



CRM más potente que impulsa el ciclo de vida completo del cliente

NetSuite CRM



Las empresas exitosas de hoy en día son ágiles y responden a las necesidades de sus clientes. En la medida de lo posible, han reemplazado los procesos manuales por procesos automatizados, de modo que pueden responder rápidamente.

NetSuite CRM ofrece un potente servicio de gestión de relaciones con clientes (CRM), incluyendo automatización de la fuerza de ventas (SFA), automatización de marketing, soporte y servicio al cliente, comercio electrónico y personalización flexible, todo en una única solución CRM en la nube. Y, a diferencia de las típicas soluciones CRM, NetSuite CRM incluye una potente gestión del rendimiento de ventas, gestión de pedidos y gestión de socios.

NetSuite CRM también puede integrarse con sus inversiones de ERP existentes.

Principales beneficios

NetSuite CRM proporciona un flujo continuo de información en todo el ciclo de vida del cliente.

- Agiliza los procesos desde el pedido hasta el pago.
- Aumenta la productividad en toda la organización con una visión de 360 grados de sus clientes.
- Mejora el desempeño de las ventas a través de la previsión, ventas adicionales y gestión de comisiones.
- Gestiona organizaciones globales de ventas y servicios.

Aspectos destacados de la solución

Potente automatización de la fuerza de ventas

NetSuite CRM proporciona SFA que equipa a la fuerza de ventas con un registro preciso de cada oportunidad y su estado, una visión completa del cliente potencial y acceso en tiempo real a cada detalle.

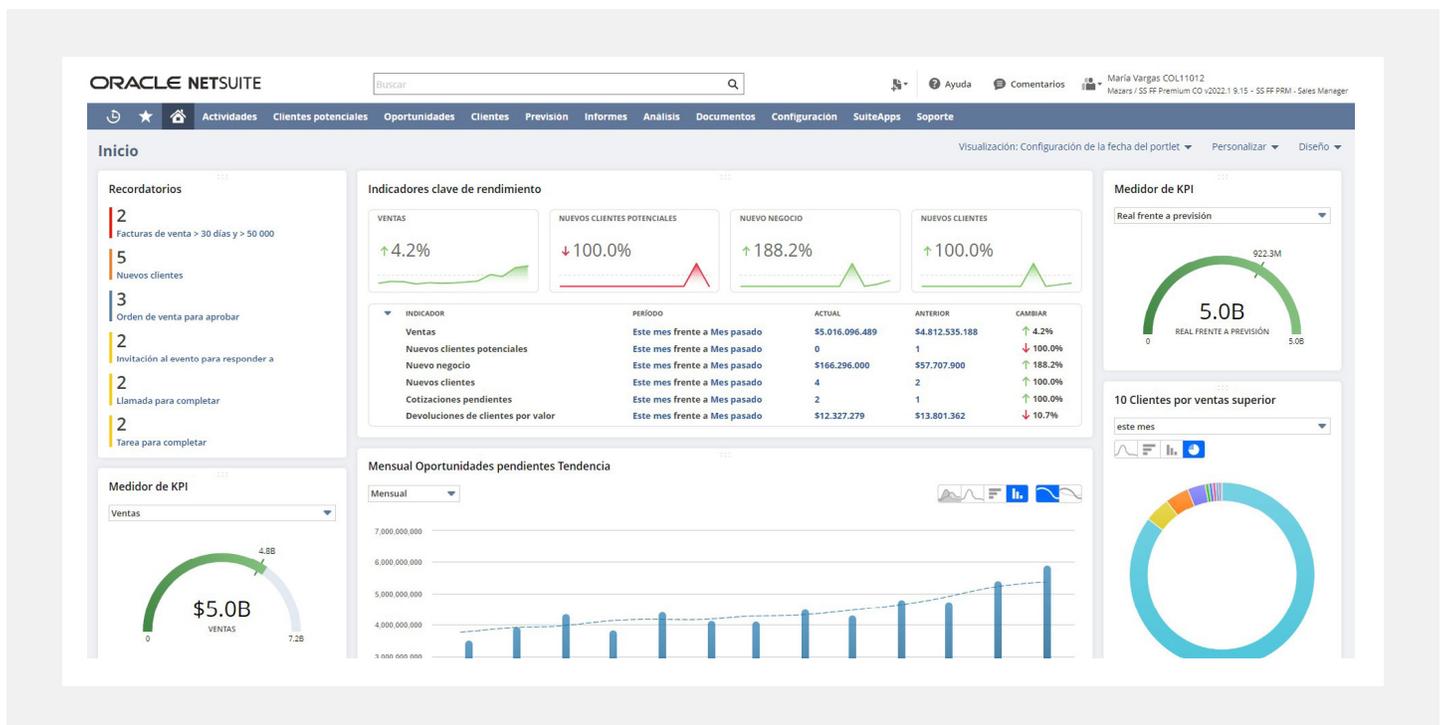
- Mejora la eficiencia de las ventas con sofisticadas capacidades de gestión de documentos para crear y mantener un portal de ventas.
- Permite que el equipo de ventas gestione oportunidades a través del estado, los ingresos potenciales, los contactos clave, las notas, los documentos relacionados y mucho más.
- Proporciona a los gerentes de ventas una visión completa de todos los clientes potenciales y oportunidades que están en proceso.
- La gestión integral de contactos y actividades garantiza que las ventas tengan las herramientas necesarias para capturar registros detallados de todas las interacciones.

- Permite al equipo de ventas convertir oportunidades en cotizaciones y, a continuación, en pedidos de ventas con un solo clic.

Previsión avanzada de ventas y gestión de cotizaciones

Las capacidades avanzadas de previsión y gestión de cotizaciones de NetSuite CRM aumentan la confiabilidad, previsibilidad y confianza en el proceso de ventas.

- Las oportunidades, cotizaciones y estimaciones incluyen una categoría de pronóstico que permite a los usuarios clasificar la transacción de manera adecuada.
- El pronóstico basado en la probabilidad ofrece una medición ponderada de las oportunidades, cotizaciones y pedidos pendientes, con la capacidad de realizar ajustes.
- Las capacidades de gestión de pedidos proporcionan ventas reales y proyecciones de ingresos recurrentes en pronósticos y variaciones.



Obtenga visibilidad en tiempo real de las ventas, procesos y pronósticos.

Gestión automatizada de compensación por incentivos
NetSuite CRM ofrece una gestión flexible de compensación de ventas que libera al equipo de operaciones de ventas de extensos cálculos de compensación.

- Configura fácilmente reglas sofisticadas de comisiones de ventas basadas en cuotas, ventas, cantidad, rentabilidad y otros criterios.
- Establece horarios de comisiones flexibles: mensuales, trimestrales, bianuales o anuales y de corto plazo.
- Integra las capacidades de su solución de nómina existente.

Gestión integral de ventas, cotizaciones y pedidos
El equipo de ventas puede convertir fácilmente las cotizaciones precisas en pedidos de ventas aprobados, que luego fluyen a su sistema financiero para su procesamiento.

- Incluye una gestión inteligente de las ventas en el proceso de captura de pedidos para proporcionar recomendaciones basadas en patrones de compra anteriores.
- Mejora la precisión de las cotizaciones y los pedidos al incluir cálculos automatizados de impuestos y tasas de envío, precios y normas de descuento.
- Acelera el proceso de gestión de pedidos con la aprobación online y la gestión del flujo de trabajo.

Automatización de marketing lista para usar
NetSuite CRM automatiza todo su proceso de marketing a través de los canales, permitiéndole alinear mejor sus campañas y programas con sus esfuerzos de ventas.

- Permite la ejecución y el seguimiento de campañas de forma rápida y en tiempo real para maximizar el valor de sus clientes potenciales y oportunidades.

- Automatiza la captura de clientes potenciales desde múltiples fuentes, incluyendo sitios web, motores de búsqueda, correo electrónico, correo directo y eventos.
- Ofrece marketing por correo electrónico, desde la creación hasta la ejecución y la medición en un solo sistema.
- Incluye informes completos y detalles para analizar las estadísticas de la campaña y el retorno de la inversión desde el inicio de la campaña hasta la transacción del pedido final.
- Apoya el marketing de ventas mediante el análisis de las combinaciones de compras históricas.

Servicio de atención al cliente y soporte
Las capacidades del centro de llamadas de NetSuite le permiten atender a los clientes de forma rápida y eficiente con una completa visión del cliente.

- La gestión de casos automatiza los procesos de negocios asociados con la asignación, gestión y escalación de casos de soporte al cliente.
- Admite casos de enrutamiento y seguimiento según el producto, problema, tipo de caso, socio o cliente.
- La base de conocimientos ayuda a los clientes a obtener las respuestas que necesitan, ayuda a la capacitación y educación de los representantes de los clientes e impulsa la consistencia del servicio.
- Cuadros de mando en tiempo real e informes para monitorear métricas de resolución, renovaciones y satisfacción del cliente.
- El autoservicio online permite el envío de casos de clientes, el seguimiento del estado, las comunicaciones y mucho más.

Cuadros de mando, informes, análisis y planificación en tiempo real

NetSuite ofrece cuadros de mando, informes y análisis integrados y en tiempo real que permiten a sus equipos de ventas, marketing y servicio controlar los indicadores clave de rendimiento (KPI) personalizados y acceder a los últimos informes como parte de sus actividades diarias.

- Las tablas de puntuación de KPI permiten la medición continua del desempeño de ventas.
- Los equipos de ventas obtienen acceso instantáneo a las medidas clave, tales como las medidas logradas en relación a la cotización, los pronósticos reales versus el pronóstico de ventas, el canal de ventas por etapa.
- Los equipos de servicio pueden supervisar rápidamente las métricas clave sobre los tiempos de resolución de llamadas, la satisfacción y renovación de clientes, los volúmenes y tendencias de llamadas, y mucho más.
- Los equipos de marketing obtienen métricas instantáneas de contacto, número de visitantes únicos

del sitio web, tendencias de generación de posibles clientes, costos de adquisición de clientes y mucho más.

- Los informes de autoservicio garantizan que todos puedan crear sus propios informes y gestionar su rendimiento.

Acceso móvil en cualquier momento y lugar

El soporte completo de NetSuite para dispositivos móviles, iPhone, BlackBerry o Android (proporcionado por NetSuite y socios de NetSuite), garantiza el acceso a la información comercial en tiempo real que necesitan.

- Acceder a los últimos informes de negocios y métricas de negocios.
- Ver, ingresar y actualizar datos clave de clientes y ventas.
- Ingreso de tiempo y gastos (incluyendo imágenes de los recibos).
- Gestión de actividades: calendario, tareas, llamadas.



Acceda a los datos clave de los clientes en tiempo real en cualquier momento y lugar.

Integración con las principales herramientas sociales y de productividad

NetSuite mejora la colaboración y la productividad general de las ventas.

- La integración con SuiteSocial admite la colaboración interdepartamental de Twitter en torno a oportunidades, pedidos y otras transacciones.
- La integración con Microsoft Outlook admite la sincronización del calendario y de los contactos.
- La integración con Google Apps admite la sincronización del calendario y el acceso contextual de la información de NetSuite desde Gmail.

Gestión de relaciones con los socios

NetSuite CRM proporciona un control total sobre cada elemento del proceso de asociación, incluidas campañas de marketing conjuntas, gestión de clientes potenciales, gestión de procesos, procesamiento de pedidos y comisiones y royalties.

- La gestión de clientes potenciales permite a los socios registrarse y realizar un seguimiento de sus clientes potenciales.
- Admite pronósticos de ventas de socios precisos y actualizados al minuto.
- Proporciona una visibilidad completa de todos los clientes potenciales, pedidos y actividades de ventas de sus socios.



Supervisar los indicadores clave de rendimiento (KPI) en tiempo real.