

NetSuite 2023 Sürüm 1, Müşteri Deneyimlerini İyileştirmenin Önünü Açıyor

Austin Caldwell, Ürün Pazarlama Direktörü

NetSuite 2023 Sürüm 1, müşterilerinizin dijital deneyimlerinin birden çok temas noktasında beklentilerini aşmasına yardımcı olacak iyileştirmeler içerir.

Çoğu şirket, hangi satış ve destek kanallarının kullanımda olduğuna bakmaksızın, işin bel kemiği ve önemli bir müşteri bilgisi kaynağı olarak hizmet etmesi için büyük ölçüde ERP'lerine güvenir. Müşteri ilişkileri yönetimini, fiyat teklifi yapılandırma araçlarını ve e-ticaret çözümlerini envanter ve finans yönetimiyle birleştiren NetSuite işletmelere, iletişim kanalları ve modları arasında geçiş yaptıkları sırada bile müşterileri tutarlı ve güvenilir bir şekilde tanımlama, onlarla iletişim kurma ve onlara hizmet sunma gücü verir.

NetSuite CRM'deki Akıllı Öneriler

Akıllı Öneriler, müşterilerinizi hem mikro hem de makro düzeyde anlamak ve ardından ilgilenebilecekleri, satın alma olasılıkları yüksek ürünler önermek için makine öğrenimini kullanır. Bu kişiselleştirilmiş öneriler, satın alma geçmişleri, işlem korelasyonları, tamamlayıcı kalem kombinasyonları ve müşteri davranışı gibi kaynaklardan elde edilen verilere dayanır.

Önceki sürümlerde bu otomatik öneriler, SuiteCommerce web mağazaları ve CRM'deki Satış Siparişleri ve Tahminler ile sınırlı olup yalnızca çok sayıda envanter kalemi ve geçmiş işlemleri olan hesaplar tarafından kullanılabilirdi. Başarılı bir kullanıma sunma sürecinin ardından 2023.1 sürümünde bu özelliklerin kapsamının genişletileceğini duyurmaktan memnuniyet duyuyoruz. Akıllı Öneriler artık işlem geçmişi ve envanter boyutundan bağımsız olarak çoğu hesap tarafından etkinleştirilebilecek. Ayrıca, Akıllı Öneriler özelliği artık Fırsat kaydında da kullanılabilir. Bu iyileştirmeler sayesinde satış temsilcileri, satış hunisinde çok daha erken bir aşamada Akıllı Önerilerden yararlanarak yukarı satış ve çapraz satış potansiyelini, dolayısıyla da ortalama işlem boyutunu artırabilir.

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 History Order or Cart Items	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 History Order or Cart Items	23	1
1293	HOT WATER BOTTLE I AM SO HAPPY	4.65	Customer Purchase History Order or Cart Items	82	0
1212	RETROSPOT HEART HOT WATER BOTTLE	4.25	Customer Purchase History Order or Cart Items	697	0
1286	CHOCOLATE HOT WATER BOTTLE	4.95	Customer Purchase History Order or Cart Items	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

Ek olarak, bu sürüm NetSuite CRM veya SuiteCommerce'te kullanılabilecek iki yeni öneri algoritması içeriyor.

"Alternatif Kalemler" olarak adlandırılan ilki, orijinal kalemin istenen miktarı stokta olmadığında siparişe eklenecek benzer kalemler önerir.

İkinci yeni öneri türüne ise "Tekrar Satın Al" adı verildi. NetSuite, belirli kalemlerin düzenli aralıklarla satın alınıp alınmadığını belirlemek için müşteri satın alma geçmişlerini analiz eder. Bu durumda Akıllı Öneriler, yeniden satın alınma ihtimali yüksek olan ancak henüz Fırsat, Tahmin veya Sipariş'teki kalem listesine eklenmemiş kalemleri önerebilir. Sistem, bir müşterinin çeşitli kalemleri ne sıklıkta satın aldığına ilişkin verileri toplayıp bu müşterinin satın alma döngüsüne göre öneriler sunarak, önerileri zaman içinde iyileştirmek için makine öğreniminden yararlanır.

NetSuite CPQ'daki Ek Özellikler

[NetSuite CPQ](#), NetSuite'e satış süreçlerinin verimliliğini artıran özellikler ekler.

Örneğin, yerleşik yerel işletmeleri satın alan bir Minnesota yatırım firması olan [Granite Partners](#), uyarılma ve fiyatlandırma için karmaşık kurallara sahip yüksek kaliteli ürün ve hizmetler satan birkaç şirkete sahip. Granite daha önce, uyumlu tasarımlar ve fiyat teklifleri için gerekli tüm bilgileri toplamak üzere fiyat defterlerine, elektronik tablolara ve tasarım

yazılımlarına güveniyordu. Granite'ın şirketlerinden ikisi yakın zamanda, yapılandırılabilir bir kural motorundan yararlanarak bu adımları otomatikleştirmek için NetSuite CPQ'yu ekledi. Bu orta ölçekli şirketler NetSuite CPQ sayesinde tedarik zinciri boyunca doğruluğu büyük ölçüde iyileştirdi ve döngü sürelerini kısaltarak daha büyük rakiplerle boy ölçüşebilir hale geldi.

"Doğruluk ve hızda artış elde ettik. Yeniden işlemeye odaklanmadığımız için bu, aynı sayıda satış ve üretim çalışanıyla geliri daha da artırmamıza olanak tanıdı. NetSuite CPQ zaman içinde daha fazla fiyatlandırma gücü, daha iyi maliyet yönetimi ve daha yüksek kar marjı sağladı." - Rick Bauerly, Kurucu ve Yönetim Kurulu Başkanı, Granite Equity Partners

Kalite Güvencesi Kural Kümesi Yardımcısı ile CPQ Konfigüratör Mantığı

NetSuite CPQ'nun ürün konfigüratörü, işletmelerin karmaşık müşteri gereksinimlerini yakalamasına yardımcı olur ve yalnızca konfigürasyonların üretilebilir olmasını değil, aynı zamanda doğru fiyatların ve nihai tekliflerin oluşturulmasını da sağlar.

Bu üretilebilirliğin tabi olacağı kuralları hazırlamak karmaşık ve zaman alan bir süreç olabilir. Bu nedenle 2023.1 sürümü, kural kümesi bakım sayfasında soru ve cevap çiftlerini seçmenize olanak tanıyan yeni bir aşağı açılır yardımcı içerir. Bu yardımcı yalnızca kullanıcı deneyimini iyileştirmekle kalmaz, aynı zamanda konfigürasyon kuralları oluşturmayı daha hızlı, daha kolay ve hataya daha az açık hale getirir.

CPQ Kullanıcı Erişimi Kısıtlamaları

CPQ bakım kullanıcı arayüzü, yöneticilerin kendi CPQ örneklerini oluşturmak, sürdürmek ve güncellemek için kullandıkları önemli bir araçtır. 2023.1 ile artık CPQ Bakım Kullanıcı Arayüzüne erişimi rol, şirket veya departmana göre belirli kişiler ya da gruplarla sınırlamak ve yalnızca yetkili kullanıcıların konfigürasyon değişiklikleri yapmasını sağlamak mümkün.

SuiteCommerce Tema Desteği

2023.1 sürümünde SuiteCommerce ve NetSuite CPQ arasındaki iyileştirilmiş entegrasyon, bir sitenin temasında kullanılan renklerin, web mağazasından bir CPQ konfigüratörü başlatılırken otomatik olarak kullanıldığı anlamına gelir. Bu, alıcılara yönelik tutarlı bir deneyim sağlar.

SuiteCommerce İyileştirmeleri

SuiteCommerce, şirketlerin kurumlar arası bir e-ticaret mağazası açmasını ve sürdürmesini kolaylaştırır. İster tek çevrimiçi varlığınız ister mevcut şirketten müşteriye sitenizi tamamlar

nitelikteki yeni bir kurumlar arası toptan satış portalı olsun, SuiteCommerce kurumsal müşterilerin kendi zamanlarında ürün satın almaları için kullanıma hazır, self servis bir yol sunar.

Ev eşyaları satan bir şirket olan [The Royal Standard](#) kendi ürünlerinin üretimine ve dağıtımına başladıktan sonra e-ticaret ve perakende mağazalarına ek olarak yeni bir kurumlar arası toptan satış kanalı başlatmaya karar verdi. The Royal Standard, envanteri ve e-ticareti tek bir sistemde yöneterek, ekiplerin örneğin yeni kalemler eklerken veya fiyatları değiştirirken iki ayrı sistemde tekrarlanan, manuel güncellemeler yaparak hatayla karşılaşma olasılıklarını azalttı. Bu verimlilikler, perakendecinin çalışan sayısını artırmadan daha fazla satış kanalı açmasını sağladı.

"NetSuite, son dört yılda bordro giderlerini görece sabit tutarken, aynı dönemde yalnızca %6'lık bir artışla geliri %43 artırmamızı sağladı. Minimum personel artışıyla iki e-ticaret sitesi yayınladık ve iki mağaza açtık. Bu sayede, lansmandan bu yana en karlı yıllarımızı yaşadık." - Emily Dykes, Başkan Yardımcısı, The Royal Standard

SuiteCommerce Otomatik Takas Odası Ödemeleri Desteği

Otomatik takas odası ödemeleri, banka hesapları arasında elektronik olarak aktarılan fonlardır. Bu ödemeler maliyetli kredi kartı işleme ağlarından geçmediği için otomatik takas odasını kullanmak işlem ücretlerini en aza indirebilir. Ayrıca otomatik takas odası genellikle diğer ödeme yöntemlerinden daha hızlı olduğundan işletmenize yönelik nakit akışını da iyileştirir.

Daha önce SuiteCommerce'te bu fonksiyonellik yalnızca müşteriler ödenmemiş faturalara yönelik ödeme yaptıklarında Hesabım'da destekleniyordu. SuiteCommerce ve SuiteCommerce Advanced'in 2023.1 sürümlerinde, otomatik takas odası ödemeleri ödeme akışında artık desteklenmektedir. Bu, artık otomatik takas odasından yararlanmak isteyen bir müşteriyi faturalandırmadan önce kredili bir satış siparişini kabul etmeniz gerekmediği anlamına gelir. Bu işlev şimdi ödeme aşamasında bir ödeme seçeneğidir ve dolayısıyla da müşteriler hemen kullanabilir.

SuiteCommerce Google Analytics 4 Desteği

Google Analytics 4 (GA4), Google'ın Universal Analytics (UA) adlı popüler analitik hizmetinin uzun zamandır beklenen halefidir. Üçüncü taraf analitik hizmetleri olarak hem UA hem de GA4, web sitesi operatörlerine ziyaretçileri hakkında, e-ticaret etkinliğiyle ilgili içgörüler ve analizler de dahil olmak üzere değerli bilgiler sağlayabilir.

Ancak Google, 1 Temmuz 2023'te UA'yı aktif kullanımdan kaldırıyor. Bu nedenle web sitesi operatörlerinin yeni GA4 hizmetine geçmesi gerekiyor. SuiteCommerce ve

SuiteCommerce Advanced web mağazaları artık, Google Etiket Yöneticisi Düzenleyici uzantısı veya alternatif olarak yerel bir entegrasyon aracılığıyla önerilen uygulamamızı kullanarak GA4'ten yararlanabilir. Google'ın analitik hizmetini son tarihten sonra kullanmaya devam etmek istiyorsanız kısa süre içinde harekete geçmeniz önemlidir.

NetSuite 2023 Sürüm 1'in Size Nasıl Yardımcı Olabileceğini Keşfedin

Özelliklerin tam listesi ve bunların nasıl kullanılacağı hakkında daha fazla bilgi için [sürüm notlarına](#) göz atın.

Daha da önemlisi, yeni özelliklerin verilerinizle, iş akışlarınızla ve uyarlamalarınızla nasıl çalışacağını uygulamalı olarak görmek için [Sürüm Öngörünümü](#) test hesabınıza erişim istemeyi unutmayın.

Yukarıda belirtilenler, ürünün genel özelliklerini özetlemeye yöneliktir. Yalnızca bilgilendirme amaçlıdır ve herhangi bir sözleşmeye dahil edilemez. Herhangi bir malzemenin, kodun veya fonksiyonelliğın sunulacağına yönelik bir taahhüt niteliğında değildir ve satın alma kararları verirken temel alınmamalıdır. Bu dokümanda belirtilen Oracle ürünleri ile ilgili herhangi bir özelliğın veya fonksiyonelliğın geliştirilmesi, yayınlanması, zamanlaması ve fiyatlandırması değişebilir ve yalnızca Oracle Corporation'ın takdir ve inisiyatifindedir.