



ORACLE NETSUITE CRM+

可推动完整客户生命周期的强大 CRM

当今的成功企业能够敏捷、快速地响应客户需求。他们会尽量使用自动流程取代人工操作，确保快速响应。

云客户关系管理 (CRM) 解决方案 Oracle NetSuite CRM+ 提供强大的 CRM 功能，包括销售自动化 (SFA)、营销自动化、客户支持和服务、电子商务以及灵活的定制。与普通 CRM 解决方案不同的是，Oracle NetSuite CRM+ 还具有强大的销售绩效管理、订单管理以及合作伙伴管理功能。

Oracle NetSuite CRM+ 还能够与您的现有 ERP 投资集成。

“借助 Oracle NetSuite，我们的销售人员能够有条不紊地开展日常工作，并提供相当准确的报价，这使我们能够向客户提供真正专业的服务，同时保持极高的工作效率。”

Guitar Center Pro

“Oracle NetSuite 帮助我们改善了客户服务，并大大提高了客户满意度。”

Innovise Software Division (UK)

解决方案亮点

强大的销售自动化

Oracle NetSuite CRM+ 提供 SFA 来武装您的销售团队，向他们提供准确的商机及商机状态记录、有关潜在客户的全面信息，并使其能够实时访问各种详细数据。

- 通过用于构建和维护销售门户的复杂文档管理功能提高销售效率。
- 让销售团队能够全面管理商机，包括状态、潜在收入、主要联系人、备注、相关文档等。
- 帮助销售经理全面了解管道中的所有线索和商机。
- 提供全面的联系人和活动管理工具，帮助销售人员捕获所有互动的详细记录。

主要优势

Oracle NetSuite CRM+ 为整个客户生命周期提供无缝的信息流。

- 简化“线索到现金”流程。
 - 通过全方位的客户信息提高整个组织的生产效率。
 - 通过预测、追加销售和佣金管理提高销售业绩。
 - 管理全球销售和服务组织。
- 一键即可帮助销售团队将商机转化为报价，进而转化为销售订单。



高级销售预测和报价管理

Oracle NetSuite CRM+ 高级预测和报价管理功能可在销售流程中构筑可靠性、可预测性以及信任。

- 商机、报价和估计包括一个预测类别，允许用户对事务进行相应的分类。
- 通过基于概率的预测对未决商机、报价和订单进行加权衡量以及调整。
- 通过订单管理功能了解实际销售额和预测中的经常性收入预期，以及两者的差异。

自动化的激励薪酬管理

NetSuite CRM+ 提供灵活的销售薪酬管理功能，将销售运营团队从费时的薪酬计算中解放出来。

- 根据配额、销售额、数量、盈利能力和其他条件轻松配置复杂的销售佣金规则。
- 设置灵活的佣金安排 — 每月、每季度、每半年或者每年，以及短期“SPIF”。
- 与 NetSuite 的内置薪资管理功能或者您现有的薪资管理解决方案集成。

全面的追加销售、报价和订单管理

销售团队能够轻松地将准确报价转化为经批准的销售订单，然后这些订单将进入财务系统进行处理。

- 在订单受理流程中纳入智能追加销售管理功能，根据客户的既往购买模式提供销售建议。
- 纳入自动化的税率和运费计算、定价以及折扣规则，提高报价和订单准确性。
- 通过在线审批和工作流管理加速订单管理流程。

现成的营销自动化

Oracle NetSuite CRM+ 可帮助您实现全渠道营销流程自动化，让您更好地将营销活动和计划与您的销售工作保持一致。

- 快速、实时地执行和跟踪营销活动，充分挖掘线索和商机的价值。
- 自动捕获来自不同渠道的线索，包括网站、搜索引擎、电子邮件、直邮以及营销活动。
- 通过一个系统执行电子邮件营销（从创建到执行到衡量）。
- 提供全面的报告和信​​息钻取功能，帮助分析从营销活动开始到订单事务完结的所有统计数据 and ROI。
- 通过分析客户的历史购买组合进行追加销售。

客户服务和支持

Oracle NetSuite 呼叫中心功能提供客户的全面信息，帮助您快速、高效地为客户服务。

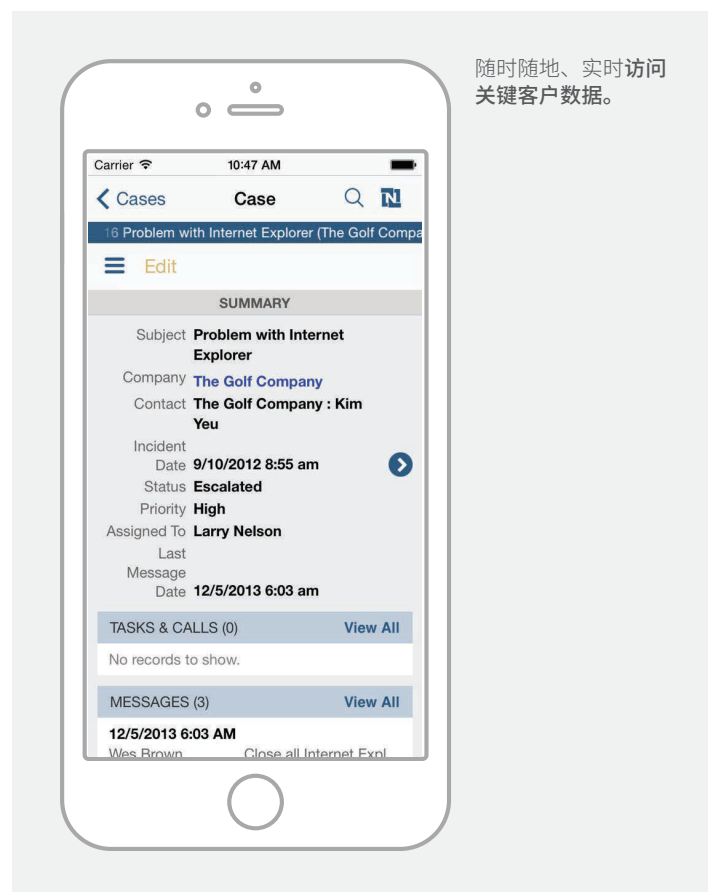
- 案例管理实现与客户支持案例分配、管理和上报相关的业务流程自动化。
- 根据产品、问题、案例类型、合作伙伴或者客户转发并跟踪支持案例。
- 知识库可帮助客户获取所需的答案、协助客户代表培训和教育，并提高服务一致性。
- 通过实时仪表盘和报告监视问题解决指标、续约率以及客户满意度。
- 通过在线自助服务提交客户案例、跟踪状态、进行沟通等。

实时仪表盘、报告、分析和计划

Oracle NetSuite 内置了基于角色的实时仪表盘、报告和分析功能，可帮助销售、营销和服务团队在日常工作中监视个性化的关键绩效指标 (KPI) 并查看新报告。

- 通过 KPI 计分卡持续评测销售绩效。
- 销售团队能够即时查看关键度量信息，例如销售配额与完成进度、销售预测与实际销售额、销售管道的不同阶段。

- 服务团队能够快速监视多种关键指标，例如呼叫解决时间、客户满意度和续约率、呼叫量和趋势等。
- 营销团队能够即时查看“线索到成交”指标、网站独立访客数量、线索生成趋势、客户获取成本等。
- 自助报告让所有人都能够创建自己的报告并管理自己的绩效。



随时随地通过移动设备访问

Oracle NetSuite 全面支持 iPhone、BlackBerry 和 Android 等各种移动设备 (由 NetSuite 或 NetSuite 合作伙伴提供支持)，确保用户能够根据需要实时访问业务信息。

- 访问新的业务报告和业务指标。
- 查看、输入和更新关键客户及销售数据。
- 记录时间和费用 (包括轻松截图和附加收据图像)。
- 管理日历、任务、电话等各种活动。

集成电子商务平台

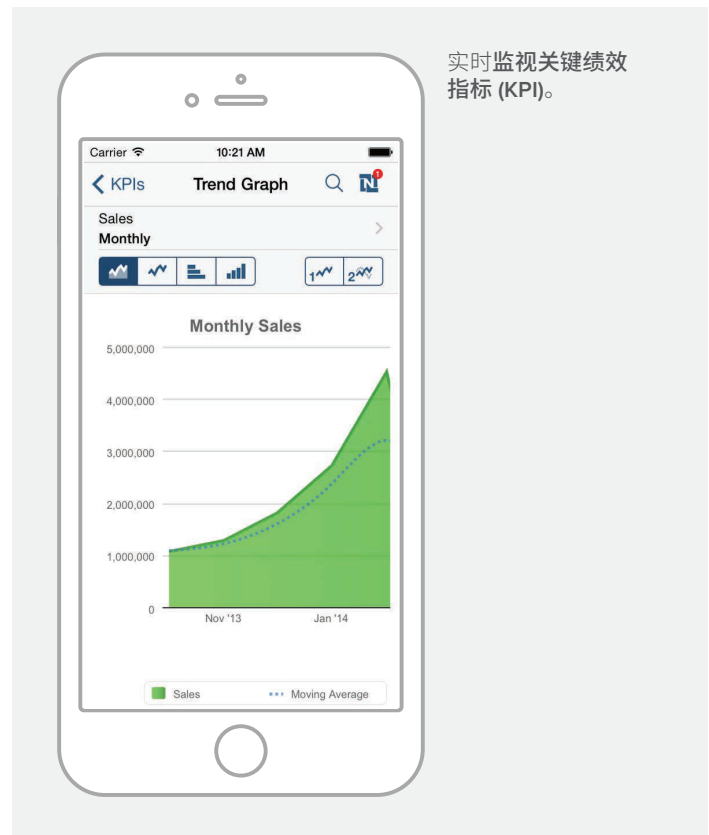
Oracle NetSuite CRM+ 与 Oracle NetSuite 电子商务平台集成，方便您通过一个系统记录客户信息、互动情况以及客户的商业事务。通过该集成解决方案，您可以在线监视和评估所有运营活动，并自动捕获与客户或潜在客户的所有互动情况。

- 捕获客户的微交互，包括快速访问某个网站。
- 更深入地了解现有客户可能在网站上浏览过的产品或服务，帮助提高销售效能。
- 无需在 CRM 和电子商务应用之间核对数据，增强了客户体验。

集成先进的社交和生产工具

Oracle NetSuite 使用其 SuiteSocial 平台集成 Yammer 和 Qontext，从而改善协作、提升整体销售业绩。

- 集成 SuiteSocial，支持围绕商机、订单和其他事务进行 Twitter 式的跨部门协作。
- 集成 Microsoft Outlook，支持日历和联系人同步。
- 集成 Google Apps，支持日历同步，以及在 Gmail 中根据上下文访问 NetSuite 信息。



“Oracle NetSuite 让一切发生在‘当下’，即时访问信息这一功能简直太强大了。” **Simon Ellison**, Computer Warehouse 销售和营销总监

合作伙伴关系管理

Oracle NetSuite CRM+ 可让您全面掌控合作流程的所有要素，包括联合营销活动、线索管理、管道管理、订单处理以及佣金和特许权使用费。

- 线索管理让合作伙伴能够记录并跟踪他们的销售线索。
- 支持准确、实时地预测合作伙伴销售额。
- 全面了解所有合作伙伴的线索、订单和销售活动。

要了解更多信息，请联系我们

☎ 免费咨询热线
400-610-6668

✉ 咨询邮箱地址
SALESINQUIRY_CN@ORACLE.COM

