

## NetSuite 2023 第 1 版開啟強化客戶體驗的康莊大道

Austin Caldwell - 產品行銷協理

*NetSuite 2023 第 1 版的增強功能可協助確保客戶在多項接觸點上的數位體驗皆超越預期。*

無論運用哪種銷售和支援管道，大多數公司都極度依賴 ERP 作為業務支柱及客戶資訊的主要來源。NetSuite 將客戶關係管理、組態/定價/報價工具，以及包含庫存和財務管理在內的電子商務解決方案結合在一起，讓企業運用一致且可靠的方式識別、連繫與服務客戶，即使客戶在不同的溝通管道和模式之間切換也都能完美銜接並提供完善的服務。

### NetSuite CRM 智慧型建議

「智慧型建議」運用機器學習技術，讓您從細微到宏觀的層面瞭解您的客戶，然後為客戶推薦他們可能會喜歡且購買的產品。這是根據多種來源資料，包括採購歷史記錄、交易相關性、互補項目組合以及客戶行為等所做的個人化建議。

在先前的版本中，這些自動化建議僅應用於 SuiteCommerce 網路商店以及 CRM 中的銷售訂單和估價單，並且只能是擁有大量庫存項目和歷史交易的帳戶才能使用。這些功能在推出後得到熱烈回應，因此我們很高興宣布將在 2023.1 版擴展這些功能。現在無論交易歷史記錄和庫存多寡，大多數的帳戶都能啟用智慧型建議，現在連商機記錄也能夠運用智慧型建議功能了。有了這些增強功能，銷售代表可在銷售漏斗初期受益於智慧型建議，強化向上銷售和交叉銷售的潛力，進而提高平均交易規模。

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 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](#)

此外此版本還包含兩個新的建議演算法，可在 NetSuite CRM 或 SuiteCommerce 使用。

第一個新建議稱為「替代項目」，當所需數量的原始項目現貨不足，就會建議相似的項目新增到訂單中。

第二個新建議類型稱為「再次購買」。NetSuite 會分析客戶的採購歷史記錄，以判斷該客戶是否定期購買特定產品。如果是，智慧型建議會推薦經常重複購買，但尚未加入商機、估價單或訂單項目清單的產品。透過蒐集客戶購買各種商品的頻率資料，系統會使用機器學習技術隨時間累積而提升建議內容，並根據客戶的採購週期提供採購建議。

## NetSuite CPQ 新增功能

[NetSuite CPQ](#) 為 NetSuite 新增了可提高銷售處理效率的功能。

例如，位於明尼蘇達州的 [Granite Partners](#) 投資公司，專門收購當地具有一定規模的老牌企業，因此擁有多間提供優質產品和服務的公司，這些公司均採用複雜的客製化和定價規則。

Granite 之前倚賴價目本、試算表和設計軟體來蒐集所有必要資訊，以找出適切的設計和報

價。Granite 有兩家公司最近採用 NetSuite CPQ，利用可設定的規則引擎自動化這些步驟。有了 NetSuite CPQ 的助力之後，這些中型公司大幅提升了供應鏈的準確性並縮短週期時間，進而能與更大型的對手展開競爭。

*「我們的準確性和速度不斷提升，在銷售和製造員工人數不變的情況下，讓收入持續增長，因為我們不再將重點放在重工。長期來看，NetSuite CPQ 讓我們有更強的定價能力和更佳的成本管理和利潤。」* – Granite Equity Partners 創辦人兼執行長 Rick Bauerly

### **CPQ 組態器邏輯及 QA 規則集協助程式**

NetSuite CPQ 產品組態器可協助企業掌握複雜的客戶需求，不但可確定組態是可製造的，還能確保產生的價格和最終報價準確無誤。

準備統理整個可製造性的規則是個複雜且耗時的程序，因此 2023.1 版在規則集維護頁面加入了新的下拉式協助程式，讓您可以選取問答配對。此協助程式不但改善了使用者體驗，還讓建置組態規則變得更快、更輕鬆且不易出錯。

### **CPQ 使用者存取限制**

CPQ 維護 UI 對管理員而言是一項不可或缺的工具，可用來建立、維護和更新 CPQ 實例。2023.1 版現在可根據角色、公司或部門，限制 CPQ 維護 UI 的存取權供特定人員或群組使用，確保只有獲得授權的使用者可變更組態。

### **SuiteCommerce 主題支援**

2023.1 版改善了 SuiteCommerce 和 NetSuite CPQ 之間的整合。現在從網路商店啟動 CPQ 組態器時，會自動使用網站主題所用的顏色，為購物者提供一致的使用體驗。

## SuiteCommerce 增強功能

使用 SuiteCommerce 可讓企業更輕鬆地開展和維護 B2B 電子商務商店。無論這是您唯一的線上商店，或是用於輔助現有 B2C 網站的新 B2B 批發商入口網站，SuiteCommerce 都可為商業客戶提供立即可用的自助服務，讓客戶能夠自行安排購買產品的時間。

[The Royal Standard](#) 是一家居家用品公司，當該公司開始製造並分銷自己的產品後，他們決定除了電子商務和零售商店外，還要開展新的 B2B 批發商通路。透過以單一系統管理庫存和電子商務，The Royal Standard 避免了各部門在兩個獨立系統執行重複手動更新內容時發生錯誤的可能性，例如新增項目或變更價格時。這樣的效能使零售商無須增加員工人數即可開關更多的銷售通路。

*「NetSuite 讓我們在過去四年中增加了 43% 的收入，而且薪資支出的幅度相對平穩，同期只增加了 6%。我們拓展了兩個電子商務網站，還開設了兩間商店，但員工人數只有小幅度的增加。這造就了我們自展營後獲利最高的幾年。」 — The Royal Standard 副總裁 Emily Dykes*

## SuiteCommerce ACH 付款支援

ACH 付款是指在銀行帳戶間以電子轉帳方式進行支付。使用 ACH 可大幅降低交易費，因為這些付款不需通過成本高昂的信用卡處理網路。與其他付款方式相比，ACH 通常更快速，可改善企業的現金流量。

在以往的 SuiteCommerce 中，只有當客戶要支付尚未付款的發票時，才能在「我的帳戶」中使用此功能。但在 SuiteCommerce 與 SuiteCommerce Advanced 2023.1 版中，結帳流程現在已支援 ACH 付款。這表示對於想利用 ACH 的客戶，您不需要在開立發票之前，先以貸方記帳的方式接受銷售訂單，現在 ACH 已經列為結帳時的付款選項之一，客戶可以直接選擇使用。

## SuiteCommerce Google Analytics 4 支援

Google Analytics 4 (GA4) 是大家期待已久的 Google 熱門分析服務，這是接替 Universal Analytics (UA) 的分析服務。作為第三方分析服務，UA 和 GA4 都能為網站營運商提供有關訪客的寶貴資訊，包括電子商務活動的洞察和分析。

然而 Google 將於 2023 年 7 月 1 日主動停用 UA，因此網站營運商必須移轉到新的 GA4 服務。SuiteCommerce 與 SuiteCommerce Advanced 網路商店現在可透過 Google Tag Manager 工具編輯器擴充功能或原生整合，使用我們建議的實施以便充分利用 GA4。如果您要在截止日期過後繼續使用 Google 分析服務，請務必儘快行動。

### 瞭解 NetSuite 2023 第 1 版如何提供協助

如需完整的功能清單及使用方式詳細資訊，請參閱[版本注意事項](#)。

最重要的是，別忘了申請您的[版本預覽](#)測試帳戶，此帳戶可讓您實際操作所有新功能，看看這些功能如何與您的資料、工作流程和自訂項目搭配運作。

*前述內容旨在概述我們產品的總體方向。這僅用來提供資訊，而不會併入任何合約中。本文件不包含交付任何材料、程式碼或功能的承諾，且不應作為採購決策的依據。針對 Oracle 產品描述之任何功能的開發、發行、時間點及價格，Oracle 均保有視情況予以更改的權利。*