



カスタマー・ライフサイクル全体の管理

NetSuite CRM



今日、成功している企業は顧客のニーズに適応しています。また、可能な限り手動プロセスを自動プロセスに置き換え、対応力を高めています。NetSuite Customer Relationship Management (CRM)は、営業支援、マーケティング・オートメーション、カスタマーサービスのサポートなど、強力な機能をすべて単一のクラウド・ソリューションで提供します。NetSuite CRMには、NetSuite ERPおよびeコマースへの投資とシームレスに統合された強力な営業実績管理、注文管理、パートナー管理も含まれています。

主なメリット NetSuite

- リードから入金までのプロセスを効率化します。
- 顧客の包括的な可視化により、組織全体の生産性を向上させます。
- 予測、アップセル、コミッション管理を通して営業実績を向上させます。
- グローバル・セールス、マーケティング、マネージド・サービス、パートナー組織を管理します。
- モバイル・デバイスでCRMデータにリモートでアクセスします。

営業支援

営業による見込み顧客、顧客、商談、注文記録へのリアルタイムでのアクセスを可能にします。

- ステータス、収益、主要な連絡先、メモ、関連文書など全体にわたり商談を管理します。
- セールスマネージャーに対し、パイプラインにあるすべてのリードと商談の完全な可視化を実現します。
- あらゆるやりとりの詳細な記録を取得し、商談を見積書および注文書へと変換します。

レポートと分析

リアルタイム・ダッシュボードは、カスタマイズ可能な役割ベースのレポートを営業、マーケティング、サービスの各チームに提供します。

- パーソナライズされた主要業績評価指標で継続的な営業パフォーマンスを測定します。
- 達成済みとノルマ、実績と販売予測、ステージ別のセールス・パイプラインといった販売目標にアクセスします。
- コール解決時間、顧客満足度、サブスクリプション更新、コール量、ケースの傾向など、カスタマーサービス指標をモニターします。

- リードから成約までの指標、ウェブサイトのユニーク訪問者数、リード生成の傾向、顧客獲得コストといったマーケティングのベンチマークを検証します。

売上予測とノルマ管理

セールス・プロセスに信頼性、予測可能性、信用を構築します。

- ユーザーが取引予測タイプを分類し、機会、見積、推定を適切に識別できるようにします。
- 未確定の商談、見積もり、注文を調整可能な加重測定により、確率ベースの予測を活用します。
- 予測と差異における実際の売上と経常収益の予測を分析します。

アップセル、見積もり、注文管理

見積書を承認された注文書に簡単に変換し、バックオフィスの財務で自動的に処理します。

- インテリジェントなアップセル管理と購入パターンに基づく推奨を提供します。
- 自動化された税金と配送率の計算、価格設定、割引ルールにより、見積もりと注文の精度を向上します。
- オンライン承認と自動化されたワークフローにより、注文管理を迅速化します。

The screenshot displays the Oracle NetSuite interface for a case titled "CASE07 Monitor Problem 119 Photojam Industries". The interface is organized into several sections:

- Primary Information:** A table with three columns: NUMBER (CASE07), PROFILE (Blank US OneWorld Account), and PHONE ((270) 679-0410). Other fields include SUBJECT (Monitor Problem), ASSIGNED TO (Samuel Guiding), STATUS (Escalated), COMPANY (119 Photojam Industries), CONTACT, PRIORITY (High), and QUICK NOTE.
- Incident Information:** A table with three columns: INCIDENT DATE (10/30/2019 12:58 am), TYPE (Concern), and ORIGIN (Web). Other fields include ITEM (Dell 24" U2415 UltraSharp LED Monitor), CASE ISSUE (Product Issue), and INBOUND EMAIL ADDRESS.
- Communication:** A section with tabs for Messages, Activities, Files, and User Notes. It includes a "VIEW" dropdown set to "Case Default" and buttons for "Email", "Attach", "Letter", "PDF", "Fax", "Refresh", "View History", and "Customize View".
- Message List:** A table with columns: #, VIEW, DATE, AUTHOR, MESSAGE, EMAIL SENT, PRIMARY RECIPIENT, CC, FILES, ATTACHMENTS, and INTERNAL ONLY. One message is listed with #1, DATE 4/12/2020 7:59 am, AUTHOR 119 Photojam Industries, MESSAGE "Monitor is not turning on.", EMAIL SENT "No", PRIMARY RECIPIENT "119 Photojam Industries", CC "No", FILES "No", ATTACHMENTS "No", and INTERNAL ONLY "No".

カスタマーサービスとサポート

カスタマーサービス・センターに包括的な顧客情報を提供します。

- 割り当てとエスカレーションのケース管理プロセスを自動化します。
- 製品、問題、ケース・タイプ、パートナーまたは顧客に従って、サポート・ケースを追跡します。
- ケースの提出、ステータスの追跡、コミュニケーションなどのオンライン・セルフサービスを可能にします。

マーケティング・オートメーション

マーケティング・オートメーションは複数チャネルのマーケティング・キャンペーンを自動化し、ビジネスの取り組みと連携させます。

- 迅速な対応による機会価値の最大化を可能にします。
- ウェブサイト、検索エンジン、ダイレクト・メール、イベントからのリード獲得を自動化します。
- プロモーションまたは自動メール・マーケティング・キャンペーンを策定および送信します。
- 履歴の購入パターンに基づくアップセル・マーケティングをサポートします。

ECコマース

NetSuiteのeコマース・ソリューションと連携して、顧客、アクティビティ、取引データの単一記録システムを構築します。

- 見込み顧客および顧客とのすべてのオンラインでのやり取りを追跡します。
- 最近閲覧された製品やサービスの可視性を提供することで、販売効果を向上させます。
- CRMとeコマース間のリアルタイム・データの統合を活用し、カスタマー・エクスペリエンスを強化します。

パートナー・リレーションシップ管理

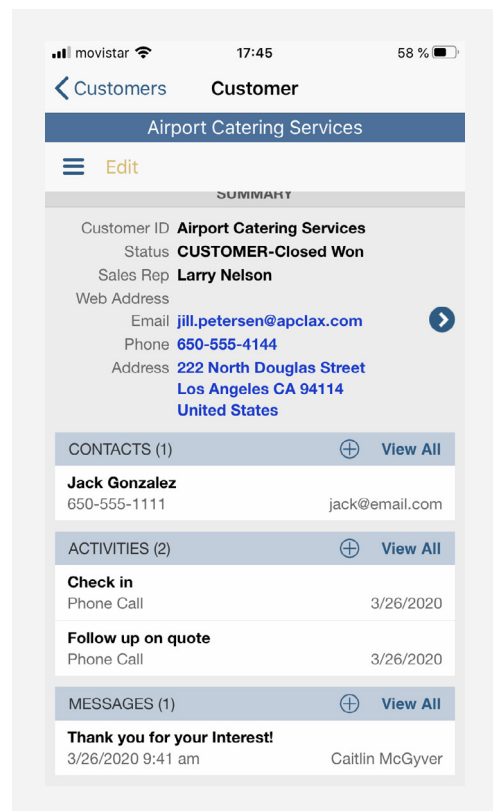
パートナーシップ・プロセスのあらゆる要素を完全に管理します。

- リード、共同マーケティング、販売パイプライン、注文書、コミッションを管理します。
- パートナーによるリードの登録、管理、追跡を可能にします。
- パートナーの販売予測を完全に可視化します。

モバイル

モバイル・デバイスでリアルタイムのビジネス情報にアクセスします。

- 主要な顧客データやセールス・データを表示、入力、更新します。
- 簡単なスナップ操作と領収書の添付で、タイムシートと経費を提出します。
- スマートフォンから毎日のアクティビティ、タスク、通話を管理します。



NetSuiteに関するお問い合わせ Japaninfonetsuite_JP@oracle.com

Japan | Phone: 03 6834 4888 | www.netsuite.co.jp

Copyright © 2024, Oracle and/or its affiliates. このドキュメントは情報提供のみを目的としており、記載内容は予告なしに変更される場合があります。このドキュメントに誤りがないことの保証はいたしかねます。また、口頭で明示されたか法律で黙示されたかを問わず、商品性もしくは特定の目的に対する適合性についての黙示的な保証を含め、いかなる保証や条件を提供するものでもありません。オラクルはこのドキュメントに関するいかなる法的責任も明確に否定し、直接的、間接的を問わず、本ドキュメントにより、いかなる契約上の義務を構成するものではありません。このドキュメントは、オラクルによる事前の書面による承諾を得ることなく、目的の如何を問わず、電子的手段または印刷によるものも含めていかなる形式や手段によっても複製または送信することは禁じられています。Oracle、JavaおよびMySQLはオラクルおよびその関連会社の登録商標です。その他の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。

