

NetSuite 2024.1 bổ sung hỗ trợ cho dịch vụ tại cơ sở của khách hàng, cải tiến chuỗi cung ứng

Abby Jenkins, Quản lý bộ phận Marketing sản phẩm

Các doanh nghiệp có hoạt động dịch vụ tại cơ sở của khách hàng sẽ có những tính năng quản lý mang tính bước ngoặt dành cho loại dịch vụ này trong NetSuite 2024 Bản phát hành 1, cho phép họ quản lý một mảng kinh doanh khác trong cùng một hệ thống. Điều này, cùng với những điểm cải tiến, chẳng hạn như tăng cường tính linh hoạt trong việc điều chỉnh quy trình sản xuất và thực hiện đơn hàng, sẽ giúp các doanh nghiệp giải quyết những khúc mắc trong hoạt động của mình, qua đó tiết kiệm được thời gian và chi phí.

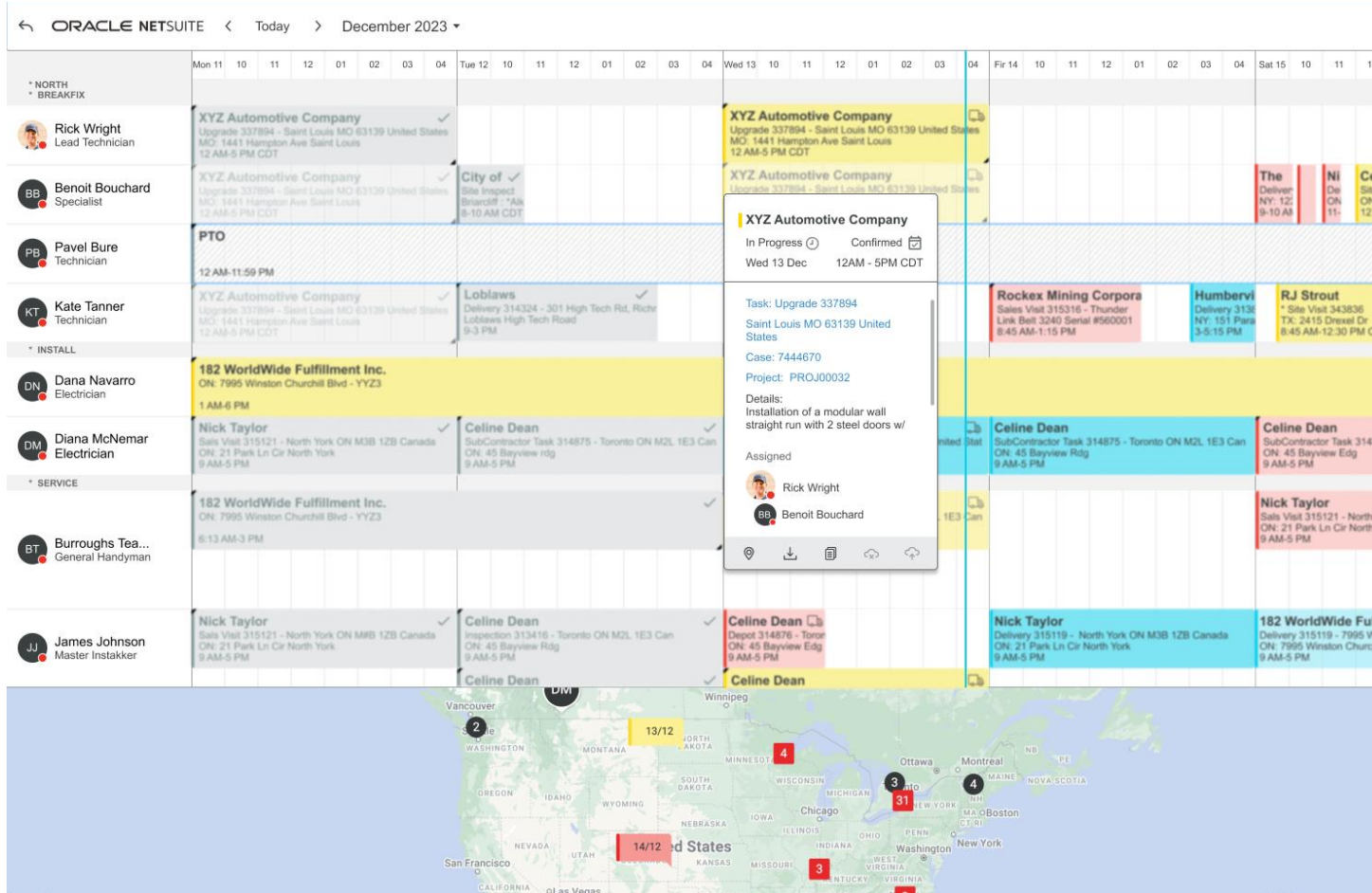
Quản lý các dịch vụ tại cơ sở của khách hàng trong NetSuite

Bất cứ công ty nào có bộ phận dịch vụ tại cơ sở của khách hàng đều biết rằng sự phối hợp và liên lạc kịp thời, hiệu quả giữa nhân viên làm việc tại văn phòng và nhân viên làm việc tại cơ sở của khách hàng là một thách thức lớn. [NetSuite Field Service Management](#) (được công bố tại SuiteWorld 2023) giúp giảm thiểu nhiều trong số các thách thức đó, nhờ vậy tiết kiệm được thời gian quý báu cho nhân viên và giúp họ hoàn thành được nhiều công việc hơn, nhanh hơn.

Với NetSuite Field Service Management, đội ngũ ở văn phòng có thể tạo các lệnh sản xuất trong NetSuite được liên kết với các trường hợp, đơn bán hàng hoặc dự án. Công việc được gửi đến kỹ thuật viên có kỹ năng phù hợp và ở địa điểm gần nhất thông qua bảng lịch trình của hệ thống. Người quản lý có thể lọc công việc theo khu vực, chi phí lao động và loại công việc trong trình đặt lịch và dễ dàng, nhanh chóng biết được trạng thái của mọi công việc nhờ mã màu. Người điều phối có thể sửa nhanh lịch trình công việc và các nhiệm vụ được giao bằng chức năng kéo và thả.

Hệ thống thông báo cho các kỹ thuật viên về công việc mới thông qua một ứng dụng di động, nơi họ có thể kiểm tra lịch trình của mình, xem lịch sử tài sản và khách hàng, thậm chí nhận chỉ đường đến điểm dừng tiếp theo. Sau khi đến nơi làm việc, họ có thể ghi lại bất kỳ sản phẩm nào họ sử dụng trong ứng dụng để xóa chúng khỏi kho sẵn có, đồng thời ghi lại các ghi chú và tóm tắt. Văn phòng có thể theo dõi trạng thái công việc theo thời gian thực mà không cần nhắn tin hay gọi điện cho nhân viên làm việc tại cơ sở của khách hàng để cập nhật tình hình.

Ứng dụng mới này ra đời nhờ sự kiện NetSuite mua lại Next Technik diễn ra gần đây, qua đó giúp tăng năng suất và tỷ lệ khắc phục thành công sự cố ngay trong lần đầu của nhân viên làm việc tại cơ sở của khách hàng. Do toàn bộ thông tin này đều được chuyển vào NetSuite nên bạn có thể theo dõi các chỉ số dịch vụ tại cơ sở của khách hàng, bao gồm cả việc sử dụng nhân viên và khả năng sinh lời theo công việc, khách hàng và kỹ thuật viên.



Các ứng dụng trong chuỗi cung ứng điều chỉnh phù hợp với cách bạn làm việc

Khả năng định cấu hình bổ sung trên các ứng dụng di động NetSuite SCM, bao gồm Warehouse Management System (WMS), Ship Central, Manufacturing Mobile và Quality Management, cho phép doanh nghiệp điều chỉnh ứng dụng sao cho phù hợp với cách họ làm việc. Bản phát hành mới có những điểm cải tiến sau đây trên tất cả các ứng dụng di động SCM:

- Quản trị viên có thể vô hiệu hóa các trường số lượng hoặc đơn vị tính (inch hoặc kilôgam) trong ứng dụng di động SCM để tránh sai sót khi ghi lại thông tin.
- Quản trị viên cũng có thể kiểm soát liệu văn bản động trong ứng dụng, chẳng hạn như giá vận chuyển trong Ship Central, có tự động cập nhật hay không. Các yêu cầu cập nhật liên tục có thể làm giảm hiệu suất của ứng dụng và phát sinh chi phí không cần thiết đối với những dịch vụ API tính phí cuộc gọi.
- Các bảng dữ liệu hiển thị tác vụ lấy hàng hoặc vận chuyển giờ đây có thể liên kết với hình ảnh, lệnh sản xuất hoặc thông tin khác được lưu trữ trong NetSuite hay một hệ thống khác.

Dưới đây là thông tin chi tiết về các tính năng mới khác theo ứng dụng:

NetSuite WMS

- Các công ty sử dụng kỹ thuật phân nhóm đơn hàng hiện có thể cho phép người lấy hàng vận chuyển đơn hàng sau khi chọn một nhóm đơn hàng thay vì chờ cho đến khi phân nhóm xong tất cả các nhóm đơn hàng mới vận chuyển. Tính linh hoạt này có thể giúp người bán giao hàng nhanh hơn và tăng mức độ hài lòng của khách hàng. Nó cũng giúp ngăn ngừa tình trạng chần chừ các đơn hàng đã được thực hiện một phần giữa giai đoạn lấy hàng và đóng gói.
- Người quản lý kho hàng hiện có thể đặt mức tối thiểu và tối đa cho số lượng đơn hàng hoặc dòng đơn hàng trong một nhóm đơn hàng khi lấy hàng. Họ cũng có thể chọn loại lấy hàng và trạng thái nhóm đơn hàng mặc định cho các nhóm đơn hàng mới, cũng như chặn lấy hàng từ các ngăn cụ thể.
- Tháng 1 là mùa cao điểm trả lại hàng đối với nhiều người bán và hiện việc quản lý những hàng trả lại cần chuyển về cho nhà cung cấp, chẳng hạn như các mặt hàng bị hỏng hoặc những mặt hàng đang được bảo hành, trở nên dễ dàng hơn. Những mặt hàng này có thể được gửi đến ngăn hàng trả lại của nhà cung cấp để cất tạm và chờ lấy, tại đó [NetSuite WMS](#) sẽ tạo các nhiệm vụ cần thực hiện cho chúng. Điều này giúp sản phẩm được trả lại nhanh nhất có thể, nhờ đó đẩy nhanh tốc độ xử lý và hoàn tiền.
- Trong NetSuite 2024.1, người lấy hàng và người đóng gói nắm được rõ hơn các sản phẩm đang trong quá trình trung chuyển có trong kho hàng. Hệ thống có thể theo dõi từng sản phẩm hoặc lô riêng lẻ khi chúng được lấy từ một hoặc nhiều ngăn và chất lên xe chuyển hàng, di chuyển và được đặt vào một hoặc nhiều ngăn ở một vị trí khác.
- Những người đứng đầu của kho hàng có thể định cấu hình để WMS bỏ qua một số màn hình nhất định không liên quan đến luồng công việc của họ, qua đó tiết kiệm thời gian cho nhân viên.

NetSuite Ship Central

- NetSuite sẽ giúp người bán tránh các khoản phí và tiền phạt bất ngờ do hãng vận chuyển tính cho việc giao hàng cho người dân tại khu được đánh dấu là không phải khu dân cư bằng cách hiển thị cảnh báo trên các đơn hàng của người dân.
- Đại diện bán hàng và người quản lý hiện có thể tìm thấy tùy chọn vận chuyển có chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu của họ đối với các lệnh chuyển hàng và bán hàng trong [NetSuite Ship Central](#).
- Người đại diện và người quản lý cũng có thể chọn bảo hiểm lô hàng để bù đắp chi phí cho các gói hàng bị mất, đánh cắp hoặc bị hỏng. Họ cũng có thể yêu cầu xác nhận giao hàng khi tạo nhãn trong Ship Central.
- Người quản lý hoạt động có thể đặt các tùy chọn trong Ship Central ở cấp độ địa điểm và công ty con để đáp ứng những nhu cầu đặc biệt của các khu vực hoặc cơ sở cụ thể.

Ứng dụng NetSuite Manufacturing Mobile

- Các nhà sản xuất có thể tính toán chính xác hơn lượng thời gian và nhân công cần thiết để hoàn thành một lệnh sản xuất, đồng thời xác định các điểm nghẽn trong phân xưởng sản xuất thông qua khả năng bắt đầu, dừng, tạm dừng và bắt đầu lại từng bước của quy trình trong ứng dụng Manufacturing Mobile. Họ có thể phân loại thời gian này là hoạt động thiết lập hoặc chạy.
- Manufacturing Mobile có thể tự động loại bỏ các thành phần có trong danh sách nguyên vật liệu khỏi kho sẵn có khi nhân viên nhà máy chế tạo sản phẩm. Điều này có nghĩa là công nhân sản xuất không phải mất thời gian nhập thủ công từng mặt hàng và số lượng tồn kho khi họ chế tạo mặt hàng.
- Công nhân nhà máy hiện có thể đưa hướng dẫn công việc vào ứng dụng Manufacturing. Các hướng dẫn này có thể bao gồm văn bản, hình ảnh, tập tin và URL.

NetSuite Quality Management

- Nhân viên trong các nhà máy và kho hàng đôi khi cần kiểm tra hàng không quản lý tồn kho, chẳng hạn như máy móc, phụ kiện đóng gói hoặc cách bố trí sàn làm việc. Bạn hiện có thể lên lịch và hoàn thành việc kiểm tra các mặt hàng không có số lượng tồn kho này trong [NetSuite Quality Management](#).
- Để giúp giảm số lượng sản phẩm không đạt yêu cầu đến tay khách hàng, nhân viên có thể chỉ định các trạng thái chất lượng khác nhau cho các lô hoặc số sê-ri riêng biệt trong cùng một hàng kiểm tra thay vì tất cả đều nhận được trạng thái chất lượng giống nhau.
- Các kết quả sản xuất hoặc lệnh sản xuất đã hoàn thành trong NetSuite Advanced Manufacturing hiện có thể kích hoạt quá trình kiểm tra chất lượng.
- Người quản lý hoạt động hiện có thể chọn liệu các loại đơn hàng khác nhau có tạo chứng nhận phân tích hay không. Chứng nhận phân tích là tài liệu xác minh rằng sản phẩm đáp ứng các thông số kỹ thuật mà công ty đã cam kết.

Tìm hiểu thêm về tất cả các điểm cập nhật trong NetSuite 2024 Bản phát hành 1

Đây chỉ đơn giản là một bản tổng hợp ngắn về một số tính năng mang tính bước ngoặt trong NetSuite 2024 Bản phát hành 1. Hãy đọc thêm về những tính năng có trong bản phát hành này trên [trang Cơ hội xem trước](#) của chúng tôi hoặc đi sâu vào tìm hiểu [ghi chú phát hành](#). Quan trọng nhất là đừng quên yêu cầu tài khoản thử nghiệm [Release Preview](#) để có quyền xem thực tế các tính năng mới sẽ hoạt động như thế nào với dữ liệu, luồng công việc và các mục tùy chỉnh của bạn.

Mục tiêu của phần trên là nhằm mô tả sơ bộ định hướng sản phẩm chung. Nội dung này chỉ nhằm mục đích cung cấp thông tin và có thể không được đưa vào hợp đồng. Đây không phải là cam kết cung cấp bất kỳ tài liệu, mã hay chức năng nào. Bạn không nên dựa vào nội dung này để đưa ra quyết định mua hàng. Việc phát triển, phát hành, định thời gian và định giá bất kỳ tính năng hay chức năng nào được mô tả cho các sản phẩm của Oracle có thể thay đổi và chỉ Oracle Corporation mới được quyết định điều đó.