

NetSuite 2023 version 1 ouvre la voie à l'amélioration de l'expérience client

Austin Caldwell, Directeur du marketing produit

Avec NetSuite 2023 version 1, vos clients bénéficient d'une expérience numérique qui va au-delà de leurs attentes pour de nombreuses sources de contact.

Quels que soient les canaux de vente et de soutien utilisés, la plupart des entreprises s'appuient fortement sur leur système ERP, qui est l'épine dorsale de l'activité et une source essentielle d'informations sur les clients. En combinant la gestion de la relation client, les outils CPQ et les solutions de commerce électronique à la gestion des stocks et à la gestion financière, NetSuite permet aux entreprises d'identifier les clients potentiels, d'établir des liens avec eux et de répondre à leurs attentes de manière cohérente et fiable, même lorsqu'ils changent de canal et de mode de communication.

Recommandations intelligentes de NetSuite CRM

Les recommandations intelligentes utilisent l'apprentissage automatique pour comprendre vos clients tant au niveau microéconomique que macroéconomique, puis pour suggérer des produits qui pourraient les intéresser et déclencher un processus d'achat. Ces recommandations personnalisées sont basées sur des données provenant de sources telles que l'historique des achats, les corrélations entre les transactions, les combinaisons d'articles complémentaires et le comportement du client.

Dans les versions précédentes, ces suggestions automatisées étaient limitées aux magasins Web SuiteCommerce et aux commandes clients et estimations effectuées dans Netsuite CRM. Elles ne pouvaient être utilisées que par les comptes ayant un grand nombre d'articles en stock et de transactions historiques. Après un déploiement réussi, nous avons le plaisir d'annoncer que la version 2023.1 va étendre ces capacités. Les recommandations intelligentes sont désormais disponibles pour la plupart des comptes, indépendamment de l'historique des transactions et de la taille des stocks. En outre, la fonction Recommandations intelligentes peut maintenant être utilisée pour les enregistrements d'opportunité. Grâce à ces améliorations, les représentants peuvent bénéficier des recommandations intelligentes beaucoup plus tôt dans l'entonnoir des ventes, ce qui augmente le potentiel de ventes incitatives et de ventes croisées et, par conséquent, le volume d'affaires moyen.

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](#)

Par ailleurs, cette version comprend deux nouveaux algorithmes de recommandation à utiliser dans NetSuite CRM ou SuiteCommerce.

Le premier, appelé "Autres articles", suggère des articles similaires à ajouter à la commande lorsque la quantité souhaitée d'un article initial n'est pas en stock.

Le second nouveau type de recommandation est appelé "Acheter à nouveau". NetSuite analyse l'historique des achats des clients pour vérifier si certains articles sont achetés à intervalles réguliers. Si tel est le cas, la fonction Recommandations intelligentes peut recommander des produits qui ont tendance à être rachetés mais qui n'ont pas encore été ajoutés à la liste des articles de l'opportunité, de l'estimation ou de la commande. Le système utilise l'apprentissage automatique pour améliorer les recommandations au fil du temps en recueillant des données sur la fréquence d'achat de divers articles par les clients et en proposant des recommandations en fonction de leurs cycles d'achat.

Fonctions supplémentaires de NetSuite CPQ

[NetSuite CPQ](#) ajoute des fonctions à NetSuite qui augmentent l'efficacité des processus de vente.

Par exemple, [Granite Partners](#), entreprise de placement du Minnesota qui achète des entreprises locales établies, possède plusieurs sociétés qui vendent des produits et services

haut de gamme avec des règles complexes de personnalisation et de tarification. Granite s'appuyait auparavant sur des registres de prix, des feuilles de calcul et des logiciels de conception pour collecter toutes les informations nécessaires à la réalisation de conceptions et de devis compatibles. Deux des sociétés de Granite ont récemment ajouté NetSuite CPQ pour automatiser ces étapes, en tirant parti d'un moteur de règles configurable. Grâce à NetSuite CPQ, ces entreprises de taille moyenne ont considérablement amélioré la précision de la chaîne logistique et réduit les temps de cycle, ce qui les a aidées à rivaliser avec des concurrents plus importants.

"Nous avons constaté une précision et une rapidité accrues, ce qui nous permet d'augmenter nos revenus avec le même nombre d'employés de vente et de fabrication, car nous passons moins de temps sur les erreurs. NetSuite CPQ nous permet de bénéficier d'un plus grand pouvoir de tarification et d'une meilleure gestion des coûts et des marges au fil du temps." - Rick Bauerly, fondateur et chef de la direction, Granite Equity Partners

Logique du configurateur CPQ avec fonction d'aide sur les jeux de règles pour les questions et réponses

Le configurateur de produits de NetSuite CPQ aide les entreprises à définir les exigences complexes des clients, à s'assurer que les configurations peuvent être fabriquées, et à garantir que les prix et les devis finaux générés sont exacts.

La préparation des règles qui régissent la fabrication peut être un processus long et complexe. C'est pourquoi la version 2023.1 comprend une nouvelle aide déroulante sur la page de maintenance des jeux de règles qui vous permet de sélectionner des paires de questions-réponses. Cette fonction d'aide n'améliore pas seulement l'expérience de l'utilisateur. Elle rend la création de règles de configuration plus rapide, plus facile et moins sujette aux erreurs.

Restrictions d'accès pour les utilisateurs CPQ

L'interface utilisateur de maintenance de CPQ est un outil essentiel que les administrateurs utilisent pour créer, maintenir et mettre à jour leurs instances de CPQ. Avec la version 2023.1, il est désormais possible de limiter l'accès à l'interface utilisateur de maintenance CPQ à des personnes ou à des groupes spécifiques en fonction du rôle, de la société ou du service, afin que seuls les utilisateurs autorisés apportent des modifications à la configuration.

Prise en charge des thèmes dans SuiteCommerce

Dans la version 2023.1, l'intégration améliorée entre SuiteCommerce et NetSuite CPQ signifie que les couleurs utilisées dans le thème d'un site sont automatiquement utilisées lors du lancement d'un configurateur CPQ à partir du magasin Web. Cela permet d'offrir une expérience cohérente aux acheteurs.

Améliorations apportées à SuiteCommerce

SuiteCommerce permet aux sociétés de lancer et de gérer un magasin de commerce électronique B2B avec une grande facilité... Qu'il s'agisse d'une simple présence en ligne ou d'un nouveau portail de commerce de gros B2B pour compléter un site B2C existant, SuiteCommerce fournit des produits clés en main que les clients professionnels peuvent acheter selon leurs besoins.

Dès qu'elle a commencé à fabriquer et à distribuer ses propres produits, la société d'articles pour la maison [The Royal Standard](#) a décidé de lancer un nouveau canal de commerce de gros B2B en plus de son commerce électronique et de ses magasins de détail. En gérant les stocks et le commerce électronique dans un seul système, The Royal Standard a réduit les risques d'erreur auxquels elle était confrontée lorsque les équipes effectuaient des mises à jour manuelles en double dans deux systèmes distincts, par exemple pour ajouter de nouveaux articles ou modifier les prix. Ces gains d'efficacité lui ont permis d'ouvrir d'autres canaux de vente sans augmenter ses effectifs.

"NetSuite nous a permis d'augmenter notre chiffre d'affaires de 43 % au cours des quatre dernières années tout en maintenant les frais de main-d'oeuvre relativement stables - avec une augmentation de 6 % seulement sur la même période. Nous avons lancé deux sites de commerce électronique et ouvert deux magasins avec une augmentation minimale du personnel. Nous avons ainsi connu nos années les plus rentables depuis notre démarrage." - Emily Dykes, vice-présidente, The Royal Standard

Prise en charge des paiements ACH dans SuiteCommerce

Les paiements ACH sont des fonds transférés électroniquement entre des comptes bancaires. L'utilisation d'ACH peut minimiser les frais de transaction car ces paiements ne passent pas par les réseaux coûteux de traitement des cartes de crédit. La fonction ACH est généralement plus rapide que les autres modes de paiement, ce qui améliore les flux de trésorerie de votre entreprise.

Auparavant, dans SuiteCommerce, cette fonctionnalité n'était prise en charge que dans Mon compte lorsque les clients effectuaient des paiements concernant des factures impayées. Dans la version 2023.1 de SuiteCommerce et SuiteCommerce Advanced, les paiements ACH sont désormais pris en charge dans le flux de validation de commande. Cela signifie que vous n'avez plus à accepter une commande client à crédit avant de facturer un client qui souhaite profiter d'ACH. Il s'agit désormais d'une option de paiement lors de la validation de commande, de sorte que les clients peuvent l'utiliser immédiatement.

Prise en charge de Google Analytics 4 dans SuiteCommerce

Google Analytics 4 (GA4) est le successeur tant attendu du service d'analyse de Google, Universal Analytics (UA). En tant que services d'analyse de tierce partie, UA et GA4 fournissent aux opérateurs de sites Web des informations précieuses sur leurs visiteurs, notamment des données clés et des analyses sur l'activité de commerce électronique.

Cependant, Google a décidé d'abandonner UA le 1er juillet 2023. Les opérateurs de sites Web doivent donc migrer vers le nouveau service GA4. Les magasins Web SuiteCommerce et SuiteCommerce Advanced peuvent désormais tirer parti de GA4 en utilisant notre mise en oeuvre recommandée au moyen de l'extension Google Tag Manager Editor ou, alternativement, d'une intégration native. Il est important d'effectuer la migration rapidement si vous souhaitez continuer à utiliser le service d'analyse de Google après la date limite.

Découvrez en quoi NetSuite 2023 version 1 peut vous aider

Pour obtenir plus d'informations sur la liste complète des fonctions et sur leur utilisation, lisez les [notes de version](#).

Surtout, n'oubliez pas de demander votre compte de test [Aperçu de version](#) pour vérifier comment ces nouveautés fonctionneront avec vos données, vos flux de travail et vos personnalisations.

Les informations qui précèdent sont destinées à présenter notre orientation générale concernant les produits. Elles ne sont fournies qu'à titre informatif et ne peuvent être intégrées dans un contrat. Elles ne sauraient constituer un engagement d'Oracle à offrir l'un ou l'autre de ces composants, code ou fonctionnalités, ni servir de base pour une décision d'achat. Le développement, la commercialisation, la mise à disposition et la tarification des caractéristiques ou fonctionnalités décrites pour les produits Oracle sont susceptibles d'être modifiés et restent à la seule discrétion d'Oracle Corporation.