

NetSuite 2023 Release 1 baner vejen for at forbedre kundeoplevelser

Austin Caldwell, Product Marketing Director

NetSuite 2023 Release 1 indeholder forbedringer, der hjælper med at sikre, at dine kunders digitale oplevelser overstiger deres forventninger på tværs af flere berøringspunkter.

Uanset hvilke salgs- og supportkanaler der er i brug, er de fleste firmaer stærkt afhængige af, at deres ERP'er fungerer som rygraden i forretningen og en vigtig kilde til kundeoplysninger. Ved at kombinere styring af kunderelationer, værktøjer til konfigurer-pris-tilbud og e-handelsløsninger med lager- og økonomistyring giver NetSuite forretninger mulighed for at identificere, oprette forbindelse til og betjene deres kunder konsekvent og pålideligt, selvom kunden bevæger sig mellem kanaler og kommunikationsformer.

Intelligente anbefalinger i NetSuite CRM

Intelligente anbefalinger benytter maskinlæring til at understøtte dine kunder på både mikro- og makroniveau og derefter til at foreslå produkter, som de kan være interesseret i og sandsynligvis vil købe. Disse personaliserede anbefalinger er baseret på data fra kilder, herunder indkøbshistorikker, transaktionskorrelationer, komplementære varekombinationer og kundeadfærd.

I tidligere udgivelser var disse automatiserede forslag begrænset til SuiteCommerce-webbutikker samt salgsordrer og overslag i CRM og kunne kun anvendes af konti med et stort antal lagervarer og historiske transaktioner. Efter en vellykket udrulning er vi glade for at kunne meddele, at 2023.1-udgivelsen vil udvide disse muligheder. Intelligente anbefalinger vil nu være tilgængelig til aktivering til de fleste konti, uanset transaktionshistorik og lagerstørrelse. Derudover kan funktionen Intelligente anbefalinger nu også anvendes på recorden Salgsmulighed. Med disse forbedringer kan salgsrepræsentanter drage fordel af intelligente anbefalinger meget tidligere i salgstragten, hvilket øger potentialet for opsalg og krydssalg og derved øger den gennemsnitlige aftalestørrelse.

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

Derudover indeholder denne udgivelse to nye anbefalingsalgoritmer til brug i NetSuite CRM eller SuiteCommerce.

Den første, kaldet "Alternative varer", foreslår tilføjelse af lignende varer til ordren, når den ønskede mængde af en original vare ikke er på lager.

Den anden nye type anbefaling hedder "Køb igen". NetSuite analyserer kundernes indkøbshistorikker for at fastslå, om bestemte varer købes med jævne mellemrum. Hvis det er tilfældet, kan Intelligente anbefalinger anbefale produkter, der har tendens til at blive købt igen, men som endnu ikke er føjet til varelisten på salgsmuligheden, overslaget eller ordren. Systemet anvender maskinlæring til at forbedre anbefalinger over tid ved at indsamle data om, hvor ofte en kunde køber forskellige varer og tilbyde anbefalinger i henhold til deres indkøbscykluser.

Tilføjede muligheder i NetSuite CPQ

[NetSuite CPQ](#) tilføjer muligheder til NetSuite, der øger effektiviteten af salgsprocesserne.

F.eks. har [Granite Partners](#), et Minnesota-investeringsfirma, der køber etablerede lokale forretninger, flere firmaer, der sælger førsteklassesprodukter og -tjenester med komplekse regler for tilpasning og prissætning. Granite var tidligere afhængig af prisbøger, regneark og designsoftware for at indsamle alle de oplysninger, der kræves for compatible design og tilbud.

To af Granites firmaer tilføjede for nylig NetSuite CPQ for at automatisere disse trin ved at udnytte et konfigurerbart regelprogram. Med NetSuite CPQ forbedrede disse mellemstore firmaer i høj grad nøjagtighed gennem forsyningskæden og reducerede cyklustider, hvilket hjalp dem med at konkurrere med større rivaler.

"Vi har set stigende nøjagtighed og stigende hastighed, hvilket giver mulighed for større omsætningsvækst med det samme antal salgs- og produktionsmedarbejdere, fordi vi ikke fokuserer på omarbejde. NetSuite CPQ giver mulighed for større prissætningsstyrke og større omkostningsstyring og marginer over tid". – Rick Bauerly, grundlægger og CEO, Granite Equity Partners

CPQ Configurator Logic med hjælpeprogrammet QA-regelsæt

NetSuite CPQ's produktkonfigurator hjælper forretninger med at indsamle komplekse kundekrav og sikre, at ikke kun konfigurationer kan fremstilles, men også at nøjagtige priser og endelige tilbud genereres.

Forberedelse af de regler, der styrer denne fremstillingsevne, kan være en kompleks og tidskrævende proces, så 2023.1-udgivelsen indeholder et nyt hjælpeprogram til rullelister på siden til vedligeholdelse af regelsæt, der giver dig mulighed for at vælge spørgsmålsspar og svar. Dette hjælpeprogram forbedrer ikke kun brugeroplevelsen, men gør bygning af konfigurationsregler hurtigere, lettere og mindre udsat for fejl.

Begrænsninger af CPQ-brugeradgang

Brugerinterfacet til vedligeholdelse af CPQ er et vigtigt værktøj, som administratorer anvender til at oprette, vedligeholde og opdatere deres instanser af CPQ. Med 2023.1 er det nu muligt at begrænse adgang til brugerinterfacet CPQ-vedligeholdelse til bestemte personer eller grupper på basis af rolle, firma eller afdeling, så det sikres, at kun autoriserede brugere foretager konfigurationsændringer.

Understøttelse af SuiteCommerce-tema

I 2023.1 betyder forbedret integration mellem SuiteCommerce og NetSuite CPQ, at farver, der benyttes på en sites tema, benyttes automatisk, når en CPQ-konfigurator igangsættes fra webbutikken. Derved sikres købere en ensartet oplevelse.

SuiteCommerce-forbedringer

SuiteCommerce gør det nemt for firmaer at lancere og vedligeholde en B2B-e-handelsbutik. Uanset om det er din eneste onlinetilstedeværelse eller en ny B2B-engrosportal, der supplerer din eksisterende B2C-site, tilbyder SuiteCommerce sine forretningskunder en nøglefærdig selvbetjeningsmetode til køb af produkter, når det passer dem.

Da det begyndte at fremstille og distribuere sine egne produkter, besluttede boligvarefirmaet [The Royal Standard](#) at lancere en ny B2B-engroskanal ud over sine e-handels- og detailbutikker. Ved at håndtere lager og e-handel i et enkelt system reducerede The Royal Standard muligheden for fejl, som den stod over for, når teams foretog duplikerede, manuelle opdateringer af to separate systemer, f.eks. når de tilføjede nye varer eller ændrede priser. Disse effektivitetsgevinster gjorde det muligt for detailhandleren at åbne flere salgskanaler uden at øge antallet af medarbejdere.

"NetSuite har gjort det muligt for os at øge omsætningen med 43 % i løbet af de sidste fire år og holde lønudgifterne relativt flade - kun en stigning på 6 % i samme periode. Vi lancerede to e-handelssites og åbnede to butikker med minimal stigning i personalet. Dette har resulteret i vores mest rentable år siden lanceringen". - Emily Dykes, Vice President, The Royal Standard

Understøttelse af ACH-betalinger i SuiteCommerce

ACH-betalinger er midler, der overføres elektronisk mellem bankkonti. Brug af ACH kan minimere transaktionsgebyrer, da disse betalinger ikke passerer gennem dyre netværk til kreditkortbehandling. ACH er normalt også hurtigere end andre betalingsmetoder, hvilket forbedrer din forretnings cash flow.

Tidligere i SuiteCommerce blev denne funktionalitet kun understøttet i Min konto, når kunder foretog betalinger mod udestående fakturaer. I 2023.1-udgivelserne af SuiteCommerce og SuiteCommerce Advanced understøttes ACH-betalinger nu i udtjekningsflowet. Det betyder, at du ikke længere skal acceptere en salgsordre på kredit, før du fakturerer en kunde, som ønsker at drage fordel af ACH - det er nu en betalingsmulighed ved udtjekning, så kunderne kan anvende den med det samme.

Understøttelse af Google Analytics 4 i SuiteCommerce

Google Analytics 4 (GA4) er den længe ventede efterfølger til Googles populære analysetjeneste kaldet Universal Analytics (UA). Som tredjepartsanalysetjenester kan både UA og GA4 give værdifulde oplysninger til websiteoperatører om deres besøgende, herunder indsigter i og analyse af e-handelsaktivitet.

Google udfaser dog aktivt UA den 1. juli 2023, så websiteoperatører skal migrere til den nye GA4-tjeneste. SuiteCommerce- og SuiteCommerce Advanced-webbutikker kan nu drage fordel af GA4 ved at bruge vores anbefalede implementering via Google Tag Manager Editor-udvidelsen eller alternativt en indbygget integration. Det er vigtigt at handle snart, hvis du ønsker at fortsætte med at bruge Googles analysetjeneste ud over deadlinedatoen.

Oplev, hvordan NetSuite 2023 Release 1 kan hjælpe dig

Tjek [udgivelsesnoterne](#) for at få en komplet liste over funktioner, og hvordan du anvender dem.

Vigtigst af alt skal du huske at anmode om din testkonto til [Release Preview](#) for at få praktisk adgang og se, hvordan nye funktioner vil virke med dine data, arbejdsgange og tilpasninger.

Det foregående er påtænkt som en skitse over vores generelle produktretning. Det er kun til oplysning og må ikke inkorporeres i nogen kontrakt. Det er ikke en forpligtelse til at levere materiale, kode eller funktionalitet og kan ikke lægges til grund for købsbeslutninger. Oracle forbeholder sig retten til alene og efter eget skøn at ændre udviklingen af, tidspunktet for udgivelse af og priserne for funktioner og funktionalitet, der beskrives i nærværende dokument.