



NETSUITE CRM+

El potente CRM que gestiona el ciclo de vida completo de sus clientes

Las compañías exitosas de hoy son ágiles y receptivas a las necesidades de sus clientes. Para poder responder rápidamente, automatizan sus procesos manuales donde es posible hacerlo.

NetSuite CRM+ ofrece una capacidad potente para gestionar la relación con sus clientes (CRM), incluyendo la automatización de la fuerza de ventas (SFA), automatización de campañas de marketing, soporte y servicio al cliente, comercio electrónico, así como una personalización flexible, todo en una única solución de CRM en la nube. A diferencia de las típicas soluciones CRM, NetSuite CRM+ incluye una potente gestión del rendimiento de ventas, de los pedidos y de sus asociados de negocios.

NetSuite CRM+ también puede integrarse con su solución de gestión administrativa (ERP) existente.

"Con NetSuite, nuestro equipo de ventas puede organizar su jornada laboral y nos permite entregar presupuestos de ventas precisos y en poco tiempo. Esto proporciona a nuestros clientes un servicio realmente profesional y nos permite trabajar con la máxima eficiencia".

Guitar Center Pro

“NetSuite nos ayuda a incrementar la venta de servicios post-venta y mejorar la satisfacción de nuestros clientes.” **Innovise Software Division (UK)**

Puntos destacados de la solución

Potente Automatización de la Fuerza de Ventas

NetSuite CRM permite la automatización de la fuerza de ventas (SFA) brindando al equipo un registro preciso de cada oportunidad de negocio y su estatus, así como una vista completa del prospecto y acceso en tiempo real a cada detalle.

- Mejora la eficiencia de los vendedores a través de una administración sofisticada de documentos comerciales que permite construir y mantener un portal de ventas.
- Permite que el equipo de ventas administre el status de sus oportunidades de venta, potenciales ingresos, contactos clave, notas, documentos relacionados y más.
- Proporciona a los gerentes de ventas una visión completa del status de los clientes potenciales y las oportunidades en el pipeline.
- La gestión integral de contactos y actividades garantiza que el equipo de ventas tenga las

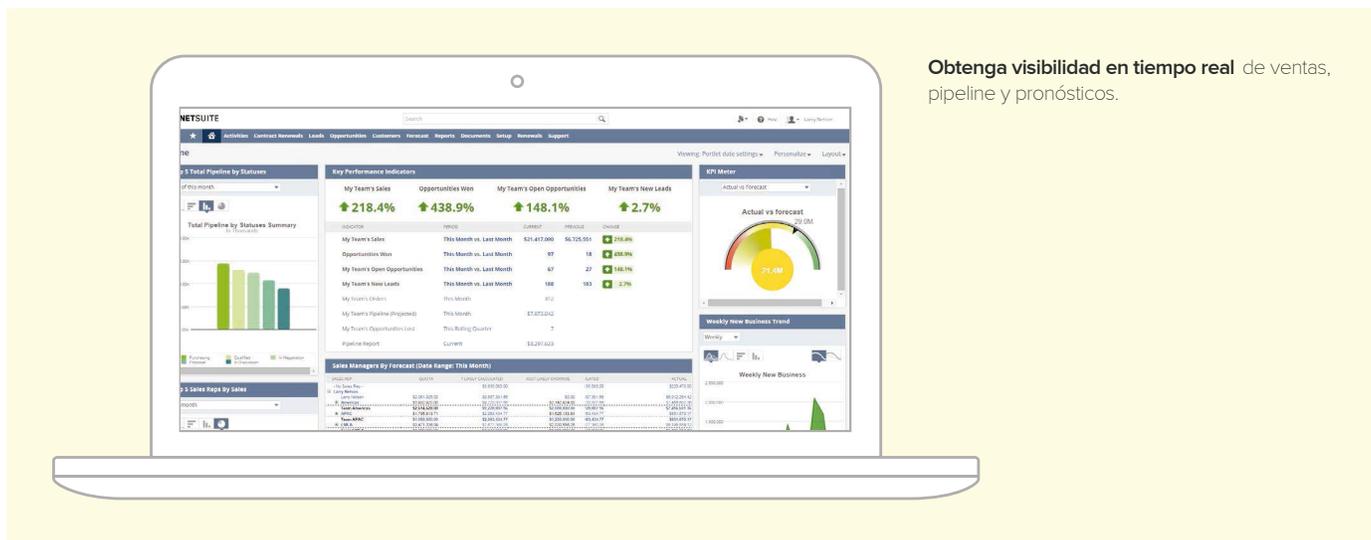
Beneficios Claves

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

- Agiliza el proceso de conversión de oportunidades a ventas.
- Eleva la productividad en toda la organización al contar con una visión de 360° de sus clientes.
- Mejora el rendimiento de ventas a través de la gestión de pronósticos (forecast), ventas y comisiones.
- Administra organizaciones de ventas y servicios globales o regionales.

herramientas necesarias para registrar los detalles de todas las interacciones con los clientes.

- Permite que el equipo de ventas convierta oportunidades en presupuestos y luego en pedidos de venta con un solo click.



Obtenga visibilidad en tiempo real de ventas, pipeline y pronósticos.

Gestión Avanzada del Forecast y Cuota de Ventas

Las capacidades avanzadas de forecast y gestión de cotizaciones de NetSuite CRM+ crean confiabilidad, predictibilidad y confianza en el proceso de ventas.

- Las oportunidades de venta, cotizaciones y estimaciones cuentan con una categoría de pronóstico que permite a los usuarios categorizar la transacción de manera adecuada.
- El proceso de pronóstico basado en probabilidad de cierre ofrece una medición ponderada de las oportunidades pendientes, cotizaciones y pedidos, con la capacidad de hacer ajustes.
- Las diferentes opciones en la gestión de pedidos permite incluir eficientemente en los pronósticos las ventas actuales y proyecciones de ingresos recurrentes.

Gestión Automatizada de las Comisiones y Regalías

NetSuite CRM+ ofrece una administración flexible de las comisiones de ventas que evita el consumo de tiempo operativo en el proceso de cálculo de las comisiones.

- Configure fácilmente reglas sofisticadas de comisiones de ventas basadas en cuotas, ventas, cantidades, rentabilidad y otros criterios.
- Defina cronogramas de comisiones flexibles: mensuales, trimestrales, semestrales o anuales y bonos a corto plazo.
- Integrado con el módulo de nómina de NetSuite, o la posibilidad de integrarlo con su solución de nómina existente.

Gestión Integral de Ventas, Cotizaciones y Pedidos

El equipo de ventas puede convertir fácilmente las cotizaciones en órdenes de venta aprobadas, que luego fluyen a su sistema financiero para su procesamiento.

- Permite incrementar el tamaño de una venta a través de recomendaciones basadas en patrones de compra anteriores durante el proceso de toma del pedido.
- Mejora la precisión de cotizaciones y pedidos al incluir cálculos automáticos de impuestos y tarifas de envío, precios y reglas de descuento.
- Acelera el proceso de gestión de pedidos con la aprobación en línea y la gestión del flujo de trabajo.

Automatización de Marketing

NetSuite CRM+ automatiza todo su proceso de marketing en los diferentes canales, lo que permite alinear mejor las campañas y programas con sus estrategias 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 leads desde múltiples fuentes, incluidos sitios web, motores de búsqueda, correos electrónicos, correos directos y eventos.
- Gestione sus campañas de marketing vía correo electrónico, desde la creación de los correos hasta el envío y la medición, en un solo sistema.
- Obtenga informes completos para analizar el éxito y retorno de inversión de las campañas, obteniendo estadísticas desde el inicio de la campaña hasta el resultado en ventas logradas.
- Ayuda a incrementar ventas en clientes existentes mediante el análisis de combinaciones de compras históricas.

Servicio al Cliente y Soporte

Al proveer una visión integral de cada cliente, el módulo de soporte de NetSuite le permitirá atenderlos de manera rápida y eficiente mejorando su satisfacción.

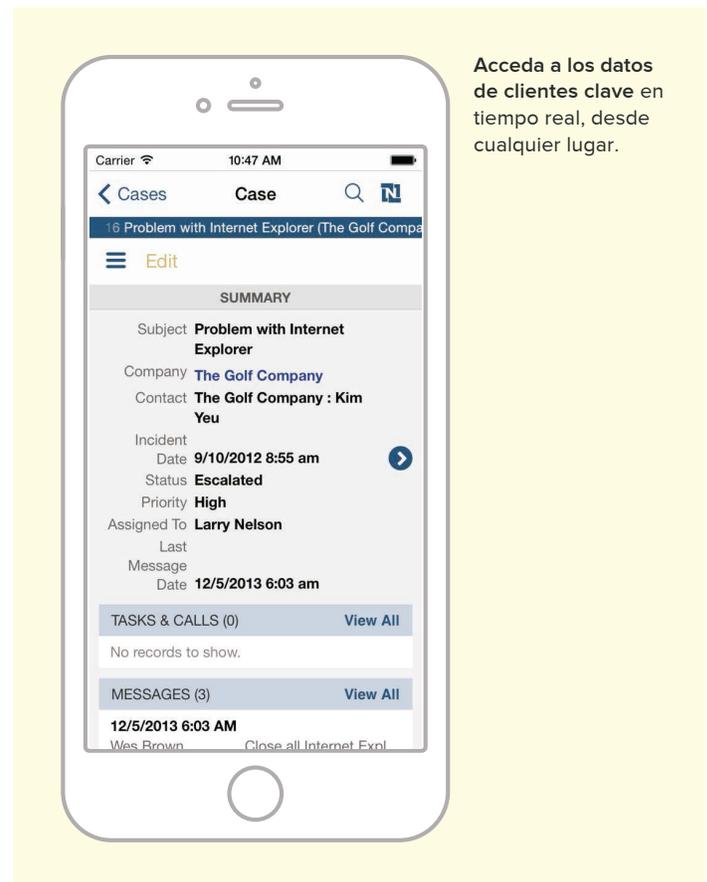
- El gestor de casos automatiza los procesos asociados con la asignación, administración y escalación de casos de soporte al cliente.
- Permite el enrutamiento y seguimiento de casos de soporte según producto, problema, tipo de caso, socio o cliente.
- La base de conocimiento ayuda a los clientes a obtener las respuestas que necesitan y apoya a capacitar al personal de los clientes.
- Tableros e informes en tiempo real para monitorear métricas de resolución de incidencias, renovaciones de contratos de soporte y satisfacción de los clientes.
- El portal de soporte en línea para clientes, les permite el envío y seguimiento del status de sus casos así como una comunicación fluida con el área de soporte.

Paneles de Control en Tiempo Real, Informes, Análisis y Planificación

La plataforma NetSuite incluye paneles de control, informes y análisis en tiempo real que permite a sus equipos de ventas, marketing y servicios monitorear sus Indicadores (KPIs) y acceder a los últimos informes como parte de sus actividades cotidianas.

- Los cuadros de mandos de KPIs permiten la medición continua del rendimiento de ventas.
- Los equipos de ventas obtienen acceso instantáneo a sus métricas tales como lo vendido vs. la cuota, lo actual vs. el forecast y el pronóstico de ventas por etapa.

- El equipo de soporte o servicio al cliente puede monitorear rápidamente métricas tales como los tiempos de resolución de incidencias, satisfacción de los clientes, renovación de contratos de soporte, volumen de llamadas, tendencias y mucho más.
- Los equipos de Marketing obtienen acceso inmediato a métricas tales como el éxito de ventas por cantidad de leads, visitas a una web, tendencias de la generación de demanda, costos de adquirir nuevos clientes y mucho más.
- El asistente para la creación de informes asegura que todos puedan crear sus indicadores y gestionar su performance.



Acceso Móvil, en Cualquier Momento y desde Cualquier Lugar

El módulo móvil de NetSuite para dispositivos móviles-iPhone, BlackBerry o Android permite el acceso en tiempo real a la información comercial que necesitan.

- Acceda a los últimos informes y métricas comerciales.
- Permite visualizar, ingresar y actualizar datos clave de clientes y ventas.
- Ingrese consumos de horas y gastos (adjunte imágenes de los recibos).
- Gestione todas sus actividades - calendario, tareas, llamadas.

Integración con la Plataforma de Comercio Electrónico

NetSuite CRM+ se integra nativamente con la plataforma NetSuite Commerce, proporcionando un único sistema para el registro de la información, las interacciones y las transacciones comerciales del cliente. Esta solución integrada le permite monitorear y medir en línea todo lo que sucede y capturar automáticamente cada interacción con un cliente o cliente potencial.

- Permite capturar micro interacciones, como una visita rápida a su sitio web.
- Mejora la efectividad de las ventas al proporcionar una mayor visibilidad de los productos o servicios que un cliente existente puede estar investigando en su sitio web.
- Mejora la experiencia de cliente al eliminar la necesidad de conciliar datos entre las aplicaciones de CRM y comercio electrónico.

Integración con las Herramientas Sociales y de Productividad

NetSuite incluye la plataforma SuiteSocial, que mejora la colaboración y productividad general de las ventas.

- La integración de SuiteSocial permite la colaboración tipo “Twitter” entre áreas de su empresa en torno a oportunidades, pedidos y otras transacciones.
- La integración con Microsoft Outlook permite la sincronización de calendario y contactos.
- La integración con Google Apps permite la sincronización del calendario y el acceso contextual de la información de NetSuite desde Gmail.



Monitorea Indicadores (KPIs) claves de rendimiento en tiempo real

“Con NetSuite, todo es ‘para Ahora’- el acceso instantáneo a la información es increíble.” **Simon Ellison**, Director de Marketing y Ventas, Computer Warehouse

Gestione las Relaciones con sus Socios de Negocios

NetSuite CRM+ proporciona un control total sobre cada elemento de la relación con sus asociados de negocios, incluyendo las campañas de marketing conjunto, la administración de clientes potenciales, la gestión de proyectos, el procesamiento de pedidos y el cálculo de comisiones y regalías.

- El gestor de clientes potenciales permite a sus asociados registrar y hacer seguimiento de sus clientes potenciales.
- Permite visualizar pronósticos de ventas precisos y actualizados de sus asociados.
- Proporciona una visibilidad completa de todos los clientes potenciales, pedidos y actividades de ventas de sus asociados.