

NetSuite 2023 รีลีส 1 เปิดเส้นทางสู่การยกระดับประสบการณ์ลูกค้า

Austin Caldwell, Product Marketing Director

NetSuite 2023 รีลีส 1

มาพร้อมการปรับปรุงประสิทธิภาพที่จะช่วยให้ลูกค้าของคุณได้รับประสบการณ์ดิจิทัลที่เกินความคาดหมายในทุกแง่มุม

ไม่ว่าจะใช้ช่องทางการขายและการสนับสนุนใด บริษัทส่วนใหญ่ล้วนต้องพึ่งพา ERP ตั้งกระดุกสันหลังของธุรกิจ และเป็นแหล่งที่มาหลักของข้อมูลลูกค้า ด้วยการรวมการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า เครื่องมือกำหนดค่าราคาและใบเสนอราคา และโซลูชันอีคอมเมิร์ซเข้ากับการจัดการสินค้าคงคลังและการเงิน NetSuite จะช่วยให้ธุรกิจต่างๆ สามารถระบุ ติดตาม และให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องและวางใจได้ แม้ว่าลูกค้าจะเปลี่ยนช่องทางและวิธีการติดต่อก็ตาม

คำแนะนำอัจฉริยะใน NetSuite CRM

คำแนะนำอัจฉริยะจะใช้แมชชีนเลิร์นนิงในการทำความเข้าใจลูกค้าของคุณทั้งในระดับจุลภาคและมหภาค แล้วจึงแนะนำผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าอาจสนใจและมีแนวโน้มว่าจะซื้อ คำแนะนำที่ปรับไปตามบุคคลเหล่านี้จะอ้างอิงข้อมูลจากแหล่งที่มาต่างๆ ซึ่งรวมถึงประวัติการซื้อ ความสัมพันธ์ของธุรกรรม ชุดสินค้าสนทนาคุณ และพฤติกรรมของลูกค้า

ในรีลีสก่อนหน้า คำแนะนำอัตโนมัตินั้นจะจำกัดเฉพาะร้านค้าบนเว็บ SuiteCommerce และคำสั่งขายกับใบประเมินราคาใน CRM

และจะใช้ได้โดยบัญชีที่มีรายการสินค้าคงคลังและประวัติธุรกรรมจำนวนมากเท่านั้น

หลังการเปิดตัวที่ประสบผลสำเร็จ เรายินดีเป็นอย่างยิ่งที่จะประกาศว่ารีลีส 2023.1

จะขยายความสามารถเหล่านี้ออกไป ขณะนี้คำแนะนำอัจฉริยะจะเปิดใช้งานได้โดยบัญชีส่วนใหญ่

ไม่ว่าประวัติธุรกรรมและปริมาณสินค้าคงคลังจะมากหรือน้อยก็ตาม นอกจากนี้

คุณสมบัติคำแนะนำอัจฉริยะยังสามารถใช้กับเรีคคอร์ดโอกาสทางการขายได้อีกด้วย










การปรับปรุงประสิทธิภาพเหล่านี้จะช่วยให้พนักงานขายได้รับประโยชน์จากคำแนะนำอัจฉริยะในขั้นตอนการ

ขายเร็วขึ้นมาก เพิ่มความเป็นไปได้ในการเสนอขายเพิ่มเติมและการขายผลิตภัณฑ์ที่ขายร่วมกัน

ซึ่งส่งผลให้ขนาดการซื้อขยายโดยเฉลี่ยเพิ่มขึ้น

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

นอกจากนี้ รีลีสนี้ยังเพิ่มอัลกอริทึมคำแนะนำใหม่สองรายการสำหรับใช้ใน NetSuite CRM หรือ SuiteCommerce ด้วย

อัลกอริทึมแรกที่ชื่อว่า “สินค้าทดแทน”

จะแนะนำสินค้าที่คล้ายคลึงกันเพื่อเพิ่มในออร์เดอร์เมื่อสินค้าเดิมที่ต้องการมีปริมาณในสต็อกไม่เพียงพอ

คำแนะนำใหม่ประเภทที่สองจะเรียกว่า “ซื้ออีกครั้ง” NetSuite

จะวิเคราะห์ประวัติการซื้อของลูกค้าเพื่อระบุว่าสินค้าใดที่มีการซื้อเป็นประจำ หากระบุได้

คำแนะนำอัจฉริยะก็จะแนะนำผลิตภัณฑ์ที่มักมีการซื้อซ้ำแต่ยังไม่ได้รับการเพิ่มไปยังรายการสินค้าในโอกาสทางการขาย ใบประเมินราคา หรือออร์เดอร์

ระบบจะใช้แมชชีนเลิร์นนิ่งในการปรับปรุงคำแนะนำอย่างต่อเนื่องด้วยการเก็บข้อมูลว่าลูกค้าซื้อสินค้าต่างๆ บ่อยเพียงใดและเสนอคำแนะนำตามรอบการซื้อของลูกค้า

ความสามารถที่เพิ่มเข้ามาใน NetSuite CPQ

[NetSuite CPQ](#) เพิ่มความสามารถต่างๆ ใน NetSuite ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการขาย

ตัวอย่างเช่น [Granite Partners](#) บริษัทลงทุนจากมินนิโซตาที่ซื้อธุรกิจที่ก่อตั้งในท้องถิ่น

มีหลายบริษัทที่ขายผลิตภัณฑ์และบริการระดับพรีเมียมโดยมีกฎซับซ้อนในการปรับแต่งและการตั้งราคา ก่อนหน้านั้น Granite ใช้บัญชีราคา สเปรดชีท

และซอฟต์แวร์ดีไซน์เพื่อรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมดสำหรับดีไซน์และใบเสนอราคาที่เข้ากันได้

เมื่อไม่นานมานี้ สองบริษัทของ Granite ได้เพิ่ม NetSuite CPQ เข้ามาเพื่อเปลี่ยนขั้นตอนเหล่านั้นให้เป็นแบบอัตโนมัติ โดยใช้กลไกกฎแบบกำหนดค่าได้ NetSuite CPQ ช่วยให้บริษัทขนาดกลางเหล่านี้ทำงานได้แม่นยำขึ้นอย่างมากผ่านห่วงโซ่อุปทานและรอบเวลาที่ลดลง จนสามารถแข่งขันกับบริษัทคู่แข่งที่ขนาดใหญ่กว่าได้

“เราได้เห็นความแม่นยำและความเร็วที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก ซึ่งทำให้รายได้เติบโตสูงขึ้น โดยที่มีจำนวนพนักงานฝ่ายขายและฝ่ายผลิตเท่าเดิม เพราะเราไม่ต้องมุ่งเน้นไปที่การทำงานซ้ำอีกต่อไป NetSuite CPQ ช่วยมอบความสามารถในการตั้งราคาที่สูงขึ้น และการจัดการต้นทุนและมาร์จินที่สูงขึ้นตามระยะเวลา” – Rick Bauerly ผู้ก่อตั้งและ CEO ของ Granite Equity Partners

ตรรกะตัวกำหนดค่า CPQ กับตัวช่วยชุดกฎ QA

ตัวกำหนดค่าผลิตภัณฑ์ของ NetSuite CPQ

ช่วยธุรกิจในการบันทึกข้อกำหนดที่ซับซ้อนของลูกค้าและไม่ใช่แค่ตรวจสอบได้ว่าการกำหนดค่าสามารถผลิตได้จริงเท่านั้น แต่ยังมั่นใจได้ว่าจะสร้างราคาและใบเสนอราคาสุดท้ายที่แม่นยำได้อีกด้วย

การเตรียมกฎที่ควบคุมความสามารถในการผลิตนั้นอาจซับซ้อนและกินเวลา เพราะฉะนั้น รีลีส 2023.1 จึงมีตัวช่วยดรอปดาวน์ใหม่ในหน้าการจัดการชุดกฎที่ช่วยให้คุณเลือกชุดคำถามและคำตอบเป็นคู่ได้ ตัวช่วยนี้ไม่เพียงแต่ปรับปรุงประสบการณ์ของผู้ใช้เท่านั้น แต่ยังช่วยให้การสร้างกฎการกำหนดค่าเร็วขึ้นง่ายขึ้น และมีข้อผิดพลาดน้อยลงอีกด้วย

การจำกัดการแก้ไขของผู้ใช้ CPQ

UI การจัดการ CPQ เป็นเครื่องมือสำคัญที่ผู้ดูแลระบบใช้ในการสร้าง จัดการ และอัปเดตอินสแตนซ์ของ CPQ รีลีส 2023.1 จะช่วยให้สามารถจำกัดการแก้ไข UI การจัดการ CPQ

ให้กับบุคคลหรือกลุ่มที่เจาะจงตามบทบาท บริษัท หรือแผนกได้

ซึ่งจะช่วยให้เฉพาะผู้ใช้ที่ได้รับอนุมัติเท่านั้นที่เปลี่ยนแปลงการกำหนดค่าได้

การรองรับธีม SuiteCommerce

ใน 2023.1 การทำงานร่วมกันระหว่าง SuiteCommerce และ NetSuite CPQ

ที่ปรับปรุงจะทำให้ผู้ใช้ในธีมของไซต์เป็นแบบอัตโนมัติเมื่อเปิดใช้ตัวกำหนดค่า CPQ จากร้านค้าบนเว็บ ซึ่งทำให้ผู้ซื้อได้รับประสบการณ์ที่ต่อเนื่อง

การปรับปรุงประสิทธิภาพ SuiteCommerce

SuiteCommerce ช่วยให้บริษัทใช้งานและดูแลร้านค้าอีคอมเมิร์ซ B2B ได้ง่ายดาย
ไม่ว่าจะเป็นร้านค้าออนไลน์เดียวของคุณหรือพอร์ทัลการค้าส่ง B2B ใหม่สำหรับเสริมไซต์ B2C
ที่มีอยู่ของคุณ SuiteCommerce

ก็พร้อมที่จะมอบวิธีบริการตนเองแบบสำเร็จรูปให้กับลูกค้าธุรกิจเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์ได้ตามความสะดวก

หลังเริ่มผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของตนเอง บริษัทสินค้าที่ใช้ภายในบ้าน [The Royal Standard](#)

ก็ตัดสินใจเปิดตัวช่องทางการค้าส่ง B2B ใหม่เพื่อมาเสริมให้กับร้านค้าอีคอมเมิร์ซและร้านค้าปลีกของบริษัท
การจัดการสินค้าคงคลังและอีคอมเมิร์ซในระบบเดียวช่วยให้ The Royal Standard

ลดโอกาสเกิดข้อผิดพลาดแบบเดียวกับที่เกิดขึ้นเมื่อหลายทีมทำการอัปเดตแบบเดียวกันไปยังสองระบบที่ต่าง
กันด้วยตนเอง เช่น เมื่อเพิ่มสินค้าใหม่หรือเปลี่ยนแปลงราคา

ประสิทธิภาพดังกล่าวนี้ช่วยให้ผู้ค้าปลีกสามารถเปิดช่องทางการขายเพิ่มขึ้นได้โดยไม่ต้องเพิ่มจำนวนพนักงาน

“NetSuite ช่วยให้เราเพิ่มรายได้ถึง 43%

*ในช่วงสี่ปีที่ผ่านมา โดยที่ยังคงค่าใช้จ่ายด้านบัญชีเงินเดือนไว้เกือบเท่าเดิม ซึ่งเพิ่มขึ้นเพียง 6%
เท่านั้น ในช่วงเวลาเดียวกัน*

*เราเปิดไซต์อีคอมเมิร์ซใหม่สองแห่งและเปิดร้านเพิ่มได้สองร้าน โดยเพิ่มจำนวนพนักงานเพียงเล็กน้อย
ซึ่งทำให้สี่ปีมานี้เป็นช่วงที่เราทำกำไรได้มากที่สุดตั้งแต่ก่อตั้งบริษัทมาเลยทีเดียว” — Emily Dykes
รองประธานของ The Royal Standard*

การรองรับการชำระเงิน ACH ใน SuiteCommerce

การชำระเงิน ACH คือการโอนเงินระหว่างบัญชีธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ ACH
สามารถลดค่าธรรมเนียมธุรกรรมได้

เพราะการชำระเงินเหล่านี้จะไม่ผ่านเครือข่ายประมวลผลบัตรเครดิตที่ต้องเสียเงิน โดยทั่วไปแล้ว ACH
ยังเร็วกว่าวิธีการชำระเงินแบบอื่นอีกด้วย ซึ่งจะช่วยเพิ่มความคล่องตัวให้กระแสเงินสดของธุรกิจของคุณ

ก่อนหน้านี้ใน SuiteCommerce

ฟังก์ชันการทำงานนี้รองรับในบัญชีของฉันก็ต่อเมื่อลูกค้าทำการชำระเงินให้ใบแจ้งหนี้คงค้างเท่านั้น ในริลีส
2023.1 ของ SuiteCommerce และ SuiteCommerce Advanced การชำระเงิน ACH

จะรองรับในโพล์การจ่ายเงิน

ซึ่งจะช่วยให้คุณไม่ต้องยอมรับคำสั่งขายเป็นเครดิตก่อนที่จะออกใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าที่ต้องการใช้ ACH
อีกต่อไป ตอนนี้ ACH จะเป็นตัวเลือกการชำระเงินในจุดจ่ายเงินแล้ว ลูกค้าจึงใช้ได้ทันที

การรองรับ Google Analytics 4 ใน SuiteCommerce

Google Analytics 4 (GA4) คือผู้สืบทอดที่รอกันมาอย่างยาวนานของบริการวิเคราะห์ยอดนิยมของ Google ที่ชื่อว่า Universal Analytics (UA) ทั้ง UA และ GA4 เป็นบริการวิเคราะห์บุคคลที่สามที่สามารถให้ข้อมูลที่มีค่าแก่โอเปอเรเตอร์เว็บไซต์เกี่ยวกับผู้เข้าชมได้ รวมถึงข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับกิจกรรมอีคอมเมิร์ซด้วย

อย่างไรก็ตาม Google จะเลิกใช้งาน UA ในวันที่ 1 กรกฎาคม 2023 โอเปอเรเตอร์เว็บไซต์จึงต้องเปลี่ยนไปใช้บริการ GA4 ใหม่แทน ร้านค้าบนเว็บ SuiteCommerce และ SuiteCommerce Advanced สามารถใช้ประโยชน์จาก GA4 ได้แล้ว โดยใช้การใช้งานที่แนะนำของเราผ่านส่วนขยาย Google Tag Manager Editor หรือการใช้งานร่วมกันแบบในระบบ คุณควรดำเนินการในเร็ว ๆ นี้ หากต้องการใช้บริการวิเคราะห์ของ Google ต่อหลังจากวันที่กำหนดเวลาไว้

ดูว่า NetSuite 2023 รีลีส 1 สามารถช่วยคุณได้อย่างไร

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายการคุณสมบัติทั้งหมดและวิธีใช้งาน โปรดดูที่ [บันทึกย่อรีลีส](#)

ข้อสำคัญที่สุดคือ

อย่าลืมขอสิทธิ์เข้าใช้บัญชีทดสอบ [ตัวอย่างรีลีส](#) โดยตรงเพื่อดูว่าคุณสมบัติใหม่ทั้งหมดจะทำงานอย่างไรกับข้อมูล เวิร์ก โฟลว์ และการปรับแต่งของคุณ

เนื้อหาข้างต้นมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับทิศทางของผลิตภัณฑ์โดยทั่วไปของเรา โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้ข้อมูลเท่านั้น และไม่รวมอยู่ในสัญญาใดๆ ทั้งนี้ ไม่แสดงถึงข้อผูกมัดที่จะมอบเนื้อหา หรือฟังก์ชันการทำงานใดๆ และไม่ควรมานำมาใช้อ้างอิงเพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับการซื้อ การพัฒนา การวางจำหน่าย ระยะเวลา และราคาของคุณสมบัติหรือฟังก์ชันการทำงานใดๆ ที่อธิบายไว้สำหรับผลิตภัณฑ์ของ Oracle อาจมีการเปลี่ยนแปลง และยังคงอยู่ภายใต้ดุลยพินิจของ Oracle Corporation แต่เพียงผู้เดียว