

NetSuite CRM+

NetSuite CRM+ ofrece a la industria los primeros y únicos:

- Administración de pedidos
- Administración de incentivos
- Seguimiento de proyecto
- Alojamiento Web, Análisis, Intranet
- Edición con Xtreme List

La funcionalidad CRM+ de NetSuite incluye*:

- Automatización de fuerza de ventas
- Administración de contactos
- Automatización de marketing
- Soporte y servicio al cliente
- Reportes y análisis
- Cliente de ventas fuera de línea
- Configuración y personalización completas
- +Administración de órdenes integrada
- +Gestión de incentivos
- +Seguimiento de proyecto
- +Portal para clientes
- +Administración de las relaciones con socios
- +Alojamiento y análisis de sitio Web

*Algunas funciones se venden como módulos adicionales

Más allá de un CRM tradicional: Administración Completa de Ciclo de Vida del Cliente

NetSuite CRM+ va más allá de los CRM tradicionales, cuya visión se centra en prospectos, para proporcionar a las compañías una visión enfocada en los clientes, a fin de administrar las relaciones actuales por medio del teléfono, en persona o en la web. NetSuite CRM+ es la única aplicación CRM alojada que integra la administración de órdenes, socios e incentivos; seguimiento de proyectos, alojamiento y análisis estadístico de un sitio web, dando al negocio procesos para clientes grandes y pequeños, líneas de visibilidad a lo largo de los canales tradicionales y en línea perfectas y claras.

NetSuite CRM+ incluye poderosas capacidades con que cuenta NetSuite CRM. Ambos productos incluyen la Automatización de la Fuerza de Ventas, Mercadotecnia, Soporte y servicio al cliente y personalización flexible mediante SuiteFlex y más. Además, ambos productos incluyen las mejores practicas de administración y pronóstico de oportunidades de la industria.

NetSuite CRM+ es el único CRM basado en la red que:

- Tiene una visión real de 360 grados de todos los datos e interacciones del cliente, incluyendo la completa visibilidad de las transacciones e interacciones financieras en sitio web, sin requerir integración alguna. Ahora quien lo requiera en su compañía, puede ver en un solo lugar toda la información del cliente.
- Automatiza todo el ciclo de vida del cliente, desde un visitante que navega en un sitio web de negocios, a un contacto cualificado, a un prospecto calificado, a un cliente que ya ha emitido un pedido, atender a dicho cliente y, por último, llevarlo a que compre de nuevo.
- Permite al personal de ventas tomar pedidos reales de los clientes de manera rápida y fácil, con un sistema integrado de Administración de Pedidos.
- Muestra el historial completo de compras de sus clientes, sin requerir de integraciones complejas con su sistema contable/ERP.
- Ofrece una Administración completa de las Relaciones con Socios y ahora usted puede tratar a sus socios de canal como una extensión de su propio equipo de ventas.
- Da seguimiento a las comisiones de manera automática y precisa, sin que sea necesario que usted o su equipo de ventas utilice hojas de cálculo.
- Engloba completamente la mercadotecnia web y por correo electrónico. NetSuite CRM+ incorpora su sitio Web al proceso de ventas, siguiendo todas las interacciones de los clientes en la red y proporcionándoles un portal integral de autoservicio.
- Proporciona mejores y más precisos pronósticos. Las órdenes reservadas se pueden ver en los pronósticos, y éstos tienen mucha mayor confiabilidad, predicibilidad y precisión. Y la información "actualizada" en el pronóstico contra los reportes reales con base en los datos de ventas reales.
- Muestra la verdadera efectividad de su mercadotecnia y retorno sobre la inversión (ROI). Otros sistemas CRM no capturan los detalles de lo que un cliente ha comprado; con frecuencia proporcionan resultados incompletos e incorrectos para las campañas de mercadotecnia y ventas. Al no contar con un registro de qué o cuánto ha pedido cada cliente, el área de mercadotecnia no tiene manera de saber si las recomendaciones calificadas que se generaron se están convirtiendo en clientes.

NetSuite CRM+



Paneles de Control en Tiempo Real

Paneles de Control en Tiempo Real

Los paneles de control basados en roles de NetSuite le proporcionan datos de todos sus departamentos; así, sus ejecutivos y empleados pueden pasar más tiempo analizando y tomando acciones sobre los datos y menos tiempo recolectándolos. Además, el Panel de Control ofrece reportes gráficos e instantáneos con alta capacidad de personalización, permitiéndole adentrarse en la información para así tener una visión más profunda. Usted puede ingresar a indicadores claves de rendimiento (KPI), como ventas, planeación, órdenes, soporte, casos, cuentas por cobrar, artículos por embarcar y más, en cualquier momento y lugar. Como resultado, usted podrá acelerar sus decisiones de negocios y mejorar su competitividad.

Roles pre configurados

El Panel de control en tiempo real de NetSuite viene con 15 roles pre configurados y capacidades únicas de 'arrastrar y soltar', dando a cada empleado en su compañía sólo el acceso a la información y herramientas que necesita. Sin importar que usted sea el Director General, un Ejecutivo de Ventas, Gerente de Finanzas, Gerente de Soporte o Asistente de Publicidad, NetSuite le proporciona información en tiempo real y las herramientas más relevantes para su función.



Exploración y Personalización de Reportes

Además de los más de 100 reportes estándar en NetSuite, nuestras herramientas para reportes les permiten personalizarlos o crearlos "desde cero"; generar gráficos, exportar datos como archivos CSV y ver los reportes en Microsoft Word y Excel. Dirigido a las necesidades de todos sus usuarios, el Creador de Reportes ofrece dos modos: básico y avanzado. El modo básico facilita que los usuarios que necesitan reportes sencillos los generen de manera rápida y fácil. En contraste, el modo avanzado brinda una rica flexibilidad; por ejemplo, los usuarios pueden añadir filtros para excluir ciertos datos, o añadir columnas para combinarlos.

NetSuite también soporta una robusta inteligencia de negocios con Análisis Avanzados. Esta característica permite a los usuarios buscar datos directamente mediante herramientas ODBC y utilizar los paquetes de inteligencia de negocios de su elección, como Objetos de Negocios.

Idiomas

NetSuite apoya a su compañía multinacional. NetSuite está disponible en inglés, francés, alemán, español, chino tradicional, chino simplificado, ruso y japonés.

SuiteFlex: Su negocio, su paquete

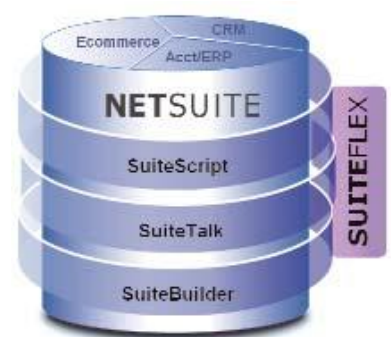
SuiteFlex es la plataforma tecnológica para la personalización, verticalización y administración de procesos de negocios dentro de NetSuite. SuiteFlex da a los clientes, socios y desarrolladores todas las herramientas que necesitan para personalizar fácilmente todos los aspectos de NetSuite.

Usted puede configurar NetSuite a su medida, para que cumpla exactamente con sus requerimientos de negocios

- Personalice roles para optimizar la productividad individual y del equipo.
- Personalice procesos de negocios de principio a fin, para cumplir con los requerimientos precisos de la compañía y de la industria.
- Construya la nueva funcionalidad, flujos de trabajo y procesos que su negocio requiere
- Conéctese con aplicaciones antiguas y de terceros, así como con proveedores de contenido.

SuiteFlex combina tres herramientas de personalización, verticalización y administración de procesos de negocios:

- **SuiteScript:** Construya nuevas funciones, procesos y aplicaciones completas y alójelos en NetSuite.
- **SuiteTalk:** Extiende perfectamente a NetSuite hacia sistemas anteriores y aplicaciones verticales de terceros.
- **SuiteBuilder:** Personalice y configure NetSuite con herramientas para señalar y hacer clic muy fáciles de usar.



NetSuite CRM+



Beneficios de SuiteFlex

- **Personalización ilimitada.** Ya no hay que conformarse con una solución instalada que no sirve para todos los casos. SuiteFlex transforma a NetSuite en el software de su compañía, completo con terminología, funciones y procesos de negocios.
- **Verticalización sencilla.** Nunca había sido tan fácil la verticalización de sus necesidades específicas de la industria.
- **La personalización no se descompone.** Las personalizaciones y extensiones se transfieren de manera transparente mediante actualizaciones, haciendo que la pesadilla del mantenimiento sea cosa del pasado.
- **Abierto.** Los servicios Web basados en estándares hacen más simple la extensión de NetSuite hacia otros sistemas, soluciones verticales y capacidades de módulos adicionales de terceros.
- **Confiable.** Las aplicaciones que construya usando SuiteFlex se alojan dentro de NetSuite, que tiene un tiempo de funcionamiento completo garantizado de 99.5%, una robusta arquitectura Oracle y J2EE y con seguridad de infraestructura de clase mundial.

Ningún servicio de aplicación bajo demanda se puede extender o personalizar más

SuiteFlex hace que NetSuite sea el servicio de aplicación bajo demanda más personalizable y extensible del mundo, ofreciendo capacidades únicas que no se hallan en ninguna otra solución bajo demanda.

- SuiteBuilder supera los obstáculos de la personalización, permitiendo a los usuarios concentrarse en "Clic, no código". La capacidad de configuración está habilitada como "señalar y hacer clic" para todo, desde simples adiciones de campos a bases de datos hasta la personalización de formatos y complejas manipulaciones de datos y objetos.
- Las relaciones de datos entre registros estándar y personalizados le brindan una completa flexibilidad al administrar datos adicionales de misión crítica.
- Personalice, automatice o cree procesos de negocios nuevos que se ajusten a sus necesidades utilizando SuiteScript.
- SuiteTalk extiende e integra su aplicación NetSuite mientras mantiene una integridad completa de datos y mejora la lógica de la aplicación.
- El soporte en profundidad de objetos ERP y CRM utilizando API uniformes facilita el volver a utilizar sus herramientas y recursos de integración en distintas funciones de negocio.
- Los Suitelets, la última adición a la familia SuiteScript, engloban todas las funcionalidades de personalización y scripting dentro de un nuevo conjunto de API, otorgándole una plataforma sin precedentes para inventar y desplegar nuevas aplicaciones alojadas en NetSuite.
- Utilice los Suitelets para crear y unir interfaces de usuario personalizadas con el núcleo y objetos a la medida de NetSuite para crear páginas Web o apoyar procesos durante su funcionamiento.

- Los temas con color personalizado, la colocación del logotipo de la compañía y la terminología personalizada permiten que NetSuite lleve su marca corporativa y le ayudan a personalizar NetSuite con su negocio e industria.

Personalización de alto nivel sin los dolores de cabeza

NetSuite ataca las mayores deficiencias de la personalización tradicional de aplicaciones actualizando lo que se personalice en cada nueva versión. La mayoría de los productos de mercados medianos o empresariales son altamente personalizables... pero a un precio igual de alto. Por lo general, la personalización requiere de importantes recursos de consultoría, ya que muchas de las adaptaciones del sistema deben hacerse mediante un lenguaje de programación específico para el producto.

Asimismo, la personalización de estos sistemas es compleja en su instalación y aún más para su actualización. Durante mucho tiempo, la pesadilla de la personalización ha sido requerir migración y mantenimiento especializados, haciendo que cualquier actualización sea muy costosa y pesada, en cuanto a tiempo y consumo de recursos. En consecuencia, es muy común que las compañías pospongan las actualizaciones lo más que puedan, o incluso toman la decisión de cambiar a productos o plataformas alternos en lugar de actualizar.

El enfoque de NetSuite extrae los datos y metadatos para personalización de sus funcionalidades integradas. Esto permite a las compañías tener migraciones perfectas de los elementos personalizados, manejadas por NetSuite; así usted puede transferir sus cambios con las últimas capacidades de NetSuite sin costo ni dolores de cabeza.

SuiteAnalytics

Inteligencia de negocios accionable en tiempo real... sin almacén de datos

SuiteAnalytics proporciona a los negocios medianos y en crecimiento inteligencia de negocios integrada, combinando poder y facilidad para una toma de decisiones más rápida e inteligente. NetSuite proporciona inteligencia operativa, táctica y estratégica en tiempo real desde un solo sistema de registro, eliminando la necesidad de un complejo y caro almacén de datos. Lo mejor de todo es que SuiteAnalytics está incluido en todas las ofertas de software como servicio (SaaS) de NetSuite sin costo, y entrega un poderoso análisis de negocio lo bastante fácil como para que un ejecutivo, gerente de línea o usuario individual se beneficie de él.

Inteligencia de negocios integrada en un solo sistema

- NetSuite actúa como un contenedor de información de negocios de una compañía y de hecho funciona como un almacén de datos.
- Las herramientas de SuiteAnalytics permiten la minería de datos a los empleados en todos los niveles y la convierte en conocimiento con unos indicadores clave de rendimiento previamente integrados, búsquedas guardadas más simples y, ahora, fórmulas similares a las de las hojas de cálculo en Excel.

NetSuite CRM+



- A diferencia de los almacenes de datos, los análisis se presentan en tiempo real en los paneles de control de los usuarios, dándoles información actualizada para hacer mejor su trabajo y administrar mejor sus operaciones.
- SuiteAnalytics proporciona inteligencia de negocios a todos, de acuerdo con el poder de la función y la sofisticación de cada usuario.
- SuiteAnalytics permite que los usuarios coloquen fórmulas tipo Excel en cualquier tarjeta de resultados o reporte de búsquedas guardado de NetSuite.
- Las herramientas estándar y fáciles de personalizar cumplen con sus necesidades exactas de IN para sus empleados, equipos e industria.

Poderosa Inteligencia de Negocios que pueden utilizar meros mortales

Paneles de control - Inteligencia operativa

Los paneles de control de NetSuite con Indicadores Clave de Rendimiento (KPI), Tarjetas de Resultados de Rendimiento, Gráficas de Tendencias, Reportes Gráficos Instantáneos, y Métricas de KPI impulsan la productividad individual al proporcionar a todos los empleados de la compañía la inteligencia de negocios en tiempo real que necesitan para hacer que las decisiones diarias se tomen de una manera más inteligente y rápida.

Reportes - Inteligencia Táctica

Reportes estándar, reportes a la medida y herramientas de Búsqueda como Análisis "señale y haga clic" dan a los usuarios áreas de enfoque claramente definidas, así como soporte de decisiones tácticas sobre una base periódica, o según se requiera. El constructor de reportes manejado por asistente WYSIWIG (lo que ve es lo que obtiene) simplifica la creación y manipulación de reportes para los requerimientos exactos del negocio.

Inteligencia de negocios de terceros - Inteligencia estratégica

Para la planeación de negocios más compleja y orientada a futuro, o bien para necesidades de reportes orientadas a la industria, la Conectividad Abierta de Base de Datos (ODBC) permite a las compañías enlazarse al paquete de inteligencia de negocios de su preferencia*, como Business Objects, Cognos y similares. La ventaja de NetSuite es que los paquetes de inteligencia de negocios (IN) pueden obtener datos desde un solo repositorio para análisis consolidados y racionalizados, lo que tiene como resultado inteligencia de negocios que usted puede usar con gran seguridad.

Beneficios de SuiteAnalytics

- Inteligencia de negocios accionable, en tiempo real y lista para usarse
- Información consolidada y racionalizada sin el almacén de datos
- Decisiones más inteligentes y más rápidas, con inteligencia en la que usted puede confiar
- Herramientas de negocio estándar y a la medida, apropiadas para una amplia gama de usuarios de información de negocios
- Inteligencia de negocios que es utilizada y administrada por meros mortales



NetSuite CRM+

Resumen del CRM*:

• Automatización de fuerza de ventas

- Seguimiento y asignación de territorios
- Direccionamiento de referencias
- Administración de oportunidades
- Seguimiento de competidores
- Generación de cotizaciones
- Administración de pedidos
- Ventas en equipo
- Administración de comisiones
- Administración de pronósticos y cuotas
- Cliente de ventas fuera de línea

• Mercadotecnia automatizada

- Formas de contactos cualificados en línea
- Seguimiento de código de promoción y de referencia
- Seguimiento y análisis automático de campaña
- Administración de fuentes de contactos cualificados
- Administración de campaña de correo electrónico
- Mercadotecnia mediante búsqueda de paga
- Mercadotecnia mediante búsqueda natural
- Creación de segmentos objetivo por historial de compra

• Soporte y servicio al cliente

- Asignación de casos
- Captura de casos desde el sitio web
- Notificación y escalamiento automáticos
- Captura de correo electrónico y asignación de ruta inteligente
- Seguimiento de casos por productos y servicios en la base de conocimiento NetAnswers
- Centro de servicio a clientes en línea (Autoservicio)
- Seguimiento de tiempo facturable por caso

• Administración de las relaciones con socios

- Administración conjunta de contactos cualificados
- Pronóstico conjunto de ventas
- Campañas de mercadotecnia
- Colocación y seguimiento de pedidos
- Volumen y precio negociado
- Descuentos promocionales
- Seguimiento de participación en ingresos por referidos
- Publicación de biblioteca de ventas y mercadotecnia

• Herramientas de productividad

- Calendarización de grupos
- Importación y exportación de registros
- Sincronización con Outlook y Palm
- Acceso web en cualquier sitio y a cualquier hora
- Panel de control ejecutivo e indicadores clave
- Registros personalizados NetBase
- Reportes personalizables

*Algunas funciones se venden como módulos adicionales

Administración de Relaciones con Clientes

Con NetSuite, todos los puntos de contacto con sus clientes, desde el contacto hasta el contrato, desde el pago hasta la atención posterior, se transmiten ágilmente dentro de un mismo sistema. Este nivel de integración le permite a su equipo de mercadeo crear y entregar los programas más efectivos; a su equipo de ventas a que se enfoque a vender; y a su equipo de servicio ofrecer un soporte al cliente de clase mundial.

Flujo de procesos de campaña a ROI

Por ejemplo, su grupo de mercadotecnia puede examinar los patrones de compra de clientes existentes que son similares a los nuevos contactos cualificados y, en su momento, puede diseñar mensajes de campaña dirigidos hacia esos contactos cualificados. Su equipo de mercadotecnia también podrá medir las respuestas y ventas generadas de campañas específicas, dando a sus ejecutivos un análisis de ROI preciso de sus programas de mercadotecnia y gastos.

Flujo de proceso de contacto cualificado a efectivo

Además, su grupo de ventas puede hacer seguimiento con aquellos clientes que estén respondiendo a la campaña de mercadotecnia. El personal de ventas también puede trabajar muy de cerca con los clientes durante el proceso de ventas; puede darle seguimiento a contactos cualificados en la medida que se convierten en oportunidades, generar cotizaciones y, finalmente, convertir esas cotizaciones en pedidos de ventas con tan solo oprimir un botón. Además, los representantes de ventas pueden ver sus pronósticos de comisiones del mes, lo que los motiva más a cerrar una venta.

Y cuando un cliente nuevo tenga preguntas, su equipo de servicio tendrá una visión completa de qué productos ha comprado dicho cliente, así como los términos de servicio. Como resultado, los representantes de servicio pueden dar el mejor servicio posible a cada cliente en particular.

LO MÁS DESTACADO DE LA FUNCIÓN DE AUTOMATIZACIÓN DE LA FUERZA DE VENTAS

Procesamiento de guías y administración automatizada de territorios

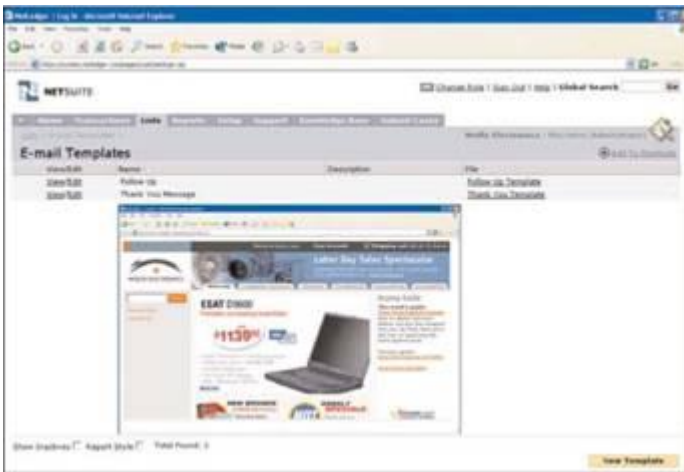
Las capacidades de automatización de la fuerza de ventas (SFA) de NetSuite le permiten administrar a sus contactos cualificados y prospectos, desde la primera captura hasta el cierre de la venta. Los contactos cualificados se pueden capturar automáticamente desde su sitio web mediante formatos en línea, pueden importarse desde listas compradas o capturarse manualmente. Los nuevos contactos cualificados se pueden dirigir automáticamente a representantes de ventas con base en las reglas de territorio que usted defina, lo que significa que no habrá más tiempo de retraso en el seguimiento de clientes potenciales. Los territorios se pueden basar en cualquier criterio, como geografía, producto o área de servicio de interés, tamaño de la compañía o tiempo de decisión. En la medida que el personal de ventas les da seguimiento a los contactos cualificados, los reportes de actividad proporcionan análisis de productividad de todas las interacciones, incluyendo llamadas telefónicas, tareas, reuniones y notas.



NetSuite CRM+

Capacidades integradas de combinación de correspondencia y administración de comunicación

NetSuite se integra con Microsoft® Word, permitiéndole escribir cartas, imprimir sobres y crear etiquetas para correspondencia. Las capacidades de combinación de correspondencia también le permiten enviar correos electrónicos y faxes de manera más sencilla. También puede utilizar plantillas que estandaricen las comunicaciones con el cliente en todas sus organizaciones de mercadotecnia, ventas y soporte. Usted puede realizar una combinación de correspondencia en lote para un grupo, una sola compañía o a un solo contacto. NetSuite registra el proceso completo en notas históricas dando acceso a información confiable y precisa. Además, cualquier respuesta a una comunicación por correo electrónico enviada desde NetSuite se registrará automáticamente, ahorrándole a sus trabajadores tiempo y esfuerzo considerables.



Plantilla de correo electrónico

Administración de oportunidades y proceso

A medida que los contactos cualificados se convierten en oportunidades, sus representantes de ventas deben administrar los detalles de cada venta potencial mientras aún está en proceso. Armados con información como contactos clave, un registro de reuniones previas y qué productos y servicios son los más adecuados para un determinado cliente, los representantes de ventas pueden determinar qué tan probable es cerrar el trato. Pueden asignar prioridades diferentes a tratos diferentes, lo que facilita un pronóstico de ventas más preciso. Además, los estados configurables y las listas de probabilidad le permiten implementar procesos de ventas a la medida de su negocio. Este nivel de flexibilidad, combinado con las poderosas capacidades de configuración de NetSuite, permite que se implemente de manera más efectiva cualquier metodología de ventas, como Miller Heiman o Venta de Soluciones.

Los representantes de ventas pueden trabajar con oportunidades en una vista de listado o con un registro de oportunidad detallado. La vista de listado permite un filtrado flexible; así, los representantes individuales pueden analizar las oportunidades con base en su estado, y los gerentes de ventas pueden ver todos los tratos que su equipo está armando. El detallado registro de oportunidades contiene toda la información

crucial que necesitan los representantes y gerentes de ventas: estado, ganancia potencial, contactos clave y todos los documentos relacionados. Y cuando un prospecto está listo para comprar, su gente de ventas puede convertir las oportunidades en cotizaciones y luego éstas en órdenes de venta... y todo con sólo oprimir un botón.

Realización de la venta

La mayoría de soluciones CRM le permiten administrar sus oportunidades. Pero cuando se trata de generar una cotización o tomar el pedido, muchas soluciones obligan al usuario a usar un sistema de captura de pedidos o Contable/ERP totalmente diferente. Con NetSuite, este proceso está completamente automatizado, así que los representantes de ventas pueden tener acceso fácilmente a todos los descuentos y reglas de precios específicas de cada cliente que típicamente viven en el sistema Contable/ERP. Generar una cotización o tomar una orden es tan fácil como oprimir un botón.

El personal de ventas incluso puede ver los niveles de inventario en tiempo real, a fin de poder ajustar adecuadamente las expectativas del cliente a los niveles de inventario y de tiempo de entrega.

Ventas en equipo

Muchas organizaciones de ventas trabajan en equipos donde cada persona realiza un rol específico (representante de ventas, ingeniero de ventas, etc.) para administrar y cerrar tratos. Para soportar este proceso Team Selling de NetSuite le permite dar seguimiento a múltiples usuarios de ventas en los registros de los clientes y transacciones de ventas. Además, usted puede calcular el pago de comisiones para múltiples usuarios de ventas involucrados en un trato y el nuevo reporte de ventas en equipo le permite dar seguimiento a los ingresos obtenidos por todos los miembros de su equipo de ventas, no solo de los representantes de ventas.

Administración de incentivos

Con NetSuite usted tiene la flexibilidad de programar complejas estructuras de comisiones basadas en la forma en que conduce su negocio. Por ejemplo, usted puede estructurar comisiones basándose en la cantidad o monto de la venta; artículo de servicio vendido, rentabilidad del producto vendido, porcentaje de la cuota

Item	% of Quota 0	Quota 10	% of Quota 20	Quota 30	% of Quota 40	% of Quota 50
FinChrg						
Computer Systems : Desktop : Impresivo 1000	0	2	5	7	10	
Computer Systems : Desktop : Impresivo 1600	0	5	7.5	10	15	
Computer Systems : Desktop : Creativo 2000	0	0	8	10	15	
Computer Systems : Desktop : Creativo 2400	0	8	12	20	25	
Computer Systems : Laptop : Inertio 1000						
Accessories : Ultragear Desktop Speakers						
Accessories : Ultragear Speakers w/Sub						
Computer Systems : Laptop : Inertio 1600						
Accessories : Standard Keyboard						

Calendario de comisiones

NetSuite CRM+

lograda; o simplemente ventas totales dentro de un periodo determinado. La administración de comisiones también le permite establecer escalas fluctuantes y bonos en cualquier tipo de periodo como trimestral, semestral o anual. Y si usted está a la mitad de un mes o trimestre y descubre que necesita realizar un ajuste, todo lo que tiene que hacer es ajustar las fechas efectivas y el pago se vuelve a calcular automáticamente. Usted puede producir e incorporar calendarios a los planes de comisiones gerenciales para ejecutivos de ventas, permitiendo un calendario de múltiples niveles. Inclusive usted puede seleccionar si les pagará a los representantes de ventas cuando le facture al cliente o al cobrar. Una vez que la gerencia haya aprobado los pagos de comisiones, éstos se procesan automáticamente mediante el módulo de nómina dentro de NetSuite. Además, los representantes de ventas pueden ver los reportes en tiempo real y programar sus comisiones en su panel de control, dándoles un mayor incentivo para cerrar sus ventas más rápido.

Administración de pronósticos y de cuotas

El Pronóstico Maestro muestra todas las oportunidades, cotizaciones, órdenes y ventas cerradas incluyendo información clave como la cantidad proyectada, probabilidad de cierre y una cantidad sopesada para cada una de estas transacciones. Esto permite a los representantes o gerentes de ventas ver sus pronósticos en una base mensual o trimestral e inclusive, de ser necesario, hacer ajustes. El Pronóstico Maestro también da a los equipos de ventas los medios para generar dos tipos de pronósticos para representar el desempeño del equipo de ventas: un pronóstico calculado basado en las transacciones de ventas en el sistema, un pronóstico de anulación que es la cantidad que los representantes de ventas predicen para si mismos. Como resultado, usted puede tener la certeza de un pronóstico de ventas certero y confiable.

También puede sacar provecho de sus avanzadas capacidades de pronóstico. El pronóstico avanzado tiene tres categorías de pronóstico (peor de los casos, compromiso y ascendente), que pueden utilizar los representantes de ventas para catalogar sus oportunidades y cotizaciones abiertas, basándose en su nivel de confianza para cerrar el trato. Estas categorías de pronóstico se alimentan de rangos reales, así que en lugar de incluir o excluir un trato del pronóstico, los representantes de ventas pueden proporcionar las cantidades pronosticadas de peor de los casos, compromiso y hacia arriba del trato.

Period	Date	Status	Name	Status	Rep	Close Date	Amount	Units
01/27/2004	01/27/2004	Open	Attorney	Open	01/27/2004	4530.00		4530.00
01/27/2004	01/27/2004	Ready to Sell	In Discussion	01/27/2004	5385.00		5385.00	5385.00
01/27/2004	01/27/2004	All World Products	Opportunity Identified	01/27/2004	1120.00		1120.00	1120.00

Previsión avanzada

La función de administración de cuotas permite a los gerentes de ventas establecer metas para los representantes. Cuando se acoplan con las capacidades de pronóstico estas herramientas permiten a los representantes de ventas el comparar sus niveles de desempeño para establecer sus metas. Además, las cuotas se pueden asignar por representante de ventas o por tipo de venta. Por ejemplo, usted puede asignar una cuota general para el departamento para ventas internas, externas y ventas por canales. O bien puede asignar cuotas con base en nuevos negocios, contra negocios ya existentes.

Cliente de ventas fuera de línea

¿No puede hallar una conexión a Internet mientras viaja? Con el cliente fuera de línea de NetSuite, los representantes de ventas pueden mantenerse productivos, realizando sus actividades normales de seguimiento antes y después de la atención a la venta y después sincronizar dichos cambios una vez que regresen al hotel o a su oficina.

Los usuarios pueden entrar y actualizar sus contactos cualificados, prospectos, clientes y contactos así como crear nuevos. La administración de oportunidades está disponible dentro del Cliente Fuera de Línea, permitiendo a los usuarios de ventas editar los detalles de una oportunidad como estado, probabilidad, cantidad proyectada, expectativa de cierre y notas detalladas. Usted puede ver estimados (cotizaciones) y transacciones cerradas (órdenes, facturas) en pestañas en el registro principal de oportunidades. El Cliente Fuera de Línea incluye un completo calendario gráfico y panel de control de actividades que incluye tareas y listas de llamadas, adición rápida de portales y soporte para búsqueda. Usted puede crear nuevas llamadas telefónicas, tareas y eventos o editar o eliminar los existentes, igual que con la versión en línea.

Además, las actualizaciones de versión se manejan de manera transparente mediante sincronización. Cuando la aplicación en línea tenga una nueva versión, se pedirá al usuario fuera de línea, al momento de la sincronización, que actualice su cliente fuera de línea, de tal suerte que no haya una confusa recreación de base de datos o CD que deba enviar, como sucede con muchos sistemas basados en Windows fuera de línea o de acceso remoto.

LO MÁS DESTACADO DE LA FUNCIÓN DE AUTOMATIZACIÓN DE MERCADOTECNIA

Administración y análisis de contactos cualificados y sus fuentes

NetSuite tiene múltiples avenidas para la captura de contactos cualificados, incluyendo formas en línea que permiten capturar los contactos cualificados directamente desde su sitio web, capacidades para importar archivos en formato CSV o XML con detección de duplicados para la captura de listas compradas, y la captura manual por parte de los representantes de ventas para llamadas en frío y referidos. Usted puede utilizar las fáciles capacidades "oprima para personalizar" de NetSuite para adaptar sus métodos de calificación de contactos y de puntuación a lo que requiera su negocio. Además, es posible rastrear el origen de cada contacto cualificado, ya sea a nivel de contacto o de oportunidad. Las capacidades de administración de posibles clientes, combinadas con la integración de las compras de los clientes, le permiten analizar todos sus esfuerzos de mercadotecnia para determinar las tasas de conversión de contactos cualificados y valoración de ROI.

NetSuite CRM+

Administración de la campaña de mercadotecnia

NetSuite automatiza totalmente, da seguimiento y reporta sus esfuerzos de mercadotecnia. Es posible administrar, seguir y analizar de manera central las campañas de mercadotecnia, como correo electrónico, correo directo o actividad impresa. Una vez que se ejecutó una campaña, NetSuite rastrea el ROI de principio a fin de un programa, proporcionando métricas de éxito precisas y actualizadas. Más aún, usted puede configurar y administrar con facilidad campañas de múltiples canales o dar seguimiento al costo e ingresos esperados por campaña.

Lista de ofertas de campaña

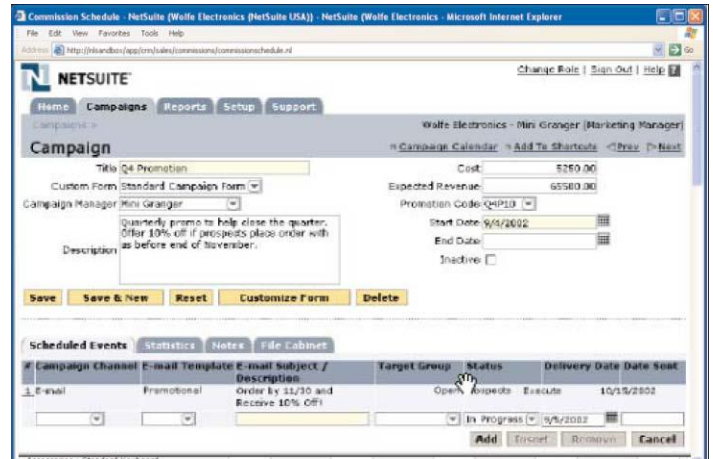
Una lista de ofertas personalizable permite a los usuarios dar seguimiento a la oferta ligada a un evento de campaña. Los usuarios pueden configurar las ofertas que promueven en las campañas con la lista de ofertas de ésta, y seleccionar la oferta adecuada cuando creen el evento de campaña. Para dar seguimiento a la efectividad de alguna oferta en particular, los usuarios simplemente pueden configurar los reportes de mercadotecnia para filtrar los eventos de campaña de ofertas específicas, como boletín informativo, promoción de artículos, etc. La lista de ofertas da a los usuarios de mercadotecnia información adicional para monitorear y seguir eventos de dicha campaña.

Seguimiento de promociones y descuentos

Para fortalecer más sus campañas, usted puede diseñar descuentos promocionales y darles seguimiento mediante códigos de promoción. Estas promociones pueden configurarse de varias maneras: como uso de una sola vez, con base en el porcentaje, descuento en dólares o basado en una fecha de caducidad. Usted puede llevar a los receptores de la campaña a un formato en línea, su tienda web o su centro de atención telefónica. Sin importar cómo respondan los clientes, es posible utilizar el código de promoción en la transacción de ventas dándoles el precio con descuento y permitiéndole rastrear el ROI para dicha campaña.

Mercadotecnia por correo electrónico

NetSuite le brinda una administración completa de la campaña por correo electrónico, desde la creación de segmentos objetivos al desarrollo creativo, la ejecución y el análisis de las campañas. Usted puede personalizar las plantillas de correo electrónico con los nombres de los clientes u ofertas dirigidas de productos. Es posible crear los segmentos objetivos a partir de una actividad de cliente real, dándole una plataforma para una verdadera mercadotecnia uno a uno. Y sus campañas de correo electrónico pueden ligarse a formatos de captura en línea automatizando más sus esfuerzos de mercadotecnia. A lo largo de una campaña, NetSuite da seguimiento a las métricas de ROI, proporcionando datos precisos y actualizados para que usted sepa exactamente quién recibió, leyó y compró productos durante una campaña determinada de correo electrónico.



Campaña

Mercadotecnia con palabras clave

La mayoría de los equipos de mercadotecnia ahora dedican una porción del dinero que invierten en mercadotecnia a la promoción de palabras clave en motores de búsqueda. NetSuite le da dos métodos mediante los cuales usted puede crear de manera fácil campañas específicamente para la mercadotecnia con palabras clave:

- **Importar palabras clave.** Los motores de búsqueda más populares, como Google, le permiten crear sus palabras de publicidad cargándolas desde una hoja de cálculo. Con NetSuite, usted puede utilizar esa misma hoja de cálculo para crear de manera fácil campañas que cumplan las palabras clave que ha comprado, facilitando la automatización del seguimiento de su retorno de inversión a través del ingreso generado.
- **Creación de palabras clave por volumen.** Si usted no utiliza las hojas de cálculo para cargar las palabras clave en los motores de búsqueda, entonces usted podrá preferir crear campañas por volumen para dar seguimiento a las palabras de anuncio que ha comprado. Inserte los datos de identificación (ID) de la campaña específica en el URL que cree para un seguimiento completo de extremo a extremo hasta el ingreso.

Dos reportes clave: Contactos cualificados por palabra clave pagada y Ventas por palabra clave pagada, le permiten seguir el número de contactos cualificados y el ingreso generado por las campañas con palabras clave pagadas a través de varios motores de búsqueda con los cuales usted puede estar haciendo mercadotecnia. Éstos se agrupan por categoría de campaña para su fácil integración y pueden analizarse de un vistazo por semana, mes o trimestre.

NetSuite le permite distinguir entre contactos cualificados derivados de campañas de búsqueda naturales o pagadas.

NetSuite CRM+

LO MÁS DESTACADO DE LA CARACTERÍSTICA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE.

Asignación de ruta y administración de casos

NetSuite le proporciona la habilidad de crear, escalar, gestionar y resolver casos de servicio al cliente a lo largo de sus canales de comunicación, incluyendo teléfono, fax y Web. Sus representantes de servicio al cliente ven los registros completos del cliente, incluyendo los historiales de ventas, servicio y contabilidad. Además, los gerentes de servicio al cliente pueden definir reglas automáticas de asignación de casos basándose en los criterios de cualquier caso. Por ejemplo: Los casos se pueden dirigir con base en un producto, asunto, tipo de caso, socio o cliente, a fin de que el manejo de colas o prioridades de los clientes sea fácil y eficiente.

Reglas de negocio para el escalamiento de casos

Casi todas las organizaciones de soporte y servicio tienen procesos de escalamiento definidos que se deben seguir para satisfacer los niveles de servicio y soporte contratados por los clientes. Las reglas de escalamiento de casos permiten automatizar esos procesos del mundo real. Las reglas pueden configurarse para escalar todos o tipos específicos de casos, si no se resuelven dentro de los lapsos definidos, y es posible definir múltiples niveles de escalamiento. También se puede notificar a las partes interesadas, como gerentes, gerentes de cuenta u otros en puntos de escalamiento definidos previamente, a fin de que estén enterados de problemas potenciales y puedan emprender la acción correspondiente. Las reglas de escalamiento pueden configurarse para dispararse cuando se den ciertas condiciones, y pueden integrarse para formar un territorio de escalamiento creando complejos patrones ligados de escalamiento. Puede definirse la ruta de escalamiento: quién necesita ser notificado y cuándo, tomando también en cuenta los métodos preferidos de escalamiento de notificaciones. Los usuarios ahora tienen en la visibilidad de los casos escalados en reportes nuevos y nuevos Indicadores Claves de Rendimiento (KPIs). En consecuencia, el análisis del rendimiento de sus grupos de servicio y soporte al cliente es tan simple como unos cuantos clics del mouse en su panel de control en tiempo real.

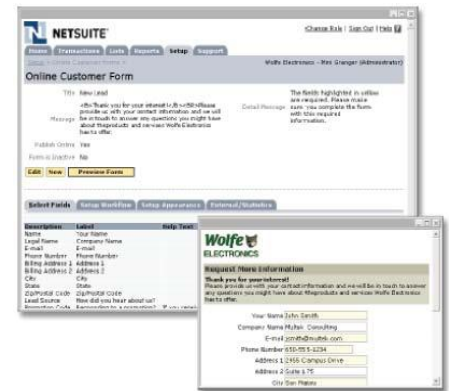
Base de conocimiento NetAnswers

La base de conocimiento NetAnswers organiza la información en niveles diferentes de temas y soluciones. NetAnswers es perfecto para organizar sus preguntas y respuestas más frecuentes, los problemas y resoluciones estándar, y los problemas conocidos o sugerencias especiales. NetAnswers permite a los representantes de soporte resolver dudas de los clientes por medio de correo electrónico o teléfono más rápidamente reduciendo, en consecuencia, la curva de aprendizaje de cuándo se integran nuevos representantes de servicio. Además, usted puede publicar porciones de esta base de datos o todo NetAnswers para sus clientes y socios, dándoles una opción de autoservicio 24/7 con un costo mucho menor al de contar con personal de soporte telefónico.

Formatos de captura de casos y autoservicio en línea

Para ingresar reportes de problemas entrando a su sitio, en lugar de que le llamen o le manden un correo electrónico. Además, el Centro de Clientes tiene un área protegida por contraseña, donde sus clientes pueden tener muchas otras opciones de autoservicio. Por ejemplo,

a la base de conocimiento que usted publicó, dar seguimiento al estado de sus órdenes, colocar otras nuevas o ingresar solicitudes de retorno de mercancía. También pueden actualizar su perfil de cliente y ver su historial de facturación, sacando provecho de nuestra opción de bajo costo que está disponible todo el día, todos los días.



Formato para clientes en línea

Captura de casos por correo electrónico y establecimiento de rutas inteligentes

NetSuite ofrece una facilidad de uso sin precedentes para reportar problemas a soporte/servicio al cliente, o incluso para poder contactar a otros departamentos. Usted puede crear un caso simplemente enviando un correo electrónico a una dirección de correo designada. De esta manera sus clientes no necesitan desperdiciar tiempo precioso esperando para hablar con un representante o, incluso, ingresando al Centro de Clientes para crear un caso en línea. Este correo electrónico se analiza y se crea un caso en nombre del cliente. Se dispara una respuesta automática confirmando la recepción del correo electrónico y el número del caso creado. Esto simplifica y hace que fluya el proceso de creación de caso. Esto también ayuda a manejar las solicitudes de información de producto o precio, dar seguimiento a reuniones de ventas o cualquier solicitud, dirigiendo el caso según la dirección de correo electrónico a la cual se le envió originalmente, como por ejemplo: soporte@suempresa.com, info@suempresa.com, facturacion@suempresa.com u otras direcciones específicas de correo electrónico. La captura de casos mediante correo electrónico reduce los tiempos que sus clientes esperan al teléfono para hablar con el personal adecuado y ofrece otra opción de bajo costo para envío de solicitudes.

Soporte, servicio y seguimiento de tiempo facturables

Si usted necesita cobrar por soporte técnico por minuto o llevar un control del tiempo que sus profesionales dedican a un cliente determinado, las capacidades de seguimiento de tiempo de NetSuite le proporcionarán un nuevo nivel de eficiencia. Las características de seguimiento de tiempo le permiten registrar el tiempo que ha invertido en casos, tareas y eventos, para su posterior facturación. O bien, si usted simplemente quiere dar seguimiento al tiempo que se invierte en cada caso, NetSuite le permite rastrear y aprobar el tiempo sin cobrárselo al cliente. Al utilizar las capacidades de venta de contado y procesamiento de tarjeta de crédito junto con el seguimiento de tiempo en los casos de sus clientes usted puede, inclusive, ofrecer a sus clientes soporte de pago por uso. Como resultado, usted tiene el poder de diseñar ofertas de planes que le aseguren que su equipo de servicio opera como un centro de ingresos y no de costos.

NetSuite CRM+

LO MÁS DESTACADO DE LA FUNCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LAS RELACIONES CON SOCIOS

Administración conjunta de contactos cualificados y de oportunidades

Advanced Partner Center (Centro Avanzado para Socios) se complementa con las herramientas de administración de toda la distribución de contactos cualificados y de la oportunidad que usted necesita para tener una visión completa de sus canalizaciones de ventas, incluso cuando esas canalizaciones incluyen proyecciones de ingresos por parte de los socios de ventas. Usted puede estar al tanto de los procesos de contactos cualificados de sus revendedores, haciéndoles registrar sus contactos y que también ingresen los siguientes pasos que han tomado con contactos cualificados que usted ya les ha distribuido.

Acceso a inventarios en tiempo real para sus socios de distribución

Con NetSuite, usted puede asegurarse que sus socios siempre estén enterados de cuánto tiempo les tomará, o a sus clientes en común, recibir los productos. Al permitirles el acceso en tiempo real a sus niveles de inventario, usted les da visibilidad a las existencias disponibles. Una vez que se hace el pedido, sus socios pueden incluso darle seguimiento hasta el proceso de surtido, desde el envío hasta el destino final.

Descuentos promocionales y campañas de mercadotecnia

Advanced Partner Center le permite extender los descuentos promocionales a sus socios como descuentos de un solo uso o en todas las ventas dentro de un lapso en particular. Usted puede ayudar a sus socios a mejorar sus índices de respuesta a campañas, así como el retorno de su inversión conjunta en mercadotecnia, aprovechando lo que ofrece Advanced Partner Center.

Administración de clientes y acceso a servicios compartidos

Advanced Partner Center le ofrece un flujo uniforme de información, permitiendo a sus socios ver y actualizar los perfiles de los clientes conjuntos. También les permite dar seguimiento a los casos de servicio o de soporte. Usted, incluso, puede permitirles registrar un caso a nombre del cliente o revisar el estado de casos existentes, y así los casos siempre estarán actualizados.

Centro avanzado para socios para compartir información de ventas y productos

Este centro le permite publicar información de ventas tales como colateral de mercadotecnia, guías de ventas competitivas, presentaciones, hojas de detalles de productos y otras herramientas de ventas. También puede compartir su base de conocimiento con socios, incluyendo las preguntas más frecuentes, las alternativas más recientes y detalles sobre problemas resueltos.

LO MÁS DESTACADO DE LA FUNCIÓN DE HERRAMIENTAS DE PRODUCTIVIDAD

Sincronización con Outlook y Palm

NetSuite se sincroniza fácilmente con Microsoft Outlook y dispositivos portátiles como Palm o Blackberry, de tal manera que usted puede conservar la información de sus contactos de negocios, tareas y calendario, actualizada en varias plataformas.

Importación y exportación de datos

NetSuite le permite importar y exportar las listas y transacciones de exportación, utilizando el formato CSV para importar, o nuestro Lenguaje de Marcas Extensible para Negocios Pequeños a Medianos (smbXML) permitiéndole utilizar aplicaciones externas de manera más sencilla, así como para iniciar más rápidamente su proceso de implementación.

Registros personalizados NetBase

NetSuite le permite personalizar sus registros y relaciones entre registros para satisfacer las necesidades de su modelo de negocios específico o el de su industria. Usted también puede configurar su jerarquía de registros y administrar sus reportes con base en estos registros.