

Systém NetSuite 2023 verze 1 umožňuje vylepšit prostředí pro zákazníky

Austin Caldwell, Product Marketing Director

Systém NetSuite 2023 verze 1 obsahuje vylepšení, která vám dovolí v mnoha směrech překonat to, co zákazníci očekávají od digitálního prostředí.

Společnosti využívají nejrůznější prodejní a podpůrné kanály, ale většina z nich považuje za páteřní systém podnikání a hlavní zdroj informací o zákaznících systémy ERP. Díky kombinaci nástrojů pro řízení vztahů se zákazníky, konfiguraci cenových nabídek a řešení pro elektronický obchod nabízí NetSuite firmám nové možnosti, jak konzistentně a spolehlivě nacházet, komunikovat a nabízet své produkty a služby zákazníkům, kteří neustále mění kanály i způsoby kontaktu.

Inteligentní doporučení v řešení NetSuite CRM

Inteligentní doporučení využívají strojové učení k porozumění zákazníkům na mikro- i makroúrovni a následně doporučí produkty, o které mohou mít zákazníci zájem a pravděpodobně je zakoupí. Tato přizpůsobená doporučení jsou založena na datech ze zdrojů, jako jsou historie nákupů, korelace transakcí, kombinace doplňkových položek a chování zákazníka.

V předchozích vydáních byla tato automatizovaná doporučení omezena jen na webové obchody SuiteCommerce a prodejní objednávky a odhady v CRM. Navíc byla k dispozici pouze zákazníkům s velkým počtem skladových položek a historických transakcí. Jsme velice rádi, že po úspěšném vydání můžeme oznámit, že verze 2023.1 tyto schopnosti dále rozšiřuje. Aktivace inteligentních doporučení bude nově dostupná pro většinu zákazníků bez ohledu na historii transakcí a velikost skladu. Kromě toho lze inteligentní doporučení používat také se záznamem prodejní příležitosti. Tato vylepšení umožňují obchodním zástupcům využívat inteligentní doporučení ve filtru prodejních příležitostí mnohem dříve, zvýšit tak potenciál křížového a dalšího prodeje a zvětšit díky tomu průměrnou velikost obchodu.

Intelligent Recommendations

RECOMMENDATIONS BASED ON

Customer Purchase History Order or Cart Items

ITEM NAME/NUMBER	DISPLAY NAME	PRICE PER UNIT	BASED ON	QUANTITY AVAILABLE	QUANTITY
1285	SCOTTIE DOG HOT WATER BOTTLE	4.95	Customer Purchase Histo... Order or Cart It...	1551	2
1852	REGENCY CAKESTAND 3 TIER	10.95	Customer Purchase History	0	0
1083	HOT WATER BOTTLE TEA AND SYMPATHY	3.45	Customer Purchase Histo... Order or Cart It...	23	1
1293	HOT WATER BOTTLE I AM SO HAPPY	4.65	Customer Purchase Histo... Order or Cart It...	82	0
1212	RETROSPOT HEART HOT WATER BOTTLE	4.25	Customer Purchase Histo... Order or Cart It...	697	0
1286	CHOCOLATE HOT WATER BOTTLE	4.95	Customer Purchase Histo... Order or Cart It...	1315	0
212584	HOT WATER BOTTLE	4.95	Order or Cart Items	96	0
4558	CREAM SWEETHEART MINI CHEST	12.75	Customer Purchase History	0	0
3395	TEA TIME PARTY BUNTING	4.65	Customer Purchase History	0	0
2079	METAL 4 HOOK HANGER FRENCH CHATEAU	2.95	Customer Purchase History	0	0

Add & Close

Toto vydání dále obsahuje dva nové algoritmy doporučení, které jsou využívány v aplikacích NetSuite CRM nebo SuiteCommerce.

První z nich s názvem Alternativní položky navrhuje podobné položky pro přidání k objednávce v případě, že potřebné množství původního produktu není na skladě.

Druhý nový typ doporučení má název Koupit znovu. Analýzou historie nákupů zákazníka systém NetSuite zjistí, zda některé konkrétní položky nakupuje v pravidelných intervalech. Pokud je tomu tak, může funkce Inteligentní doporučení navrhnout produkty, které bývají nakupovány opakovaně, ale zatím nebyly přidány do seznamu položek v rámci příležitosti, odhadu nebo objednávky. K vylepšení doporučení v průběhu času využívá systém strojové učení, k němuž slouží sběr dat týkajících se frekvence nákupů různých položek zákazníkem, a podle jeho nákupních cyklů pak nabízí doporučení.

Nově přidané funkce v řešení NetSuite CPQ

[NetSuite CPQ](#) doplňuje systém NetSuite o funkce, které zvyšují efektivitu prodejních procesů.

Například společnost [Granite Partners](#), investiční firma z Minnesoty, která nakupuje zavedené místní podniky, vlastní několik společností prodávajících prémiové produkty a služby se složitými pravidly pro přizpůsobení a tvorbu cen. Dříve společnost Granite sbírala všechny informace potřebné pro vytváření kompatibilních návrhů a cenových nabídek z ceníků, tabulek

a návrhového softwaru. Dvě ze společností skupiny Granite začaly nedávno tyto kroky automatizovat pomocí řešení NetSuite CPQ, v němž využívají konfigurovatelný modul pravidel. Tyto středně velké společnosti nyní lépe konkurují svým větším rivalům, protože díky řešení NetSuite CPQ výrazně zlepšily přesnost v celém zásobovacím řetězci a snížily dobu trvání cyklů.

„Dosáhli jsme větší přesnosti i rychlosti, a protože se nemusíme soustředit na přepracování, naše výnosy rostou, přestože se počet zaměstnanců prodeje a výroby nemění. NetSuite CPQ nabízí více možností tvorby cen a lepší řízení nákladů a marží v průběhu času.“ – Rick Bauerly, zakladatel a CEO, Granite Equity Partners

Logika konfigurátoru CPQ s pomocníkem pro sadu pravidel otázek a odpovědí

Konfigurátor produktů aplikace NetSuite CPQ pomáhá podnikům zaznamenat složité požadavky zákazníků a zajistit nejen vyrobitelnost daných konfigurací, ale také generování přesných cen a konečných cenových nabídek.

Proces přípravy pravidel, kterými se řídí vyrobitelnost, může být složitý a časově náročný. Stránka s údržbou sady pravidel verze 2023.1 proto obsahuje nového pomocníka v podobě rozevíracího seznamu, ze kterého si můžete vybrat dvojice otázek a odpovědí. Tento pomocník nejen zlepšuje uživatelské prostředí, ale navíc zrychluje a usnadňuje vytváření pravidel konfigurace a zamezuje chybám.

Omezení uživatelského přístupu k aplikaci CPQ

Uživatelské rozhraní pro údržbu CPQ představuje základní nástroj, který správci používají k vytváření, údržbě a aktualizaci instancí CPQ. Ve verzi 2023.1 je nově možné omezit přístup k uživatelskému rozhraní údržby CPQ na konkrétní jednotlivce nebo skupiny podle role, společnosti či oddělení. Změny v konfiguraci tak mohou provádět pouze oprávnění uživatelé.

SuiteCommerce podporuje motivy

Vylepšená integrace mezi SuiteCommerce a NetSuite CPQ ve verzi 2023.1 znamená, že barvy používané v motivu webu se automaticky použijí i při spuštění konfigurátoru CPQ z internetového obchodu. Pro prostředí pro zákazníky je tak stále konzistentní.

Vylepšení v SuiteCommerce

Aplikace SuiteCommerce usnadňuje firmám spouštění a údržbu elektronického obchodu pro segment B2B. Ať už jde o vaši jedinou přítomnost na internetu nebo nový portál B2B pro velkoobchod, který doplňuje váš stávající web B2C, SuiteCommerce nabízí obchodním

zákazníkům samoobslužné řešení na klíč, se kterým mohou nakupovat produkty podle svých časových potřeb.

Výrobce a distributor vlastních produktů pro vybavení domácnosti, společnost [The Royal Standard](#), se rozhodla vedle svých internetových a kamenných prodejen spustit také nový velkoobchodní B2B kanál. Díky jedinému systému pro řízení skladových zásob i elektronického obchodu zmenšila společnost The Royal Standard prostor pro chyby, ke kterým docházelo, když týmy pracovníků prováděly duplicitní, ruční aktualizace dvou samostatných systémů například při přidávání nových položek nebo změnách cen. Efektivnější přístupy umožnily této maloobchodní firmě otevřít další prodejní kanály, aniž by musela nabírat nové zaměstnance.

„Systém NetSuite nám dal možnost zvýšit za poslední čtyři roky výnosy o 43 % a zároveň udržet mzdové náklady na podobné úrovni – s nárůstem jen 6 % za stejné období. Spustili jsme dva elektronické obchody a otevřeli dva kamenné obchody s minimálním navýšením počtu zaměstnanců. Výsledkem je nejziskovější rok od spuštění.“ – Emily Dykes, viceprezidentka, The Royal Standard

SuiteCommerce podporuje platby prostřednictvím automatizovaného clearingového centra

Platby prostřednictvím automatizovaného clearingového centra jsou přenášeny elektronicky mezi bankovními účty. Pomocí automatizovaného clearingového centra lze minimalizovat transakční poplatky, protože neprocházejí nákladnými sítěmi zpracovávajícími platby kreditními kartami. Platby přes automatizované clearingové centrum jsou navíc obvykle rychlejší než jiné platební metody, takže zlepšují firemní peněžní tok.

Dříve byla tato funkce v SuiteCommerce pouze podporována na stránce Můj účet, když zákazníci prováděli platby dlužných faktur. Ve verzích 2023.1 aplikací SuiteCommerce a SuiteCommerce Advanced jsou platby přes automatizované clearingové centrum nyní podporovány v postupu nákupu. To znamená, že už není nutné od zákazníka, který chce využít platbu přes clearingové centrum, nejprve přijmout prodejní objednávku na úvěr a pak mu vystavit fakturu. Nově jde o platební možnost dostupnou při dokončení nákupu a zákazník ji může hned použít.

SuiteCommerce podporuje Google Analytics 4

Google Analytics 4 (GA4) je dlouho očekávaný nástupce oblíbené analytické služby společnosti Google zvané Universal Analytics (UA). Služby UA i GA4 jako služby třetí strany mohou

provozovatelům webů nabídnout cenné informace o návštěvnících, včetně statistik a analýzy aktivit elektronického obchodu.

Společnost Google nicméně provádí aktivní kroky k ukončení podpory UA k 1. červenci 2023, proto je třeba, aby provozovatelé webů migrovali na novou službu GA4. Webové obchody SuiteCommerce a SuiteCommerce Advanced mohou nově využívat výhod služby GA4 v rámci námi doporučené implementace prostřednictvím rozšíření Editoru správce značek Google nebo případně pomocí nativní integrace. Pokud chcete i nadále používat analytické služby společnosti Google po uvedeném datu ukončení podpory, měli byste je dnat brzy.

Objevte, s čím vám NetSuite 2023 verze 1 může pomoci

Další informace o všech nových funkcích a jejich použití najdete v [poznámkách k verzi](#).

Především ale nezapomeňte požádat o přístup k testovacímu účtu [ukázkové verze](#). Získáte tak praktické zkušenosti s tím, jak nové možnosti fungují s vašimi daty, pracovními postupy a přizpůsobeními.

Cílem předchozího textu je nastínit obecný směr, kterým se naše produkty ubírají. Je určen pouze pro informativní účely a nesmí být začleněn do žádné smlouvy. Tento dokument nepředstavuje závazek k dodání jakéhokoli materiálu, kódu nebo funkčnosti a nelze se na něj spoléhat při tvorbě nákupních rozhodnutí. Vývoj, vydání, naplánování a cena jakýchkoli funkcí produktů Oracle se může změnit a zůstává výhradně na uvážení společnosti Oracle Corporation.