



Um sistema de CRM poderoso que gerencia todo o ciclo de vida do cliente

## NetSuite CRM



As empresas de sucesso são ágeis e responsivas às necessidades dos clientes. Sempre que possível, automatizam processos manuais para poderem responder mais rapidamente.

O NetSuite CRM fornece poderosas funcionalidades de CRM (gestão de relacionamento com clientes), incluindo SFA (automação da força de vendas), automação de marketing, suporte e atendimento ao cliente e personalização flexível, tudo em uma única solução de CRM em nuvem. Diferentemente das soluções de CRM típicas, o NetSuite CRM inclui recursos impressionantes de gerenciamento do desempenho de vendas, de pedidos e de parceiros.

O NetSuite CRM também pode ser integrado aos seus investimentos em ERP.

### Benefícios Principais

O NetSuite CRM fornece um fluxo de informações contínuo ao longo de todo o ciclo de vida do cliente.

- Simplifica processos “lead-to-cash” (da prospecção do cliente, passando pela venda, até o pagamento).
- Eleva a produtividade em toda a organização com uma visão em 360 graus de seus clientes.
- Melhora o desempenho de vendas por meio de gerenciamento de forecast, de vendas complementares e de comissões.
- Gerencia organizações globais de vendas e de serviços.

## Destaques da Solução

### Poderosa automação da força de trabalho

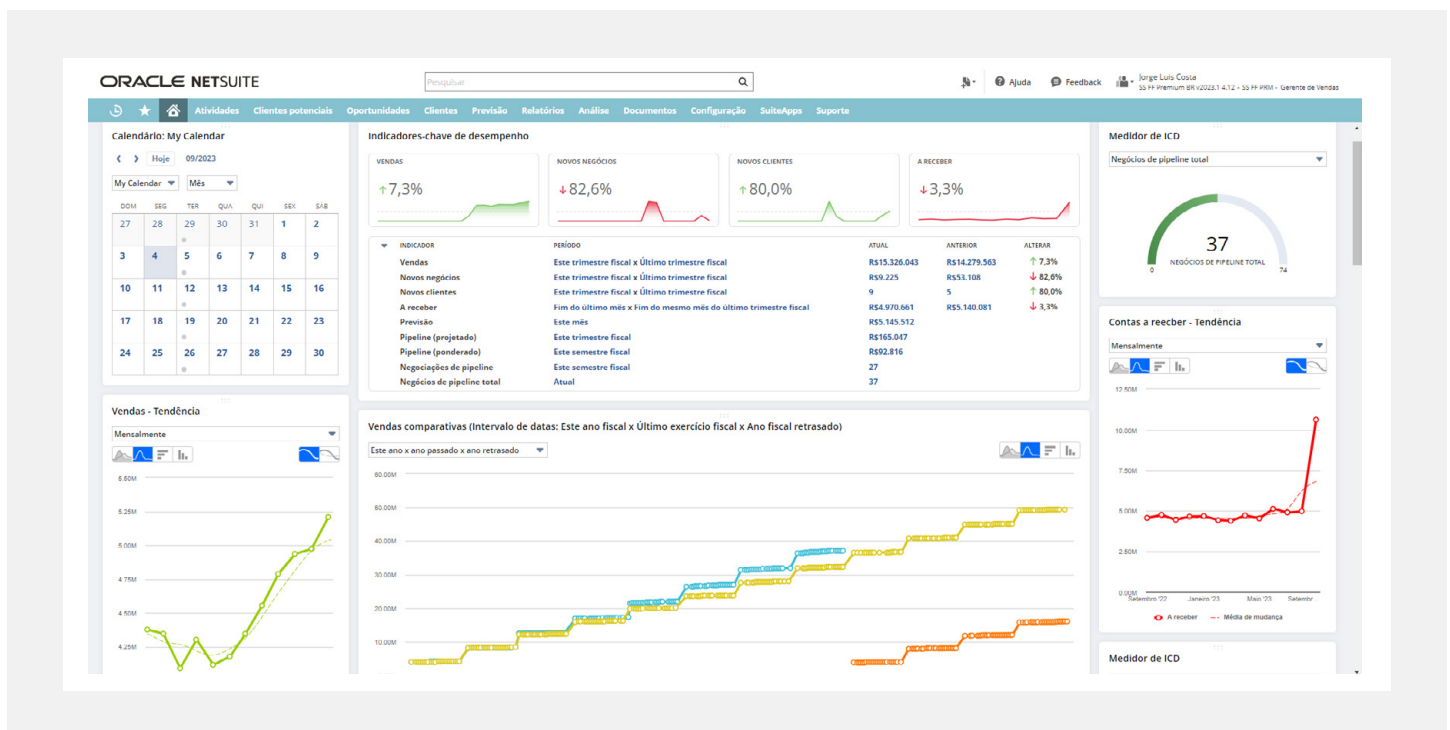
O NetSuite CRM fornece recursos de automação da força de vendas que armam a equipe de vendas com um registro exato de cada oportunidade e seu status, uma visão completa do cliente potencial e acesso em tempo real a todos os detalhes relacionados.

- Maior eficiência de vendas, com funcionalidades sofisticadas de gerenciamento de documentos para criar e manter um portal de vendas.
- Possibilita à equipe de vendas gerenciar oportunidades em termos de status, receita potencial, contatos principais, documentos relacionados e mais.
- Fornece aos gerentes comerciais uma visão completa de todos os clientes potenciais e oportunidades no pipeline.
- O gerenciamento de contatos e atividades garante que o departamento de vendas tenha as ferramentas necessárias para capturar registros detalhados de todas as interações.

- Permite à equipe de vendas converter oportunidades em cotações e depois em ordens de compra com um único clique.

**Forecast e gerenciamento avançado de metas de vendas**  
As funcionalidades avançadas de gerenciamento de forecast e de atingimento de metas injetam confiabilidade e previsibilidade no processo de vendas.

- Oportunidades, cotações e estimativas incluem uma categoria de previsão que permite aos usuários classificar a transação de forma apropriada.
- A previsão baseada em probabilidade oferece dimensionamento ponderado de oportunidades, cotações e pedidos pendentes com a capacidade de ajustes.
- As funcionalidades de gerenciamento de pedidos fornecem vendas reais e projeções de receita recorrente em forecasts.



**Obtenha visibilidade** de vendas, do pipeline e de forecast em tempo real.

**Gerenciamento automático da remuneração de incentivo**  
O NetSuite CRM fornece recursos de gerenciamento da remuneração de vendas que libera a equipe de cálculos complicados.

- Configure regras de comissão sofisticadas baseadas em cotações, vendas, quantidade, lucratividade e outros critérios.
- Configure agendas de comissão flexíveis — mensais, trimestrais, semestrais ou anuais e “SPIFs” de curto prazo.
- Integra-se com as funcionalidades de folha de pagamento já existente.

**Gerenciamento abrangente de vendas complementares, cotações e pedidos**

A equipe de vendas pode converter cotações em ordens de compras aprovadas com facilidade, o que depois flui para seu sistema financeiro para processamento.

- Inclui gerenciamento inteligente de vendas complementares no processo de captação de pedido para fornecer recomendações baseadas em padrões de compra anteriores.
- Melhora a exatidão de cotações e de pedidos com a inclusão de cálculos automatizados de impostos e de taxas de entrega, de preços e de regras de desconto.
- Acelera o processo de gerenciamento de pedidos com aprovação online e gerenciamento de fluxo de trabalho.

**Automação de marketing imediata**

O NetSuite CRM automatiza todo o seu processo de marketing entre canais, permitindo a você alinhar melhor campanhas e programas com seus esforços de vendas.

- Permite a execução e o acompanhamento de campanhas rapidamente e em tempo real para maximizar o valor de suas vendas potenciais e oportunidades.

- Automatiza a captação de clientes potenciais a partir de várias fontes, inclusive sites, mecanismos de pesquisa, emails, malas diretas e eventos.
- Fornece recursos de e-mail marketing — da criação à execução e medição — em um único sistema.
- Possui relatórios completos e detalhamento para analisar estatísticas de campanha e ROI do início da campanha à transação final do pedido.
- Oferece suporte a marketing de venda complementar por meio de análise de combinações históricas de compras.

**Atendimento e suporte ao cliente**

As funcionalidades de call center do NetSuite permitem a você atender seus clientes com rapidez e eficiência com uma visão de 360 graus.

- O gerenciamento de casos automatiza os processos empresariais associados com atribuição, gerenciamento e escalonamento de casos de suporte ao cliente.
- Oferece suporte ao encaminhamento e acompanhamento de casos de suporte de acordo com o produto, o problema, o tipo de caso, o parceiro ou o cliente.
- A base de conhecimento ajuda os clientes a obterem as respostas de que precisam, ajuda no treinamento de funcionários e gera uniformidade do atendimento.
- Dashboards e relatórios em tempo real para monitorar medições de resolução, renovações e satisfação do cliente.
- O autoatendimento online possibilita o envio de casos de clientes, o acompanhamento do status e comunicações, entre outros.

## Dashboards, relatórios, análises e planejamento em tempo real

O NetSuite oferece dashboards, relatórios e análises baseados em função e em tempo real, capacitando suas equipes de vendas, marketing e de atendimento a monitorar Indicadores-Chave de Desempenho (KPIs) personalizados e acessar os relatórios mais recentes como parte de suas atividades cotidianas.

- Scorecards de KPIs possibilitam a medição contínua do desempenho de vendas.
- Equipes de vendas obtêm acesso instantâneo a medições importantes, como metas alcançadas vs. cota, real vs. previsão, pipeline de vendas por etapa.
- As equipes de atendimento podem monitorar rapidamente métricas importantes de tempos de ligações, satisfação dos clientes e renovações, volumes de ligações e tendências, entre outras.
- As equipes de marketing obtêm medições instantâneas de taxas de conversão, número de visitantes no site,

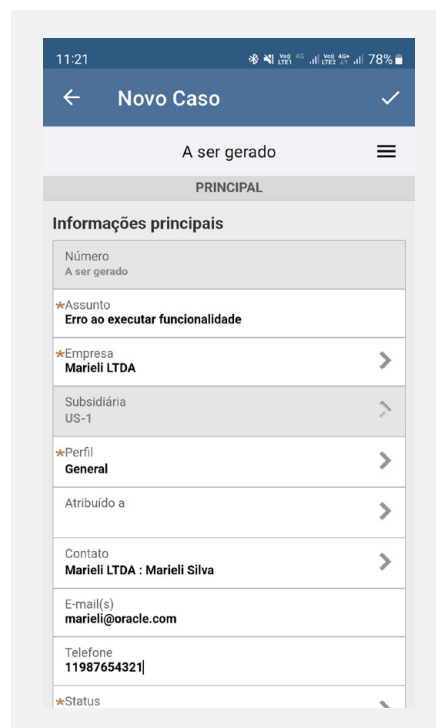
tendências de vendas potenciais, custos de captação de clientes, entre outras.

- Os relatórios por autoatendimento garantem que todos possam criar seus próprios relatórios e gerenciar seu desempenho.

## Acesso móvel a qualquer hora, em qualquer lugar

O suporte abrangente do NetSuite a dispositivos móveis garante acesso às informações comerciais necessárias.

- Acesse os relatórios e as métricas comerciais mais atualizadas.
- Veja, inclua e atualize dados importantes de clientes e de vendas.
- Dê entrada em horas de trabalho e despesas (incluindo imagens de recibos).
- Gerenciamento de atividades — calendários, tarefas, ligações.



**Acesse dados importantes dos clientes** em tempo real, a qualquer hora, em qualquer lugar.

## Integração com ferramentas sociais e de produtividade líderes

O NetSuite melhora a colaboração e a produtividade geral de vendas.

- A integração com o SuiteSocial oferece suporte a colaboração interdepartamental como no Twitter em torno de oportunidades, pedidos e outras transações.
- A integração com o Microsoft Outlook oferece suporte a sincronização de calendários e de contatos.
- A integração com o Google Apps oferece suporte a sincronização de calendários e acesso contextual a informações do NetSuite de dentro do Gmail.

## Gestão de Relacionamento com Clientes

O NetSuite CRM fornece um controle completo sobre todos os elementos do relacionamento, incluindo campanhas de marketing conjuntas, gerenciamento de clientes potenciais, gerenciamento do pipeline, processamento de pedidos e comissões e royalties.

- O gerenciamento de vendas potenciais permite aos parceiros registrar e acompanhar clientes potenciais.
- Oferece suporte a forecast de vendas atualizado e preciso.
- Fornece visibilidade completa de todas as vendas potenciais e atividades comerciais de seus parceiros.



**Monitore Indicadores-Chave de Desempenho (KPIs) em tempo real.**