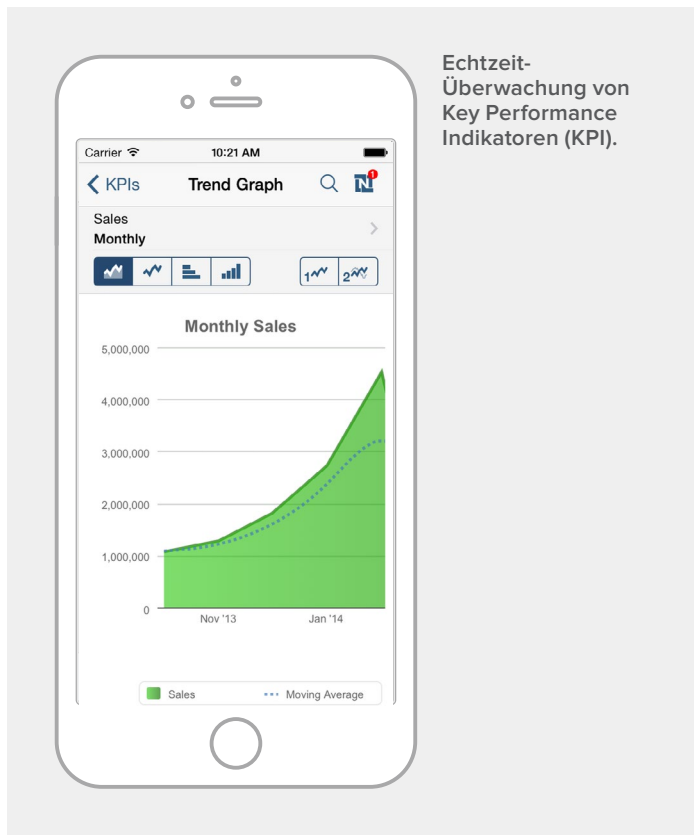
NetSuite ist über die SuiteSocial-Plattform mit Yammer und Qontext integriert. Das erleichtert die Zusammenarbeit und erhöht die Produktivität des Vertriebs.

- Die SuiteSocial-Integration unterstützt die Twitter-ähnliche abteilungsübergreifende Zusammenarbeit im Zusammenhang mit Opportunities, Aufträgen und anderen Transaktionen.
- Die Microsoft Outlook-Integration ermöglicht die Synchronisierung von Kalender und Kontakten.

„Bei NetSuite erlebt man kein Warten und keine Verzögerung – der unmittelbare Zugriff auf Informationen ist beeindruckend.“

Simon Ellison, Sales & Marketing Director, Computer Warehouse

- Die Google-Apps-Integration erlaubt die Kalendersynchronisierung und den kontextabhängigen Zugang zu NetSuite-Daten aus Gmail.



- Das Lead-Management ermöglicht Partnern die Registrierung und Nachverfolgung ihrer Leads.
- Präzise, minutengenaue Vertriebsprognosen der Partner.
- Vollständige Information über alle Leads, Aufträge und Vertriebsaktivitäten von Partnern.

Partnermanagement

NetSuite CRM+ bietet volle Kontrolle über alle Aspekte der Zusammenarbeit mit Partnern: gemeinsame Marketingkampagnen, Lead-Management, Pipeline-Management, Auftragsbearbeitung, Provisionen.