

NetSuite 2023 versión 1 allana el camino para mejorar las experiencias de los clientes

Austin Caldwell, Product Marketing Director

NetSuite 2023 versión 1 incluye mejoras para ayudarlo a garantizar que las experiencias digitales de sus clientes superen sus expectativas en todos los puntos de contacto.

Independientemente de los canales de venta y soporte que utilicen, la mayoría de las empresas dependen en gran medida de sus sistemas de ERP, que constituyen el pilar fundamental de la empresa y son el origen principal de información de los clientes. Gracias a la combinación de la gestión de relaciones con el cliente; las herramientas de configuración, precio y cotización; y las soluciones de comercio electrónico con la gestión de inventario y financiera, NetSuite permite a las empresas identificar a sus clientes, conectarse con ellos y ayudarlos de manera constante y confiable, incluso cuando utilizan distintos canales y medios de comunicación.

Recomendaciones inteligentes en NetSuite CRM

Las recomendaciones inteligentes usan el aprendizaje automático para comprender a los clientes, tanto a gran escala como a pequeña escala, y luego sugerir productos que les pueden interesar y que es probable que compren. Estas recomendaciones personalizadas se basan en datos que provienen de distintos orígenes, como los historiales de compras, las correlaciones de transacciones, las combinaciones de artículos complementarios y el comportamiento de los clientes.

En las versiones anteriores, las sugerencias automáticas se limitaban tanto a las tiendas web de SuiteCommerce como a las órdenes de venta y las estimaciones de CRM. Además, solo se podían usar en las cuentas que tenían un gran número de artículos de inventario y de transacciones históricas. Tras una correcta implementación, nos complace anunciar que, en NetSuite 2023.1, se ampliarán estas capacidades. Ahora, se podrá habilitar la función Recomendaciones inteligentes en la mayoría de las cuentas, independientemente del historial de transacciones y del tamaño del inventario. Asimismo, la función se podrá usar en el registro de oportunidades. Con estas mejoras, los representantes de ventas pueden beneficiarse de las recomendaciones inteligentes mucho antes en el embudo de ventas, ya que aumentan el potencial de upsell y cross sell. Como resultado, aumentan el tamaño promedio de los acuerdos.

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](#)

Además, en esta versión, se incluyen dos nuevos algoritmos de recomendaciones para usar en NetSuite CRM o en SuiteCommerce.

El primero, llamado "Artículos alternativos", sugiere artículos similares para agregar a la orden cuando la cantidad deseada de un artículo original no está en stock.

El segundo tipo de recomendación se llama "Volver a comprar". NetSuite analiza los historiales de compras del cliente para determinar si ciertos artículos se compran en intervalos regulares. En ese caso, las recomendaciones inteligentes pueden sugerir productos que tienden a comprarse, pero todavía no se agregaron a la lista de artículos en los separadores Oportunidad, Estimación y Orden. El sistema usa el aprendizaje automático para mejorar las recomendaciones con el tiempo. Para eso, recopila datos sobre la frecuencia con que un cliente compra diversos artículos y ofrece recomendaciones según los ciclos de compra.

Capacidades agregadas en NetSuite CPQ

[NetSuite CPQ](#) agrega capacidades a NetSuite que aumentan la eficiencia de los procesos de ventas.

Por ejemplo, [Granite Partners](#), una empresa de capital de inversión de Minnesota que compra empresas locales constituidas, tiene varias compañías que venden productos y servicios de primera calidad con reglas complejas de personalización y fijación de precios. Antes, Granite

recurría a los libros de precios, las hojas de cálculo y el software de diseño para recopilar toda la información necesaria sobre los diseños y las cotizaciones compatibles. Recientemente, dos de las empresas de Granite agregaron NetSuite CPQ para automatizar estos pasos mediante un motor de reglas configurable. Con NetSuite CPQ, estas medianas empresas mejoraron en gran medida la precisión a través de la cadena de suministro y ciclos de menor duración, lo que les permitió competir con rivales más grandes.

"Hemos notado un aumento en la precisión y la velocidad, lo que genera mayores ingresos con el mismo número de empleados en las áreas de ventas y fabricación, ya que no nos enfocamos en la revisión. NetSuite CPQ ofrece un mayor poder de fijación de precios y una mejor gestión de costos y mayores márgenes a lo largo del tiempo" (Rick Bauerly, fundador y CEO de Granite Equity Partners).

Lógica del configurador de CPQ con la ayuda del conjunto de reglas de control de calidad

El configurador de productos de NetSuite CPQ permite a las empresas capturar los complejos requisitos de los clientes y garantizar no solo que se puedan fabricar las configuraciones, sino también que se generen cotizaciones finales y precios precisos.

La preparación de las reglas que rigen esta capacidad de fabricación puede ser compleja y llevar mucho tiempo. Por eso, NetSuite 2023.1 incluye una nueva ayuda desplegable en la página de mantenimiento del conjunto de reglas que le permite seleccionar pares de preguntas y respuestas. Esta ayuda no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también hace que la creación de las reglas de configuración sea más rápida, más sencilla y menos propensa a contener errores.

Restricciones en el acceso de los usuarios a CPQ

La interfaz de usuario de mantenimiento de CPQ es una herramienta fundamental que usan los administradores para crear, mantener y actualizar las instancias de CPQ. Con NetSuite 2023.1, ahora es posible limitar el acceso a la interfaz de usuario de mantenimiento de CPQ a personas o grupos específicos según el rol, la empresa o el departamento. De este modo, se garantiza que solo los usuarios autorizados realicen cambios en la configuración.

Compatibilidad de temas con SuiteCommerce

En NetSuite 2023.1, una integración mejorada entre SuiteCommerce y NetSuite CPQ implica que los colores usados en el tema de un sitio web se usen automáticamente al iniciar un configurador de CPQ en la tienda web. Así, se brinda una experiencia coherente a los compradores.

Mejoras en SuiteCommerce

SuiteCommerce facilita a las empresas lanzar y mantener una tienda de comercio electrónico de empresa a empresa. Independientemente de si complementa su sitio actual de empresa a consumidor con la mera presencia en línea o con un nuevo portal de distribución mayorista de empresa a empresa, SuiteCommerce proporciona una manera de autoservicio lista para usar que permite a los clientes comprar productos cuando lo deseen.

Una vez que comenzó a fabricar y distribuir sus propios productos, la empresa de artículos para el hogar [The Royal Standard](#) decidió lanzar un nuevo canal de distribución mayorista de empresa a empresa, además de sus tiendas minoristas y de comercio electrónico. Debido a que gestionó el inventario y el comercio electrónico en un único sistema, The Royal Standard redujo la posibilidad de cometer errores a la que se enfrentaba cuando los equipos realizaban actualizaciones manuales y duplicadas en dos sistemas separados, por ejemplo, cuando agregaban artículos nuevos o cambiaban los precios. Así, la empresa minorista pudo abrir más canales de venta sin aumentar el número de empleados.

"NetSuite nos permitió aumentar los ingresos en un 43 % durante los últimos cuatro años y, a la vez, mantener los gastos de nómina relativamente fijos (solo aumentaron un 6 % durante el mismo período). Lanzamos dos sitios web de comercio electrónico y abrimos dos tiendas con un mínimo aumento de la plantilla. Como resultado, estos fueron los años más rentables desde el lanzamiento" (Emily Dykes, vicepresidenta de The Royal Standard).

Compatibilidad de pagos de ACH con SuiteCommerce

Los pagos de ACH son fondos transferidos electrónicamente entre cuentas bancarias. Con ACH, se pueden minimizar las tasas de las transacciones, ya que estos pagos no se transfieren mediante redes de procesamiento de tarjetas de crédito costosas. En general, ACH también es más rápida que otros métodos de pago, lo cual mejora el flujo de caja de su empresa.

Antes, en SuiteCommerce, esta funcionalidad se admitía solo en Mi cuenta cuando los clientes realizaban pagos sobre facturas pendientes. En las versiones 2023.1 de SuiteCommerce y SuiteCommerce Advanced, ahora se admiten los pagos de ACH en el flujo de confirmación de orden. En otras palabras, ya no debe aceptar la orden de venta a crédito antes de facturar a un cliente que desea aprovechar ACH (ahora constituye una opción de pago en la confirmación de orden; por ende, los clientes pueden usarla de inmediato).

Compatibilidad entre SuiteCommerce y Google Analytics 4

Google Analytics 4 (GA4) es el tan esperado sucesor del popular servicio de análisis de Google llamado Universal Analytics (UA). Como servicios de análisis de terceros, tanto UA como GA4 pueden proporcionar información útil a los operadores de los sitios web acerca de los visitantes, incluidos análisis y estadísticas sobre la actividad de comercio electrónico.

Sin embargo, Google declarará en desuso UA el 1 de julio de 2023; por lo tanto, los operadores de los sitios web deberán migrar al nuevo servicio de GA4. Para aprovechar GA4, las tiendas web de SuiteCommerce y SuiteCommerce Advanced ahora pueden usar nuestra implementación recomendada mediante la extensión de Google Tag Manager Editor o, como alternativa, una integración nativa. Es importante que realice la migración pronto si desea continuar usando el servicio de análisis de Google luego de la fecha límite.

Cómo puede ayudarlo NetSuite 2023 versión 1

Para obtener más información sobre la lista completa de funciones y cómo usarlas, lea las [notas de la versión](#).

Y lo más importante: no olvide solicitar su cuenta de prueba de [Release Preview](#) para experimentar en primera persona cómo operan las nuevas funciones con sus datos, flujos de trabajo y personalizaciones.

La información anterior tiene como objetivo mostrar las directrices generales de nuestros productos. Se presenta con fines meramente informativos y sin que sea susceptible de incorporarse a ningún contrato. No supone compromiso alguno de entrega de ningún material, código o funcionalidad, ni debe utilizarse como base para la adopción de decisiones de compra. El desarrollo, el lanzamiento, el plazo de disponibilidad y la fijación de precios de cualesquiera funciones o funcionalidades descritas para productos Oracle pueden cambiar y quedarán a la sola discreción de Oracle Corporation.