

NetSuite CRM+

Leistungsstarkes CRM für den gesamten Kundenvorgang

Seit 1998 versetzt NetSuite Unternehmen in die Lage, ihre Betriebsvorgänge und Ergebnisse zu transformieren. Aktuell vertrauen über 10.000 Unternehmen jeglicher Größe aus diversen Industrien auf NetSuite.

NetSuite CRM+ bietet leistungsstarke Funktionen für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM), einschließlich Automatisierung des Verkaufsprozesses (SFA), Marketing-Automatisierung, Kundendienst und Service sowie flexible Anpassung - alles in einer einzigen Cloud-basierten CRM-Lösung. Und anders als typische CRM-Lösungen enthält NetSuite CRM+ standardmäßig leistungsstarke Funktionen für die Bereiche Verkaufsergebnis-Management, Auftragsmanagement, Partnermanagement und Marketing-Effektivität.

NetSuite CRM+ kann sich mit Ihren existierenden ERP-Investitionen integrieren, was Ihnen ein Cloud-basiertes CRM-System zur Verfügung stellt, das mit Ihren weitläufigeren Betriebsprozessen verwoben ist, oder Sie können NetSuite um die übrigen Programmelemente erweitern, indem Sie nahtlos integrierte Funktionen für ERP, E-Commerce, Automatisierung professioneller Dienstleistungen (PSA) oder globales Betriebsmanagement hinzufügen, wenn der Zeitpunkt für Ihr Unternehmen passend ist.

NETSUITE-VORTEILE

Zu den Vorteilen, die Organisationen durch die Verwendung von NetSuite CRM+ genießen, zählen¹:

- Steigerung der Umsatzproduktivität um 15-20%
- Durchschnittliche Produktivitätssteigerung von Kundendienstmitarbeitern um 20%
- Verminderung der Bearbeitungszeit für Kundendienstanrufe um 30-60%
- Größere Rentabilität von Marketingkampagnen
- Rationalisierter Prozess von Angebot bis Auftrag

Zu den Kunden von NetSuite zählen:



HAMAMATSU



End-to-End-Kundenbeziehungsmanagement

Warum NetSuite CRM+?

- Es geht weiter als traditionelles CRM, indem es alle Prozesse automatisiert - Marketing-Automatisierung, Verkaufsergebnis-Management, leistungsorientierte Entlohnung, Partnermanagement, Auftragsmanagement, Kundendienst und mehr
- Eine vollständig Cloud-basierte Lösung, die die IT-Kosten senkt und Mitarbeiter in die Lage versetzt, von überall aus zu arbeiten, von jedem Web-Browser oder jedem Mobilgerät aus
- Steuert das Verkaufsergebnis-Management mit eingebauter Umsatzprognose, Quotenmanagement, automatisiertem Provisionsmanagement und Zusatzverkaufsmanagement
- Leistungsstarke rollenbasierte Dashboards, die in Echtzeit Umsatzerlös-, Dienstleistungs- und Marketing-Visibilität steuern
- Bietet eine 360-Grad-Ansicht aller Kundendaten und Interaktionen
- Rationalisiert Auftragsmanagement-Prozesse und kann einfach mit existierenden ERP-Investitionen integriert werden
- Die einzige Cloud-basierte CRM-Lösung, die Warenbezugsdaten von Kunden erfasst - damit der Kunde beim Kundenbeziehungsmanagement im Vordergrund steht
- Wächst mit Ihrem Unternehmen - starten Sie mit CRM, und erweitern Sie einfach auf NetSuites Cloud-basierte Suite für ein vollständiges End-to-End-Betriebsmanagement einschließlich ERP und E-Commerce



Mit NetSuite können unsere Vertriebsmitarbeiter ihren Arbeitstag organisieren und wir können Verkaufsangebote liefern, die beeindruckend genau sind. Dadurch können wir unseren Kunden einen wirklich professionellen Service bieten und und hocheffizient arbeiten. //

–Guitar Center Pro

- Die SuiteCloud-Plattform bietet zusammen mit einer Umgebung aus SuiteApp-Partnerintegrationen bei SuiteApp.com, die zusätzlichen Mehrwert schaffen, vollständige Anpassungsmöglichkeiten

¹Quelle: Nucleus Research

Features von NetSuite CRM+

Leistungsstarke Sales Force Automation (Automatisierung des Verkaufsprozesses)

NetSuite CRM+ bietet eine SFA, die das Verkaufsteam mit einem genauen Verzeichnis aller Opportunities und deren Status, einer vollständigen Ansicht der Interessenten sowie Echtzeitzugriff auf alle Details ausstattet.

- Ermöglicht es dem Verkaufsteam, Opportunities über Status, potentiellen Umsatz, Schlüsselkontakte, Anmerkungen, in Bezug stehende Dokumente und mehr zu verwalten
- Bietet Verkaufsmanagern eine vollständige Ansicht aller Leads und Opportunities in der Pipeline
- Umfassendes Kontakt- und Aktivitätenmanagement stellt sicher, dass das Verkaufsteam die Werkzeuge hat, um detaillierte Aufzeichnungen über alle Interaktionen zu führen - Anrufe, Meetings, Anmerkungen, E-Mails und mehr
- Versetzt das Verkaufsteam in die Lage, Opportunities mit einem Klick in Angebote und dann in Kundenaufträge umzuwandeln
- Teamverkauf ermöglicht die Verfolgung mehrerer Verkaufsrollen in jeder Opportunity, einschließlich Verkaufsvertreter, Verkaufsmanager, Verkaufingenieure und Experten
- Die Dokumentenverwaltungsfunktionen ermöglichen es Betrieben, ein Verkaufsportal mit den neuesten Materialien, Verkaufsrichtlinien und Produktinformationen zu erstellen und zu erhalten

Erweiterte Prognoseerstellung und Angebotsmanagement

Die erweiterten Funktionen zur Prognoseerstellung und zum Angebotsmanagement von NetSuite CRM+ bauen Verlässlichkeit, Vorhersehbarkeit und Vertrauen in den Verkaufsprozess mit ein.

- Opportunities und Angebote enthalten eine Prognosekategorie, die es Benutzern ermöglicht, die Transaktionen angemessen als niedrig, festgelegt oder Überprognose zu kategorisieren
- Wahrscheinlichkeitsbasierte Prognoseerstellung bietet gewichtete Messung ausstehender Opportunities, Angebote und Aufträge mit der Möglichkeit, notwendige Anpassungen während des Verkaufsvorgangs vorzunehmen
- Tools der erweiterten Prognoseerstellung ermöglichen es Verkaufsvertretern und -managern, auf jeder Stufe einen eigenen Prognosebericht zu erstellen, um ihn mit der Genauigkeit der Pipeline und der Prognose zu vergleichen
- Macht Umsatzzahlen vorhersagbarer mit Echtzeit-Prognosen und einem Kontrollsystem, mit dem die Umsatzprognose trianguliert wird
- Auftragsmanagementfunktionen liefern tatsächliche Umsätze und Vorhersagen für wiederkehrende Umsätze in Prognosen und Abweichungen

Automatisiertes Management leistungsorientierter Entlohnung

NetSuite CRM+ bietet ein flexibles Verkaufsentlohnungsmanagement, mit dem das Verkaufsteam von der zeitaufwendigen Berechnung von Entlohnungen und dem Recherchieren und Schlichten von Verkaufsstreitfällen befreit wird. Dashboards und Berichte ermöglichen es Ihnen, die Aufwendungen für und Effektivität von Umsatzprovisionen zu optimieren.

- Konfigurieren Sie auf einfache Art Regeln für Umsatzprovisionen basierend auf Quoten, Umsatz, Menge, Rentabilität und anderen Kriterien

- Richten Sie flexible Provisionspläne ein - monatliche, vierteljährliche, halbjährliche oder jährliche
- Die Flexibilität des Entlohnungsplans ermöglicht ein einfaches Einrichten von Geldmitteln für Leistungen bei Verkaufspromotionen („SPIFs“), um Anreize für bestimmte Promotionen zu schaffen, und unterstützt außerdem periodenbasierte Beschleuniger
- Liefert dem Verkaufsteam klare Einsicht in die Entlohnungen mithilfe von Übersichts- und Detailberichten zu Provisionen
- Integriert sich über NetSuites eingebaute Lohnlistenfunktionen mit den Back-Office-Prozessen - von der Kalkulation der Umsatzprovisionen bis zur Zahlung - oder integriert sich mit Ihrer existierenden Lohnlistenlösung

NUCLEUS RESEARCH

Ein durchschnittliches Unternehmen, das NetSuite einsetzt, erhöht seine Umsatzproduktivität um 12,5%; Unternehmen können eine Produktivitätssteigerung von bis zu 20% erwarten.

// NetSuite CRM+ hat uns dabei geholfen, uns sehr schnell von einem Unternehmen mit von Land zu Land verschiedenen, inkonsistenten Prozessen zu einer Organisation mit einem klaren, globalen Blick auf unsere Ressourcen und Ergebnisse zu verwandeln. //

–Teleca AS

Umfassendes Management von Zusatzverkäufen, Angeboten und Aufträgen

Mit NetSuites Funktionen zum Auftrags- und Angebotsmanagement kann das Verkaufsteam auf einfache Art genaue Angebote in genehmigte Kundenaufträge umwandeln, die dann zur Bearbeitung in Ihr Finanzsystem fließen.

- Enthält ein intelligentes Zusatzverkaufsmanagement für den Auftragserfassungsprozess, um Empfehlungen basierend auf einem Muster vorheriger Kaufentscheidungen zu geben
- Verbessert die Genauigkeit von Angeboten und Aufträgen durch die Berücksichtigung automatisierter Berechnungen von Steuern und Versandkosten
- Integriert Regeln für Preisgestaltung und Rabatte automatisch in den Angebotsprozess, wodurch ein Angebotsmanagement in Echtzeit ermöglicht wird
- Unterstützt flexible Preisstufen, einschließlich automatischer Angebote, die auf Mengenrabatten, ausgehandeltem Preis, Staffelungen etc. basieren
- Beschleunigt den Auftragsmanagementprozess mit Online-Genehmigungs- und Workflow-Management

Mobiler Zugriff jederzeit und überall

NetSuites umfassender Support für Mobilgeräte - iPhone, Blackberry oder Android (sowohl von NetSuite als auch von NetSuite SuiteCloud-Partnern bereitgestellt) - stellt sicher, dass Ihre Benutzer im Verkauf Echtzeitzugriff auf jene Betriebsinformationen erhalten, die sie benötigen.

- Greifen Sie auf die aktuellsten Geschäftsberichte und Geschäftszahlen zu
- Verwalten Sie Kalenderinformationen und nehmen Sie Meetings an oder lehnen Sie sie ab
- Sehen Sie Details von Kunden oder Opportunities ein



Greifen Sie von überall aus auf Verkaufs- und Kundendaten zu

Integration mit führenden sozialen Tools und Produktivitätsinstrumenten

NetSuite integriert sich zur Verbesserung der Zusammenarbeit und allgemeinen Umsatzproduktivität über seine SuiteSocial-Plattform mit den standardmäßigen Soziallösungen wie Yammer und Qontext. Darüber hinaus integriert sich NetSuite mit führenden E-Mail-Tools und Produktivitätsinstrumenten wie Microsoft Outlook und Google Apps.

- SuiteSocial-Integration mit Yammer und Qontext unterstützt auf Twitter-ähnliche Weise die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit an Opportunities, Aufträgen und anderen Transaktionen
- Integration von Microsoft Outlook unterstützt die Synchronisierung von Kalender und Kontakten
- Integration von Google Apps (über Celigo) unterstützt Kalendersynchronisierung und kontextuellen Zugang zu NetSuite-Informationen von Gmail aus

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 Verkaufsanstrengungen abzustimmen. NetSuite ist die einzige Lösung, die ein echtes geschlossenes ROI-Berichtswesen bietet, von den Kampagnenkosten bis zu dem tatsächlichen daraus resultierenden Umsatz. Mit NetSuite CRM+ können Sie auf einfache Art den Erfolg von Marketingkampagnen anpeilen, konstruieren, ausführen und messen, und es nimmt der Qualifizierung und Konvertierung von Leads die Komplexität.

- Ermöglicht die schnelle Ausführung und Verfolgung von Kampagnen in Echtzeit, um den Wert Ihrer Leads und Opportunities zu maximieren
- Automatisiert die Erfassung von Leads aus mehreren Quellen, einschließlich Websites, Suchmaschinen, E-Mails, Direktkampagnen und Events
- Liefert E-Mail-Marketing von Erstellung bis Ausführung in einem einzigen System
- Vollständige Berichterstattung und Drilldown zur Analyse von Kampagnen- und ROI-Statistiken von Beginn einer Kampagne bis zur Auftragstransaktion am Ende
- Bietet regelbasierte Workflow-Tools, um die Lead-Konvertierung durch automatisierte Verwaltung und Steuerung des Lead-Pflegeprogramms zu verbessern
- Unterstützt Zusatzverkaufsmarketing durch die Analyse historischer Kaufkombinationen oder Produktaffinitäten und bietet so die perfekte Grundlage für Zusatzverkaufskampagnen

Geschäftspartner-Beziehungsmanagement

NetSuite CRM+ bietet volle Kontrolle über alle Elemente des Partnerschaftsvorgangs, einschließlich gemeinsamer Marketingkampagnen, Lead-Management, Umsatzprognosen, Pipeline-Management, Auftragsbearbeitung, sowie Partnerprovisionen und Tantiemen.

- Mit Lead-Management können Partner ihre Leads registrieren und verfolgen
- Unterstützt akkurate, minutengenaue Partnerumsatzprognosen
- Bietet volle Einsicht in die Leads, Aufträge und Verkaufsaktivitäten Ihrer Partner

Kundendienst und Support

Mit den Callcenter-Funktionen von NetSuite können Sie Fälle zuteilen, verfolgen und weiterleiten, um Kunden schneller und effizienter zu bedienen, während die 360-Grad-Kundenansicht von NetSuite den Service- und Supportvertretern eine bessere Einsicht in die Kundenanliegen gibt und sie sogar in die Lage versetzt, Zusatzverkäufe und Cross-Selling durchzuführen, um das Geschäftsvolumen zu erhöhen.

- Vorgangsmanagement automatisiert die Geschäftsvorgänge in Zusammenhang mit Zuteilung, Verwaltung und Weiterleitung von Kundendienstfällen
- Unterstützt die Weiterleitung und Verfolgung von Support-Fällen nach Produkt, Problemfall, Falltyp, Partner oder Kunde
- Die Wissensdatenbank hilft Kunden, die Antworten zu bekommen, die sie benötigen, unterstützt die Schulung und Weiterbildung von Kundendienstmitarbeitern und treibt die Servicebeständigkeit voran

// NetSuite hat uns geholfen, unseren Kundendienst und damit letztendlich die Zufriedenheit unserer Kunden zu verbessern. //

–Innovise Software Division (UK)

- Echtzeit-Dashboards und Berichterstattung zur schnellen Ermittlung des Prozentsatzes behobener Probleme bei Anrufen, Überwachung der Erstlösungsraten von Anrufen (FCR), Analyse von Kundenerneuerungen, Verfolgung von Anrufvolumen und -trends und Überwachung der Kundenzufriedenheit
- Mit dem Online-Selbstservice wird Kunden die Einreichung von Problemfällen, Statusverfolgung, Kommunikation und mehr ermöglicht

SuiteCloud-Plattform

Echtzeit-Dashboards, Berichterstattung, Analyse und Planung

NetSuite bietet eingebaute, rollenbasierte Echtzeit-Dashboards, Berichterstattung und Analyse und versetzt Ihre Verkaufs-, Marketing- und Serviceteams damit in die Lage, im Zuge ihrer täglichen Aktivitäten Key Performance Indikatoren (KPIs) zu überwachen und auf die aktuellsten Berichte zuzugreifen. Und mit NetSuite können Ihre Mitarbeiter mit der Drilldown-Einsicht in Umsatz-Opportunities, Kundendatensätze oder Verkaufsangebote spontan Probleme diagnostizieren, um schnell handeln zu können und Ergebnisse zu erzielen.

- KPI-Wertungslisten ermöglichen die fortlaufende Messung von Umsatzergebnissen
- Verkaufsteams erhalten sofortigen Zugriff auf Schlüsselwerte wie beispielsweise Erreichte Verkäufe vs. Quote, Ist vs. Umsatzprognose, Verkaufspipeline nach Stufe, Anteil regulärer Neukunden vs. Zusatzverkaufskunden, Provisionen und mehr
- Serviceteams können schnell Schlüsselwerte zu Anrufabwicklungszeiten, Kundenzufriedenheit und Kundenerneuerungen, Anrufvolumen und -trends und mehr überblicken
- Marketingteams erhalten sofortige Werte vom Lead bis zum Abschluss, sowie die Anzahl individueller Website-Besucher, Lead-Erstellungstrends, Kundenübernahmekosten und mehr
- Selbstservice-Berichterstellung stellt sicher, dass jeder seine eigenen Berichte erstellen und seine eigenen Ergebnisse verwalten kann

“ Mit NetSuite spielt sich alles im 'Jetzt' ab - der sofortige Zugriff auf Informationen ist fantastisch. ”

–Simon Elison, Verkaufs- und Marketingdirektor, Computer Warehouse

The screenshot displays a NetSuite dashboard with several key components:

- KPI Meter:** A gauge chart showing 'View Actual vs Forecast' with a value of \$3,535,931.
- Top 5 Pipeline by Status:** A horizontal bar chart showing pipeline stages: Proposal, In Negotiation, Item Approved, In Discussion, and Opened.
- Key Performance Indicators:** A table comparing current and previous periods for various metrics.

Indicator	Period	Current	Previous	Change
My Team's New Leads	This Month vs Last Month	105	51	+ 72.1%
My Team's Forecast	This Month	\$4,172,289		
My Team's Quota	This Month vs Last Month	\$6,700,000	\$6,000,000	+ 11.7%
My Team's Open Quotes	This Month	34		
My Team's Sales	This Month vs Last Month	\$3,535,931	\$1,976,618	+ 78.7%
My Team's Orders	This Month	194		
Discounts to Approve	Current	4		
- My Team's New Leads to Call this Month:** A list of leads with columns for Name, Primary Contact, Phone, and Sales Rep.
- Sales Managers By Forecast:** A table showing forecast data for sales managers.

Sales Rep	Quota	Most Likely Calculated	Most Likely Override	Actual
No Sales Rep		\$50		
A Wolfe	\$6,700,000	\$4,172,289	\$3,007,446	\$3,535,931
A Wolfe	\$6,700,000	\$1,794,802	\$3,997,446	\$1,461,569
Mark Grogan	\$3,500,000	\$2,377,487	\$311,737	\$2,074,361
Total	\$9,150,000	\$4,172,339	\$6,187,716	\$3,535,931

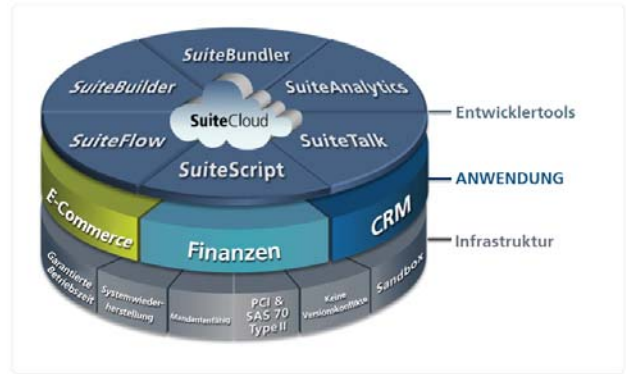
Umfassende Dashboards, Berichterstattung und Analyse für Verkauf, Service und Marketing

NetSuite ist flexibel genug, dass wir es auf erschwingliche Weise den langfristigen Bedürfnissen des Unternehmens anpassen können.

–Hallelujah Acres

Flexible Anpassung mit der SuiteCloud-Plattform

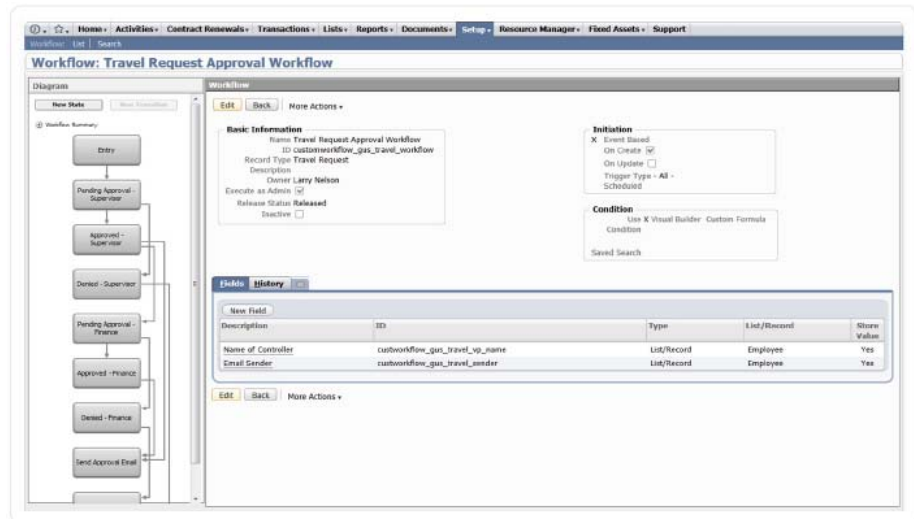
NetSuite bietet grenzenlose Cloud-Anpassungsmöglichkeiten für Anpassungen bei Betriebsänderungen, einschließlich der Verwaltung anspruchsvoller Formulare, grafischem Workflow-Management, Skripts, Webdienste und mehr. Betriebe, die NetSuite einsetzen, können zuversichtlich Anpassungen vornehmen, da alle Anpassungen automatisch mit jeder neuen NetSuite-Version migrieren



NetSuite SuiteCloud bietet eine vollständige Anpassungsplattform

Grafisches Workflow-Management und –Genehmigung

Mit SuiteFlow, einem Teil der SuiteCloud-Plattform, können fortgeschrittene Benutzer schnell regelbasierte Point-and-Click-Workflows erstellen, die Betriebsprozesse automatisieren und straffen - etwa das Erstellen regelbasierter Lead-Pflege, Genehmigungsketten für Kundenaufträge, Reisegenehmigungsworkflows und mehr.



SuiteFlow bietet einfaches Workflow-Management per Klick und ohne Programmieren

Erweiterte Cloud-Anpassung

SuiteTalk und SuiteScript, Bestandteile der SuiteCloud-Plattform, bieten umfassende Webdienste und Prozesslogik, um die Integration und die Betriebslogik zu unterstützen - damit globale Unternehmen in die Lage versetzt werden, NetSuite mit internen und externen Systemen zu verflechten und so maßzuschneidern, dass es ganz bestimmte Betriebsprozesse unterstützt. Ein Reihe von Drittanbieter-Lösungen im Partnerverzeichnis SuiteApp (www.suiteapp.com) bietet Ihnen zusätzliche Flexibilität, um NetSuite zu erweitern und zu vertiefen.



Beste Betriebssoftware-Lösung
Beste Beziehungsmanagement-Lösung
Beste Cloud-Infrastrukturlösung



Gewinner ISM Top 15 CRM



Beste Cloud-Anwendung 2010



Customer Interaction Solutions
Produkt des Jahres