

NetSuite 2023 Release 1 banar väg för bättre kundupplevelser

Austin Caldwell, Product Marketing Director

NetSuite 2023 Release 1 innehåller förbättringar som ger dina kunder en ännu bättre digital upplevelse över flera kontaktpunkter än de förväntade sig.

De flesta företag, oavsett vilka försäljnings- och supportkanaler de använder, förlitar sig mycket på sina affärssystem som är ryggraden i verksamheten och den huvudsakliga källan till kunddata. NetSuite kombinerar kundrelationshantering, CPQ-verktyg (konfiguration, prissättning och offert) och e-handelslösningar med lager- och ekonomihantering. Som ett resultat kan företag identifiera sina kunder, få kontakt med dem och betjäna dem på ett konsekvent och tillförlitligt sätt, även när kunden använder olika kanaler och kommunikationsmetoder.

Intelligenta rekommendationer i NetSuite CRM

Intelligenta rekommendationer använder maskininlärning för att hjälpa dig förstå dina kunder på både mikro- och makronivå och sedan föreslå produkter som de kan vara intresserade av och sannolikt kommer att köpa. Dessa personliga rekommendationer är baserade på data från källor som inköphistorik, transaktionskorrelationer, kombinationer av komplementartiklar och kundbeteende.

I tidigare releaser var dessa automatiserade förslag begränsade till SuiteCommerce-webbutiker samt kundorder och kostnadsförslag i CRM. Förslagen kunde endast användas för konton med ett stort antal lagerartiklar och historiska transaktioner. Efter en framgångsrik lansering kommer dessa funktioner att utökas i release 2023.1. Intelligenta rekommendationer är nu tillgängliga för de flesta konton, oavsett transaktionshistorik och lagerstorlek. Funktionen Intelligenta rekommendationer kan nu också användas i posten Affärsmöjlighet. Med dessa förbättringar kan säljarna dra nytta av Intelligenta rekommendationer mycket tidigare i säljtratten, vilket ökar möjligheterna för merförsäljning och korsförsäljning och därmed den genomsnittliga affärens storlek.

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

Denna release innehåller dessutom två nya rekommendationsalgoritmer som kan användas i NetSuite CRM eller SuiteCommerce.

Den första algoritmen, som kallas "Alternativa artiklar", föreslår liknande artiklar att lägga till i ordern när den önskade kvantiteten av en ursprunglig artikel är slut i lager.

Den andra nya typen av rekommendationer kallas "Köp igen". NetSuite analyserar kundens köphistorik för att avgöra om vissa artiklar köps regelbundet. Om så är fallet, kan Intelligent rekommendationer rekommendera produkter som brukar återköpas men som ännu inte har lagts till i artikellistan för affärsmöjligheten, kostnadsförslaget eller ordern. Maskininlärning används för att förbättra rekommendationer över tid genom att samla in data om hur ofta kunder köper olika artiklar och ge rekommendationer enligt deras inköpscykler.

Ytterligare funktioner i NetSuite CPQ

[NetSuite CPQ](#) lägger till funktioner till NetSuite som ökar effektiviteten i försäljningsprocesserna.

Ett exempel på detta är [Granite Partners](#), ett amerikanskt investmentbolag i Minnesota som köper etablerade lokala företag och äger flera företag som säljer kvalitetsprodukter och tjänster med komplexa regler för anpassning och prissättning. Granite använde tidigare prispöcker, kalkylblad och designprogramvara för att samla in all information som krävs för kompatibel design och offerter. Två av Granites företag lade nyligen till NetSuite CPQ för att automatisera

dessa steg med hjälp av en konfigurerbar regelmotor. Med NetSuite CPQ har dessa medelstora företag avsevärt förbättrat sin leveranskedjas noggrannhet och minskat ledtiderna, vilket gör det möjligt för dem att konkurrera med större konkurrenter.

”Noggrannheten och hastigheten blev bättre, vilket gav oss en större intäktsökning med samma antal säljare och produktionspersonal eftersom vi inte behöver fokusera på omarbetning. NetSuite CPQ möjliggör högre prissättning, bättre kostnadshantering och högre marginaler över tid.” - Rick Bauerly, grundare och VD, Granite Equity Partners

CPQ-konfiguratorlogik med regeluppsättningshjälp för kvalitetssäkring

Med NetSuite CPQ:s produktkonfigurator kan företag fånga upp komplexa kundkrav och säkerställa att konfigurationer inte bara kan produceras, utan även att korrekta priser och slutliga offerter genereras.

Det kan vara en komplicerad och tidskrävande process att fastställa reglerna för tillverkningsbarheten. Därför innehåller release 2023.1 en ny listrutehjälp på sidan Underhåll av regeluppsättning där du kan välja ihopparade frågor och svar. Den här hjälpen förbättrar inte bara användarupplevelsen utan gör också skapandet av konfigurationsregler snabbare, enklare och mindre felbenäget.

CPQ: Begränsningar för användaråtkomst

Användargränssnittet för CPQ-underhåll är ett viktigt verktyg som används av administratörer för att skapa, underhålla och uppdatera instanserna i CPQ. I 2023.1 är det nu möjligt att begränsa åtkomsten till användargränssnittet för CPQ-underhåll till specifika individer eller grupper baserat på roll, företag eller avdelning, vilket tillåter endast behöriga användare att göra konfigurationsändringar.

SuiteCommerce: Stöd för teman

I 2023.1 har integrationen mellan SuiteCommerce och NetSuite CPQ förbättrats, så att färgerna som används i temat på webbplatsen automatiskt används när en CPQ-konfigurator startas från webbutiken. Detta säkerställer en konsekvent upplevelse för kunderna.

Förbättringar av SuiteCommerce

SuiteCommerce gör det enkelt för företag att starta och hantera en e-butik av B2B-typ. Oavsett om det är din enda onlinenärvaro eller en ny partihandelsportal av B2B-typ för att komplettera

din befintliga B2C-webbplats, erbjuder SuiteCommerce en nyckelfärdig självbetjäningssmetod för företagskunder att köpa produkter när det passar dem.

När heminredningsföretaget [The Royal Standard](#) började tillverka och distribuera sina egna produkter bestämde de sig för att starta en ny partihandelskanal av B2B-typ utöver de befintliga e-butikerna och butikerna. Genom att hantera lager och e-handel i ett system minskade The Royal Standard sannolikheten för fel som företaget ställdes inför när team i två separata system utförde dubbla manuella uppdateringar, till exempel för att lägga till nya artiklar eller ändra priser. Denna ökade effektivitet gjorde att återförsäljaren kunde öppna fler försäljningskanaler utan att behöva mer personal.

”Tack vare NetSuite har intäkterna ökat med 43 % under de senaste fyra åren, medan lönekostnaderna har varit nästan oförändrade, med en ökning på endast 6 % under samma period. Vi lanserade två e-handelswebbplatser och öppnade två butiker med lite extra personal. Detta har resulterat i våra mest lönsamma år sedan starten.” - Emily Dykes, Vice President, The Royal Standard

SuiteCommerce: Stöd för ACH-betalningar

ACH-betalningar är elektroniska överföringar mellan bankkonton. Att använda ACH kan minimera transaktionskostnaderna eftersom dessa betalningar inte görs via dyra kreditkortsnätverk. ACH är också vanligtvis snabbare än andra betalningssätt, vilket ger bättre kassaflöde för ditt företag.

Tidigare stöddes den här funktionen i SuiteCommerce endast i Mitt konto när kunder utförde betalningar mot utestående fakturor. I 2023.1-releaserna av SuiteCommerce och SuiteCommerce Advanced stöds ACH-betalningar nu i kassabetalningsflödet. Detta betyder att du inte längre måste acceptera en kundorder med kredit innan du fakturerar en kund som vill utnyttja ACH. Det är nu ett betalningsalternativ vid kassabetalningen så att kunderna kan använda funktionen direkt.

SuiteCommerce: Stöd för Google Analytics 4

Google Analytics 4 (GA4) är den efterlängtdade efterträdaren till Googles populära analystjänst Universal Analytics (UA). Som tredjepartsanalystjänster kan både UA och GA4 tillhandahålla värdefull information till webbplatsoperatörer om deras besökare, inklusive insikter om och analyser av e-handelsaktivitet.

Men Google ska aktivt ta UA ur bruk den 1 juli 2023 och webbplatsoperatörer måste därför migrera till den nya GA4-tjänsten. Webbutiker i SuiteCommerce och SuiteCommerce Advanced kan nu dra nytta av GA4 genom att använda vår rekommenderade implementering via Google Tag Manager Editor-tillägget eller en inbyggd integration. Det är viktigt att göra detta snart om du vill fortsätta använda Googles analystjänst efter den 1 juli 2023.

Upptäck hur NetSuite 2023 Release 1 kan hjälpa dig

Om du vill ha mer detaljerad information om alla funktioner och hur du använder dem kan du läsa [releaseinformationen](#).

Och glöm inte heller att begära åtkomst till testkontot för [förhandsutgåvan](#) om du själv vill testa och se hur de nya funktionerna fungerar tillsammans med dina data, arbetsflöden och anpassningar.

The preceding is intended to outline our general product direction. It is intended for information purposes only and may not be incorporated into any contract. It is not a commitment to deliver any material, code, or functionality, and should not be relied upon in making purchasing decisions. The development, release, timing, and pricing of any features or functionality described for Oracle's products may change and remains at the sole discretion of Oracle Corporation.