

Kohti parempia asiakaskokemuksia NetSuite 2023 Release 1 -version avulla

Austin Caldwell, Product Marketing Director

NetSuite 2023 Release 1 sisältää uusia ominaisuuksia, jotka auttavat tarjoamaan asiakkaille paremman kokemuksen eri kohtaamispisteissä.

Toiminnanohjausjärjestelmä on usein yrityksen liiketoiminnan keskeisin työkalu ja tärkeä lähde erilaisille asiakastiedoille – käytetyistä myynti- ja tukikanavista riippumatta. NetSuite sisältää myyntikonfiguraattorien ja verkkokaupparatkaisujen lisäksi asiakkuuden- ja varastonhallinnan sekä taloushallinnon työkalut. Yritykset voivat löytää ja tavoittaa asiakkaat sekä palvella heitä johdonmukaisesti ja luotettavasti niin kanavan kuin yhteydenottotavan mukaan.

NetSuite CRM ja älykkäät suositukset

NetSuite CRM:n älykkäät suositukset hyödyntävät asiakkaiden ymmärtämiseen koneoppimista sekä mikro- että makrotasolla. Tulosten perusteella järjestelmä suosittelee asiakkaille tuotteita, joita he voivat olla kiinnostuneet ostamaan. Nämä personoidut suositukset perustuvat erilaisiin datalähteisiin, kuten ostohistoriaan, tapahtumien välisiin korrelaatioihin, toisiinsa liittyvien tuotteiden yhdistelmiin ja asiakkaan käyttäytymiseen.

Aiemmissa versioissa automaattisia suosituksia pystyi käyttämään vain SuiteCommerce-verkkokaupoissa ja CRM-sovelluksen myyntitilauksissa ja arvioissa. Suositukset olivat käytettävissä vain tileillä, joilla oli järjestelmässä paljon varastotuotteita ja aiempia tapahtumia. Ominaisuuden menestyksen myötä sitä on laajennettu 2023.1-versiossa. Älykkäät suositukset ovat nyt useimpien tilien käytettävissä aiempien tapahtumien määrästä ja varaston koosta riippumatta. Lisäksi toimintoa voidaan käyttää myös myyntimahdollisuustietueissa. Parannusten ansiosta myyjät pääsevät hyödyntämään suosituksia myyntisuppilossa paljon entistä aiemmin, mikä parantaa mahdollisuutta tehdä lisä- tai ristiinmyyntiä ja kasvattaa lopulta keskimääräistä kaupan kokoa.

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

Tässä versiossa on lisäksi kaksi uutta suositelualgoritmia, jotka ovat käytettävissä NetSuite CRM- ja SuiteCommerce-sovelluksissa.

Vaihtoehtoiset tuotteet -suositus ehdottaa asiakkaan tilaukseen samankaltaisia tuotteita, jos haluttua tuotetta ei ole tarpeeksi varastossa.

Toinen uusi suositus on nimeltään Osta uudelleen. NetSuite analysoi asiakkaiden aiempia ostoksia ja selvittää, ostetaanko tiettyjä tuotteita tasaisin väliajoin. Tällaisissa tapauksissa älykkäät suositukset voi ehdottaa tuotteita, joita tavallisesti ostetaan uudelleen mutta joita ei ole vielä lisätty tuoteluetteloon myyntimahdollisuus-, arvio- tai tilaustietueessa. Järjestelmä parantaa suosituksia koneoppimisen avulla ajan mittaan, kun se kerää tietoa siitä, miten usein asiakas ostaa erilaisia tuotteita, ja tarjoaa ostosuosituksia asiakkaan ostosykliin mukaan.

NetSuite CPQ -sovelluksen uudet toiminnot

[NetSuite CPQ](#) tuo NetSuiteen toimintoja, jotka parantavat myyntiprosessien tehokkuutta.

Minnesotalainen sijoitusyhtiö [Granite Partners](#) ostaa vakiintuneita paikallisyhtiöitä. Se omistaa useita yrityksiä, jotka myyvät premium-tason tuotteita ja palveluita, joilla on monimutkaisia hinnoittelu- ja mukautussääntöjä. Aiemmin Granitella käytettiin hinnastoja, laskentataulukoita ja suunnitteluohjelmistoja, joiden avulla kerättiin tarvittavia tietoja tarjouspyyntöjä ja yhteensopivia tuotemalleja varten. Kaksi Graniten omistamaa yritystä otti äskettäin käyttöön

NetSuite CPQ -sovelluksen ja konfiguroitavan sääntöohjelman näiden asioiden automatisoimiseksi. Sovelluksen avulla nämä kaksi keskisuurta yritystä ovat parantaneet huomattavasti toimitusketjun tarkkuutta ja lyhentäneet läpimenoaikoja, mikä on auttanut niitä kilpailemaan suurempia yrityksiä vastaan.

"Sekä tarkkuus että nopeus ovat parantuneet, mikä on mahdollistanut paremman liikevaihdon samalla myynti- ja tuotantohenkilöstön määrällä, kun meidän ei tarvitse keskittyä muutostöihin. NetSuite CPQ mahdollistaa suuremman hinnoitteluvoiman, paremman kustannusten hallinnan ja paremmat katteet ajan mittaan." – Rick Bauerly, Founder ja CEO, Granite Equity Partners

Konfiguraattorin logiikka ja laadunvarmistusta tukeva sääntöjoukon avustaja

NetSuite CPQ -sovelluksen tuotekonfiguraattorin avulla yritykset voivat tallentaa monimutkaisia asiakasvaatimuksia ja varmistaa, että tuotekokoonpanot ovat valmistettavissa ja että hinnat ja lopulliset tarjouspyynnöt ovat tarkkoja.

Valmistusta ohjaavien sääntöjen luonti voi olla mutkikas ja aikaavievä tehtävä. 2023.1-versiossa on uusi sääntöavustaja: sääntöjen ylläpitosivulla on avattavat luettelot, joista käyttäjä voi valita kysymys-vastauspareja. Avustaja parantaa käyttökokemusta ja tekee konfigurointisääntöjen luonnista entistä nopeampaa, helpompaa ja vähemmän alttiimpaa virheille.

CPQ-sovelluksen käyttöoikeusrajoitukset

CPQ-sovelluksen ylläpidon käyttöliittymässä järjestelmänvalvojat voivat luoda, ylläpitää ja päivittää CPQ-sovelluksen instansseja. 2023.1-version myötä pääsy CPQ-sovelluksen ylläpitoon voidaan rajoittaa tietyille käyttäjille tai ryhmille roolin, yrityksen tai osaston perusteella, jolloin vain valtuutetut käyttäjät voivat tehdä muutoksia määrityksiin.

SuiteCommerce ja sivustoteemat

2023.1-versiossa on parannettu SuiteCommerce- ja NetSuite CPQ -sovellusten välistä integrointia. Sivuston teeman mukaiset värit tulevat nyt automaattisesti käyttöön, kun CPQ-konfiguraattori avataan verkkokaupassa. Tämä tuottaa yhtenäisen käyttökokemuksen sivustolla käyville asiakkaille.

SuiteCommerces-sovelluksen parannukset

SuiteCommerce-sovelluksella yritykset voivat helposti julkaista ja ylläpitää B2B-verkkokauppoja. Olipa kyseessä sitten ainoa sivustosi verkossa tai kokonaan uusi B2B-tukkumyyntiportaali

B2C-sivustosi rinnalle, SuiteCommerce-sovelluksella voit luoda yritysasiakkaille valmiin paikan, missä he voivat tehdä ostoksia omaan tahtiinsa.

Kun kodinsisustusyritys [The Royal Standard](#) alkoi valmistaa ja jaella omia tuotteita, yrityksessä päätettiin luoda uusi B2B-tukkumyyntikanava verkkokaupan ja jälleenmyyntiliikkeiden rinnalle. Kun varastoa ja verkkokauppaa pystyttiin hallinnoimaan yhdessä järjestelmässä, The Royal Standard pystyi vähentämään virheitä. Aiemmin ongelmia saattoi syntyä, kun kahteen järjestelmään tehtiin päällekkäisiä päivityksiä esimerkiksi lisättäessä uusia tuotteita tai muutettaessa hintoja. Näiden toimenpiteiden ansiosta yritys pystyi avaamaan lisää myyntikanavia henkilöstömäärää lisäämättä.

"NetSuiten avulla olemme pystyneet kasvattamaan liikevaihtoa 43 % edellisten neljän vuoden aikana ja pitämään samalla palkkakulut suhteellisen tasaisina – ne ovat kasvaneet vain 6 % samassa ajassa. Julkaisimme kaksi verkkokauppasivustoa ja avasimme kaksi uutta liikettä vain pienellä henkilöstömäärän lisäyksellä. Uusien sivustojen ja liikkeiden avauksen jälkeen tämä on ollut yksi tuloksekkaimpia vuosiamme." – Emily Dykes, Vice President, The Royal Standard

SuiteCommerce ja ACH-maksut

ACH-maksut ovat pankkitilien välillä sähköisesti siirrettäviä varoja. ACH-maksuja käyttämällä voit minimoida palvelumaksut, sillä ne eivät välity hintavien luottokorttien käsittelyverkkojen kautta. ACH-maksut ovat lisäksi muihin maksutapoihin verrattuna nopeampia, mikä parantaa yrityksen kassavirtaa.

SuiteCommerce-sovelluksessa tätä toimintoa tuettiin aiemmin vain My Account -sivuilla, kun asiakkaat maksoivat avoimia laskuja. 2023.1-versiossa SuiteCommerce- ja SuiteCommerce Advanced -sovellukset tukevat ACH-maksuja nyt myös kassalla maksun yhteydessä. Myyntitilausta ei siis enää tarvitse hyväksyä luotolle ennen laskutusta, jos asiakas haluaa käyttää ACH-maksuja. ACH näkyy nyt maksuvaihtoehtona kassalla, joten asiakkaat voivat käyttää sitä saman tien.

Google Analytics 4 -tuki SuiteCommerce-sovelluksessa

Google Analytics 4 (GA4) on Googlen suosituksen analytiikkapalvelun Universal Analyticsin (UA) pitkään odotettu seuraaja. Sekä UA että GA4 voivat tarjota sivustojen omistajille tärkeää tietoa sivustoilla kävijöistä sekä tilastoja ja analyseja verkkokauppatapahtumista.

Google on poistamassa UA:n käytöstä 1.7.2023, joten sivustojen omistajien on siirryttävä käyttämään uutta GA4-palvelua. SuiteCommerce- ja SuiteCommerce Advanced -verkkokaupat

voivat nyt hyödyntää GA4-palvelua käyttämällä Google Tag Manager Editor -laajennuksen kautta tehtävää toteutusta (suositus) tai vaihtoehtoisesti natiivia integraatiota. Muistathan siirtyä käyttämään GA4-palvelua pian, jotta voit hyödyntää Googlen analytiikkapalveluita myös määräpäivän jälkeen.

Lisätietoa NetSuite 2023 Release 1 -version hyödyllisistä ominaisuuksista

Tutustu kaikkiin uusiin ominaisuuksiin ja niiden käyttöön lukemalla [julkaisutiedot](#).

Muista myös pyytää käyttöoikeutta [version esikatselutilille](#), niin pääset kokeilemaan, miten uudet ominaisuudet toimivat tietojesi, työkulkujesi ja mukautustesi kanssa.

Edeltävä yhteenveto sisältää yleisiä tietoja Oraclen tuotteista. Yhteenveto on tarkoitettu vain tiedoksi, eikä sitä voi yhdistää mihinkään sopimukseen. Tietoja ei voi tulkita minkäänlaisen aineiston, koodin tai toiminnallisuuden toimitussitoumukseksi, eikä niihin tule luottaa ostopäätöksiä tehtäessä. Oracle pidättää itsellään yksinoikeuden esitettyjen, mahdollisesti muuttuvien Oraclen tuotteiden ominaisuuksien ja toiminnallisuuksien kehittämiseen, julkistamiseen, ajoittamiseen ja hinnoitteluun.