

NetSuite CRM+

强大的 CRM, 驱动完整客户生命周期

NetSuite 客户收益

采用 NetSuite CRM+ 的组织获得收益包括：

- 客服代表效率平均提升 20%
- 客服解决问题的时间减少 30%-60%
- 更高的市场活动投资报酬率
- 流线型的报价到订单流程

NetSuite 客户包括：



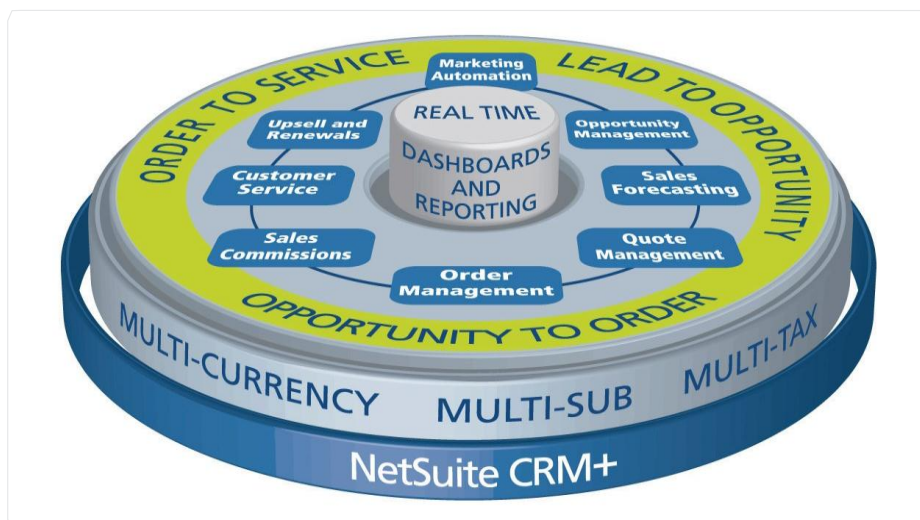
HAMAMATSU



自从 1998 年来，NetSuite 一直致力于改造企业绩效和流程来创造价值。现在，全球有超过 10,000 家不同规模 and 不同行业的公司通过 NetSuite 管理企业。

NetSuite CRM+ 具有强大的客户关系管理能力，销售自动化、市场自动化、客户支持和服务及灵活的客制化，这些都在同一个云端 CRM 系统中。不像传统的 CRM 解决方案，NetSuite CRM+ 标准版有强大的销售绩效管理、订单管理、合作伙伴的管理和市场效用管理。

NetSuite CRM+ 可以和现有的 ERP 系统进行整合，基于云计算的 CRM 系统极易融入广泛的企业流程中；如果时间允许，公司也可无缝整合 NetSuite ERP、电子商务、专业服务自动化和全球管理来开展业务。



循环的客户关系管理

为何选择 NetSuite CRM+?

- 在流程自动化方面，性能超过传统 CRM—市场自动化、销售绩效自动化、奖金、合作伙伴管理、订单管理、客户服务管理等
- 完全基于云计算的解决方案，降低 IT 成本，员工只要通过浏览器或者移动设备就能在世界任何地方工作
- 通过内置销售预测、配额管理、自动化佣金管理和追加销售管理来驱动销售绩效管理
- 强大的实时、基于角色的仪表盘可提高销售、服务和市场预见性
- 360 度查看客户数据和互动情况
- 流线型订单管理流程，极易与现有 ERP 整合
- 为了获得客户的购买数据，基于云计算的 CRM 加强了数据挖掘
- 唯一可抓取客户购买数据的 CRM 解决方案
- 与企业一起成长- 从 CRM 开始，极易扩展至 NetSuite 基于云计算的全流程管理套件，包括 ERP 和 Ecommerce
- SuiteCloud 平台提供完全的客制化，加上在 SuiteApp.com 上的增值合作伙伴整合方案生态系统

¹Source:NucleusResearch



“有了 NetSuite,我们的销售团队可以组织工作日程,并且现在的销售报价令人难以置信的准确。客户感到我们的服务十分专业,而且我们工作非常高效。”



—GuitarCenterPro

NetSuite CRM+ 特点

强大的销售队伍自动化

NetSuite CRM+ 销售自动化使销售团队能够准确记录每一业务机会及状态,全面了解潜在客户,实时掌握每一细节。

- 销售团队能通过状态、潜在收入、关键联系人、记录和相关文档等来管理业务机会
- 提供销售经理对所有业务线索和机会一体化的浏览
- 深度的联系人和活动管理为销售提供保障,使销售有能力通过工具来抓取记录的细节—电话、会议、记录、邮件等
- 团队销售可在每个业务机会追踪多个销售角色,包括销售代表、销售经理、销售工程师和专员等
- 文档管理功能通过最新的材料、销售指导和产品信息建立业务和维护销售入口

高级的销售预测和报价管理

NetSuite CRM+ 高级预测和报价管理可在销售流程带来可靠性、可预测性和可信性。

- 业务机会、报价和估价都包含预测目录,使用者可合理调整交易,无论是降低、保证或者翻转
- 基于可能性的预测给那些待定的业务机会、报价和订单提供有利的度量,随着谈判的进行还可做必要的调整
- 高级预测工具允许销售代表和经理能够在销售管道的各个层面进行对比来准确预测
- 通过实时预测使销售更具可预见性,支票和收支表系统可对销售预测进行三角测量
- 订单管理功能在预测和变动方面提供真实的销售和重复收入规划

自动化的奖金管理

NetSuite CRM+ 具有灵活的销售奖金管理,使销售团队从耗时的奖金计算中和待解决的销售争端中解放出来。仪表盘和报表可优化销售佣金的花费和效益。

- 很容易基于报价、销售额、数量、盈利和其他元素来配置复杂的销售佣金规则
- 设置灵活的佣金安排—月度、季度、半年度或者年度
- 奖金计划可灵活地通过短期销售业绩激励奖金对独特的激励进行设置,还支持基于阶段的提升
- 详细的佣金报表总结可提供给销售团队在奖金方面清晰的视角
- 整合后台业务流程—从销售佣金到支付—通过 NetSuite 已有的薪酬支付或者是整合现有的薪酬方案

NUCLEUS调查

典型实施了 NetSuite 的公司销售生产率提高 12.5%，并且有望提高到 20%。

“ NetSuite CRM+ 已经帮助我们在不同国家从原本不同的、不协调的工作流程转变为一家人在资源和绩效管理方面具有清晰全球视野的公司。”

—TelecaAB

全面的追加销售，报价和订单管理

通过 NetSuite 的订单和报价管理功能，销售团队能够很容易地将准确的报价单转换成已审核的销售订单，之后再通过财务系统进行流程处理。

- 在订单流程抓取上的智能追加销售管理提供基于先前购买模式的建议
- 自动计算税务和航运费提高报价和订单的准确性
- 公司的价格和折扣规则可自动在报价流程中生成，实时报价管理
- 支持灵活的价格水平调整，包括基于折扣量的自动报价、可商议的价格和多层级水平等
- 通过在线审核和工作流管理可加速订单管理流程

随时随地的移动平台登录

NetSuite 支持各种移动平台—苹果、黑莓和安卓（由 NetSuite 和 NetSuite 云平台合作伙伴共同提供）—确保销售团队实时登录获得想要的业务信息。

- 获得最新企业报告和指标
- 管理日程信息，接受/拒绝会议
- 查看客户和业务机会细节

整合领先的社交和产能工具

NetSuite 可和 Yammer、Qontext 等社交平台进行整合，改善协同工作和整个销售率。另外，NetSuite 和领先的邮件和产能工具整合，诸如 Microsoft Outlook 和 Google Apps。

- Suite 社交通过和 Yammer 及 Qontext 整合，支持围绕业务机会、订单、交易等跨部门协同合作
- Microsoft Outlook 整合支持日历和联系人同步
- Google 应用整合支持日程同步，在 Gmail 中可获得 NetSuite 信息上下文访问



在任何地点获得销售和客户服务数据

“Netsuite 帮助我们提升客户服务，最终提高客户满意度。”

—InnoviseSoftwareDivision(UK)

创新型的市场自动化

NetSuite CRM+ 可跨渠道自动化整个市场流程，使你能够依据销售努力来规划市场活动和项目。NetSuite 是唯一可提供真正闭环投资回报率报告的解决方案，从市场活动费用到实际产生的收入。NetSuite CRM+ 让你极易定位、建立、执行和评估市场活动的成功，并且摆脱潜在机会评估和转换的复杂。

- 迅速执行和追踪市场活动，实时最大化业务线索和机会的价值
- 自动从多渠道抓取潜在线索，包括网络、搜索引擎、邮件、直邮和活动
- 邮件营销—从创建到执行再到评测都在同一系统
- 全面的报表，从市场活动开始到最终订单完成过程中，均可向下钻取来分析市场活动数据和投资回报率
- 提供基于规则的工作流工具来提高潜在线索转化率，自动化管理和驱动线索培育项目
- 通过对历史购买组合和产品类似性支持追加销售，为追加销售市场活动打下坚实基础

合作伙伴关系管理

NetSuite CRM+全面掌控合作过程中的每个元素，包括联合举办市场活动、销售线索管理、销售预测、销售过程管理、订单处理、佣金和版税。

- 销售线索管理使合作伙伴可登记和追踪线索
- 支持精确的、最新的合作伙伴销售预测
- 清晰查看所有合作伙伴的线索、订单和销售活动

客户服务和支持

NetSuite 的呼叫中心能通过分配、追踪和提高案例等级来更快更有效地服务客户，同时 NetSuite 的 360 度客户视图让服务代表和支持代表更好地了解客户问题，甚至追加和交叉销售来获得更多业务。

- 案例管理自动化案例分配、管理和升级业务流程
- 根据产品、问题、案例类型、合作伙伴或者客户等来定位和追踪案例
- 知识库可帮助客户找到答案，协助客户代表培训和教育，驱动服务的一致性
- 实时的仪表盘和报表快速识别电话解决问题比例，检测第一通电话的问题解决率，分析客户续签维护服务，追踪电话量和趋势，监测客户满意度
- 在线的自助服务支持客户案例递交、状态追踪和交流等

“有了 NetSuite，所有事情都变成了现在时，即时了解信息真是太棒了。”

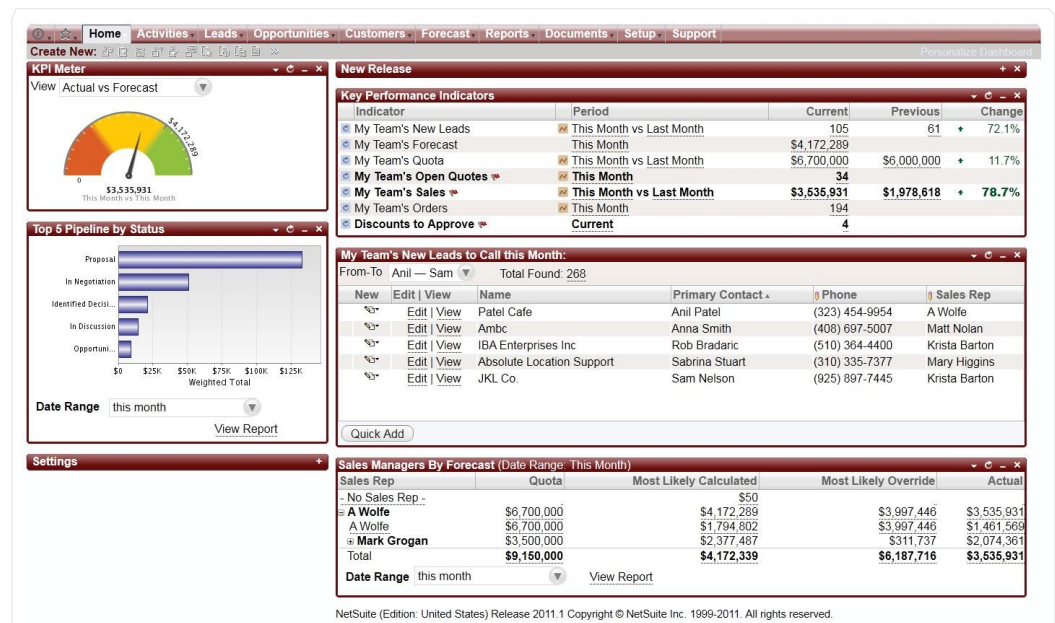
—SimonEllson
市场销售总监
ComputerWarehouse

Suite 云平台

实时的仪表盘、报告、分析和计划

NetSuite 交付实时的、基于角色的仪表盘、报告和分析，使你的销售、市场和服务团队监测个性化的关键绩效指标，同时获取每天最新的活动报告。通过 NetSuite，向下钻取查看业务机会、客户记录或销售报价细节，可快速诊断问题，从而迅速行动，得出结果。

- KPI 的积分卡提供可持续的销售绩效测量
- 销售团队直接看到关键指标，如已实现的对比配额、实际业绩对比销售预测、不同阶段的销售管道、新客户和追加销售产生客户的百分比、佣金等
- 服务团队可迅速监测电话解决问题次数、客户满意度、合同续订、电话量和趋势等关键指标
- 市场团队能迅速得到即将关闭的销售线索指标、网站独立访客数量、销售线索生成趋势、获取客户的费用等
- 自助报告保证每个人都可创建个人报告并管理他们的绩效



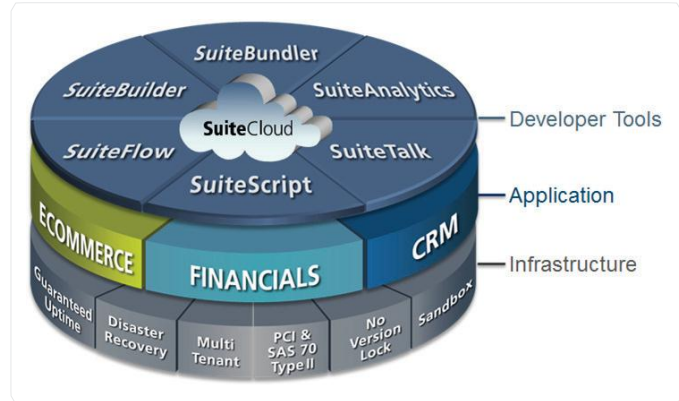
NetSuite (Edition: United States) Release 2011.1 Copyright © NetSuite Inc. 1999-2011. All rights reserved.

全面的仪表盘、报告和分析，协助销售、市场和服务

“NetSuite 足够灵活允许我们进行客制化，以适应公司的长期需求。”
—Hallelujah Acres

使用 Suite 云平台进行灵活的个性化定制

NetSuite 提供无限的云端个性化定制来适应企业业务变化，包括精细的报表管理、图形化的工作流管理、脚本、网络服务等。采用 NetSuite 系统的企业可大胆进行定制开发，因为所有的定制开发都会在新版本发布时自动升级。



NetSuite 的 SuiteCloud 提供完全定制化平台

图形化的工作流管理和审核

有了基于 Suite 云平台的强大工作流，用户可迅速建立一键式基于规则的工作流，自动简化业务流程，诸如创建基于规则的线索、销售订单的审核链、旅行审批工作流等。

Description	ID	Type	List/Record	Store Value
Name of Controller	custworkflow_gus_travel_vp_name	List/Record	Employee	Yes
Email Sender	custworkflow_gus_travel_sender	List/Record	Employee	Yes

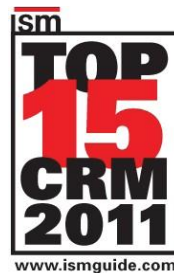
Suite Flow 提供点击而非编码的工作流管理

高级云端定制

SuiteTalk 和 SuiteScript 作为 SuiteCloud 平台的一部分，提供全面的网络服务和程序化逻辑来支持整合和定制业务逻辑，使全球业务通过 NetSuite 编制进内部和外部系统中，并且可定制独特业务流程。在 SuiteApp (www.suiteapp.com) 合作伙伴目录上来自第三方合作伙伴的解决方案，提供额外的灵活性来丰富和扩展 NetSuite 功能。



BestBusinessSoftware Solution
BestRelationshipManagementSolution
BestCloudInfrastructure Software



www.ismguide.com

ISMTOP15CRMWinner



BestCloud Application2010



Customer Interaction Solutions
ProductoftheYear