



CRM SOM DET BORDE VARA

Inkluderar CRM, SFA, Marknadsautomation och Partnerhantering.

NetSuite's CRM ger en 360-gradersvy av dina kunder i real-tid. NetSuite CRM tillhandahåller ett smidigt informationsflöde över hela kundens livscykel - från lead genom affärsmöjligheter, estimat, offerter, försäljningsorder, leverans, kontrakt-förnyelse, tilläggsförsäljning, support och eftermarknad. Marknadsautomationen i NetSuite ser till att dina kunder är "up-to-date" med nyheter och erbjudanden.

Huvudfördelar

- Kontakt och aktivitetshantering ger detaljerad dokumentation av kundinteraktioner samt möjligheter till uppföljning.
- Hantering av globala försäljnings & serviceorganisationer.
- Prognoser, merförsäljning, budget (Quota) och provisionshantering.
- Outlook eller Google API: er.
- Dokumenthantering
- Marknadsautomation och eCommerce möjligheter.
- Hantering av strömlinjeformade processer och workflow.
- Används i valfri device.

Sales Force Automation

Ge försäljningsavdelningen tillgång till all information rörande prospektet/kunden. Vi kallar det kund 360 grader.

- Följ affärsmöjligheter med kontinuerliga statusförändringar och sannolikhet.
- Hantera kontakter, anteckningar och relaterade dokument.
- Hantera prognoser med sannolikhet, worst-/best case scenario och ge försäljningschefer en fullständig bild av pipeline och prognoser.
- Automatisera besöks-/kontaktsplanering
- Workflow för godkännande eller för automatisering av processer.
- Automatisera insamlandet av lead från eCommerce, kontaktformulär, mailutskick och events.

Marketing automation

NetSuite CRM kan automatisera stora delar av marknadsföringsprocessen, vilket gör att ni bättre kan synkronisera kampanjer och program med er försäljning.

- Automatisk marknadsföring kan ske baserat på produkter ni vill promota, vad kunden har köpt tidigare eller vad liknande kunder har köpt.
- Marknadsföring kan automatiskt triggas på olika medier såsom webbsidor, sökmotorer, e-post och printat.

Upp Sell / Cross sell

NetSuite kan ge förslag på tilläggförsäljning baserat på tidigare köpmönster från kunden, vad liknande kunder brukar köpa såväl som ineliggande kampanjer och tillgängliga promotions. Förslagen kan presenteras vid kontakt med kunden, vid offerter, vid order eller på eCommerce sidan.

Customer support

NetSuite's callcenter gör det möjligt för er att hjälpa kunderna snabbt och effektivt med total kundöversikt (kund 360)

- Ärendehantering automatiserar verksamhetsprocessen för ärendefördelning, hantering och eskalering av kundsupport.
- Stöder fördelning och spårning av supportärenden efter produkt, problem, ärendetyp, partner eller kund.
- FAQ's hjälper kunderna att få svar på sina frågor och hjälper kundsupporten med möjliga svar.
- Anslagstavlor som i realtid förvisar antal frågor, övervakar problemlösning, eskaleringar och kundnöjdhet.
- Självservice online gör det möjligt för kunden att göra beställningar, se sin status, kommunicera med er med mera.

Commission / Incentive

NetSuite ger en flexibel hantering av provisioner och frigör försäljningsteamet från tidskrävande kompensningsberäkningar.

- Lättkonfigurerade sofistikerade regler för försäljningsprovision baserade på offerter, försäljning, kvantitet, lönsamhet och andra kriterier.
- Skapa flexibla provisionsscheman – månadsvis, kvartalsvis, vartannat år eller årligen och för kortfristiga bonusar.
- Provisioner och Incentive modeller kan sättas på alla nivåer i organisationen och ärvas uppåt om man önskar detta.

Partner Management

NetSuite's integrerade CRM-PRM-lösning låter dig framgångsrikt utföra en kanalstrategi och samtidigt inse många fördelar när det gäller att utöka intäkter, räckvidd och lösningar.

- Partnerportal där all information om partners kunder/prospekt finns.
- Gemensamma marknadsföringskampanjer, lead management, säljprognoser, pipeline, orderhantering partnerprovisioner och royalties.
- Sprid försäljnings- och marknadsföringsinformation över ditt partnernetverk via e-post med länk till destination till din portal.

Dashboard

NetSuite ger i realtid tillgång till inbyggda roll-baserade instrumentpaneler samt rapport- och analysfunktioner som gör det möjligt för era försäljnings-, marknadsförings- och serviceteam att övervaka personliga KPI:er.

- Visualisera uppnått resultat kontra kvot, faktisk försäljning kontra prognos, försäljningsutveckling per steg. Vilka offerter håller på att gå ut, vilka skall besökas/kontaktas vilka kampanjer körs, samt en Intranätlösning.
- Serviceteam kan snabbt övervaka viktiga mätningar om tider för samtalslösningar, kundnöjdhet och förnyelser, samtalsvolym och trender med mera.

Mobile

NetSuite kan köras i vilken device ni önskar vilket innebär att man har tillgång till all information 24/7/365. Utläggshantering, tidrapportering, fotografera kvitton/utställningar och bifoga aktiviteten. NetSuite CRM ger er ökade möjligheter till försäljning!

eCommerce

NetSuite's e-handelsplattform kan erhållas i flera varianter, vilket ger ett enda system med kund-information och kundens samtliga transaktioner.

- Gör det möjligt att spara mikro-interaktioner, inklusive korta webbplatsbesök.
- Förbättrar försäljningseffektiviteten genom att ge bättre insyn i produkter och tjänster som en befintlig kund kan tänkas undersöka på webbplatsen.
- Förbättrar kundens upplevelse genom att eliminera behovet av att integrera data mellan CRM och applikation för e-handel.
- Möjlighet att skapa marknadsföring baserat på vad kunden tittat på.

