

# NetSuite CRM+

De krachtige CRM voor elke fase van de klantlevenscyclus

Succesvolle bedrijven zijn flexibel en spelen naadloos in op de behoeften van de klant. Handmatige processen zijn waar mogelijk vervangen door geautomatiseerde processen, zodat er snel op veranderende omstandigheden kan worden gereageerd.

NetSuite CRM+ biedt een aantal krachtige CRM-onderdelen (customer relationship management), waaronder SFA (sales force automation), geautomatiseerde marketing, klantenondersteuning, klantenservice, e-commerce en flexibele aanpassingsmogelijkheden. En dat allemaal in één CRM-cloudoplossing. Daarnaast bevat NetSuite CRM+ zeer robuuste beheerfuncties voor verkoopprestaties, orders en partners (in tegenstelling tot de gemiddelde CRM-oplossing).

Bovendien kan NetSuite CRM+ worden geïntegreerd met uw bestaande ERP-investeringen.

## Belangrijkste voordelen

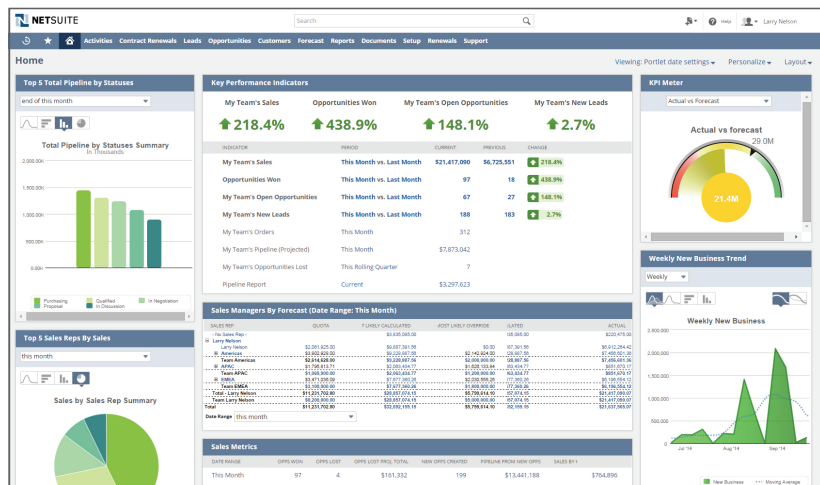
NetSuite CRM+ biedt een naadloze informatiestroom voor alle fasen van de klantlevenscyclus.

- Stroomlijnt 'lead-to-cash'-processen.
- Verhoogt de productiviteit in de hele organisatie dankzij het integrale klantbeeld.
- Verbetert de verkoopprestaties via prognoses, upsell- en provisiebeheer.
- Beheert wereldwijde sales- en services-organisaties.

## Hoofdpunten van de oplossing

### Krachtige geautomatiseerde verkoopprocessen

NetSuite CRM+ bevat een SFA-systeem, zodat het salesteam altijd de meest actuele gegevens over elke verkoopkans bij de hand heeft. Denk hierbij aan de status van de verkoopkans, een volledig overzicht van de potentiële klant en realtime toegang tot alle details.



Profiteer van realtime inzicht in verkopen, pijplijnen en prognoses.

- De verkoop efficiëntie is verbeterd en biedt nu geavanceerde mogelijkheden voor documentbeheer, zodat een salesportal kan worden gerealiseerd en onderhouden.
- Het salesteam kan verkoopkansen beheren op basis van status, potentiële omzet, belangrijke contacten, notities, gerelateerde documenten, enzovoort.
- Salesmanagers hebben een volledig overzicht van alle leads en verkoopkansen die in de pijplijn zitten.

“MET NETSUITE KUNNEN ONZE  
VERKOPERS HUN WERKDAG  
VEEL BETER INDELEN EN  
KUNNEN WIJ OFFERTES  
MAKEN DIE BUITENGEWOON  
NAUWKEURIG ZIJN. ONZE  
KLANTEN PROFITEREN VAN  
EEN ECHT PROFESSIONELE  
SERVICE EN WIJ HEBBEN  
NOG NOOIT ZO EFFICIËNT  
GEWERKT.”

Guitar Center Pro

- Het salesteam beschikt dankzij het uitgebreide contact- en activiteitenbeheer over de tools die nodig zijn om gedetailleerde gegevens van alle interacties vast te leggen.
- Het salesteam kan met één klik verkoopkansen omzetten in offertes en vervolgens in verkooporders.

### **Geavanceerde verkoopprognoses en quotabeheer**

NetSuite CRM+ biedt geavanceerde mogelijkheden voor prognose- en offertebeheer, die de betrouwbaarheid, voorspelbaarheid en zekerheid van het verkoopproces bevorderen.

- Verkoopkansen, offertes en schattingen hebben een prognosecategorie, zodat gebruikers de transactie in de juiste categorie kunnen plaatsen.
- Op waarschijnlijkheid gebaseerde prognoses bieden gewogen metingen van lopende verkoopkansen, offertes en orders, met de mogelijkheid om aanpassingen te maken.
- Het orderbeheer biedt informatie over werkelijke verkopen en ramingen van terugkerende inkomsten in prognoses en varianties.

### **Geautomatiseerd bonusbeheer**

NetSuite CRM+ biedt een flexibel beheersysteem voor verkoopbonussen, zodat het salesteam geen tijdrovende bonusberekeningen hoeft uit te voeren.

- Eenvoudige configuratie van geavanceerde verkoopprovisieregels op basis van quota, verkopen, aantallen, winstmarges en andere criteria.
- Flexibele provisieschema's die per maand, kwartaal, halfjaar of jaar kunnen worden ingesteld, maar ook SPIF's (sales performance incentive funds) die op korte termijn worden uitbetaald.
- Integratie met uw bestaande payrolloplossing.

### **Uitgebreid upsell-, offerte- en orderbeheer**

Het salesteam kan eenvoudig accurate offertes omzetten in goedgekeurde verkooporders, die vervolgens voor verwerking naar uw financieel systeem worden geleid.

- Het intelligente upsellbeheer bij het vastleggen van orders maakt aanbevelingen mogelijk die op eerdere kooppatronen zijn gebaseerd.
- De automatische berekening van btw en verzendkosten en het automatisch toepassen van regels voor prijzen en kortingen staan garant voor nauwkeurigere offertes en orders.
- Sneller orderbeheer met online goedkeurings- en workflowbeheer.

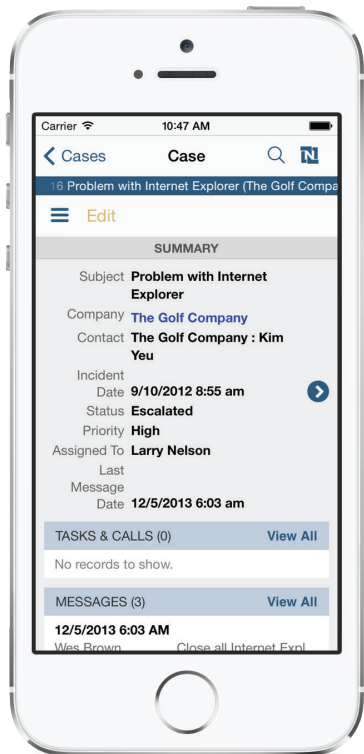
### **Kant-en-klare geautomatiseerde marketing**

NetSuite CRM+ automatiseert het hele marketingproces voor alle kanalen, zodat u campagnes en programma's beter op uw verkoopactiviteiten kunt afstemmen.

- Snel en in realtime campagnes uitvoeren en opvolgen om de waarde van leads en verkoopkansen te maximaliseren.

“NETSUITE HEEFT EEN BELANGRIJKE BIJDRAGE GELEVERD AAN HET VERBETEREN VAN ONZE KLANTENSERVICE EN DE KLANTTEVREDENHEID.”

Innovise Software Division (VK)



In realtime toegang tot belangrijke klantgegevens, altijd en overal.

- Automatische registratie van leads uit meerdere bronnen, zoals websites, zoekmachines, e-mail, direct mail en evenementen.
- E-mailmarketing – opstellen, uitvoeren en meten – in één systeem.
- Volledige rapportage en gedetailleerde informatie om campagnestatistieken en rendementen te analyseren, vanaf de start van een campagne tot de uiteindelijke ordertransactie.
- Ondersteuning voor upsellmarketing via analyse van historische koopcombinaties.

### Klantenservice en -ondersteuning

De callcentermogelijkheden van NetSuite bieden een volledig integraal klantbeeld, zodat klanten sneller en efficiënter kunnen worden geholpen.

- Het incidentbeheer van de klantenservice automatiseert de bedrijfsprocessen die zijn gekoppeld aan het toewijzen, beheren en escaleren van incidenten.
- Ondersteuning voor het routeren en volgen van incidenten op basis van product, probleem, incidenttype, partner of klant.
- De knowledgebase biedt klanten de antwoorden die ze nodig hebben, helpt bij de training en begeleiding van vertegenwoordigers en verbetert de consistentie van de service.
- Realtime dashboards en rapportages bieden informatie over het aantal opgeloste incidenten, het aantal verlengingen en de mate van klanttevredenheid.
- Online selfservice voor het indienen van klantincidenten, het bijhouden van de status, communicatie en meer.

### Realtime dashboards, rapportage, analytics en planning

NetSuite biedt geïntegreerde, rolgebaseerde dashboards, rapporten en analytics in realtime. Op basis van deze gegevens kunnen uw sales-, marketing- en serviceteams hun gepersonaliseerde KPI's (key performance indicators) bewaken en profiteren van toegang tot de nieuwste rapporten, als onderdeel van hun dagelijkse activiteiten.

- Met de KPI-scorekaarten kunnen de verkoopprestaties continu worden gemeten.
- Salesteams krijgen direct toegang tot de belangrijkste metingen, zoals behaalde resultaten versus quota, werkelijke verkopen versus de verkoopprognose, en de verkooppijlijn per fase.
- Serviceteams kunnen snel belangrijke meetgegevens inzien, bijvoorbeeld over de snelheid waarmee problemen telefonisch worden opgelost, maar ook over de klanttevredenheid, verlengingen, belvolumes en trends.
- Marketingteams hebben rechtstreeks toegang tot de 'lead-to-close'-cijfers, het aantal unieke websitebezoekers, trends bij het genereren van leads, klantenwervingskosten en meer.
- Dankzij de selfservice rapportagemogelijkheden kan iedereen eigen rapporten maken en de eigen prestaties beheren.



Uw KPI's (key performance indicators) controleren in realtime.

“MET NETSUITE GEBEURT ALLES ‘NU’ – DE ONMIDDELLIJKE TOEGANG TOT INFORMATIE IS ONGELOOFLIJK.”

Simon Ellison  
Sales- en marketingdirecteur  
Computer Warehouse

### Mobiele toegang, altijd en overal

De uitgebreide ondersteuning van NetSuite voor mobiele apparaten – iPhone, BlackBerry of Android (zowel door NetSuite- als NetSuite-partners geleverd) – biedt toegang tot realtime bedrijfsinformatie waar en wanneer dat nodig is.

- Toegang tot de nieuwste bedrijfsrapporten en bedrijfscijfers.
- Belangrijkste klant- en verkoopgegevens bekijken, invoeren en updaten.
- Tijd en onkosten invoeren (ook foto's van betalingsbewijzen maken en bijvoegen).
- Activiteitenbeheer – agenda, taken, telefoontjes.

### Integratie met e-commerceplatform

NetSuite CRM+ kan worden geïntegreerd met het e-commerceplatform van NetSuite en vormt op die wijze één systeem voor het registreren van informatie van de klant, interacties van de klant én commerciële transacties van de klant. Deze geïntegreerde oplossing biedt u de mogelijkheid om alles wat online gebeurt te bewaken en te meten en elke interactie met een klant of potentiële klant automatisch vast te leggen.

- Vastleggen van micro-interacties, inclusief een snel bezoekje aan een website.
- Geoptimaliseerde verkoop-effectiviteit door meer inzicht in de producten of services die een bestaande klant op de website bekijkt.
- Verbeterde klantervaring omdat gegevens niet meer hoeven te worden afgestemd op CRM- en e-commerceapplicaties.

### Integratie met toonaangevende sociale en productiviteitstools

NetSuite kan via het SuiteSocial-platform worden geïntegreerd met Yammer en Qontext, voor een betere samenwerking en totale verkoopproductiviteit.

- De integratie met SuiteSocial biedt ondersteuning voor een 'twitter-achtige', afdelingsoverkoepelende samenwerking rond verkoopkansen, orders en andere transacties.
- De integratie met Microsoft Outlook biedt ondersteuning voor het synchroniseren van agenda's en contacten.
- De integratie met Google Apps biedt naast ondersteuning voor het synchroniseren van agenda's ook contextuele toegang tot NetSuite-informatie vanuit Gmail.

### Partnerrelatiebeheer

NetSuite CRM+ biedt volledige controle over elk element op het gebied van partnerrelaties, zoals gezamenlijke marketingcampagnes, leadbeheer, pijplijnbeheer, orderverwerking, provisies en royalty's.

- Met leadbeheer kunnen partners hun leads registreren en bijhouden.
- Ondersteuning voor accurate, 'up-to-the-minute' verkoopprognoses van partners.
- Volledig inzicht in alle leads, orders en verkoopactiviteiten van uw partners.