

NetSuite 2023 Release 1 favorisce l'ottimizzazione delle esperienze cliente

Austin Caldwell, Product Marketing Director

NetSuite 2023 Release 1 include miglioramenti che garantiscono ai clienti esperienze digitali in grado di superare qualsiasi aspettativa in numerosi ambiti.

Indipendentemente dai canali di vendita e supporto in uso, la maggior parte delle società fa affidamento principalmente sui propri sistemi ERP come fondamenta dell'azienda e fonti imprescindibili di informazioni sui clienti. I sistemi di gestione delle relazioni con i clienti, gli strumenti di configurazione, determinazione dei prezzi e calcolo dei preventivi (CPQ) e le soluzioni di e-commerce combinati con un sistema di gestione magazzino e un servizio di gestione finanziaria consentono a NetSuite di offrire alle aziende la possibilità di identificare, contattare e servire i propri clienti in modo sistematico e affidabile, anche quando questi variano i canali e le modalità di comunicazione.

Raccomandazioni intelligenti in NetSuite CRM










La funzione Raccomandazioni intelligenti utilizza l'apprendimento automatico per comprendere i clienti sia a livello specifico che a livello globale e suggerire quindi i prodotti a cui potrebbero essere interessati e che potrebbero presumibilmente acquistare. Queste raccomandazioni personalizzate si basano su dati che originano ad esempio da cronologie degli acquisti, da correlazioni di transazioni, da combinazioni di articoli complementari e dal comportamento dei clienti.

Nelle release precedenti, questi suggerimenti automatizzati venivano forniti esclusivamente per i negozi Web di SuiteCommerce e per gli ordini di vendita e le stime in CRM e potevano essere utilizzati solo da account con un numero elevato di articoli di magazzino e transazioni cronologiche. Dopo il successo riscosso, Oracle è lieta di annunciare che nella release 2023.1 queste funzionalità verranno estese. La funzione Raccomandazioni intelligenti sarà ora disponibile per l'abilitazione nella maggior parte degli account, indipendentemente dalla cronologia delle transazioni e dalle dimensioni del magazzino. Questa funzione inoltre ora può essere utilizzata anche nel record Opportunità. Grazie a questi miglioramenti, i funzionari commerciali possono trarre vantaggio da Raccomandazioni intelligenti molto prima nel funnel di vendita, incrementando il potenziale di upselling e crossselling e, di conseguenza, il volume medio delle trattative.

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	<input type="text" value="2"/>
1852	REGENCY CAKESTAND 3 TIER	10.95	Customer Purchase History	0	<input type="text" value="0"/>
 1083	HOT WATER BOTTLE TEA AND SYMPATHY	3.45	Customer Purchase Histo... Order or Cart It...	23	<input type="text" value="1"/>
 1293	HOT WATER BOTTLE I AM SO HAPPY	4.65	Customer Purchase Histo... Order or Cart It...	82	<input type="text" value="0"/>
 1212	RETROSPOT HEART HOT WATER BOTTLE	4.25	Customer Purchase Histo... Order or Cart It...	697	<input type="text" value="0"/>
 1286	CHOCOLATE HOT WATER BOTTLE	4.95	Customer Purchase Histo... Order or Cart It...	1315	<input type="text" value="0"/>
 212584	HOT WATER BOTTLE	4.95	Order or Cart Items	96	<input type="text" value="0"/>
 4558	CREAM SWEETHEART MINI CHEST	12.75	Customer Purchase History	0	<input type="text" value="0"/>
 3395	TEA TIME PARTY BUNTING	4.65	Customer Purchase History	0	<input type="text" value="0"/>
 2079	METAL 4 HOOK HANGER FRENCH CHATEAU	2.95	Customer Purchase History	0	<input type="text" value="0"/>

Add & Close

Questa release inoltre include due nuovi algoritmi di raccomandazioni da utilizzare in NetSuite CRM o SuiteCommerce.

Il primo, denominato "Articoli alternativi", suggerisce articoli simili da aggiungere all'ordine se la quantità desiderata di un articolo originale non è attualmente disponibile.

Il secondo nuovo tipo di raccomandazione è denominato "Acquista di nuovo". NetSuite analizza le cronologie degli acquisti dei clienti per determinare se determinati articoli vengono acquistati a intervalli regolari. In tal caso, la funzione Raccomandazioni intelligenti può raccomandare prodotti che vengono tendenzialmente riacquistati ma che non sono stati ancora aggiunti all'elenco di articoli in Opportunità, Stima o Ordine. Il sistema utilizza l'apprendimento automatico per migliorare le raccomandazioni nel tempo raccogliendo dati sulla frequenza con cui un cliente acquista vari articoli e offrendo raccomandazioni in base ai cicli di acquisto.

Funzionalità aggiunte presenti in NetSuite CPQ

[NetSuite CPQ](#) aggiunge a NetSuite funzionalità che migliorano l'efficienza dei processi di vendita.

Ad esempio, [Granite Partners](#), un'impresa di investimento del Minnesota che acquista aziende locali già avviate, include diverse società che vendono prodotti e servizi di alta qualità con regole complesse di personalizzazione e determinazione dei prezzi. Per raccogliere tutte le

informazioni necessarie per offrire progettazioni e preventivi compatibili, Granite in precedenza faceva affidamento su listini prezzi, fogli di calcolo e software di progettazione. Due delle società di Granite hanno recentemente aggiunto NetSuite CPQ per automatizzare queste operazioni, sfruttando un motore regole configurabile. Con NetSuite CPQ, queste società di medie dimensioni hanno potuto migliorare in modo significativo l'accuratezza nella catena di fornitura e ridurre le durate dei cicli, diventando così più competitive nei confronti di società concorrenti di dimensioni maggiori.

"Abbiamo riscontrato un incremento dell'accuratezza e della velocità, con un conseguente aumento dei ricavi nonostante il numero dei dipendenti addetti alle vendite e alla produzione sia rimasto invariato dal momento che la nostra attività non è incentrata principalmente sulle rilavorazioni. NetSuite CPQ garantisce una migliore capacità di determinazione dei prezzi, una gestione ottimizzata dei costi e la realizzazione di margini più elevati nel tempo", Rick Bauerly, fondatore e CEO, Granite Equity Partners.

Logica del configuratore di CPQ con l'applicazione di supporto dei set di regole QA

Il configuratore di prodotto di NetSuite CPQ consente alle aziende di acquisire informazioni sui fabbisogni complessi dei clienti e garantire non solo la fattibilità delle configurazioni, ma anche la capacità di generare prezzi accurati e preventivi finali.

La preparazione delle regole che definiscono la fattibilità di queste configurazioni è un processo che può rivelarsi complesso e oneroso in termini di tempo. La release 2023.1 include pertanto una nuova applicazione di supporto a discesa nella pagina di gestione dei set di regole che consente di selezionare coppie di domande e risposte. Oltre a migliorare l'esperienza utente, questa applicazione di supporto consente di creare regole di configurazione in modo più rapido, semplice e meno soggetto a errori.

Limitazioni dell'accesso degli utenti a CPQ

L'interfaccia utente di gestione di CPQ è uno strumento fondamentale utilizzato dagli amministratori per creare, gestire e aggiornare le istanze di CPQ. Con la release 2023.1, è ora possibile limitare l'accesso all'interfaccia utente di gestione di CPQ a persone singole o a gruppi specifici in base al ruolo, alla società o al reparto, in modo che solo gli utenti autorizzati possano apportare modifiche di configurazione.

Supporto dei temi di SuiteCommerce

Nella release 2023.1, grazie all'ottimizzazione dell'integrazione tra SuiteCommerce e NetSuite CPQ, all'avvio di un configuratore di CPQ dal negozio Web vengono utilizzati automaticamente i colori utilizzati nel tema di un sito. In questo modo viene garantita un'esperienza uniforme per gli acquirenti.

Miglioramenti di SuiteCommerce

SuiteCommerce consente alle società di lanciare e gestire senza difficoltà un negozio di e-commerce B2B. Sia che si tratti di un unico negozio online o di un nuovo portale all'ingrosso B2B complementare di un sito B2C esistente, con SuiteCommerce viene offerta una soluzione self-service pronta all'uso con cui i clienti delle aziende possono acquistare prodotti nei tempi a loro più congeniali.

Dopo aver avviato la produzione e la distribuzione, la società di articoli per la casa [The Royal Standard](#) ha deciso di lanciare un nuovo canale all'ingrosso B2B in aggiunta ai propri negozi di e-commerce e retail. La possibilità di gestire il magazzino e l'e-commerce in un unico sistema ha consentito a The Royal Standard di ridurre il rischio di errore a cui era soggetta quando i team duplicavano manualmente gli aggiornamenti in due sistemi separati, ad esempio per aggiungere nuovi articoli o modificare i prezzi. In questo modo il retailer ha potuto aprire più canali di vendita senza incrementare l'headcount.

"NetSuite ci ha consentito di incrementare i ricavi del 43% negli ultimi quattro anni con spese di retribuzione relativamente contenute, che hanno registrato un aumento di appena il 6% nello stesso periodo di tempo. Abbiamo lanciato due siti di e-commerce e aperto due negozi con un aumento minimo di personale. Tutto questo ha dato vita agli anni più redditizi da quando abbiamo avviato l'attività", Emily Dykes, Vice President, The Royal Standard.

Supporto dei pagamenti ACH in SuiteCommerce

I pagamenti ACH consistono in trasferimenti elettronici di fondi tra conti bancari. ACH consente di ridurre le commissioni per le transazioni poiché i pagamenti non sfruttano costose reti di elaborazione per carte di credito. Inoltre, il sistema ACH è in genere più rapido di altri metodi di pagamento e comporta un miglioramento del flusso di cassa per la propria azienda.

In precedenza in SuiteCommerce questa funzionalità era supportata solo in Il mio account quando i clienti effettuavano pagamenti a fronte di fatture in sospeso. Nelle release 2023.1 di SuiteCommerce e SuiteCommerce Advanced, i pagamenti ACH sono ora supportati nel flusso

di checkout. In questo modo non è più necessario accettare un ordine di vendita a credito prima di emettere fattura per un cliente che desidera utilizzare il sistema ACH. Questo metodo di pagamento è ora un'opzione disponibile nel checkout e pertanto i clienti possono utilizzarlo direttamente.

Supporto di Google Analytics 4 in SuiteCommerce

Google Analytics 4 (GA4) è il tanto atteso successore del popolare servizio di analitica di Google denominato Universal Analytics (UA). Entrambi i servizi di analitica di terze parti UA e GA4 possono fornire informazioni utili agli operatori di siti Web relativamente ai visitatori, tra cui approfondimenti e analisi dell'attività di e-commerce.

Poiché tuttavia UA verrà dichiarato obsoleto da Google a partire dal 1° luglio 2023, gli operatori di siti Web dovranno eseguire la migrazione al nuovo servizio GA4. I negozi Web di SuiteCommerce e SuiteCommerce Advanced possono avvalersi ora di GA4 applicando l'implementazione consigliata tramite l'estensione Google Tag Manager Editor o, in alternativa, tramite un'integrazione nativa. È importante agire subito se si desidera continuare a utilizzare il servizio di analitica di Google oltre la data di scadenza.

Ulteriori informazioni sui vantaggi offerti da NetSuite 2023 Release 1

Per ulteriori informazioni sull'elenco completo delle funzionalità e su come utilizzarle, fare riferimento alle [note di rilascio](#).

Soprattutto, è importante ricordarsi di richiedere l'accesso all'account di test [Release Preview](#) per comprendere nella pratica come le nuove funzioni interagiranno con i dati, i flussi di lavoro e le personalizzazioni esistenti.

Le informazioni sopra riportate forniscono alcune indicazioni di carattere generale in merito al prodotto. Vengono fornite a scopo puramente esplicativo e non possono diventare parte integrante di alcun contratto. Non costituiscono impegno a distribuire materiale, codice o funzionalità e non rappresentano la base per prendere decisioni sull'acquisto. Lo sviluppo, il rilascio, la tempistica e il prezzo di qualsiasi caratteristica o funzionalità descritti per i prodotti di Oracle possono essere modificati e rimangono di esclusiva pertinenza di Oracle Corporation.