

NetSuite 2023 Release 1 ermöglicht bessere Kundenerfahrungen

Austin Caldwell, Product Marketing Director

Mit den Verbesserungen in NetSuite 2023 Release 1 sorgen Sie dafür, dass die digitalen Erfahrungen Ihrer Kunden über verschiedene Berührungspunkte hinweg ihre Erwartungen übertreffen.

Die meisten Unternehmen verlassen sich unabhängig von den genutzten Vertriebs- und Supportkanälen stark auf ihre ERP-Systeme als Geschäftsgrundlage und als Hauptquelle für Kundeninformationen. Durch die Kombination von Customer Relationship Management, Configure-Price-Quote-(CPQ-)Tools und E-Commerce-Lösungen mit Bestandsverwaltung und Finanzmanagement ermöglicht es NetSuite Unternehmen, ihre Kunden auf verschiedenen Kanälen und Kommunikationswegen konsistent und zuverlässig zu identifizieren, anzusprechen und zu bedienen.

Intelligente Empfehlungen in NetSuite CRM

Intelligente Empfehlungen nutzen maschinelles Lernen, um Ihre Kunden sowohl auf Mikro- als auch auf Makroebene zu verstehen und auf dieser Grundlage Produkte vorzuschlagen, an denen sie interessiert sein könnten und die sie mit erhöhter Wahrscheinlichkeit kaufen werden. Diese personalisierten Empfehlungen basieren auf Daten aus verschiedenen Quellen wie Kaufverläufen, korrelierten Transaktionen, Kombinationen ergänzender Artikel und Kundenverhalten.

In früheren Releases waren diese automatisierten Vorschläge auf SuiteCommerce-Online-Shops und auf Kundenaufträge und Angebote in CRM beschränkt und nur für Konten mit zahlreichen Bestandsartikeln und historischen Transaktionen verfügbar. Nach erfolgreicher Einführung freuen wir uns, die Erweiterung dieser Funktionen in Release 2023.1 bekannt geben zu können. Intelligente Empfehlungen können jetzt in den meisten Konten unabhängig von Transaktionsverlauf und Bestandsgröße aktiviert werden. Darüber hinaus können intelligente Empfehlungen jetzt auch in Opportunitydatensätzen verwendet werden. Dank dieser Verbesserungen profitieren Vertriebsmitarbeiter schon sehr viel früher im Verkaufstrichter von intelligenten Empfehlungen. Durch mehr Zusatzverkaufs- und Cross-Selling-Möglichkeiten steigt außerdem die durchschnittliche Abschlussgröße.

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

Darüber hinaus enthält dieses Release zwei neue Empfehlungsalgorithmen für die Verwendung in NetSuite CRM oder SuiteCommerce.

Der erste mit der Bezeichnung "Alternative Artikel" schlägt ähnliche Artikel vor, die der Bestellung hinzugefügt werden können, wenn die gewünschte Menge eines ursprünglichen Artikels nicht vorrätig ist.

Der zweite neue Empfehlungstyp lautet "Erneut kaufen". NetSuite analysiert den Kaufverlauf von Kunden, um festzustellen, ob bestimmte Artikel in regelmäßigen Abständen gekauft werden. Wenn dies der Fall ist, kann das Feature "Intelligente Empfehlungen" Produkte vorschlagen, die tendenziell erneut gekauft werden, aber noch nicht der Artikelliste in der Opportunity, dem Angebot oder der Bestellung hinzugefügt wurden. Das System verbessert die Empfehlungen mithilfe von maschinellem Lernen im Laufe der Zeit, indem Daten zur Häufigkeit des Kaufs verschiedener Artikel durch einen Kunden erfasst und entsprechend den Kaufzyklen Empfehlungen angeboten werden.

Neue Funktionen in NetSuite CPQ

[NetSuite CPQ](#) erweitert NetSuite um Funktionen, mit denen sich die Effizienz der Verkaufsprozesse steigern lässt.

Beispiel: [Granite Partners](#), ein Investor aus dem US-Bundesstaat Minnesota, der etablierte lokale Firmen kauft, besitzt einige Unternehmen, die Premiumprodukte und -services mit komplexen Anpassungs- und Preisregeln verkaufen. Granite nutzte zuvor Preisbücher, Arbeitsblätter und Designsoftware zur Erfassung aller erforderlichen Informationen für kompatible Designs und Angebote. Zwei Unternehmen von Granite haben kürzlich NetSuite CPQ ergänzt, um diese Schritte mithilfe einer konfigurierbaren Regel-Engine zu automatisieren. Mit NetSuite CPQ konnten diese mittelgroßen Unternehmen die Genauigkeit in der Lieferkette deutlich erhöhen und die Zykluszeiten verkürzen, was ihnen im Wettbewerb mit größeren Mitbewerbern zugutekam.

"Wir profitieren von einer höheren Genauigkeit und Geschwindigkeit. Dadurch können wir mit der gleichen Anzahl an Vertriebs- und Fertigungsmitarbeitern ein höheres Erlöswachstum erzielen, weil wir uns nicht auf Nacharbeit konzentrieren müssen. NetSuite CPQ erleichtert uns Preiskalkulation und Kostenverwaltung und ermöglicht uns im Laufe der Zeit höhere Gewinnspannen." - Rick Bauerly, Gründer und CEO, Granite Equity Partners

CPQ: Konfiguratorlogik mit QA-Regelset-Helper

Mit dem Produktkonfigurator von NetSuite CPQ können Unternehmen komplexe Kundenanforderungen erfassen und sicherstellen, dass nicht nur die Konfigurationen herstellbar sind, sondern auch genaue Preise und endgültige Angebote generiert werden.

Da die Erstellung der Regeln für diese Kriterien zur Herstellbarkeit komplex und zeitraubend sein kann, enthält Release 2023.1 auf der Seite zur Regelsetverwaltung einen neuen Dropdown-Helper, in dem Sie Frage- und Antwortpaare auswählen können. Dieser Helper verbessert nicht nur die Kundenerfahrung, sondern gestaltet auch die Erstellung von Konfigurationsregeln schneller, einfacher und weniger fehleranfällig.

CPQ: Zugriffsbeschränkungen für Benutzer

Die CPQ-Verwaltungsoberfläche ist ein zentrales Tool, mit dem Administratoren ihre CPQ-Instanzen erstellen, verwalten und aktualisieren. In Release 2023.1 kann der Zugriff auf die CPQ-Verwaltungsoberfläche jetzt auf bestimmte Einzelpersonen oder Gruppen anhand von Rolle, Unternehmen oder Abteilung beschränkt werden, sodass nur berechtigte Benutzer Konfigurationsänderungen vornehmen können.

SuiteCommerce: Unterstützung für Themes

In Release 2023.1 werden dank verbesserter Integration zwischen SuiteCommerce und NetSuite CPQ die in einem Theme einer Website verwendeten Farben automatisch auch beim Starten eines CPQ-Konfigurators über einen Online-Shop verwendet. Auf diese Weise wird eine konsistente Käufererfahrung gewährleistet.

Verbesserungen für SuiteCommerce

SuiteCommerce erleichtert Unternehmen das Starten und Verwalten eines B2B-E-Commerce-Shops. Unabhängig davon, ob es sich um Ihre einzige Onlinepräsenz oder ein neues B2B-Großhandelsportal als Ergänzung zu Ihrer vorhandenen B2C-Website handelt, bietet SuiteCommerce Geschäftskunden eine sofort verfügbare Selfservice-Möglichkeit für den Kauf von Produkten.

Nachdem der Haushaltswarenanbieter [The Royal Standard](#) mit der Herstellung und dem Vertrieb eigener Produkte begonnen hatte, entschied man sich dort, neben den E-Commerce-Shops und Einzelhandelsgeschäften auch einen B2B-Großhandelskanal ins Leben zu rufen. Durch die Verwaltung von Bestand und E-Commerce in einem zentralen System konnte The Royal Standard die Wahrscheinlichkeit für Fehler verringern, die beim manuellen Aktualisieren zweier getrennter Systeme (z.B. bei Produktneuzugängen oder Preisänderungen) häufiger auftraten. Dank dieser Effizienzsteigerung konnte der Einzelhändler weitere Vertriebskanäle öffnen, ohne zusätzliche Mitarbeiter zu benötigen.

"Dank NetSuite konnten wir in den letzten vier Jahren unseren Erlös um 43% steigern, während die Entgeltaufwendungen im selben Zeitraum nur um 6% angestiegen sind. Wir haben zwei E-Commerce-Websites und zwei Shops eröffnet, wofür kaum neues Personal benötigt wurde. Am Ende haben wir unsere rentabelsten Jahre seit dem Start verzeichnet." - Emily Dykes, Vice President, The Royal Standard

SuiteCommerce: Unterstützung für ACH-Zahlungen

Bei ACH-Zahlungen handelt es sich um elektronisch zwischen Bankkonten transferierte Mittel. Mit ACH können Transaktionsgebühren auf ein Minimum reduziert werden, da diese Zahlungen keine kostspieligen Kreditkartenabstimmungen durchlaufen müssen. Zudem ist ACH in der Regel schneller als andere Zahlungsmethoden, wodurch der Cashflow für Ihr Unternehmen verbessert wird.

Zuvor wurde diese Funktion in SuiteCommerce nur in "Mein Konto" unterstützt, wenn Kunden Zahlungen für ausstehende Ausgangsrechnungen ausführten. In den Releases 2023.1 von SuiteCommerce und SuiteCommerce Advanced werden ACH-Zahlungen jetzt im Kassenausgangsablauf unterstützt. Somit müssen Sie keine Kundenaufträge mehr für Gutschriften akzeptieren, bevor Sie Ausgangsrechnungen an Kunden ausstellen, die ACH nutzen möchten. Diese Zahlungsoption können Kunden jetzt direkt im Kassenausgang verwenden.

SuiteCommerce: Unterstützung für Google Analytics 4

Google Analytics 4 (GA4) ist der lang erwartete Nachfolger des beliebten Analytics-Service Universal Analytics (UA) von Google. Als Drittanbieter-Analytics-Services können sowohl UA als auch GA4 Betreibern von Websites wertvolle Informationen über ihre Besucher liefern, unter anderem Einblicke und Analysen zu deren E-Commerce-Aktivitäten.

Da Google jedoch die Unterstützung für UA am 1. Juli 2023 einstellt, müssen Betreiber von Websites zum neuen GA4-Service migrieren. SuiteCommerce- und SuiteCommerce Advanced-Online-Shops können jetzt mit unserer empfohlenen Implementierung über die Google Tag Manager Editor-Erweiterung oder alternativ über eine native Integration von GA4 profitieren. Sie sollten unbedingt zeitnah handeln, wenn Sie den Analytics-Service von Google auch über die Frist hinaus nutzen möchten.

Wie NetSuite 2023 Release 1 Sie unterstützen kann

Eine vollständige Liste der Features und Informationen zu ihrer Verwendung finden Sie in den [Versionshinweisen](#).

Denken Sie unbedingt daran, Ihr [Releasevorschaukonto](#) anzufordern, um von der Möglichkeit zu profitieren, die neuen Features mit Ihren Daten, Workflows und Anpassungen selbst zu testen.

Der vorstehende Text ist eine Beschreibung der allgemeinen Ausrichtung unserer Produkte. Diese dient ausschließlich zu Informationszwecken und darf nicht Vertragsbestandteil werden. Sie stellt keine Verpflichtung zur Bereitstellung von Materialien, Code oder Funktionalität dar und sollte nicht zur Grundlage einer Kaufentscheidung gemacht werden. Entwicklung, Freigabe, zeitliche Herausgabe und Preise jeglicher beschriebener Features oder Funktionalität von Oracle-Produkten können sich ändern und liegen im alleinigen Ermessen der Oracle Corporation.