



Handleiding voor het transformeren van orderbeheer voor slimme CSCO's



Voor wie is dit eBook bedoeld?

Leiders in supply chain-activiteiten die de omni-channel afhandeling willen vereenvoudigen en de winstgevendheid willen verhogen.

Inhoudsopgave

De juiste technologie biedt een belangrijk voordeel

De cloud brengt intelligent orderbeheer binnen handbereik

1/

Creëer één bron van waarheid voor de hele orderlevenscyclus

2/

Bied realtime inzichtelijkheid in bestellingen

3/

Orkestreer omni-channel afhandeling met AI en automatisering

4/

Bouw veerkracht en flexibiliteit op met schaalbare self service technologie

5/

Moderniseer sneller dan de concurrentie

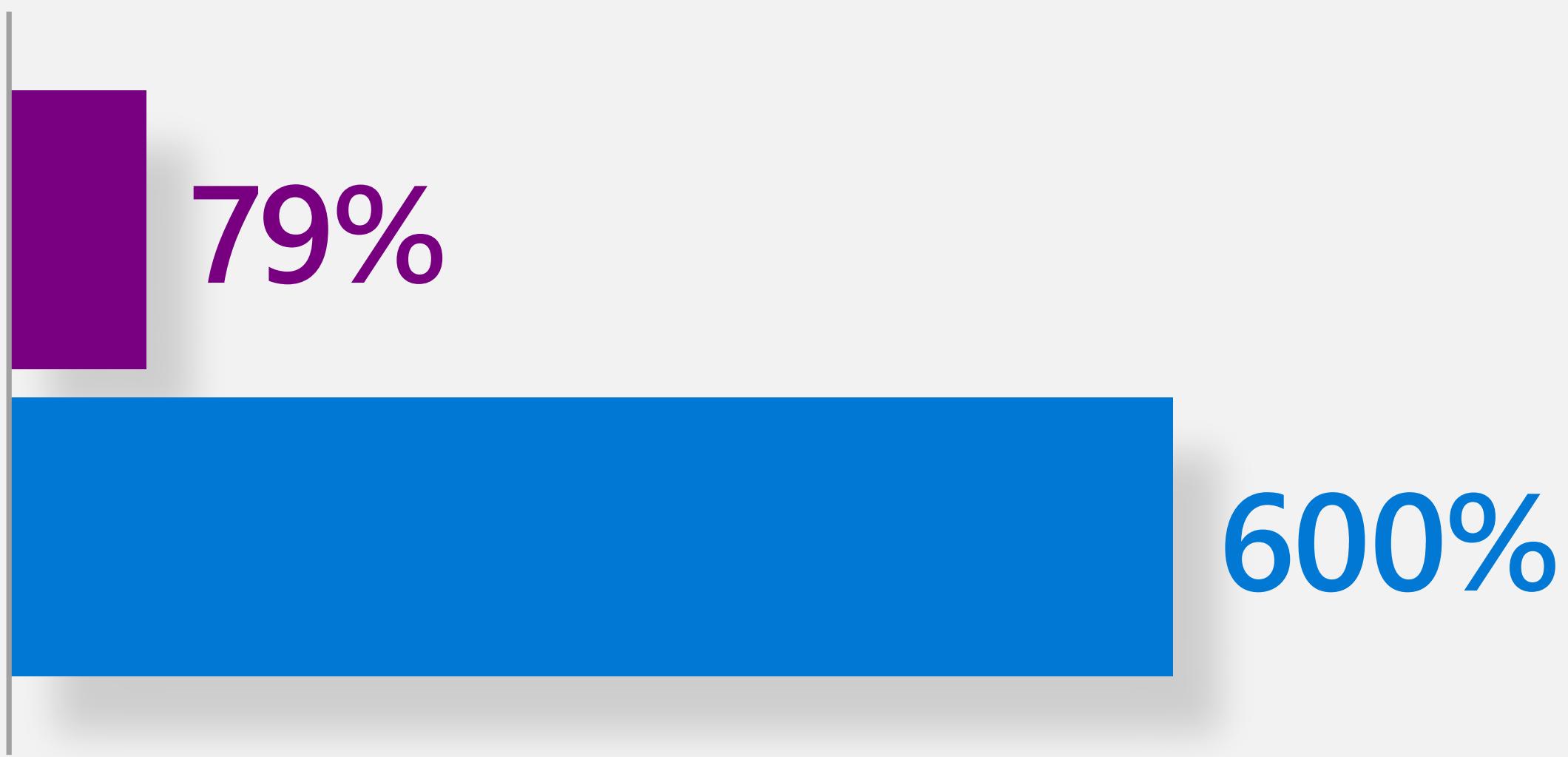
Conclusie

Introductie

Orderbeheer is belangrijker dan ooit. Over de hele wereld moeten retail-, productie- en distributiebedrijven zich aanpassen aan de explosieve groei in nieuwe orderkanalen. Klanten kopen via websites en apps en verwachten producten te kunnen ophalen in de winkel, op een partnerlocatie, bij de deur of via een leveringsvenster. De concurrentie ligt altijd op de loer: één uitgestelde bestelling en je kunt een klant voor altijd verliezen.

De organisaties die zich kunnen aanpassen aan veranderende klantbehoeften, kunnen in deze nieuwe omstandigheden het grootste succes behalen. Walmart meldde voor het fiscale jaar 2021 een online omzetgroei van 79 procent.¹ Target wist de omzet voor ophalen bij de winkel in dezelfde periode met 600 procent te laten groeien.¹ Target meldde ook dat het afhandelen van bestellingen voor levering dezelfde dag vanuit zijn winkels 90 procent goedkoper is dan vanuit een magazijn. Wat nog belangrijker is: consumenten besteden meer voor afhaalbestellingen en geven aan dat ze hierover tevredener zijn.

Het is duidelijk dat wie de nieuwe saleskanalen goed weet in te zetten, over mogelijkheden beschikt om de omzet en winst flink te laten stijgen. De monolithische orderbeheersystemen uit het verleden kunnen de snelle veranderingen van vandaag echter niet aan. Een modulair technologieplatform in de cloud biedt bedrijven het vermogen om zich sneller aan te passen zonder dat ze zelf de hele infrastructuur moeten wijzigen.

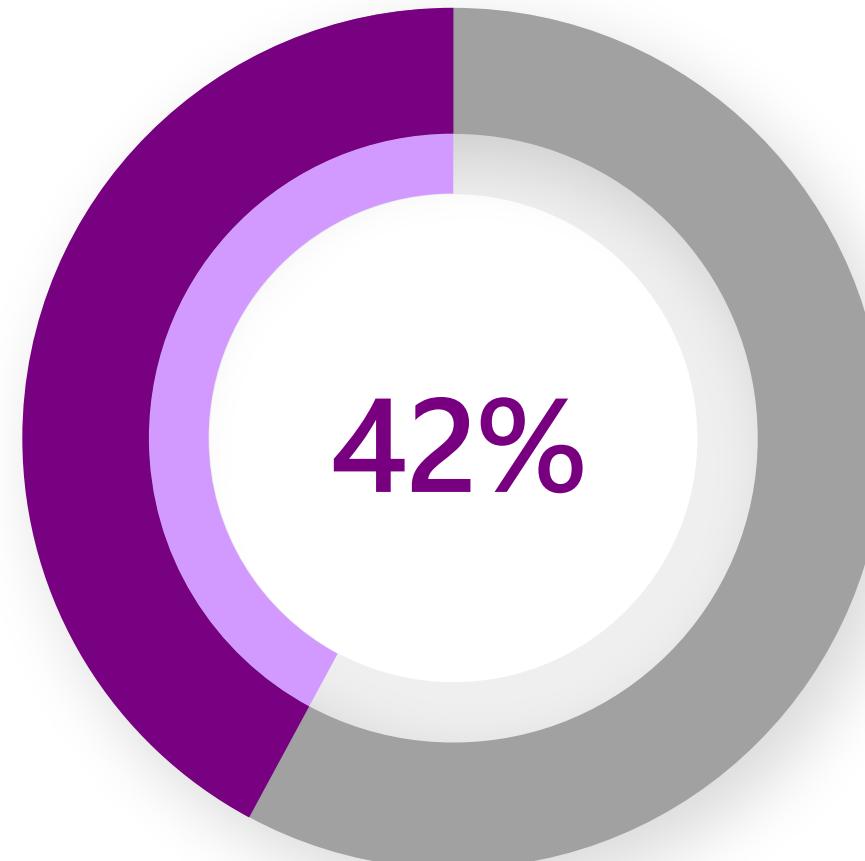


- Walmart meldde een online omzetgroei van 79 procent voor het boekjaar 2021.¹
- Target bereikte in dezelfde periode een groei van bestellingen die bij de deur werden afgehaald van 600 procent.¹

¹ During the pandemic, Walmart and Target leverage their stores (Walmart en Target profiteren van hun winkels tijdens de pandemie) | Digital Commerce 360, 2021.

De juiste technologie biedt een belangrijk voordeel

Helaas zijn er nog veel bedrijven niet klaar om deze uitdagingen aan te gaan. In een onderzoek van Forrester Research, uitgevoerd in opdracht van en gesponsord door Microsoft, werd gemeld dat: "maar 51 procent van de retailbeslissers denkt dat hun supply chain voorbereid zijn om aan de toenemende behoefte aan e-commerce te voldoen."²



Volgens Gartner®, meldden ondervraagde retailers dat een gebrek aan geavanceerde digitale technologieën (42 procent) een van de belangrijkste belemmeringen is voor een grotere veerkracht van de supply chain.³

Terwijl deze organisaties nieuwe verwerkingsservices introduceren, worden ze geconfronteerd met meerdere uitdagingen op het gebied van orderbeheer die van invloed zijn op omzet en winst.

Uitdaging	Impact
Cross-channel, realtime zichtbaarheid van voorraad	Kostbare opslag en verwerking van producten Voorraadtekorten en te veel voorraad
Ordersystemen in silo's	Te late, verkeerde of geannuleerde bestellingen Niet-optimale afhandelingstijden
Onderontwikkelde leveranciersrelaties	Verhoogd risico op verstoring van supply chain en afhandeling
Complexiteit van supply chain en logistiek	Niet-optimale besluiten over afhandeling Gebrek aan veerkracht

Grafiek gemaakt door Microsoft op basis van Gartner®-onderzoek.

Bron "[Transforming Retail Supply Chain](#)" (De transformerende retail-supply chain), Gartner® Inc., 2021.

GARTNER is een in de VS en internationaal gedeponeerd handels- en servicemerk van Gartner Inc..

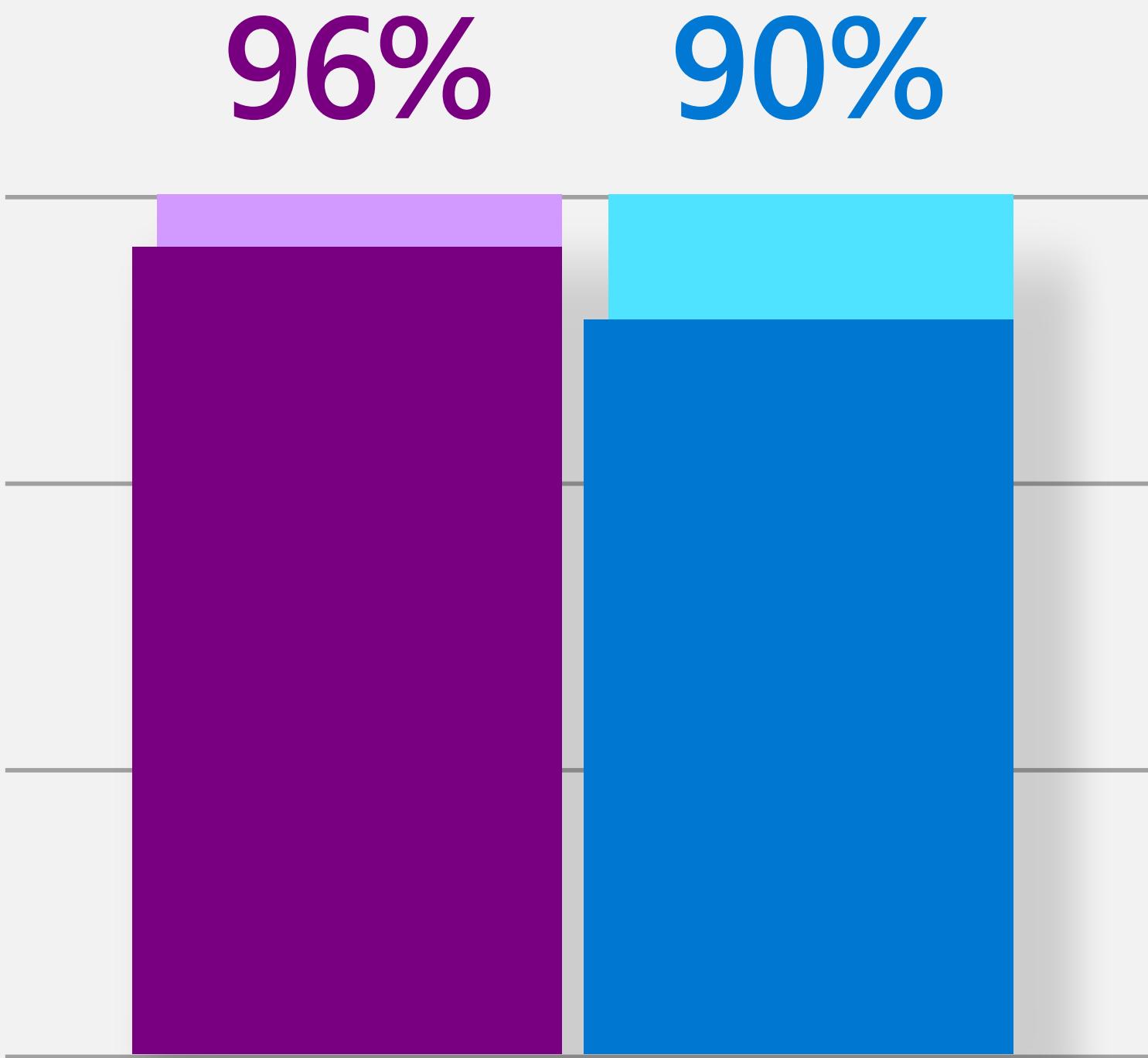
en is in dit document met toestemming gebruikt. Alle rechten voorbehouden.

² Een in opdracht van Microsoft door Forrester Consulting uitgevoerd onderzoek, november 2020.

³ "[Transforming Retail Supply Chain](#)" (De transformerende retail-supply chain), Gartner® Inc., 2021.

Organisaties weten dat ze deze problemen moeten oplossen om snel te kunnen reageren op de behoeften van klanten in de omni-channelomgeving. Volgens een enquête van Gartner® "zijn bijna alle retailers van plan om in 2022 te investeren in een flexibeler (96 procent) en veerkrachtiger (90 procent) supply chain".³ Volgens een door Microsoft gesponsord Forrester-onderzoek melden bedrijven dat de belangrijkste aspecten van flexibiliteit in de supply chain het mogelijk maken van kostenefficiënte afhandelingsopties (52 procent), het meer gebruiken van machinelearning en AI om processen te automatiseren (56 procent) en de mogelijkheid om snel op basis van de vraag te plannen en zich aan te passen (58 procent).⁴

Waar er zoveel op het spel staat, gaan bedrijven vanzelfsprekend op zoek naar nieuwe technologie om deze uitdagingen aan te gaan. Eén analistengroep verwacht dat de markt voor orderbeheersoftware zal van \$ 2,3 miljard in 2021 zal groeien tot \$ 3,9 miljard in 2026, een samengestelde jaarlijkse groei van 11,2 procent.⁵



- 96 procent: flexibeler supply chains.³
- 90 procent: veerkrachtiger supply chains.³

³ "Transforming Retail Supply Chain" (De transformerende retail-supply chain), Gartner® Inc., 2021.

⁴ "The Digital Commerce Imperative" (De noodzaak van digitale handel) een in opdracht van Microsoft door Forrester Consulting geschreven opinieartikel, januari 2021.

⁵ "Multichannel Order Management Market worth \$3.9 billion by 2026 - Exclusive Report by MarketsandMarkets™" (Markt voor multi-channel orderbeheer heeft een waarde van 3,9 miljard USD in 2026 - Exclusief rapport van MarketsandMarkets™), PR Newswire, 2021.

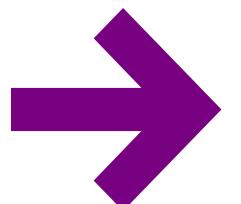
Grafiek gemaakt door Microsoft op basis van Gartner®-onderzoek.

Bron "Transforming Retail Supply Chain" (De transformerende retail-supply chain), Gartner® Inc., 2021.

De cloud brengt intelligent orderbeheer binnen handbereik

Cloudplatforms maken geavanceerde orderbeheermogelijkheden beschikbaar voor bijna elk bedrijf, zoals:

- Realtime zichtbaarheid van de gehele orderlevenscyclus voor klanten en het bedrijf.
- Realtime inventarisatie via verschillende kanalen.
- Snelle implementatie van nieuwe afhandelings- en leveringskanalen.
- Distributed Order Management (DOM) op basis van AI om complexe scenario's voor tijdige levering te orkestreren.
- Beheer op basis van uitzonderingen om handmatig werk te verminderen en talent optimaal te benutten.



We kijken naar vijf manieren waarop modern orderbeheer retailers, fabrikanten en distributeurs concurrerend houdt in een veranderende wereld.

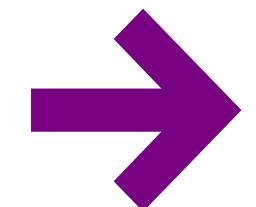
1/ Creëer één bron van waarheid voor de hele orderlevenscyclus



Nu meerdere kanalen noodzaak zijn, komen bestellingen uit vele bronnen binnen, waaronder e-commerce, marktplaatsen, mobiele apps of traditionele bronnen zoals Electronic Data Interchange (EDI). Aan de andere kant van de bestellingen diversifiëren bedrijven de afhandelingsopties, die hun eigen magazijnen, derde logistieke dienstverleners (3PL), winkels of drop-shipping met leveranciers kan omvatten, om er maar een paar te noemen.

Voor een geoptimaliseerde afhandeling moet je kunnen aanduiden welke voorraad moet worden gebruikt voor elke order. Zonder data-integratie is dat geen eenvoudige opgave. Voor veel bedrijven vormt een slechte integratie tussen digitale commerce-services en afhandelingssystemen een van de grootste obstakels voor de supply chain.

Modulaire orkestratie van orders in de cloud lost dit probleem op met een robuust dataplatform dat is gebouwd om grote hoeveelheden order- en verwerkingsdata uit elke bron te synchroniseren.



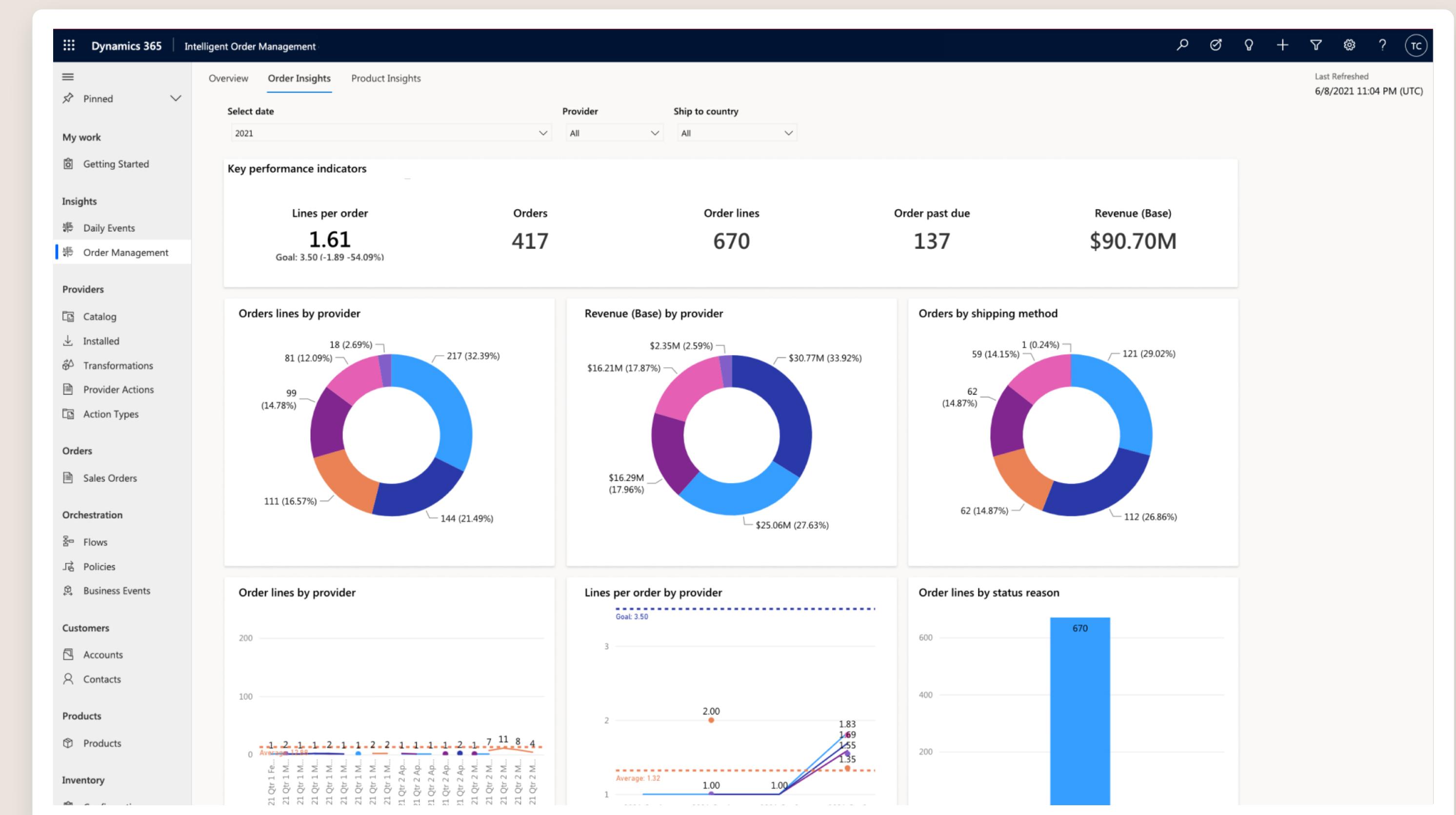
Met behulp van vooraf gebouwde of aangepaste connectors kan je orderbeheersysteem data uit alle relevante systemen opnemen en beschikbaar maken waar dat nodig is.

2/

Bied realtime inzichtelijkheid in bestellingen



Dankzij één enkele databron voor de hele levenscyclus van orderbeheer, kun je de complexe afwegingen beheren die het hedendaagse landschap voor commerce kenmerken. Intern kunnen teamleden data bekijken en visualiseren via dashboards, of ze nu de leveringsstatus willen controleren of willen evalueren of het serviceniveau in hun magazijnen, bij transporteurs en externe logistieke dienstverleners aan de verwachtingen voldoet.



Je kunt ook realtime zichtbaarheid voor je klanten bieden, zodat ze weten waar hun bestellingen zijn.

Screenshot of the Dynamics 365 Intelligent Order Management interface showing real-time tracking for a Contoso Order.

Order Details: Contoso Order 57171381, 5-Piece Furniture Set, Total: \$1500.00, Owner: James Maury Henson.

Status Timeline: Shipment Process (Active for 4 days) - Order Received, Processed, Shipped, Out for Delivery, Received.

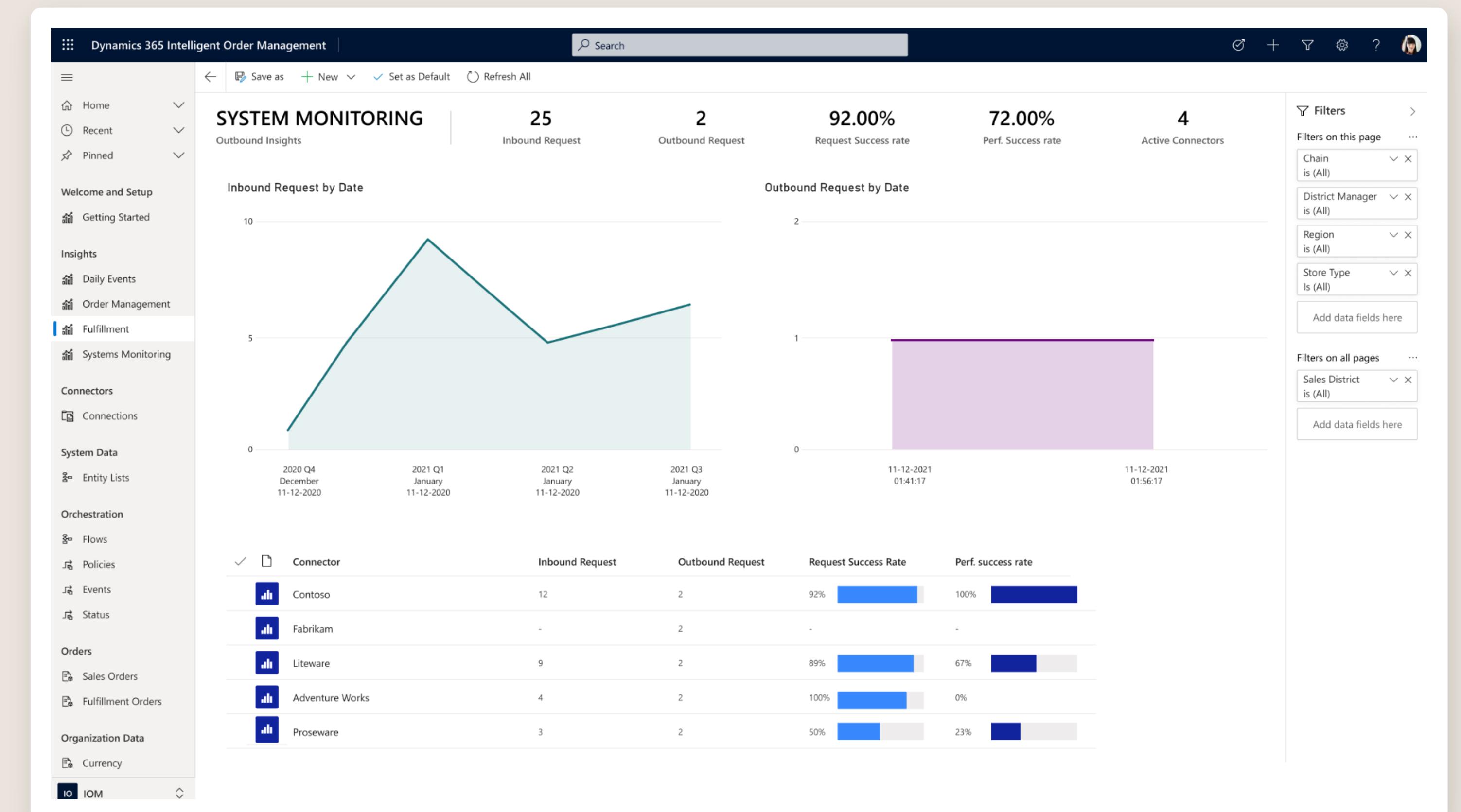
Carrier and Tracking: Summary tab selected. Shows a map of the Southeastern United States (Georgia, Florida) with delivery points marked. A legend indicates delivery status: Green = Delivered, Red = In Progress, Blue = Pending.

Supplier Sites: A list of supplier sites with their OTIF rates and details:

- Panama City: 92% (Warehouse #2345, Volume: 15, OTIF Rate: 92%)
- Jacksonville: 94% (Warehouse #2345, Volume: 15, OTIF Rate: 94%)
- Tallahassee: 97% (Warehouse #2345, Volume: 15, OTIF Rate: 97%)
- Tampa: 100% (Warehouse #2345, Volume: 15, OTIF Rate: 100%)

Map Legend: Default, Refresh, Filter.

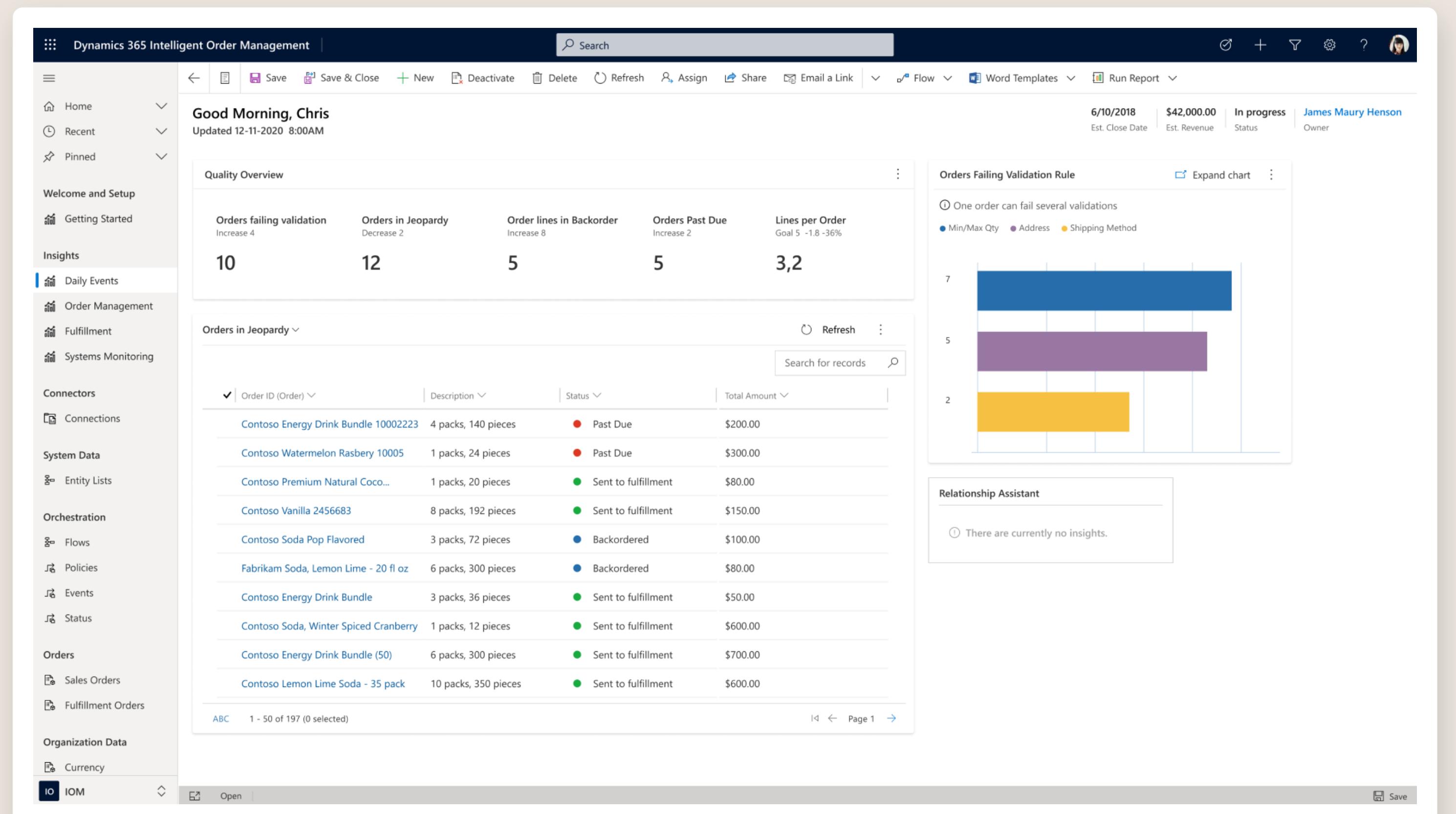
Als je die data beschikbaar maakt in een gedistribueerde orderbeheerfunctie op basis van AI, kun je orderrouting automatiseren op basis van meerdere complexe variabelen.



3/ Orkestreer omni-channel afhandeling met AI en automatisering



De groeiende ordervolumes en de complexiteit van de afhandeling gaan het menselijke vermogen om optimale beslissingen te nemen bijna te boven. Dat maakt AI en machine learning essentieel voor het beheer van een snel veranderende markt. Deze technologieën zijn vooral goed in het blootleggen van patronen in complexe datavolumes. AI in de cloud wordt toegepast op samengevoegde, realtime order- en voorraaddata en kan op een kosteneffectieve manier snel de beste scenario's vinden en de resultaten van verschillende opties weergeven.



Met behulp van AI kun je traditionele afhandelingsbeslissingen automatiseren en alleen afwijkende gevallen onder de aandacht van teamleden brengen. Deze op uitzonderingen gebaseerde strategie maximaliseert de waarde van menselijke creativiteit en vermindert de last van zich voortdurend herhalende taken. Machine learning wordt gebruikt om de aanbevelingen in de loop van de tijd te verbeteren, op basis van de manier waarop het orderbeheerteam op uitzonderingen reageert.



Dankzij een succesvolle implementatie van supplychainmanagement op basis van AI wisten early adopters hun kosten in verband met logistiek met 15 procent te verlagen, de voorraadniveaus met 35 procent en de serviceniveaus met 65 procent te verbeteren in vergelijking met concurrenten die langzamer moderniseren.⁶

McKinsey, 2021

⁶ [Succeeding in the AI supply-chain revolution \(Succes behalen ten tijde van een revolutie in de supply chain\) | McKinsey, 2021.](#)

4/ **Bouw veerkracht en flexibiliteit op met schaalbare self service technologie**



Wanneer er zich problemen voordoen, moeten orderbeheerteams over de mogelijkheid beschikken om bedrijfsregels en orderstromen direct te wijzigen. Met de complexe orderbeheerplatforms van het verleden vereiste dit vaak de tussenkomst van een of meer IT-experts die goed onderbouwd waren in de technologie.

Als je technologie kiest die prioriteit geeft aan een self service-aanpak, kan je supply chain-team processen bijwerken zonder programmeren. Machine learning-inzichten kunnen worden gebruikt om de orderstroom te beïnvloeden en te optimaliseren. Wanneer er knelpunten optreden, helpen deze tools mensen om ze proactief aan te pakken en bestellingen soepel te laten stromen.

Deze op connectors gebaseerde strategie, die helpt bij het integreren van data in één centrale bron, ondersteunt ook verbeterde veerkracht. Het invoeren van nieuwe orders in het systeem, de vervulling of het onboarden van nieuwe bezorgingspartners wordt sneller en gemakkelijker. Op tijden dat ordervolumes een piek bereiken, kunnen cloudsystemen worden opgeschaald op basis van de grotere vraag en vervolgens weer omlaag geschaald. Je hoeft niet langer voor overcapaciteit te zorgen om bijvoorbeeld de feestdagen of de sales te beheren die slechts een paar keer per jaar plaatsvinden.

"Bedrijven kunnen nu, en dat is een gemiddelde dat voor de meeste branches geldt, ongeveer elke 3,7 jaar een verstoring in de supply chain verwachten die een maand of langer duurt. De ernstigste gebeurtenissen kunnen een zeer grote financiële impact hebben."⁷

⁷ Risk, resilience, and rebalancing in global value chains (Risico, veerkracht en een nieuw evenwicht in wereldwijde waardeketens) | McKinsey, 2020.

⁸ De retail wordt creatief, met Tory Gundelach, Microsoft, 2021.



Dit jaar hebben we verstoring gezien die de meesten van ons in hun hele carrière nooit hebben meegemaakt. En ik denk dat de retailers die wendbaar en flexibel konden opereren, het echt het beste hebben gedaan."⁸

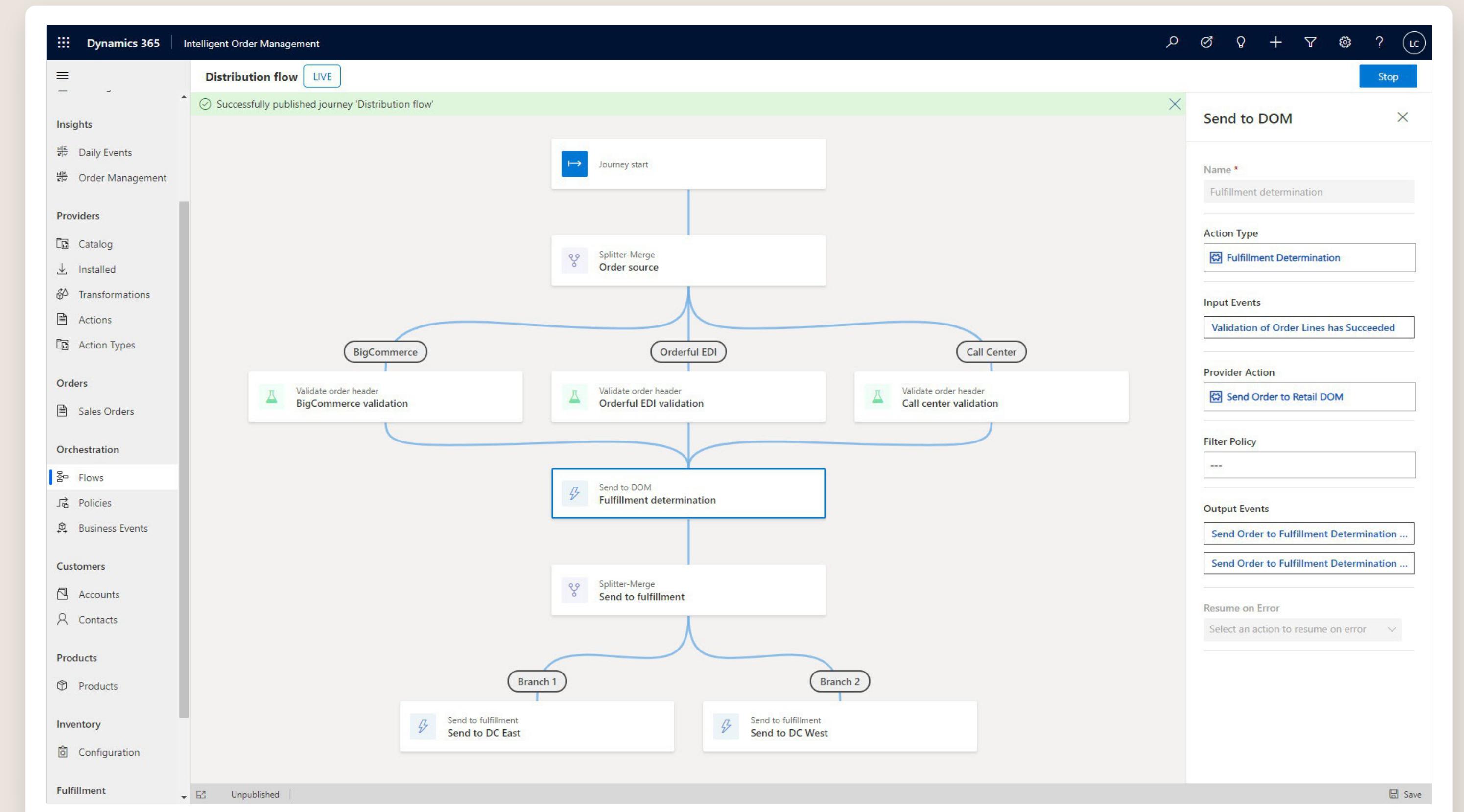


Tory Gundelach
Senior Vice President voor Retail
Insights, Kantar Consulting

Ontwerpfunctie voor orderstroom via slepen en neerzetten in Microsoft Dynamics 365 Intelligent Order Management

Traditioneel worden orderstromen gecodeerd in orderbeheersystemen. Hierdoor zijn zakelijke gebruikers afhankelijk van IT om veranderingen aan te brengen.

In Dynamics 365 Intelligent Order Management biedt een visuele interface met slepen en neerzetten zakelijke gebruikers de mogelijkheid om het ordertraject waar nodig te wijzigen. Dit leidt tot een grotere efficiëntie, flexibiliteit en een groter vermogen om te reageren op de behoeften van de klant.



5/ Moderniseer sneller dan de concurrentie



Voor het invoeren van moderne orderbeheermogelijkheden moet de juiste technologie worden geïmplementeerd. Er is echter een reden waarom bedrijven vertrouwen op oudere systemen om orders te beheren: ze zijn complex en bedrijfskritisch, waardoor vervanging riskant en duur is.

De aanpak die de cloud prioriteit verleent, waarmee je data kunt samenvoegen en die allesomvattende inzichtelijkheid biedt, evenals AI en schaal op aanvraag, is voor orderbeheer echter makkelijker te implementeren en beheren. Met een SaaS-systeem (Software as a Service) kun je snel nieuwe functionaliteit implementeren en verbinding maken met bestaande systemen en data, waaronder CRM- en ERP-platforms, zonder deze te wijzigen.

Met de juiste technologiestrategie kun je nieuwe mogelijkheden voor orderbeheer inzetten met minder verstoring. Door gebruik te maken van de cloud beschik je over moderne mogelijkheden voor orderbeheer zonder je bedrijfsvoering te hoeven onderbreken, waardoor je het ROI versnelt.

Met deze flexibiliteit kun je snel en eenvoudig nieuwe bestel- en verwerkingsmethoden toevoegen zonder complexe codering of integraties.



Wanneer een nieuw e-commerceplatform wordt geïmplementeerd, is er maar al te vaak sprake van een project dat op zichzelf plaatsvindt, waarbij wordt gezegd: we willen een site die er goed uitziet en [is] wat onze klanten nodig hebben. We zien die integraties later wel als we de site verder aankleden.⁹



Jordan Jewell
Research Manager voor
Digital Commerce and
Enterprise Applications IDC

⁹ [Toevoegen aan winkelwagentje - de B2B-klantervaring moderniseren, met Jordan Jewell, Microsoft, 2021.](#)

Conclusie

Traditionele oplossingen voor orderbeheer ontbreken het aan de flexibiliteit om te voldoen aan de behoeften van de moderne handel. Bovendien stellen klanten steeds hogere eisen qua service en zichtbaarheid.

Het vervangen van verouderde systemen is echter niet altijd het juiste antwoord. Als je gebruikmaakt van de moderne cloudtechnologie, kun je je bestaande platforms integreren en snel nieuwe mogelijkheden implementeren voor AI, automatisering, orkestratie van orderstromen en schaalbaarheid op aanvraag. Hierdoor kun je je beloften voor bestellingen met grotere zekerheid nakomen.

Ontdek hoe Microsoft Dynamics 365 Intelligent Order Management je bedrijf de middelen biedt om al je beloften over bestellingen waar te maken.

[Vraag een livedemo aan](#)

Veelgestelde vragen

→ **Hoe kunnen we sneller reageren op verstoringen en beperkingen?**

Kies gebruiksvriendelijke orkestratietools waarmee je supply chain-team veranderingen kan doorvoeren zonder tussenkomst van IT.

→ **Hoe kunnen we tijd besparen bij het implementeren van nieuwe verwerkingsopties?**

Versnel de implementatie met een visuele interface waarmee zakelijke gebruikers snel regels voor orderbeheer kunnen wijzigen via meerdere kanalen naarmate de behoeften evolueren.

→ **Hoe kun je beter inzicht krijgen met een cloudfotoplossing?**

Door een realtime voorraadservice te implementeren die het hele ordertraject omvat. Dit maakt praktische inzichten mogelijk in de volgorde van orderverwerking, afhandeling en systeembewaking.

→ **Wat is de beste aanpak voor het integreren van nieuwe mogelijkheden voor orderbeheer met bestaande systemen?**

Met een oplossing met kant-en-klare connectors voor het vastleggen van orders, het ondernemen van actie en voor afhandeling en levering. Dit stroomlijnt de integratie met bestaande systemen, waaronder e-commerceoplossingen, CRM-applicaties, magazijnsystemen en leveringsoplossingen van derden.

→ **Wat is op regels gebaseerde afhandeling?**

Cloudfotoplossingen gebruiken een vooraf gedefinieerde set bedrijfsregels die automatisch bepalen hoe orders worden verwerkt en uitgevoerd. Door middel van op regels gebaseerde afhandeling kunnen bedrijven gemakkelijk bestellingen naar de juiste vervullingspartner sturen.

