

NetSuite 2023 Release 1 maakt de weg vrij voor verbeterde klantervaringen

Austin Caldwell, Product Marketing Director

NetSuite 2023 Release 1 bevat verbeteringen waarmee uw klanten voor meerdere contactpunten een nog betere digitale ervaring krijgen.

De meeste bedrijven zijn, ongeacht de verkoop- en ondersteuningskanalen die zij gebruiken, sterk afhankelijk van hun ERP-systemen die de ruggengraat van het bedrijf vormen en de belangrijkste bron van klantgegevens zijn. In NetSuite worden klantrelatiebeheer, hulpmiddelen voor CPQ (configuratie, prijzen en offertes) en e-commerceoplossingen gecombineerd met voorraad- en financieel beheer. Daardoor kunnen bedrijven hun klanten identificeren, contact met hen maken en hen op een consistente en betrouwbare manier van dienst zijn, zelfs wanneer de klant verschillende kanalen en communicatiemethoden gebruikt.

Intelligente aanbevelingen in NetSuite CRM

Voor intelligente aanbevelingen wordt gebruikgemaakt van machine learning, zodat u zowel op micro- als macroniveau inzicht krijgt in uw klanten en vervolgens producten kunt voorstellen waar ze mogelijk interesse in hebben en die ze waarschijnlijk gaan kopen. Deze gepersonaliseerde aanbevelingen zijn gebaseerd op gegevens uit bronnen zoals aankoopgeschiedenis, transactiecorrelaties, combinaties van aanvullende items en klantgedrag.

In eerdere releases waren deze geautomatiseerde suggesties beperkt tot SuiteCommerce webwinkels en verkooporders en schattingen in CRM. De suggesties konden alleen worden gebruikt voor accounts met een groot aantal voorraaditems en historische transacties. Na een geslaagde uitrol worden deze mogelijkheden uitgebreid in de 2023.1 release. Intelligente aanbevelingen zijn nu beschikbaar voor de meeste accounts, ongeacht de transactiehistorie en voorraadgrootte. Bovendien kan de functie 'Intelligente aanbevelingen' nu ook worden gebruikt voor het kansrecord. Met deze verbeteringen kunnen verkopers veel eerder in de verkooptrechter profiteren van intelligente aanbevelingen, waardoor de mogelijkheden voor upselling en cross-selling worden vergroot en daarmee de gemiddelde dealgrootte.

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

Daarnaast bevat deze release twee nieuwe aanbevelingsalgoritmen voor gebruik in NetSuite CRM of SuiteCommerce.

Met het eerste algoritme, genaamd 'Alternatieve items', worden soortgelijke items voorgesteld die aan de order kunnen worden toegevoegd wanneer de gewenste hoeveelheid van het oorspronkelijke item niet op voorraad is.

Het tweede nieuwe soort aanbeveling heet 'Opnieuw kopen'. In NetSuite wordt de aankoopshistorie van klanten geanalyseerd om te achterhalen of bepaalde items regelmatig worden gekocht. Als dat het geval is, kunnen met intelligente aanbevelingen producten worden aanbevolen die doorgaans opnieuw worden gekocht, maar nog niet zijn toegevoegd aan de itemlijst voor de kans, schatting of order. Er wordt machine learning gebruikt om aanbevelingen in de loop van de tijd te verbeteren door gegevens te verzamelen over hoe vaak klanten verscheidene items kopen en om aanbevelingen te doen overeenkomstig hun aankoopcycli.

Toegevoegde mogelijkheden in NetSuite CPQ

Met [NetSuite CPQ](#) worden mogelijkheden aan NetSuite toegevoegd waarmee de efficiëntie van verkoopprocessen wordt vergroot.

Voorbeeld: [Granite Partners](#), een Amerikaans investeringsbedrijf uit Minnesota, koopt gevestigde lokale bedrijven en bezit verscheidene bedrijven die kwaliteitsproducten en -services verkopen

met complexe regels voor aanpassing en prijsbepaling. Granite gebruikte voorheen prijsboeken, spreadsheets en ontwerpsoftware om alle vereiste informatie te verzamelen voor compatibele ontwerpen en offertes. Twee van de bedrijven van Granite hebben onlangs NetSuite CPQ toegevoegd om deze stappen te automatiseren door gebruik te maken van een configureerbare regelengine. Met NetSuite CPQ hebben deze middelgrote bedrijven hun nauwkeurigheid in de voorraadketen aanzienlijk verbeterd en de doorlooptijden verkort, waardoor ze kunnen concurreren met grotere rivalen.

"De nauwkeurigheid werd beter en de snelheid werd hoger, waardoor we meer inkomstengroei hebben met hetzelfde aantal verkoop- en productiemedewerkers omdat we ons niet hoeven te richten op herstelbewerkingen. NetSuite CPQ zorgt voor een groter prijsbepalingsvermogen, beter kostenbeheer en hogere marges in de loop van de tijd." – Rick Bauerly, oprichter en CEO, Granite Equity Partners

Configuratorlogica van CPQ met de Hulp voor vraag-/antwoordregelsets

Met de productconfigurator van NetSuite CPQ kunnen bedrijven complexe klantvereisten vastleggen en ervoor zorgen dat configuraties niet alleen kunnen worden geproduceerd, maar dat er ook nauwkeurige prijzen en definitieve offertes worden gegenereerd.

Het kan een ingewikkeld en tijdrovend proces zijn om de regels op te stellen aan de hand waarvan de produceerbaarheid wordt bepaald. Daarom bevat de 2023.1 release een nieuwe vervolgkeuzelijsthelp op de pagina voor onderhoud van regelsets waarmee u vraag-en-antwoordparen kunt selecteren. Met deze Hulp wordt niet alleen de gebruikerservaring verbeterd, maar wordt het maken van configuratieregels ook sneller, eenvoudiger en minder foutgevoelig.

Toegangsbeperkingen CPQ-gebruiker

De onderhoudsgebruikersinterface van CPQ is een essentieel hulpmiddel dat door beheerders wordt gebruikt voor het maken, onderhouden en bijwerken van hun instances van CPQ. In versie 2023.1 is het nu mogelijk om toegang tot de onderhoudsgebruikersinterface van CPQ te beperken tot specifieke personen of groepen op basis van rol, bedrijf of afdeling, waardoor alleen geautoriseerde gebruikers configuratiewijzigingen kunnen aanbrengen.

Themaondersteuning in SuiteCommerce

In versie 2023.1 is de integratie tussen SuiteCommerce en NetSuite CPQ verbeterd waardoor de gebruikte kleuren in het thema van een website automatisch worden gebruikt wanneer een

CPQ configurator wordt opgestart vanuit de webwinkel. Dit zorgt voor een consistente ervaring voor klanten.

Verbeteringen in SuiteCommerce

Met SuiteCommerce kunnen bedrijven eenvoudig een e-commercewinkel voor B2B starten en beheren. Of het nu gaat om uw enige online aanwezigheid of een nieuwe B2B-groothandelsportal als aanvulling op uw bestaande B2C-website, SuiteCommerce biedt een kant-en-klare selfservicemethode voor zakelijke klanten om producten te kopen wanneer het hen uitkomt.

Zodra woonartikelenbedrijf [The Royal Standard](#) begon met het produceren en distribueren van de eigen producten, werd besloten een nieuw B2B-groothandelskanaal te starten, als aanvulling op de e-commerce- en fysieke winkels. Door voorraad en e-commerce in één systeem te beheren, verlaagde The Royal Standard de kans op fouten, waarmee het bedrijf werd geconfronteerd toen teams in twee afzonderlijke systemen dubbele handmatige updates uitvoerden, bijvoorbeeld om nieuwe items toe te voegen of prijzen te wijzigen. Dankzij deze grotere efficiëntie kon de retailer meer verkoopkanalen openen zonder daar meer personeel voor nodig te hebben.

"Dankzij NetSuite zijn de inkomsten in de afgelopen vier jaar met 43% toegenomen, terwijl de salariskosten bijna gelijk bleven, met een toename van slechts 6% in dezelfde periode. We hebben twee e-commercewebsites gelanceerd en twee winkels geopend met maar weinig extra personeel. Dit heeft geresulteerd in onze meest winstgevende jaren sinds de start van het bedrijf." — Emily Dykes, Vice President, The Royal Standard

Ondersteuning voor ACH-betalingen in SuiteCommerce

ACH-betalingen zijn elektronische overboekingen tussen bankrekeningen. Het gebruik van ACH kan de transactiekosten minimaliseren omdat deze betalingen niet via dure credit-cardverwerkingsnetwerken worden uitgevoerd. ACH is doorgaans ook sneller dan andere betalingswijzen, wat zorgt voor een betere cashflow voor uw bedrijf.

Voorheen werd deze functionaliteit in SuiteCommerce alleen ondersteund in 'Mijn rekening' als klanten betalingen deden voor openstaande verkoopfacturen. In de 2023.1 release van SuiteCommerce en SuiteCommerce Advanced worden ACH-betalingen nu ondersteund in het afrekenproces. Dit houdt in dat u geen verkooporder op rekening meer hoeft te accepteren voordat u een klant kunt factureren die gebruik wil maken van ACH. Het is nu een betalingsoptie bij het afrekenen, dus klanten kunnen dit meteen gebruiken.

Ondersteuning voor Google Analytics 4 in SuiteCommerce

Google Analytics 4 (GA4) is de langverwachte opvolger van de populaire analyseservice van Google, genaamd Universal Analytics (UA). Als externe analyseservices kunnen zowel UA als GA4 waardevolle informatie leveren aan websitebeheerders over hun bezoekers, inclusief inzichten en analyse over e-commerceactiviteit.

Op 1 juli 2023 wordt UA echter actief afgekeurd door Google, dus moeten websitebeheerders migreren naar de nieuwe GA4-service. SuiteCommerce en SuiteCommerce Advanced webwinkels kunnen nu profiteren van GA4 door onze aanbevolen implementatie te gebruiken via de Google Tag Manager Editor uitbreiding of een native integratie. Het is belangrijk om dit snel te doen als u de analyseservice van Google ook wilt blijven gebruiken na 1 juli 2023.

Ontdek hoe NetSuite 2023 Release 1 u kan helpen

Lees de [releaseopmerkingen](#) voor meer informatie over de volledige lijst met functies en het gebruik van deze functies.

Vergeet vooral niet uw [Releasevoorbeeld](#)-testaccount aan te vragen waarmee u zelf kunt testen hoe nieuwe functies werken met uw gegevens, workflows en aanpassingen.

De bovenstaande informatie is bedoeld als overzicht van de algemene richting waarin ons product zich ontwikkelt. Deze is uitsluitend bedoeld ter informatie en mag niet worden opgenomen in enig contract. De informatie is geen verplichting voor het leveren van materialen, code of functionaliteit. Ook bij het nemen van aankoopbeslissingen kunnen aan deze informatie geen rechten worden ontleend. De beslissingen over ontwikkeling, release, timing en prijsbepaling van functies of functionaliteit van de producten van Oracle die worden beschreven, kunnen worden gewijzigd en worden uitsluitend genomen naar oordeel en overweging van Oracle.