

NetSuite 2023 发行版 1 为增强客户体验铺平道路

Austin Caldwell, 产品营销总监

NetSuite 2023 发行版 1 包含许多增强功能，可帮助您确保客户在多个接触点获得超出预期的数字化体验。

无论使用哪种销售和支持渠道，大多数公司都严重依赖 ERP 作为业务支柱和客户信息的主要来源。通过将客户关系管理、配置-定价-报价工具、电子商务解决方案与库存和财务管理相结合，NetSuite 可帮助企业有效地识别、联系客户并为客户提供服务。即使客户在各种渠道和沟通模式之间转换，也能保证服务始终如一且可靠。

NetSuite CRM 中的智能建议

智能建议使用机器学习从微观和宏观层面了解您的客户，然后推荐他们可能感兴趣并可能购买的产品。这些个性化的建议基于多种来源的数据，包括购买历史记录、事务处理关联性、互补货品组合和客户行为。

在以前的发行版中，这些自动建议仅限于 SuiteCommerce 网店和 CRM 中的销售订单和估价单，并且只供拥有大量库存货品和历史事务处理的账户使用。在成功推出后，我们很高兴地宣布 2023.1 发行版将扩展这些功能。现在智能建议对大多数账户都可用，而且不限制事务处理历史记录数量和库存规模。此外，智能建议功能现在也可以用于商机记录。通过这些增强功能，销售代表可以从智能建议中获益，在销售漏斗中更早地抓住商机，提高追加销售和交叉销售潜力，从而扩大平均交易规模。

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](#)

此外，此发行版还包含两个新的建议算法，可用于 NetSuite CRM 或 SuiteCommerce。

第一个称为“替代货品”，是指在原始货品没有所需的存货量时建议添加到订单的类似货品。

第二个新的建议类型称为“再次购买”。NetSuite 分析客户的购买历史记录，以确定客户是否定期购买特定货品。如果定期购买，智能建议会推荐那些可能会回购但尚未添加到商机、估价单或订单的货品列表中的产品。该系统收集客户购买各种货品的频率数据并根据他们的购买周期提供建议，然后使用机器学习来不断改进建议。

NetSuite CPQ 中的新增功能

[NetSuite CPQ](#) 在 NetSuite 中引入了提高销售流程效率的新功能。

例如，明尼苏达州的 [Granite Partners](#) 投资公司收购了当地的老牌企业，旗下的数家公司销售具有复杂自定义和定价规则的高级产品和服务。Granite 以前依靠价目册、电子表格和设计软件来收集兼容设计和报价所需的所有信息。Granite 旗下的两家公司最近引入了 NetSuite CPQ，以利用可配置的规则引擎来自动完成这些步骤。通过 NetSuite CPQ，这些中型公司大大提高了供应链中的准确度，并缩短了周期时间，使他们可以与规模更大的竞争对手竞争。

“我们发现，准确度和速度日益提高，这使公司在销售量和制造员工人数不变的情况下，可实现更大幅度的收入增长，因为我们无需频繁处理返工。随着时间的推移，NetSuite CPQ 帮助我们增强了定价能力，改进了成本管理并提升了利润。” — Rick Bauerly, Granite Equity Partners 创始人兼首席执行官

CPQ 配置器逻辑与 QA 规则集助手

NetSuite CPQ 产品配置器帮助企业获取复杂的客户需求，并确保不仅可以按照配置制造，而且可以生成准确的价格和最终报价。

制定合适的规则来管理这种可制造性会是一个复杂而耗时的过程，因此 2023.1 发行版在规则集维护页面上包含了一个新的下拉助手，以帮助您选择成对的问题和答案。此助手不仅可以改善用户体验，而且可以使配置规则的构建过程更快、更轻松、更不易出错。

CPQ 用户访问限制

CPQ 维护 UI 是一个基本工具，用于帮助管理员创建、维护和更新其 CPQ 实例。使用 2023.1，您现在可以根据角色、公司或部门将 CPQ 维护 UI 的访问权限仅提供给特定的个人或组，以确保只有授权的用户才能更改配置。

SuiteCommerce 主题支持

在 2023.1 中，改进了 SuiteCommerce 和 NetSuite CPQ 之间的集成，这意味着从网店启动 CPQ 配置器时，将自动使用站点主题上所用的颜色。这有助于为购物者提供一致的体验。

SuiteCommerce 增强功能

使用 SuiteCommerce，公司可以轻松启动和维护 B2B 电子商务商店。无论该商店是您仅有的线上渠道，还是用于补充现有 B2C 网站的新 B2B 批发门户，SuiteCommerce 都为企业客户在非工作时间购买产品提供了一站式的自助服务。

家居用品公司 [The Royal Standard](#) 开始制造和分销自己的产品后，决定在电子商务和零售商店之外启动新的 B2B 批发渠道。通过在单个系统中管理库存和电子商务活动，The Royal Standard 减少了发生错误的机会。之前，团队在两个单独的系统中进行重复的手动更新（例如添加新货品或更改价格），往往更容易出错。这种效率的提升使零售商可以在不增加员工的情况下开辟更多的销售渠道。

“使用 NetSuite 后，我们在过去四年中收入增长了 43%，同时薪资支出保持相对稳定 — 同期仅增长了 6%。我们启动了两个电子商务网站，并开设了两家门店，而员工增长微乎其微。这是我们自启动以来盈利最多的几年。” — The Royal Standard 副总裁 Emily Dykes。

SuiteCommerce 自动清算所付款支持

自动清算所付款是指在银行账户之间以电子转账方式支付的资金。使用自动清算所可以最大限度地降低事务处理费用，因为这些付款不需要通过费用高昂的信用卡处理网络来处理。自动清算所通常也比其他付款方式更快捷，可改善企业的现金流。

在以前的 SuiteCommerce 中，只有在客户根据未结发票付款时，My Account 才支持此功能。在 SuiteCommerce 和 SuiteCommerce Advanced 2023.1 发行版中，结账流中现在支持自动清算所付款。这意味着在向希望使用自动清算所的客户开发票之前，您无需再接受贷记销售订单 — 自动清算所现在是结账中的一个付款选项，因此客户可以立即使用它。

SuiteCommerce Google Analytics 4 支持

Google Analytics 4 (GA4) 是名为 Universal Analytics (UA) 的 Google 常用分析服务的接替产品。人们对这款新产品期待已久。作为第三方分析服务，UA 和 GA4 都可以为网站运营商提供关于访问者的有价值信息，包括关于电子商务活动的洞察和分析。

但是，Google 将在 2023 年 7 月 1 日主动弃用 UA，因此网站运营商需要迁移到新的 GA4 服务。SuiteCommerce 和 SuiteCommerce Advanced 网店现在可以采用建议的实施方式，通过 Google Tag Manager Editor 扩展或本地集成来利用 GA4。如果您希望在截止日期之后继续使用 Google 分析服务，务必尽快采取行动。

了解 NetSuite 2023 发行版 1 如何为您提供帮助

有关完整功能列表以及如何使用这些功能的更多信息，请查看[版本说明](#)。

尤其重要的是，您务必申请[发行预览](#)测试账户，以通过实际操作，了解新功能如何处理您的数据、 workflows 和自定义设置。

上述内容简单介绍了我们的总体产品方向。仅供参考，不得纳入任何合同。本文档既不承诺提供任何材料、代码或功能，也不应作为购买决策的依据。内容中描述到的 Oracle 产品的任何特性或功能的开发、发布、时间安排及定价可能发生变化并由 Oracle Corporation 自行决定。