

NetSuite 2023 Rilis 1 Membuka Jalan untuk Meningkatkan Pengalaman Pengguna

Austin Caldwell, Direktur Pemasaran Produk

NetSuite 2023 Rilis 1 disertai dengan penyempurnaan untuk membantu memastikan pengalaman digital pengguna Anda melebihi ekspektasi mereka di seluruh titik kontak.

Terlepas dari saluran penjualan dan dukungan mana yang digunakan, kebanyakan perusahaan sangat mengandalkan ERP sebagai tulang punggung bisnis mereka dan sumber informasi pelanggan. Dengan menggabungkan manajemen hubungan pelanggan, alat penyusun kuotasi harga, dan solusi e-commerce dengan manajemen inventaris serta keuangan, NetSuite memberdayakan bisnis untuk mengidentifikasi, berhubungan dengan, dan melayani pelanggan mereka secara konsisten dan andal, meskipun saat pelanggan berpindah antar saluran dan mode komunikasi.

Rekomendasi Cerdas dalam NetSuite CRM

Rekomendasi Cerdas menggunakan pemelajaran mesin untuk memahami pelanggan Anda pada tingkat mikro dan makro, lalu menyarankan produk yang mungkin mereka minati dan beli. Rekomendasi dipersonalisasi ini didasarkan pada data dari beberapa sumber yang meliputi riwayat pembelian, korelasi transaksi, kombinasi item komplementer, dan perilaku pelanggan.

Di rilis sebelumnya, saran otomatis ini terbatas pada toko web SuiteCommerce, Pesanan Penjualan, serta Estimasi dalam CRM, dan hanya dapat digunakan oleh akun dengan sejumlah besar item inventaris dan riwayat transaksi. Setelah peluncuran yang sukses, dengan bangga kami umumkan bahwa rilis 2023.1 akan meningkatkan kapabilitas ini. Rekomendasi Cerdas kini akan tersedia dan dapat diaktifkan oleh sebagian besar akun, terlepas dari riwayat transaksi dan ukuran inventaris. Selain itu, fitur Rekomendasi Cerdas kini dapat digunakan juga pada data Peluang. Dengan penyempurnaan ini, perwakilan penjualan dapat memperoleh manfaat dari Rekomendasi Cerdas jauh lebih awal dalam saluran penjualan, meningkatkan potensi untuk upsell dan penjualan-silang sehingga meningkatkan rata-rata ukuran transaksi.

| Intelligent Recommendations ✕ | | | | | | |
|---|------------------------------------|----------------|----------------------------|---------------------|--------------------|----------|
| RECOMMENDATIONS BASED ON | | | | | | |
| Customer Purchase History <input type="radio"/> Order or Cart Items <input type="radio"/> | | | | | | |
| 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](#)

Selain itu, rilis ini mencakup dua algoritma rekomendasi baru untuk digunakan dalam NetSuite CRM atau SuiteCommerce.

Yang pertama dinamakan "Item Alternatif", berfungsi untuk menyarankan item serupa untuk ditambahkan ke pesanan saat kuantitas stok item asli yang diinginkan tidak tersedia.

Tipe rekomendasi baru kedua dinamakan "Beli Lagi". NetSuite menganalisis riwayat pembelian pelanggan untuk mengetahui apakah item tersebut dibeli secara berkala. Jika demikian, Rekomendasi Cerdas dapat merekomendasikan produk yang cenderung dibeli ulang tetapi masih belum ditambahkan ke daftar item pada Peluang, Estimasi, atau Pesanan. Sistem ini menggunakan pemelajaran mesin untuk menyempurnakan rekomendasi seiring waktu dengan mengumpulkan data mengenai seberapa sering pelanggan membeli berbagai item dan menyajikan rekomendasi menurut siklus pembelian mereka.

Kapabilitas Tambahan dalam NetSuite CPQ

[NetSuite CPQ](#) menambahkan kapabilitas ke dalam NetSuite yang dapat meningkatkan efisiensi dari proses penjualan.

Sebagai contoh, [Granite Partners](#), sebuah perusahaan investasi Minnesota yang membeli bisnis lokal yang mapan, memiliki beberapa perusahaan yang menjual produk dan jasa premium dengan aturan yang rumit untuk kustomisasi dan penetapan harga. Granite sebelumnya

mengandalkan buku harga, spreadsheet, dan perangkat lunak desain untuk mengumpulkan semua informasi yang diperlukan untuk membuat desain dan kuotasi yang kompatibel. Dua perusahaan Granite baru saja menambahkan NetSuite CPQ untuk mengotomatiskan prosedur ini dengan memanfaatkan mesin aturan yang dapat diatur. Dengan NetSuite CPQ, perusahaan berukuran menengah ini dapat meningkatkan akurasi secara signifikan melalui rantai pasok dan penurunan waktu siklus, sehingga mereka dapat bersaing dengan kompetitor besar.

"Kami melihat adanya peningkatan akurasi dan kecepatan yang memungkinkan pertumbuhan pendapatan yang lebih besar dengan jumlah penjualan serta karyawan manufaktur yang sama karena kami tidak perlu berfokus pada pengerjaan ulang. NetSuite CPQ memungkinkan keleluasaan penetapan harga, manajemen biaya, dan margin yang lebih baik seiring waktu." — Rick Bauerly, Pendiri dan CEO, Granite Equity Partners

Logika Konfigurator CPQ dengan Pembantu Set Aturan Tanya Jawab

Konfigurator produk NetSuite CPQ membantu bisnis mencatat kebutuhan pelanggan yang rumit dan memastikan bahwa selain konfigurasi dapat dimanufaktur, harga serta kuotasi akhir juga dihasilkan secara akurat.

Menyiapkan aturan yang menentukan dapat atau tidaknya suatu konfigurasi dimanufaktur bisa menjadi proses yang rumit dan memakan waktu. Karenanya, rilis 2023.1 menyertakan asisten tarik-turun baru di halaman pemeliharaan set aturan yang memungkinkan Anda untuk dapat memilih pasangan pertanyaan dan jawaban. Asisten ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pengguna, tetapi juga memungkinkan pembuatan aturan konfigurasi menjadi lebih cepat, mudah, dan tidak terlalu rawan kesalahan.

Batasan Akses Pengguna CPQ

UI pemeliharaan CPQ merupakan alat esensial yang digunakan oleh para administrator untuk membuat, memelihara, dan memperbarui instans CPQ mereka. 2023.1 kini memungkinkan pembatasan akses ke UI Pemeliharaan CPQ untuk individu atau grup tertentu berdasarkan pada peran, perusahaan, atau departemen demi memastikan bahwa hanya pengguna yang berwenang yang dapat mengubah konfigurasi.

Dukungan Tema SuiteCommerce

Dalam 2023.1, integrasi yang disempurnakan antara SuiteCommerce dan NetSuite CPQ berarti warna-warna yang digunakan pada tema situs akan secara otomatis digunakan saat menjalankan konfigurator CPQ dari toko web. Ini akan memberikan pengalaman yang konsisten bagi pembeli.

Penyempurnaan SuiteCommerce

SuiteCommerce membuat peluncuran dan pemeliharaan toko niaga B2B bagi perusahaan menjadi lebih mudah. Baik kehadiran online Anda maupun portal penjualan grosiran B2B baru untuk melengkapi situs B2C yang sudah ada, SuiteCommerce memberikan cara membeli produk yang mandiri dan siap digunakan bagi pelanggan bisnis pada waktu yang mereka tentukan sendiri.

Setelah mulai memanufaktur dan mendistribusikan produknya sendiri, perusahaan produk rumah tangga [The Royal Standard](#) memutuskan untuk meluncurkan saluran grosiran B2B baru, selain e-commerce dan toko ritelnya. Dengan mengelola inventaris dan e-commerce dalam satu sistem, The Royal Standard mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan saat tim membuat pembaruan duplikat manual terhadap dua sistem terpisah, misalnya pada saat menambahkan item baru atau mengubah harga. Efisiensi ini memungkinkan peritel untuk dapat membuka lebih banyak saluran penjualan tanpa menambah jumlah karyawan.

"NetSuite memungkinkan kami untuk dapat meningkatkan pendapatan sebesar 43% selama empat tahun terakhir sambil menjaga pengeluaran biaya gaji relatif datar—hanya meningkat 6% pada periode waktu yang sama. Kami meluncurkan dua situs e-commerce baru dan membuka dua toko dengan penambahan staf yang minimal. Hasilnya, beberapa tahun ini merupakan tahun yang paling menguntungkan sejak peluncuran."—Emily Dykes, Vice President, The Royal Standard

Dukungan Pembayaran ACH SuiteCommerce

Pembayaran ACH adalah dana yang ditransfer secara elektronik antar rekening bank. Menggunakan ACH dapat meminimalkan biaya transaksi karena pembayaran ini tidak melalui jaringan pemrosesan kartu kredit yang mahal. ACH umumnya juga lebih cepat daripada metode pembayaran lain sehingga dapat meningkatkan arus kas untuk bisnis Anda.

Sebelumnya dalam SuiteCommerce, fungsi ini hanya didukung di Akun Saya saat pelanggan melakukan pembayaran untuk faktur terutang. Dalam rilis 2023.1 dari SuiteCommerce dan SuiteCommerce Advanced, pembayaran ACH kini didukung dalam alur checkout. Ini berarti Anda tidak perlu lagi menerima pesanan penjualan secara kredit sebelum menagih pelanggan yang ingin memanfaatkan ACH—Pembayaran ACH kini telah menjadi opsi pembayaran di checkout, sehingga pelanggan dapat langsung menggunakannya.

Dukungan Google Analytics 4 SuiteCommerce

Google Analytics 4 (GA4) adalah suksesor layanan analitika Google populer yang bernama Universal Analytics (UA), yang telah lama dinantikan. Sebagai layanan analitika pihak ketiga, UA dan GA4 dapat memberikan informasi berharga kepada operator situs web mengenai pengunjungnya, termasuk wawasan dan analisis tentang aktivitas e-commerce.

Namun, Google secara aktif menghentikan UA pada 1 Juli 2023, sehingga operator situs web perlu bermigrasi ke layanan GA4 yang baru. Toko web SuiteCommerce dan SuiteCommerce Advanced kini dapat memanfaatkan GA4 dengan menggunakan implementasi yang kami sarankan melalui ekstensi Google Tag Manager Editor, atau disebut juga sebagai integrasi asli. Anda harus segera bertindak jika Anda ingin terus menggunakan layanan analitika Google setelah tanggal tenggat tersebut.

Temukan Bagaimana NetSuite 2023 Rilis 1 Dapat Membantu Anda

Untuk informasi lebih lanjut tentang daftar lengkap fitur dan cara penggunaannya, baca [catatan rilis](#).

Yang terpenting, jangan lupa untuk meminta akun percobaan [Pratinjau Rilis](#) Anda untuk melihat dan mencoba langsung semua fitur yang akan bekerja dengan data, alur kerja, dan kustomisasi Anda.

Penjelasan sebelumnya dimaksudkan untuk menjabarkan arah umum produk kami. Hal tersebut hanya dimaksudkan untuk tujuan informasi dan mungkin tidak dimasukkan ke dalam kontrak apa pun. Hal tersebut bukanlah komitmen untuk mengirimkan materi, kode, atau fungsi apa pun, dan tidak boleh diandalkan dalam membuat keputusan pembelian. Pengembangan, rilis, penetapan waktu dan penetapan harga dari fitur atau fungsi apa pun yang dijelaskan untuk produk Oracle dapat berubah menurut kebijakan Oracle Corporation.