

NetSuite 2023 Phiên bản 1 mở đường cho việc nâng cao trải nghiệm của khách hàng

Austin Caldwell, Giám đốc bộ phận marketing sản phẩm

NetSuite 2023 Phiên bản 1 bao gồm các cải tiến giúp đảm bảo mang đến cho khách hàng trải nghiệm kỹ thuật số vượt trên sự mong đợi tại nhiều điểm tiếp xúc.

Bất kể kênh bán hàng và hỗ trợ nào đang được sử dụng, hầu hết các công ty đều phụ thuộc rất nhiều vào ERP như xương sống của doanh nghiệp và như một nguồn thông tin khách hàng chính. Bằng cách kết hợp quản lý quan hệ khách hàng, công cụ định cấu hình - định giá - báo giá và các giải pháp thương mại điện tử với quản lý tài chính và hàng tồn kho, NetSuite trao quyền cho các doanh nghiệp xác định, kết nối và phục vụ khách hàng của họ một cách nhất quán và đáng tin cậy, kể cả khi khách hàng di chuyển giữa các kênh và phương thức liên lạc.

Đề xuất thông minh trong NetSuite CRM










Tính năng Đề xuất thông minh sử dụng công nghệ máy học để hiểu khách hàng của bạn ở cả cấp vi mô và vĩ mô, sau đó đề xuất các sản phẩm mà họ có thể quan tâm và có khả năng mua. Các đề xuất được cá nhân hóa này dựa trên dữ liệu từ các nguồn bao gồm lịch sử mua hàng, tương quan giao dịch, kết hợp mặt hàng bổ sung và hành vi của khách hàng.

Trong các phiên bản trước, những đề xuất tự động này được giới hạn ở cửa hàng trực tuyến SuiteCommerce cũng như Đơn bán hàng và Ước tính trong CRM và chỉ các tài khoản có số lượng lớn mặt hàng tồn kho và giao dịch lịch sử mới có thể sử dụng. Sau khi triển khai thành công, chúng tôi vui mừng thông báo rằng phiên bản 2023.1 sẽ mở rộng các khả năng này. Giờ đây, Đề xuất thông minh sẽ có sẵn cho hầu hết các tài khoản kích hoạt, bất kể lịch sử giao dịch và quy mô hàng tồn kho. Ngoài ra, hiện người dùng cũng có thể sử dụng tính năng Đề xuất thông minh trên dữ liệu Cơ hội. Với những cải tiến này, các đại diện bán hàng có thể hưởng lợi từ Đề xuất thông minh sớm hơn nhiều trong phễu bán hàng, tăng khả năng bán hàng gia tăng và bán kèm, từ đó tăng quy mô giao dịch trung bình.

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	<input type="text" value="2"/>
1852	REGENCY CAKESTAND 3 TIER	10.95	Customer Purchase History	0	<input type="text" value="0"/>
 1083	HOT WATER BOTTLE TEA AND SYMPATHY	3.45	Customer Purchase Histo... Order or Cart It...	23	<input type="text" value="1"/>
 1293	HOT WATER BOTTLE I AM SO HAPPY	4.65	Customer Purchase Histo... Order or Cart It...	82	<input type="text" value="0"/>
 1212	RETROSPOT HEART HOT WATER BOTTLE	4.25	Customer Purchase Histo... Order or Cart It...	697	<input type="text" value="0"/>
 1286	CHOCOLATE HOT WATER BOTTLE	4.95	Customer Purchase Histo... Order or Cart It...	1315	<input type="text" value="0"/>
 212584	HOT WATER BOTTLE	4.95	Order or Cart Items	96	<input type="text" value="0"/>
 4558	CREAM SWEETHEART MINI CHEST	12.75	Customer Purchase History	0	<input type="text" value="0"/>
 3395	TEA TIME PARTY BUNTING	4.65	Customer Purchase History	0	<input type="text" value="0"/>
 2079	METAL 4 HOOK HANGER FRENCH CHATEAU	2.95	Customer Purchase History	0	<input type="text" value="0"/>

Add & Close

Ngoài ra, phiên bản này còn bao gồm hai thuật toán đề xuất mới để sử dụng trong NetSuite CRM hoặc SuiteCommerce.

Thuật toán đầu tiên, có tên là "Mặt hàng thay thế", đề xuất các mặt hàng tương tự để thêm vào đơn hàng khi số lượng mặt hàng ban đầu mà khách hàng muốn mua không có trong kho.

Loại đề xuất mới thứ 2 có tên là "Mua lại". NetSuite phân tích lịch sử mua hàng của khách hàng để xác định xem các mặt hàng cụ thể có được mua đều đặn hay không. Nếu đúng như vậy, Đề xuất thông minh có thể đề xuất các sản phẩm có xu hướng được mua lại nhưng chưa được thêm vào danh sách mặt hàng trên các trang Cơ hội, Ước tính hoặc Đơn hàng. Hệ thống sử dụng công nghệ máy học để cải thiện các đề xuất theo thời gian bằng cách thu thập dữ liệu về tần suất khách hàng mua các mặt hàng khác nhau và đưa ra các đề xuất theo chu kỳ mua hàng của họ.

Bổ sung khả năng trong NetSuite CPQ

[NetSuite CPQ](#) bổ sung nhiều khả năng vào NetSuite để tăng hiệu quả của quy trình bán hàng.

Ví dụ: [Granite Partners](#), một công ty đầu tư ở Minnesota mua các doanh nghiệp địa phương đã thành danh, có một số công ty bán các sản phẩm và dịch vụ cao cấp với các quy tắc phức tạp về tùy chỉnh và định giá. Trước đây Granite dựa vào sổ niêm yết giá, bảng tính và phần mềm thiết kế để thu thập tất cả thông tin cần thiết cho các bản thiết kế và báo giá tương thích. Hai trong

số các công ty của Granite gần đây đã thêm NetSuite CPQ để tự động hóa các bước này, tận dụng một công cụ thiết lập quy tắc có thể định cấu hình. Với NetSuite CPQ, các công ty cỡ vừa này đã cải thiện đáng kể độ chính xác thông qua chuỗi cung ứng và giảm thời gian chu kỳ, giúp họ cạnh tranh với các đối thủ lớn hơn.

“Chúng tôi nhận thấy độ chính xác và tốc độ ngày càng tăng, điều này cho phép tăng trưởng doanh thu lớn hơn với cùng số lượng nhân viên bán hàng và sản xuất vì chúng tôi không chú trọng vào gia công lại. NetSuite CPQ cho phép định giá hiệu quả hơn, quản lý chi phí tốt hơn và lợi nhuận cao hơn theo thời gian.” – Rick Bauerly, Người sáng lập kiêm Giám đốc điều hành, Granite Equity Partners

Logic bộ cấu hình CPQ với Trình trợ giúp bộ quy tắc QA

Bộ cấu hình sản phẩm của NetSuite CPQ giúp các doanh nghiệp nắm bắt yêu cầu phức tạp của khách hàng và đảm bảo rằng không chỉ sản xuất được các cấu hình mà còn tạo ra giá chính xác và báo giá cuối cùng.

Việc chuẩn bị các quy tắc chi phối khả năng sản xuất này có thể là một quy trình phức tạp và tốn thời gian, vì vậy, phiên bản 2023.1 bao gồm một trình trợ giúp thả xuống mới trên trang bảo trì bộ quy tắc sẽ cho phép bạn chọn các cặp câu hỏi và câu trả lời. Trình trợ giúp này không chỉ cải thiện trải nghiệm của người dùng mà còn giúp xây dựng các quy tắc cấu hình nhanh hơn, dễ dàng hơn và ít bị lỗi hơn.

Hạn chế quyền truy cập của người dùng CPQ

Giao diện người dùng bảo trì CPQ là một công cụ thiết yếu mà quản trị viên sử dụng để tạo, bảo trì và cập nhật các phiên bản CPQ của họ. Với 2023.1, giờ đây họ có thể giới hạn quyền truy cập vào giao diện người dùng Bảo trì CPQ cho các cá nhân hoặc nhóm người dùng cụ thể dựa trên vai trò, công ty hoặc bộ phận, đảm bảo chỉ những người dùng được ủy quyền mới thực hiện thay đổi cấu hình.

Hỗ trợ chủ đề SuiteCommerce

Ở phiên bản 2023.1, khả năng tích hợp được cải thiện giữa SuiteCommerce và NetSuite CPQ có nghĩa là các màu được sử dụng trên chủ đề của trang web sẽ tự động được sử dụng khi khởi chạy bộ cấu hình CPQ từ cửa hàng trực tuyến. Điều này duy trì trải nghiệm nhất quán cho người mua.

Cải tiến ở SuiteCommerce

SuiteCommerce giúp các công ty dễ dàng khởi chạy và bảo trì cửa hàng thương mại điện tử B2B. Cho dù đó là sự hiện diện trực tuyến duy nhất của bạn hay cổng bán buôn B2B mới để bổ sung cho trang web B2C hiện có của bạn, SuiteCommerce cung cấp một chìa khóa trao tay, cách thức tự phục vụ để khách hàng doanh nghiệp mua sản phẩm vào thời gian thuận tiện cho họ.

Sau khi bắt đầu sản xuất và phân phối các sản phẩm của riêng mình, công ty hàng gia dụng [The Royal Standard](#) đã quyết định tung ra một kênh bán buôn B2B mới ngoài các cửa hàng thương mại điện tử và bán lẻ hiện có. Bằng cách quản lý hàng tồn kho và thương mại điện tử trong một hệ thống duy nhất, The Royal Standard đã giảm được khả năng xảy ra lỗi mà họ gặp phải khi các nhóm thực hiện cập nhật thủ công, trùng lặp cho hai hệ thống riêng biệt, chẳng hạn như khi thêm mặt hàng mới hoặc thay đổi giá. Những hiệu quả này cho phép nhà bán lẻ mở nhiều kênh bán hàng hơn mà không cần tăng số lượng nhân viên.

“NetSuite đã cho phép chúng tôi tăng 43% doanh thu trong 4 năm qua trong khi vẫn giữ chi phí tiền lương tương đối ổn định – chỉ tăng 6% trong cùng khoảng thời gian. Chúng tôi đã ra mắt 2 trang web thương mại điện tử và mở 2 cửa hàng với số lượng nhân viên tăng tối thiểu. Điều này đã giúp chúng tôi có được những năm đạt lợi nhuận cao nhất kể từ khi ra mắt.” — Emily Dykes, Phó chủ tịch, The Royal Standard

Hỗ trợ thanh toán ACH của SuiteCommerce

Thanh toán ACH là chuyển tiền điện tử giữa các tài khoản ngân hàng. Sử dụng ACH có thể giảm thiểu phí giao dịch vì các khoản thanh toán này không đi qua các mạng lưới xử lý thẻ tín dụng tốn kém. ACH thường nhanh hơn các phương thức thanh toán khác, giúp cải thiện luồng tiền mặt cho doanh nghiệp của bạn.

Trước đây trong SuiteCommerce, chức năng này chỉ được hỗ trợ ở phần “Tài khoản của tôi” khi khách hàng thực hiện thanh toán cho các hóa đơn chưa thanh toán. Trong các phiên bản 2023.1 của SuiteCommerce và SuiteCommerce Advanced, thanh toán ACH hiện được hỗ trợ trong quy trình thanh toán. Điều này có nghĩa là bạn không còn phải chấp nhận đơn hàng bán chịu trước khi lập hóa đơn cho khách hàng muốn tận dụng ACH — ACH hiện là tùy chọn thanh toán trong phần thanh toán, vì vậy khách hàng có thể sử dụng ngay.

SuiteCommerce hỗ trợ Google Analytics 4

Google Analytics 4 (GA4) là phiên bản kế thừa đã được chờ đợi từ lâu của dịch vụ phân tích phổ biến của Google có tên là Universal Analytics (UA). Là dịch vụ phân tích của bên thứ ba, cả UA

và GA4 đều có thể cung cấp thông tin có giá trị cho người điều hành trang web về khách truy cập của họ, bao gồm thông tin chi tiết và phân tích về hoạt động thương mại điện tử.

Tuy nhiên, Google sẽ ngừng sử dụng UA vào ngày 1 tháng 7 năm 2023, vì vậy các nhà điều hành trang web cần chuyển sang dịch vụ GA4 mới. Các cửa hàng trực tuyến SuiteCommerce và SuiteCommerce Advanced giờ đây có thể tận dụng GA4 bằng cách sử dụng giải pháp triển khai được đề xuất của chúng tôi thông qua tiện ích mở rộng Google Tag Manager Editor hoặc bản tích hợp gốc. Bạn cần phải hành động sớm nếu muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ phân tích của Google sau ngày hết hạn.

Khám phá xem NetSuite 2023 Phiên bản 1 có thể giúp bạn như thế nào

Để biết thêm thông tin về danh sách đầy đủ các tính năng và cách sử dụng chúng, hãy xem [ghi chú phát hành](#).

Quan trọng nhất là đừng quên yêu cầu tài khoản thử nghiệm [Release Preview](#) để có quyền truy cập thực tế nhằm xem các tính năng mới sẽ hoạt động như thế nào với dữ liệu, luồng công việc và các tùy chỉnh của bạn.

Mục tiêu của phần trước là nhằm mô tả sơ bộ định hướng sản phẩm chung của chúng tôi. Nội dung này chỉ nhằm mục đích cung cấp thông tin và có thể không được đưa vào hợp đồng. Đây không phải là cam kết cung cấp bất kỳ tài liệu, mã hay chức năng nào. Bạn không nên dựa vào nội dung này để đưa ra quyết định mua hàng. Việc phát triển, phát hành, định thời gian và định giá bất kỳ tính năng hay chức năng nào được mô tả cho các sản phẩm của Oracle có thể thay đổi và chỉ Oracle Corporation mới được quyết định điều đó.