

고객 경험을 향상시킬 수 있는 방법을 제시하는 NetSuite 2023 릴리즈 1

Austin Caldwell, 제품 마케팅 담당 디렉터

NetSuite 2023 릴리즈 1에는 고객이 여러 접점에서 기대를 뛰어넘는 디지털 경험을 할 수 있도록 지원하는 강화된 기능이 포함되어 있습니다.

사용되는 영업 및 지원 채널과는 관계없이 대부분의 기업은 사업의 중추이자 고객 정보의 핵심 출처 역할을 하기 위해 ERP에 크게 의존하고 있습니다. NetSuite는 고객 관계 관리, 구성-가격-견적 도구, 재고 및 재무 관리가 가능한 전자상거래 솔루션을 결합하여 고객이 커뮤니케이션 채널 및 모드 간을 이동하는 경우에도 기업이 고객을 식별 및 연결하고 고객에게 안정적이고 일관성 있는 서비스를 제공할 수 있도록 지원합니다.

NetSuite CRM의 지능형 권장사항

지능형 권장사항은 머신 러닝을 사용하여 고객을 미시적 및 거시적 레벨에서 모두 이해한 다음 고객이 관심을 가지거나 구매할 가능성이 있는 제품을 제안합니다. 이와 같이 개인화된 권장사항은 구매 이력, 트랜잭션 연관관계, 보완 품목 조합 및 고객 행동을 포함한 출처의 데이터를 기반으로 합니다.

이전 릴리즈에서는 해당 자동 제안이 SuiteCommerce 웹 스토어 및 CRM의 판매 주문 및 견적으로 제한되어 재고 품목과 과거 트랜잭션이 많은 계정에서만 사용할 수 있었습니다. 성공적인 롤아웃에 이어 2023.1 릴리즈에서 이와 같은 기능이 확대될 것임을 알려 드릴 수 있게 되어 기쁩니다. 이제 지능형 권장사항은 트랜잭션 이력 및 재고 규모와 관계없이 대부분의 계정에서 사용할 수 있습니다. 또한, 이제 지능형 권장사항 기능을 기회 레코드에서도 사용할 수 있습니다. 이러한 강화된 기능을 통해 영업 담당자는 영업

퍼널 초기에 지능형 권장사항을 활용하여 상향판매 및 교차 판매의 가능성을 높여 평균 거래 규모를 늘릴 수 있습니다.

Intelligent Recommendations X						
RECOMMENDATIONS BASED ON						
<input type="radio"/> Customer Purchase History <input type="radio"/> 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](#)

뿐만 아니라 이 릴리즈에는 NetSuite CRM 또는 SuiteCommerce 에서 사용할 수 있는 두 가지 새로운 권장 알고리즘이 포함되어 있습니다.

"대체 품목"이라고 하는 첫 번째 알고리즘은 원래 품목의 재고가 원하는 수량만큼 없는 경우 주문에 추가할 수 있는 유사한 품목을 제안합니다.

두 번째 새 권장사항 유형은 "재구매"라고 합니다. NetSuite 는 고객 구매 이력을 분석하여 고객이 특정 품목을 정기적으로 구매하는지 여부를 확인합니다. 확인이 되면 지능형 권장사항은 고객이 재구매할 가능성이 있지만 아직 기회, 견적 또는 주문의 품목 목록에 추가되지 않은 제품을 권장할 수 있습니다. 이 시스템은 머신 러닝을 사용하여 고객이 다양한 품목의 구매 빈도에 대한 데이터를 수집하고 구매 주기에 따라 권장사항을 제공함으로써 시간이 지날수록 개선된 권장사항을 제공할 수 있습니다.

NetSuite CPQ 에 추가된 기능

[NetSuite CPQ](#) 는 NetSuite 에 영업 프로세스의 효율성을 증대하는 기능을 추가합니다.

예를 들어 기존의 로컬 기업을 인수하는 미네소타의 투자 회사 [Granite Partners](#) 에는 사용자정의 및 가격책정에 대한 복잡한 규칙이 적용되는 프리미엄 제품 및 서비스를 판매하는 회사가 여러 개 있습니다. 이전에 Granite 는 가격 장부, 스프레드시트, 설계 소프트웨어에 의존하여 호환되는 설계 및 견적에 필요한 모든 정보를 수집했습니다.

Granite 소속 회사 중 두 곳에서 최근 NetSuite CPQ 를 추가하여 구성 가능한 규칙 엔진을 활용하여 이 단계를 자동화했습니다. NetSuite CPQ 를 사용하면 이와 같은 중소기업에서 공급망을 통해 정확성을 크게 향상하고 주기 시간을 단축하여 더 큰 경쟁업체와 경쟁할 수 있습니다.

"정확성이 향상되고 속도가 빨라져 재작업에 집중하지 않기 때문에 동일한 수의 영업 및 제조 직원으로 더 많은 수익을 창출할 수 있습니다." NetSuite CPQ 를 사용하면 시간이 흐를수록 가격책정 능력이 향상되고 비용 관리 및 마진이 향상됩니다." – Rick Bauerly, Granite Equity Partners 설립자 및 CEO

QA 규칙 세트 도우미가 제공되는 CPQ 구성자 로직

NetSuite CPQ 의 제품 구성자는 기업이 복잡한 고객 요구사항을 파악하도록 돕고 제조 가능한 구성뿐 아니라 정확한 가격 및 최종 견적을 생성할 수 있도록 지원합니다.

이 제조 가능성에 적용되는 규칙을 준비하는 일은 복잡하고 시간이 걸리는 프로세스이므로 2023.1 릴리즈에는 질문과 답변 쌍을 선택할 수 있는 규칙 세트 유지관리 페이지에 새 드롭다운 도우미가 포함됩니다. 이 도우미는 사용자 경험을 개선할 뿐 아니라 구성 규칙을 보다 빠르고 쉬우며 오류 발생 가능성을 줄일 수 있게 구성할 수 있도록 지원합니다.

CPQ 사용자 접근 제한

CPQ 유지관리 UI는 관리자가 CPQ 인스턴스를 생성하고 유지 관리하고 업데이트하는 데 사용하는 필수 도구입니다. 2023.1에서는 이제 CPQ 유지관리 UI에 역할, 회사 또는 부서를 기준으로 특정 개인 또는 그룹만 접근하도록 제한할 수 있어 승인된 사용자만 구성을 변경하게 됩니다.

SuiteCommerce 테마 지원

2023.1에서는 SuiteCommerce 및 NetSuite CPQ 간 통합이 개선되어 웹 스토어에서 CPQ 구성자를 실행할 때 사이트의 테마에 사용되는 색상이 자동으로 사용됩니다. 이를 통해 구매고객에게 일관된 경험을 제공합니다.

SuiteCommerce 의 강화된 기능

SuiteCommerce 를 사용하면 기업에서는 B2B 전자상거래 스토어를 손쉽게 시작하고 유지 관리할 수 있습니다. SuiteCommerce 는 유일한 온라인 프레즌스든 기존 B2C 사이트를 보완할 수 있는 새 B2B 도매 포털이든 상관없이 기업 고객이 원하는 시간에 제품을 구매할 수 있는 턴키 셀프 서비스 방식을 제공합니다.

가정용품 회사인 [The Royal Standard](#) 는 자체 제품을 제조하고 유통하기 시작하면 전자상거래 및 소매 상점 외에도 새 B2B 도매 채널을 시작하기로 결정했습니다. The Royal Standard 는 단일 시스템에서 재고 및 전자상거래를 관리함으로써 새 품목을 추가하거나 가격을 변경하는 등 팀이 두 개의 다른 시스템에 중복해서 수동으로 업데이트를 수행할 때 발생하는 오류 가능성을 줄였습니다. 이러한 효율성 덕분에 소매업자는 인원수를 늘리지 않고도 더 많은 판매 채널을 열 수 있게 되었습니다.

"NetSuite 를 사용한 이후 과거 4년에 비해 수익이 43% 증가했지만 급여 비용은 상대적으로 변동이 없었습니다. 동일한 기간에 6%만 증가했습니다. 직원 증원은

최소화하면서 전자상거래 사이트 두 개를 시작했고 상점 두 개를 개점했습니다. 창업 이래 가장 많은 수익을 올릴 수 있었습니다." — Emily Dykes, The Royal Standard 부사장

SuiteCommerce ACH 지불 지원

ACH 지불은 은행 계정 간에 전자 이체되는 자금입니다. ACH를 사용하면 비용이 많이 드는 신용카드 처리 네트워크를 통해 지불을 처리하지 않아도 되므로 트랜잭션 수수료를 최소화할 수 있습니다. ACH는 일반적으로 다른 지불 방법보다 속도가 빠르므로 기업의 현금 흐름을 개선합니다.

이전 SuiteCommerce에서는 고객이 미결제 송장에 대해 지불할 때 내 계정에서만 이 기능이 지원되었습니다. SuiteCommerce 및 SuiteCommerce Advanced의 2023.1 릴리즈에서는 이제 ACH 지불이 체크아웃 플로우에서 지원됩니다. 즉, ACH를 사용하려는 고객에게 송장을 발행하기 전에 더 이상 판매 주문을 신용으로 수락하지 않아도 됩니다. 이제 체크아웃 시 지불 옵션으로 제공되므로 고객이 바로 사용할 수 있습니다.

SuiteCommerce Google Analytics 4 지원

Google Analytics 4(GA4)는 Universal Analytics(UA)라는 Google의 인기 있는 애널리틱스 서비스 이후 오랫동안 기다려 온 후속 제품입니다. 타사 분석 서비스인 UA 및 GA4 모두 웹사이트 운영자에게 전자상거래 활동에 대한 인사이트 및 분석을 비롯한 방문자에 대한 귀중한 정보를 제공할 수 있습니다.

하지만 Google에서 2023년 7월 1일에 UA의 지원을 완전히 중단하므로 웹사이트 운영자는 새 GA4 서비스로 마이그레이션해야 합니다. SuiteCommerce 및 SuiteCommerce Advanced 웹 스토어는 이제 Google 태그 관리자 편집기 확장을 통한

권장 구현 또는 기본 통합을 사용하여 GA4를 활용할 수 있습니다. 지원 중단된 후에도 Google의 애널리틱스 서비스를 계속 사용하려면 바로 마이그레이션하는 것이 좋습니다.

NetSuite 2023 릴리즈 1이 어떻게 도움이 되는지 알아보기

전체 기능 목록 및 사용 방법에 대한 자세한 내용은 [릴리즈 노트](#)를 확인하십시오.

가장 중요한 사항으로 [Release Preview](#) 테스트 계정을 요청하여 자사의 데이터, 워크플로우 및 사용자정의로 새 기능이 작동하는 방식을 확인하는 실전 방법을 이용해 보십시오.

앞선 내용은 당사 제품의 일반적인 방향을 간략히 정리하기 위한 것으로, 정보제공의 목적일 뿐 계약의 내용을 구성하지 않습니다. 다음 내용은 자료, 코드 또는 기능 등을 제공할 것이라는 약정이 아니며, 따라서 구매결정의 근거로 삼아서는 안 됩니다. 오라클은 자신의 단독 재량으로, 오라클 제품의 기능 개발, 출시, 그 시기, 및 가격을 변경할 수 있습니다.