

NetSuite CRM+

顧客のライフサイクルをトータルにサポートする効果的な CRM ツール

今の時代に成功を収めている企業は、顧客の要望に素早く対応しています。人手を割いて行っていた業務をシステムで自動化することにより、より早く対応できるよう工夫しています。

NetSuite CRM+ は、顧客関係管理 (CRM) のための強力なツールで、セールスフォース・オートメーション (SFA)、マーケティングオートメーション、カスタマーサポート & サービス、e コマース、カスタマイズの柔軟性など、すべての機能を一つにしたクラウド CRM ソリューションです。通常の CRM ソリューションとは異なり、NetSuite CRM+ には、強力な販売実績管理、注文管理、パートナー管理などの機能が含まれています。

NetSuite CRM+ はまた、現在ご利用中の ERP サービスと統合することもできます。

主な機能

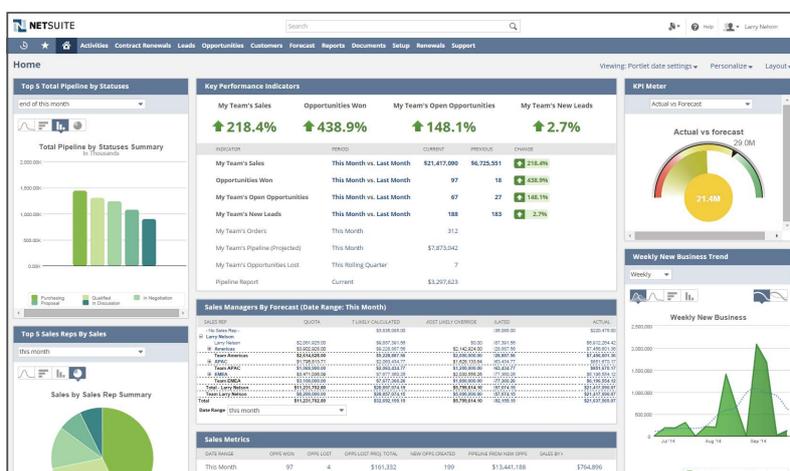
NetSuite CRM+ は顧客のライフサイクル全体に関する情報をシームレスに提供します。

- リード獲得から収益化まで (LTC) のプロセスを合理化
- 顧客をあらゆる角度から分析することによる社内全体に渡る生産性の向上
- 売上予測、アップセル、コミッションの管理などによる販売実績の向上
- グローバルな販売・サービスの管理

製品の特長

強力なセールスフォース・オートメーション (SFA)

NetSuite CRM+ は、営業部門に対し、販売機会とそのステータスに関する正確な記録、販売見込の全体像を示し、リアルタイムですべての詳細情報にアクセスできます。



セールス、パイプライン、売上予測などの情報がリアルタイムで一目瞭然

- セールスポータルを作成・管理できる洗練された文書管理機能により、販売効率を向上
- 営業部門は、ステータス、潜在収益、主な連絡先、備考、関連文書その他の情報により、販売機会を管理可能
- 営業マネージャーは、すべてのリードとパイプラインにおける販売機会の全情報をリアルタイムに把握

「NetSuite により、営業担当者は自分たちで一日の仕事を組織でき、会社としても非常に正確な見積を出せるようになりました。お客様に本当に満足いただけるサービスを提供できるようになり、最高度の効率化が図れています。」

Guitar Center Pro 社

- 連絡先と販売活動の総合的な管理機能により、すべてのやり取りの詳細な記録をつけることが可能
- 営業部門は、ワンクリックで、販売機会 >> 見積もり >> 注文へと記録を変更することが可能

優れた売上予測と見積の管理

NetSuite CRM+ の売上予測と見積管理の優れた機能により、販売活動の予測確実性を高め、信用と信頼を築いていくことができます。

- 販売機会、見積には、やり取りを適切なカテゴリーごとに分けるカテゴリー予想機能で営業進捗をリアルタイムに把握
- 可能性に基づく売上予測により、保留になっている販売機会、見積、注文などを適切に評価し、調整可能
- 注文管理機能により、実際の売上実績と経常収益の予想と変動を把握

インセンティブの自動管理

NetSuite CRM+ には、インセンティブ自動管理機能があり、営業部門が面倒な報奨金の計算に時間を奪われることがなくなります。

- 割当金、売上、数量、収益その他の要素に基づき、営業インセンティブのルールを簡単に作成可能
- 月ごと、四半期ごと、半年ごと、年ごと、短期など、報奨金のスケジュールの柔軟な設定
- NetSuite にある給与支払簿、または現在ご利用中のソリューションの給与支払簿の機能と統合可能

アップセル、見積、注文の総合管理

営業部門は、正確な見積書を承認済みの発注書に変更することができ、そのオーダーは会計システムで処理されます。

- スマートなアップセル管理機能により、注文を受ける際に以前の購入パターンからおすすめ商品を提示
- 税の自動計算、送料の計算、値引きルールの適用などを行い、見積と注文の正確性向上
- オンラインでの注文の承認や作業手順の管理により、注文管理のプロセスをよりスムーズに

すぐに活用できるマーケティングの自動化

NetSuite CRM+ はあらゆる販売経路におけるマーケティングのプロセス全体を自動化します。これにより、販売促進のキャンペーンやプログラムをより一層効果的に展開できます。

- キャンペーンの実行や効果性の確認をすばやく、リアルタイムに実行可能となり、リードや販売機会の最大化に貢献

「NetSuite は、弊社のカスタマーサービスを向上させ、それがひいては、顧客の満足度を高める結果につながりました。」

Innovise 社 ソフトウェア部門 (英国)

- ウェブサイト、検索エンジン、メール、ダイレクトメール、イベントなど様々な経路におけるリードの獲得を自動化
- 電子メールマーケティングを提供し、その作成から評価まで、一つのシステムで管理
- 総合的な報告に加え、キャンペーンの統計や投資利益率 (ROI) を、キャンペーンの開始から最後の注文取引までドリルダウンにより分析
- 過去の購入履歴の分析結果を活用したアップセルマーケティングをサポート

カスタマーサービスとカスタマーサポート

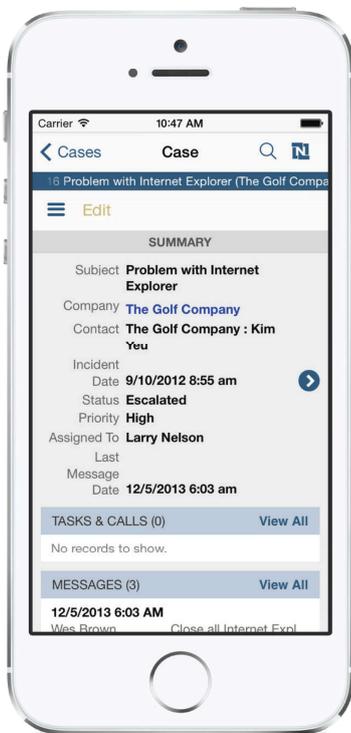
NetSuite のコールセンター機能は、顧客をあらゆる角度から分析した情報に基づき、すばやく効果的に顧客をサポートします。

- 案件管理機能は、個々の顧客の案件の割り当て、管理、エスカレーションに関する業務プロセスを自動化
- 製品、問題、案件のタイプ、パートナーか顧客化の違いなどに基づき、サポート案件の振り分け、追跡をサポート
- サポート情報のデータベースにより、顧客が必要とする情報を探せるようにし、サポートセンターのスタッフを訓練・教育し、一貫した質のサービスの提供
- リアルタイムのダッシュボードや報告機能で、問題解決の状況、更新情報、顧客満足度を把握共有
- オンラインのセルフサービスサポートにより、サポート案件の提出、ステータスの確認、コミュニケーションの実現

リアルタイムのダッシュボード、レポート、分析、計画

NetSuite はリアルタイムの役割ベースのダッシュボード、レポートと分析の機能があり、セールス・マーケティング・サービスの各チームが各自の重要業績評価指標 (KPI) を確認し、毎日の活動の一環として最新のレポートにアクセスできるようになっています。

- KPI スコアカードにより、販売成績を継続的に評価可能
- 営業部門は、売上達成とノルマの比較、実際の売上と売上予想の比較、各ステージのセールスパイプラインなど、重要指標にいつでもアクセス可能
- サービスチームは、電話での問題解決回数、顧客満足と受注率、受信電話回数、傾向などの指標をリアルタイムに把握
- マーケティングチームは、リード獲得から収益化に至った割合の指標、サイトのユニークビジター数、リードの世代傾向、顧客獲得費用など顧客購買行動やトレンドをリアルタイムに把握
- セルフサービスレポートにより、だれでも独自のレポートを作成でき、自分の業績を管理可能



主要な顧客のデータにいつでもどこでもリアルタイムでアクセスできます。



重要業績評価指標 (KPI) をリアルタイムで確認できます。

「NetSuiteのおかげで、常に最新の情報を確認できます。いつでも情報にアクセスできることの利点は計り知れません。」

サイモン・エリソン
営業部長
Computer Warehouse 社

リアルタイムのダッシュボード、レポート、分析、計画

NetSuite は iPhone、Blackberry、Android などのモバイル機器 (NetSuite と NetSuite のパートナーにより提供) を総合的にサポートしており、リアルタイムに必要な業務情報にアクセスできます。

- 最新の業務レポートや業務指標にアクセス
- 主要顧客やセールスデータの閲覧、入力、更新
- 時間と費用の入力 (レシート画像の撮影・添付も簡単)
- 活動管理 (カレンダー、タスク、電話)

e コマースのプラットフォームとの統合

NetSuite CRM+ は NetSuite の e コマースのプラットフォームと統合でき、顧客情報と購入履歴を一元化して管理できます。この統合ソリューションにより、オンラインで行われるすべてのことを把握し分析できると同時に、自動的に顧客の取引を確認したり、予測を立てたりできます。

- 瞬間的なサイトの訪問なども含め、ささいな動きも把握
- 顧客がサイトで探していると思われる商品やサービスをより見やすく表示することにより、より効果的に販売活動を実践
- CRM や e コマースのアプリごとに顧客のデータを照合する手間を省くことによる、顧客満足度の向上

主要なソーシャルメディアや生産ツールとの統合

NetSuite は、SuiteSocial プラットフォームを利用することで、Yammer や Qontext と統合でき、共同作業による販売活動の全体的な生産性を向上します。

- SuiteSocial による統合は、Twitter のように、部門の枠組みを超えた販売機会、注文その他の取引をサポート
- Microsoft Outlook との統合により、カレンダーと連絡先の同期をサポート
- Google アプリとの統合は、カレンダーの同期、Gmail 内の NetSuite の文字情報へのアクセスをサポート

パートナー関係管理

NetSuite CRM+ は、パートナー業務のあらゆる要素に対応できます。それには、共同販売キャンペーン、リード管理、パイプライン管理、注文処理、コミッションやロイヤルティなどが含まれます。

- リード管理により、パートナーが自分たちのリードの情報を登録、履歴の確認
- 正確な最新のパートナーの販売予測
- パートナーのリード、注文、販売活動のすべてを把握可能