

O NetSuite 2023 Versão 1 abre caminho para aprimorar as experiências do cliente

Austin Caldwell, diretor de marketing de produto

O NetSuite 2023 Versão 1 inclui aprimoramentos para ajudar a garantir que as experiências digitais dos clientes excedam as expectativas deles nas várias interações.

Independentemente de quais canais de vendas e suporte estejam em uso, a maioria das empresas conta bastante com seus ERPs para serem o principal elemento do negócio e uma importante fonte de informações do cliente. Ao combinar gerenciamento de relacionamento com clientes, ferramentas de CPQ (configuração de cotação de preços) e soluções de comércio eletrônico com gerenciamento financeiro e de estoque, o NetSuite capacita as empresas a identificar, conectar e atender aos clientes de maneira consistente e confiável, mesmo quando o cliente utiliza vários canais e modos de comunicação.

Recomendações inteligentes no NetSuite CRM

As Recomendações inteligentes usam o aprendizado de máquina para avaliar padrões de compra dos clientes nos níveis micro e macro e, em seguida, sugerir produtos interessantes que eles provavelmente comprarão. Essas recomendações personalizadas são baseadas em fontes de dados, como históricos de compras, correlações de transações, combinações de itens complementares e comportamento do cliente.

Em versões anteriores, essas sugestões automatizadas eram limitadas a lojas virtuais do SuiteCommerce, bem como a pedidos de vendas e estimativas no CRM, e podiam ser usadas apenas por contas com um grande número de itens de estoque e transações históricas. Após um lançamento bem-sucedido, temos o prazer de anunciar que a versão 2023.1 expandirá esses recursos. As Recomendações inteligentes agora estarão disponíveis para serem habilitadas pela maioria das contas, independentemente do histórico de transações e do tamanho do estoque. Além disso, o recurso Recomendações inteligentes agora também pode ser usado no registro Oportunidade. Com esses aprimoramentos, os representantes de vendas podem se beneficiar das Recomendações inteligentes muito mais cedo no funil de vendas, aumentando o potencial de vendas incrementais e vendas cruzadas e, conseqüentemente, o tamanho médio dos negócios.

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](#)

Além disso, esta versão inclui dois novos algoritmos de recomendação para uso no NetSuite CRM ou no SuiteCommerce.

O primeiro, denominado “Itens alternativos”, sugere itens semelhantes para serem adicionados ao pedido quando a quantidade desejada de um item original não estiver em estoque.

O segundo novo tipo de recomendação denomina-se “Comprar novamente”. O NetSuite analisa os históricos de compra dos clientes para verificar se determinados itens são comprados em intervalos regulares. Caso sejam, as Recomendações inteligentes podem recomendar produtos que tendem a ser comprados novamente, mas ainda não foram adicionados à lista de itens na Oportunidade, na Estimativa ou no Pedido. O sistema usa o aprendizado de máquina para melhorar as recomendações ao longo do tempo, reunindo dados sobre a frequência com que um cliente compra vários itens e oferecendo recomendações de acordo com seus ciclos de compra.

Recursos adicionados ao NetSuite CPQ

O [NetSuite CPQ](#) adiciona recursos ao NetSuite que aumentam a eficiência dos processos de vendas.

Por exemplo, a [Granite Partners](#), uma empresa de investimentos de Minnesota que compra empresas locais estabelecidas, tem várias empresas que vendem produtos e serviços premium

com regras complexas para personalização e preços. Anteriormente, a Granite dependia de catálogos de preços, planilhas e software de design para reunir todas as informações necessárias para projetos e cotações compatíveis. Duas das empresas da Granite adicionaram recentemente o NetSuite CPQ para automatizar essas etapas, utilizando um mecanismo de regras configurável. Com o NetSuite CPQ, essas empresas de médio porte melhoraram muito a precisão em toda a cadeia de suprimento e reduziram os tempos de ciclo, facilitando a competição com concorrentes maiores.

“Percebemos um aumento contínuo na precisão e na velocidade, o que possibilita o maior crescimento da receita com o mesmo número de funcionários de vendas e manufatura porque não estamos focando no retrabalho. O NetSuite CPQ proporciona melhor capacidade de definição de preços, melhor gerenciamento de custos e maiores margens ao longo do tempo.” – Rick Bauerly, fundador e CEO, Granite Equity Partners

Lógica do configurador do CPQ com o Assistente do conjunto de regras de CQ

O configurador de produtos do NetSuite CPQ ajuda as empresas a capturar requisitos complexos do cliente e garantir que não apenas as configurações sejam criadas, mas também que preços precisos e cotações finais sejam gerados.

A preparação das regras que regem essa capacidade de criação pode ser um processo complexo e demorado. Portanto, a versão 2023.1 inclui um novo assistente suspenso na página de manutenção do conjunto de regras que permite selecionar pares de perguntas e respostas. Além de melhorar a experiência do usuário, esse assistente torna a criação de regras de configuração mais rápida, mais fácil e menos propensa a erros.

Restrições de acesso do usuário do CPQ

A UI de Manutenção do CPQ é uma ferramenta essencial que os administradores usam para criar, manter e atualizar suas instâncias do CPQ. Com a versão 2023.1, agora é possível limitar o acesso à UI de Manutenção do CPQ a indivíduos ou grupos específicos, de acordo com a função, a empresa ou o departamento, o que garante que apenas usuários autorizados façam alterações na configuração.

Suporte a temas do SuiteCommerce

Na versão 2023.1, a integração aprimorada entre o SuiteCommerce e o NetSuite CPQ significa que as cores usadas no tema de um site são usadas automaticamente quando um configurador

do CPQ é iniciado na loja virtual. Isso mantém uma experiência consistente para os compradores.

Aprimoramentos do SuiteCommerce

O SuiteCommerce torna mais fácil para as empresas lançar e manter uma loja de comércio eletrônico B2B. Seja essa sua única presença on-line ou um novo portal de atacado B2B para complementar seu site B2C existente, o SuiteCommerce oferece uma opção de autoatendimento pronta para uso que pode ser usada para clientes comerciais comprarem produtos quando for mais conveniente a eles.

Depois de começar a fabricar e distribuir seus próprios produtos, a empresa de artigos para o lar [The Royal Standard](#) decidiu lançar um novo canal de atacado B2B, além de seu comércio eletrônico e lojas de varejo. Com o gerenciamento de estoque e comércio eletrônico em um único sistema, a Royal Standard reduziu a propensão a erros enfrentada pelas equipes que faziam atualizações manuais repetidas em dois sistemas separados para, por exemplo, adicionar novos itens ou alterar preços. Esses recursos permitiram ao varejista abrir mais canais de vendas sem aumentar o número de funcionários.

“Com o NetSuite, aumentamos a receita em 43% nos últimos quatro anos, mantendo as despesas com folha de pagamento relativamente estáveis, com um aumento de apenas 6% no mesmo período. Lançamos dois sites de comércio eletrônico e abrimos duas lojas com aumento mínimo de pessoal. Assim, tivemos nossos anos mais lucrativos desde o lançamento.” — Emily Dykes, vice-presidente, The Royal Standard

Suporte a pagamentos ACH do SuiteCommerce

Os pagamentos ACH são fundos transferidos eletronicamente entre contas bancárias. Com o ACH, você reduz as taxas de transação, pois esses pagamentos não passam por redes de processamento de cartão de crédito de custo elevado. O ACH também costuma ser mais rápido do que outros métodos de pagamento, o que melhora o fluxo de caixa da sua empresa.

Anteriormente no SuiteCommerce, essa funcionalidade era suportada apenas em Minha conta quando os clientes efetuavam pagamentos de documentos fiscais pendentes. Nas versões 2023.1 do SuiteCommerce e do SuiteCommerce avançado, os pagamentos ACH agora são suportados no fluxo de finalização da compra. Isso significa que você não precisa mais aceitar um pedido de venda a crédito antes de faturar um cliente que deseja usufruir do ACH. Agora o

ACH é uma opção de pagamento na finalização da compra para que os clientes possam usá-lo imediatamente.

Suporte ao SuiteCommerce Google Analytics 4

O Google Analytics 4 (GA4) é o tão esperado sucessor do conhecido serviço de análise do Google denominado Universal Analytics (UA). Como serviços de análise de terceiros, tanto o UA quanto o GA4 podem fornecer informações importantes aos operadores de sites sobre seus visitantes, incluindo insights e análises sobre atividades de comércio eletrônico.

No entanto, a partir de 1º de julho de 2023, a Google está descontinuando ativamente o UA. Portanto, os operadores de sites precisam migrar para o novo serviço GA4. As lojas virtuais do SuiteCommerce e do SuiteCommerce Advanced agora podem aproveitar o GA4 usando nossa implementação recomendada por meio da extensão do Editor do Gerenciador de tags do Google ou, como alternativa, de uma integração nativa. Se você deseja continuar usando o serviço de análise do Google após a data limite, é importante agir logo.

Descubra como o NetSuite 2023 Versão 1 pode ajudar você

Para obter mais informações sobre a lista completa de recursos e saber como usá-los, confira as [notas do sistema](#).

Mas, acima de tudo, não se esqueça de solicitar sua conta de teste [Release Preview](#) para ter acesso prático e saber como os novos recursos funcionarão com seus dados, seus fluxos de trabalho e suas personalizações.

O texto anterior tem por objetivo descrever nossas intenções gerais em relação aos produtos. Ele destina-se apenas a fins informativos e não pode ser incorporado a contratos. Ele não tem o compromisso de fornecer nenhum material, código ou funcionalidade e não deve orientar suas decisões de compra. O desenvolvimento, a liberação, a data de disponibilidade e os preços de quaisquer funcionalidades ou recursos descritos para produtos da Oracle estão sujeitos a mudanças e são de critério exclusivo da Oracle Corporation.