

Smarte forsyningskjedesjefers veiledning til transformasjon av ordrebehandling



Hvem er dette for?

Ledere av forsyningskjeder som ønsker å forenkle ordreoppfyllelse i flere kanaler og øke lønnsomheten.

Innhold

Riktig teknologi
er en stor fordel

Skyen gjør
intelligent
ordrebehandling
realistisk

1/

Operer med én
enkelt faktakilde for
hele livssyklusen til
en bestilling

2/

Gi sanntidsoversikt
over bestillinger

3/

Organiser
ordreoppfyllelse
i flere kanaler med
kunstig intelligens
og automatisering

4/

Driv robust og
smidig med skalerbar
selvbetjeningsteknologi

5/

Moderniser raskere
enn konkurrentene

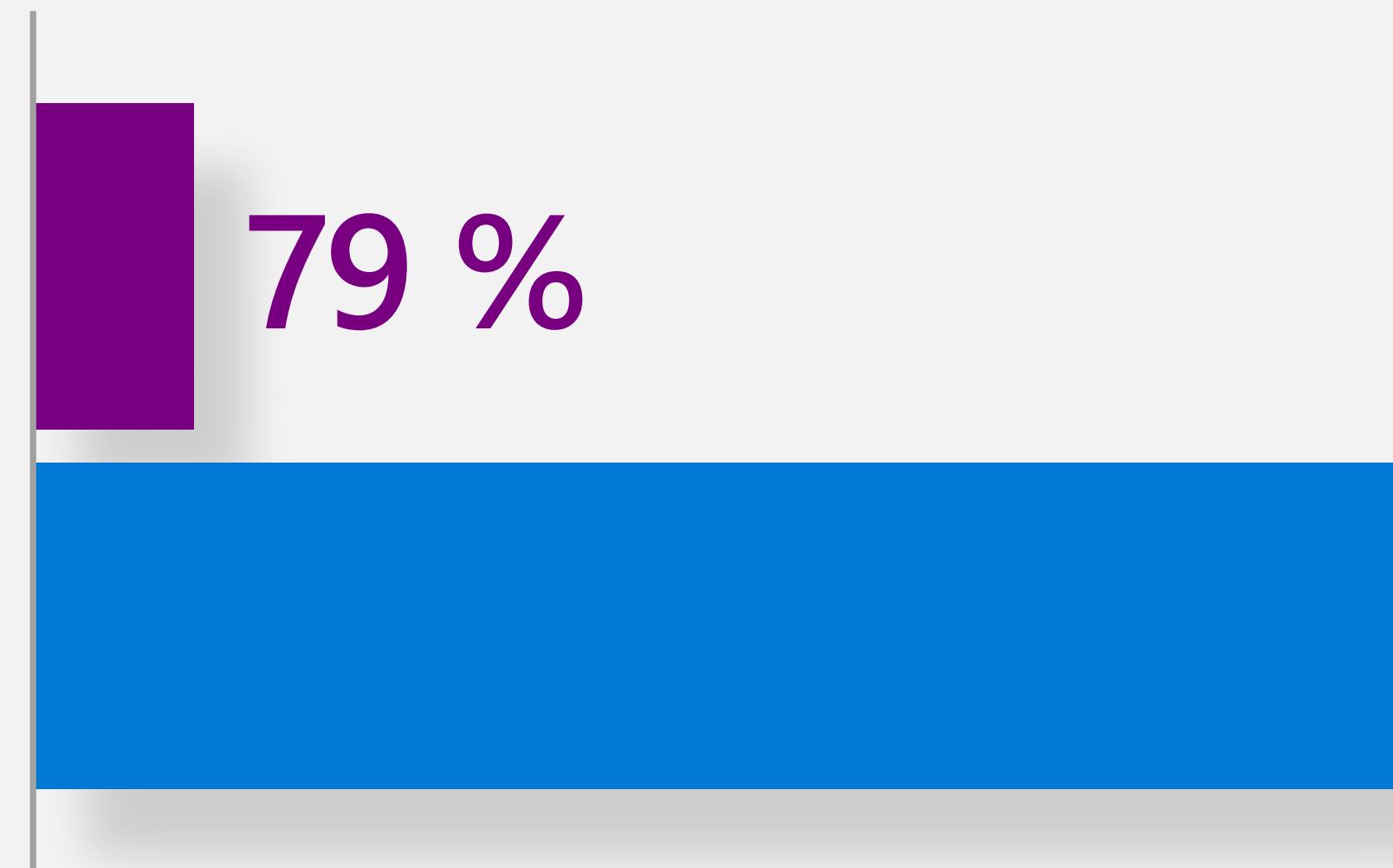
Konklusjon

Innledning

Ordrebehandling er viktigere enn noensinne. Selskaper over hele verden som driver med detaljhandel, produksjon og distribusjon, må tilpasse seg eksplosiv vekst i nye ordrekanaler. Kunder kjøper via nettsteder og apper og forventer å kunne hente varene i butikk, på et partnersted, et hentestopp eller gjennom et leveringsvindu. Én forsinket bestilling kan gjøre at du mister en kunde til en konkurrent.

Organisasjonene som klarer å tilpasse seg stadig nye kundebehov, kan blomstre under disse nye forholdene. Walmart rapporterte om vekst i nettsalget på 79 prosent for regnskapsåret 2021.¹ Target økte salget av varer med henting i butikk med 600 prosent i samme periode.¹ Target rapporterte også at å fullføre bestillinger på bestillingsdagen fra butikker koster 90 prosent mindre enn å gjøre det samme fra et lager. Og enda viktigere er det at kundene bruker mer på hentebestillinger og rapporterer om høy tilfredshet.

Mestrer man nye salgskanaler, finnes det åpenbart muligheter til å oppnå betydelige inntekter og fortjeneste. Fortidens monolittiske ordrebehandlingssystemer er imidlertid ikke laget for dagens raske endringstempo. En skybasert, modulær teknologiplattform gir muligheten til å tilpasse seg raskere uten å gå i stå på grunn av infrastrukturendringer.

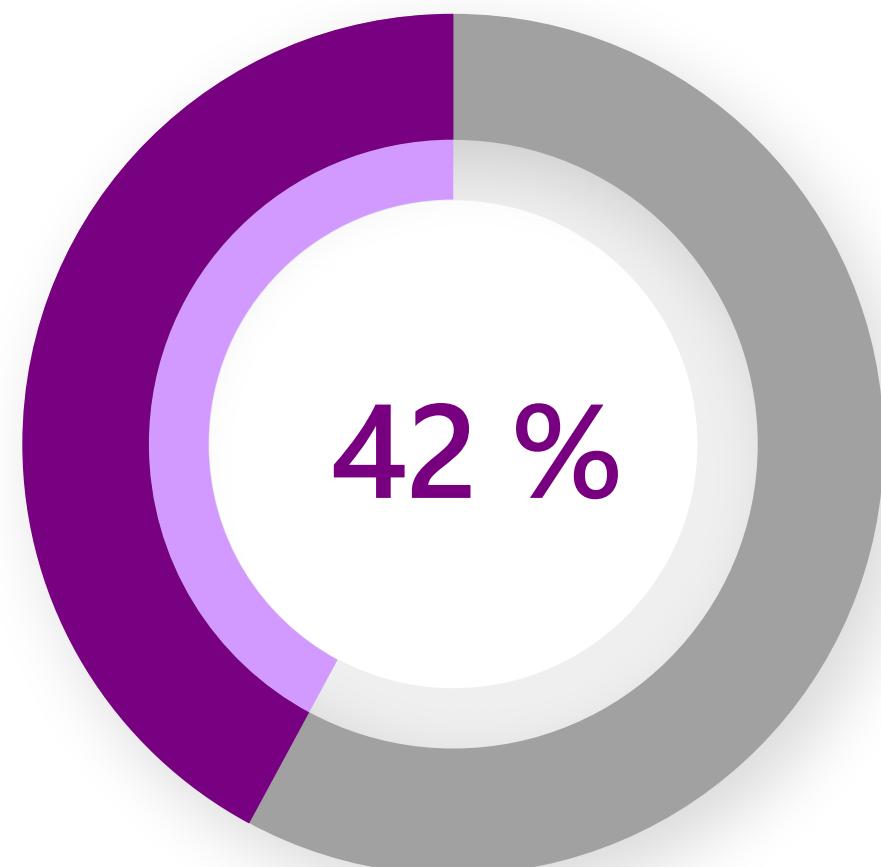


- Walmart rapporterte om vekst i nettsalget på 79 prosent for regnskapsåret 2021.¹
- Target økte salget av varer med henting i butikk med 600 prosent i samme periode.¹

¹ During the pandemic, Walmart and Target leverage their stores | Digital Commerce 360, 2021.

Riktig teknologi er en stor fordel

Dessverre er det mange bedrifter som ennå ikke er klare til å takle disse utfordringene. En undersøkelse som ble utført av Forrester Research og sponset av Microsoft, avdekket at «bare 51 prosent av amerikanske butiksjefer føler at forsyningskjeden er rustet til å takle økende netthandel».²



Ifølge Gartner® peker forhandlere på mangel på avansert digital teknologi (42 prosent) som en av de største hindringene for å gjøre forsyningskjeden mer robust.³

Når disse organisasjonene ruller ut nye tjenester for ordreoppfyllelse, står de overfor flere utfordringer med ordrebehandling som påvirker bunnlinjen.

Utfordring	Innvirkning
Oversikt over lagerbeholdning i flere kanaler	Kostbar produktlagring og håndtering av både utsolgte og overfylte lagre
Silobaserte ordresystemer	Forsinkede bestillinger, feilbestillinger eller kansellerte bestillinger Ikke-optimal tidsbruk for ordreoppfyllelse
Begrensede leverandørrelasjoner	Økt risiko for brudd og forstyrrelser i forsyningskjede og ordreoppfyllelse
Kompleks logistikk og forsyningskjede	Suboptimale beslutninger angående ordreoppfyllelse Mangel på elastisitet

Diagram laget av Microsoft og basert på Gartner®-forskning.
Kilde: «[Transforming Retail Supply Chain](#)», Gartner® Inc., 2021.

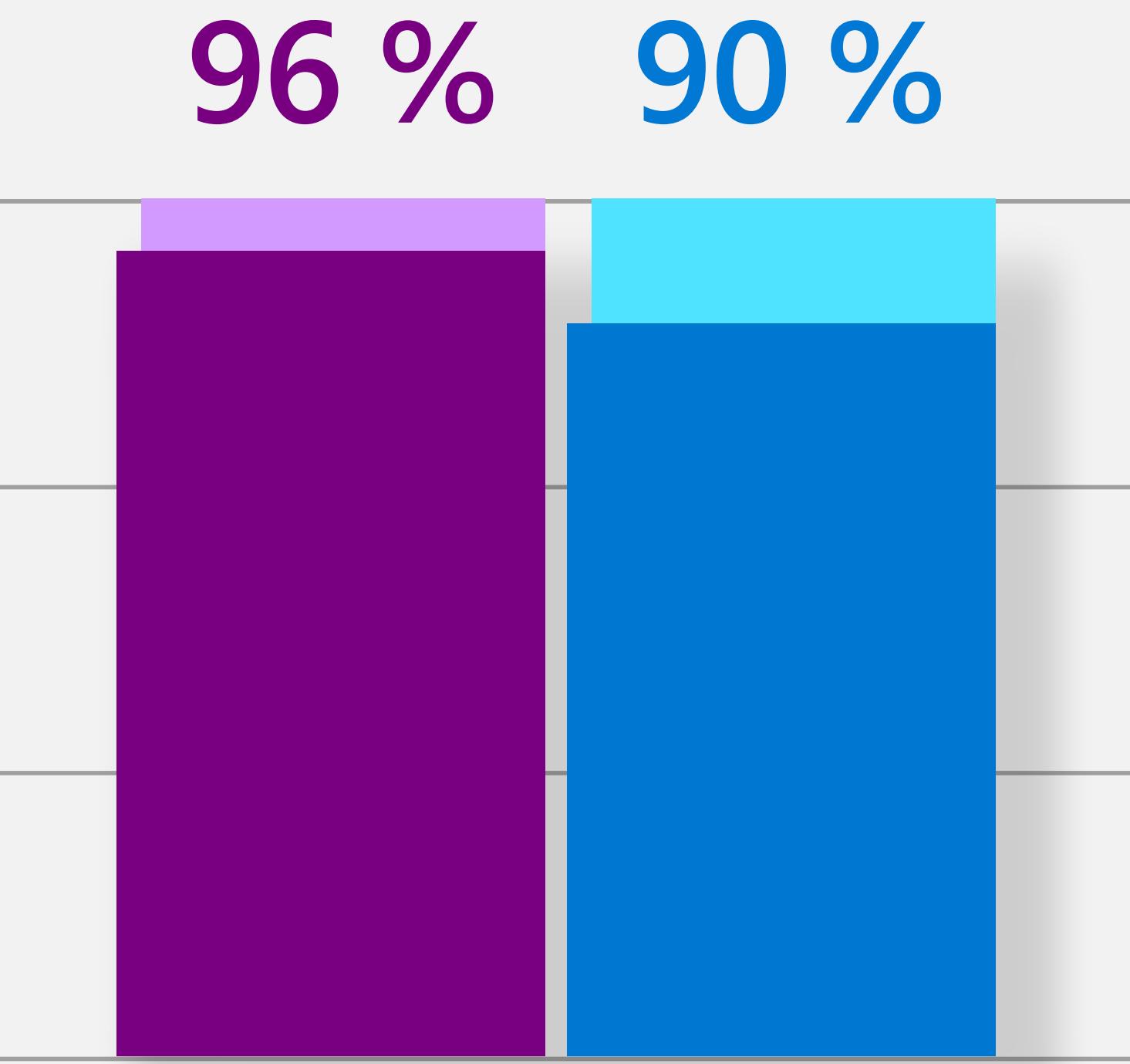
² En bestillingsstudie utført av Forrester Consulting på vegne av Microsoft, november 2020.

³ «[Transforming Retail Supply Chain](#)», Gartner® Inc., 2021.

GARTNER er det registrerte varemerket og tjenestemerket til Gartner Inc., i USA og internasjonalt, og det brukes med tillatelse i dokumentet. Alle rettigheter forbeholdt.

Organisasjoner er klar over at de må takle disse problemene for å reagere raskt på kundenes behov i miljøer med flere kanaler. Ifølge en Gartner®-undersøkelse planlegger nesten alle forhandlere å investere for å gjøre forsyningskjeder mer smidige (96 prosent) og robuste (90 prosent) innen 2022.³ I Forrester-forskning sponset av Microsoft, rapporterer bedrifter at de viktigste aspektene ved smidighet i forsyningskjeden er å implementere kostnadseffektiv ordreoppfyllelse (52 prosent), øke bruken av maskinlæring og kunstig intelligens for å drive prosessautomatisering (56 prosent) og kunne planlegge og tilpasse seg etterspørsel raskt (58 prosent).⁴

Når så mye står på spill, er bedrifter naturlig nok på jakt etter ny teknologi for å løse utfordringene. Én analytikergruppe forventer at markedet for ordrebehandlingsprogramvare vil vokse fra USD 2,3 milliarder i 2021 til USD 3,9 milliarder innen 2026, som utgjør en årlig vekstrate på 11,2 prosent.⁵



- 96 prosent – mer smidige forsyningskjeder.³
- 90 prosent – mer robuste forsyningskjelder.³

³ «[Transforming Retail Supply Chain](#)», Gartner® Inc., 2021.

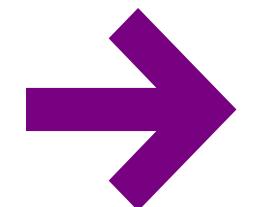
⁴ «[The Digital Commerce Imperative](#)», en Forrester Consulting-artikkel om tankelederskap bestilt av Microsoft, januar 2021.

⁵ «[Multichannel Order Management Market worth \\$3.9 billion by 2026 - Exclusive Report by MarketsandMarkets™](#)», PR Newswire, 2021.

Skyen gjør intelligent ordrebehandling realistisk

Skybaserte plattformer gjør avansert ordrebehandling oppnåelig for nesten alle bedrifter – med funksjoner som:

- sanntidsoversikt over hele bestillingslivssyklusen for både kunder og bedriften
- lagerstyring i sanntid som dekker alle kanaler
- rask implementering av nye kanaler for ordreoppfyllelse og levering
- KI-drevet distribuert ordrebehandling (DOM) for å organisere komplekse scenarioer som sikrer levering til rett tid
- unntaksbasert administrasjon for å redusere manuelt arbeid og utnytte arbeidskraften best mulig



Vi skal se nærmere på fem måter som moderne ordrebehandling gjør at forhandlere, produsenter og distributører kan være konkurransedyktige på i en verden som er i stadig endring.

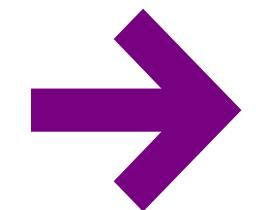
1/ Operer med én enkelt faktakilde for hele livssyklusen til en bestilling



Når handelen drives i flere kanaler, kommer bestillingene inn fra mange kilder, som netthandel, markedsplasser, mobilapper og tradisjonelle kilder som elektronisk datautveksling (EDI). I den andre enden av bestillingsforløpet skjer det en tilsvarende mangfoldiggjøring av ordreoppfyllelsen, som blant annet kan skje i egne lagre eller varehus, via eksterne logistikkleverandører (3PL), i butikker eller via hjemlevering utført av leverandør.

Optimal ordreoppfyllelse krever at du har oversikt over hvilken beholdning som skal brukes for hver ordre. Uten dataintegrasjon er ikke dette lett. For mange bedrifter er dårlig integrasjon mellom digitale handelstjenester og oppfyllelsessystemer en stor forsyningskjedeutfordring.

Modulær og skybasert bestillingsorkestrering løser dette problemet med en robust dataplattform som kan synkronisere store mengder ordre- og oppfyllelsesdata fra alle kilder.

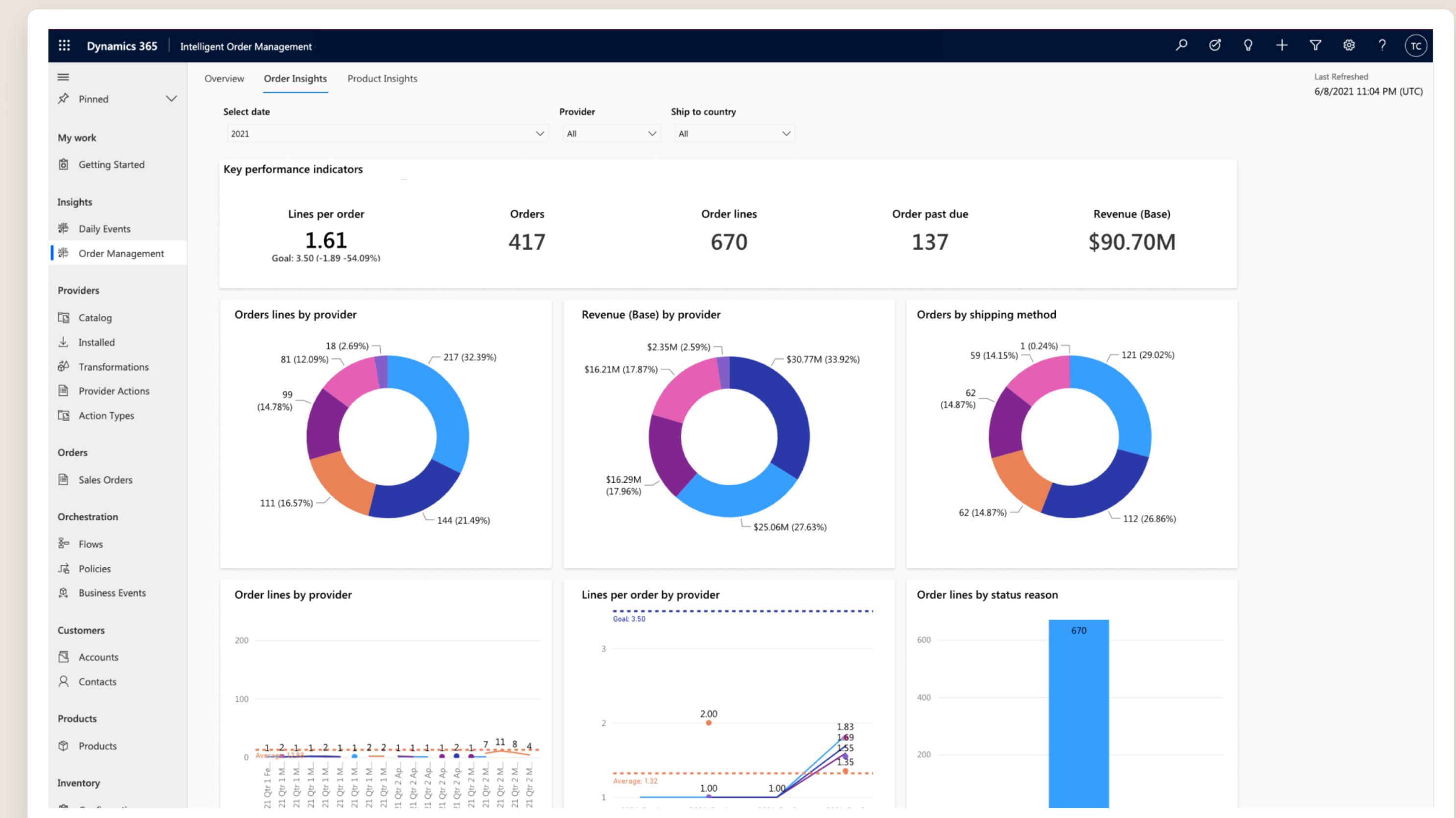


**Med forhåndsbygde eller
egendefinerte koblinger kan
ordrebehandlingssystemet innta data
fra alle relevante systemer og gjøre
dem tilgjengelige der de trengs.**

2/ Gi samtidsoversikt over bestillinger



Med én datakilde for hele livssyklusen til bestillinger kan du håndtere alle mulige kompromisser som kjennetegner dagens handel. Internt kan ansatte få tilgang til og visualisere data i dashbord, enten de trenger å sjekke leveringsstatus eller vurdere prestasjoner og resultater for lagre, operatører og eksterne logistikkleverandører.



Du kan også la kundene få en sanntidsoversikt, slik at de til enhver tid vet bestillingsstatusen.

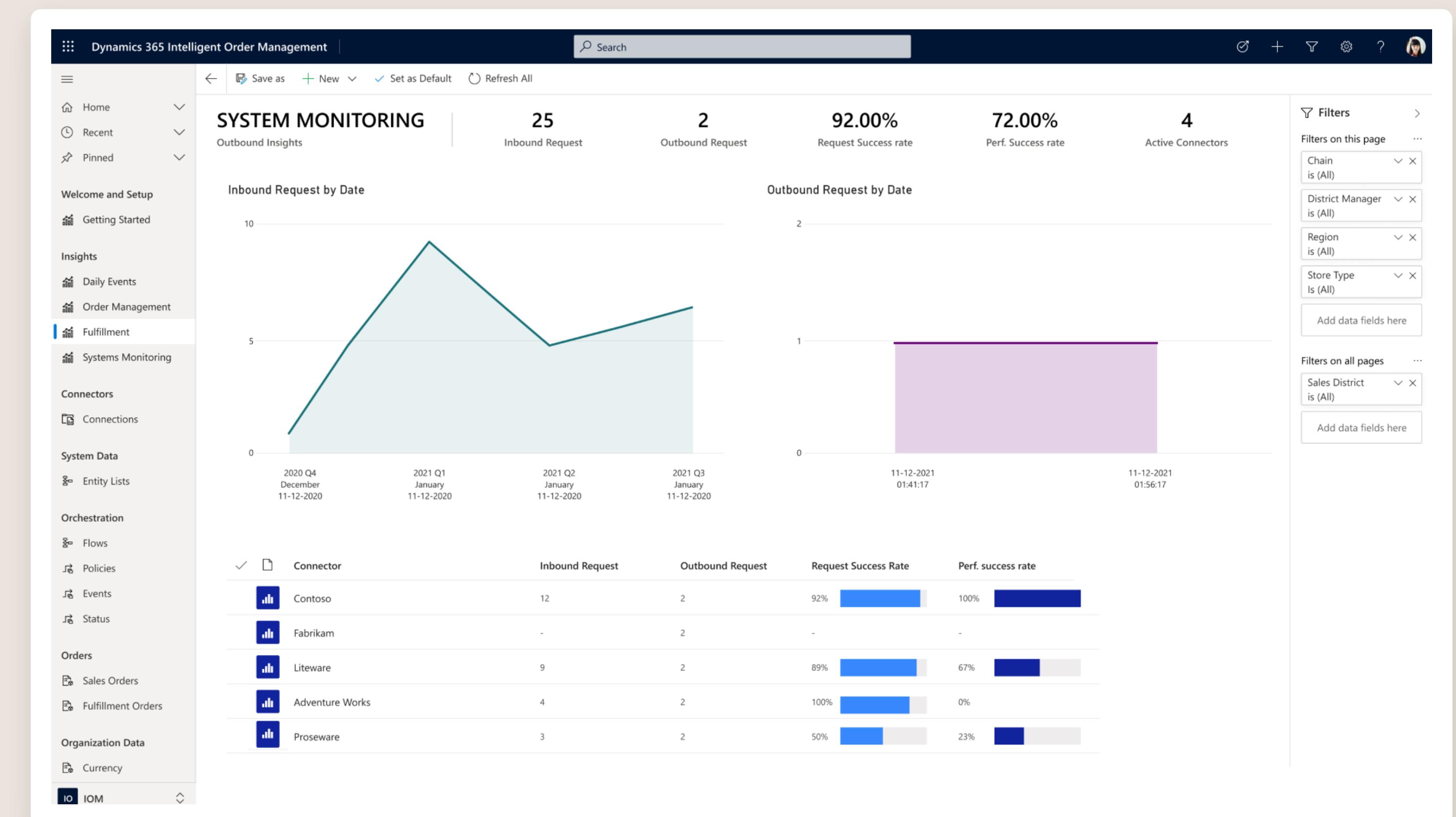
Screenshot of the Dynamics 365 Intelligent Order Management (IOM) interface showing a real-time order status dashboard and a map of the Southeastern United States.

The top navigation bar includes: Dynamics 365 Intelligent Order Management, Search, Home, Recent, Pinned, Intelligent Dashboards, Order Management (highlighted), Connectors, Orchestration, Sales, Orders, Order Products, and a ribbon with Save, Save & Close, New, Deactivate, Delete, Refresh, Assign, Share, Email a Link, Flow, Word Templates, Run Report, and a Help icon.

The main content area displays:

- Contoso Order 57171381**: A 5-Piece Furniture Set. The status bar shows: Shipment Process (Active for 4 days), Order Received, Processed, Shipped, Out for Delivery, and Received.
- A timeline progress bar indicating the order's journey from Shipment Process to Received.
- Carrier and Tracking**: A section for tracking the order.
- Summary**: A summary card for the order.
- Risk settings**: A dropdown menu for risk management.
- Search site name or address**: A search bar for finding sites.
- Supplier sites**: A list of supplier sites with their OTIF rates:
 - 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**: A map of the Southeastern United States (Georgia, Florida, and parts of South Carolina and Alabama) showing the locations of the supplier sites. Major cities like Savannah, Hines, Albany, Dothan, Valdosta, Osceola National Forest, Jacksonville, Gainesville, Orlando, Tampa, Clearwater, St. Petersburg, Sarasota, Port Charlotte, and West Palm Beach are labeled.

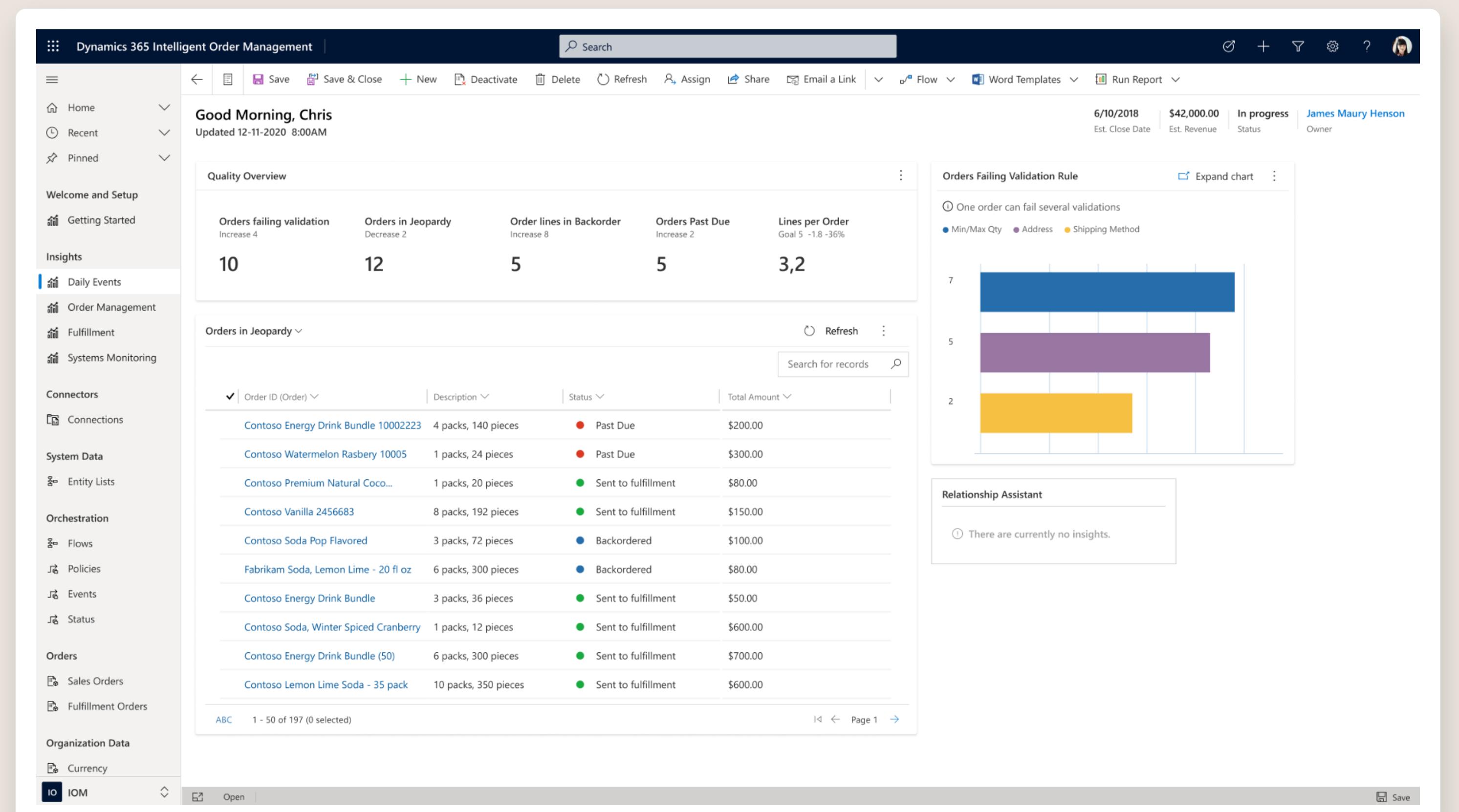
Ved å gjøre dataene tilgjengelige for en KI-drevet distribuert ordrebehandling kan du automatisere ruting av bestillinger basert på flere komplekse variabler.



3/ Organiser ordreoppfyllelse i flere kanaler med kunstig intelligens og automatisering



Økende bestillingsvolumer og mer kompleks oppfyllelse er en stor utfordring den rent menneskelige beslutningsevnen. Det gjør kunstig intelligens og maskinlæring nødvendig for å håndtere en markedspllass i rask endring. Disse teknologiene er spesielt gode på å oppdaget mønstre i komplekse datavolumer. Skydrevet KI som anvendes på enhetlige bestillings- og lagerdata i sanntid, kan raskt fastslå de beste scenarioene på en kostnadseffektiv måte og predikere utfallet av ulike alternativer.



Ved hjelp av kunstig intelligens kan du automatisere den tradisjonelle og rutinemessige ordreoppfyllelsen og overlate de avvikende sakene til ansatte. Denne unntaksbaserte strategien maksimerer verdien av menneskelig kreativitet og reduserer byrden av repeterende arbeid. Maskinlæringen kan forbedre anbefalinger over tid, basert på hvordan ordrebehandlingsteamet responderer på unntak.



Vellykket bruk av KI i administrasjonen av forsyningskjeder har gjort det mulig for tidlige brukere av denne tilnærmingen å forbedre logistikkostnader med 15 prosent, lagernivåer med 35 prosent og tjenestenivåer med 65 prosent sammenlignet med mer tilbakeholdne konkurrenter.»⁶

McKinsey, 2021

⁶ [Succeeding in the AI supply-chain revolution | McKinsey, 2021](#).

4/ Driv robust og smidig med skalerbar selvbetjenings- teknologi



Når utfordringer oppstår, trenger ordrebehandlere muligheten til å endre regler og flyt raskt. Fortidens kompliserte og tungrodde ordrebehandlingsplattformer krevde ofte at en eller flere IT-ansatte som var eksperter på teknologien, grep inn og ordnet opp.

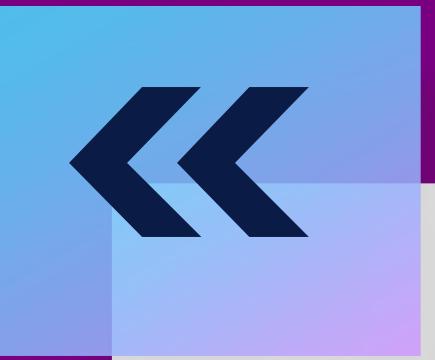
Ved å velge teknologi som prioritiserer selvbetjening, kan forsyningskjedeteamet oppdatere prosesser etter behov uten å måtte kode. Maskinlæringsinnsikt kan innlemmes for å påvirke og optimalisere ordreflyten. Ved en eventuell flaskehals i forløpet hjelper verktøyene de ansatte med å håndtere problemet proaktivt og holde bestillingene gående.

Sammenkoblingsstrategien som forener data til én enkelt sannhetskilde, støtter også robusthet og elastisitet. Igangsettingen av nye partnere som håndterer ordreinnleggelse, -oppfyllelse eller -levering, er både raskere og enklere. I perioder med bestillingstopper kan skybaserte systemer skaleres opp, for så å skaleres ned igjen. Du trenger ikke lenger å drive med overflødig kapasitet for å håndtere ferier eller salg som bare skjer noen få ganger i året.

«Målt etter gjennomsnitt for flere bransjer kan bedrifter nå forvente avbrudd i forsyningskjeden som varer én måned eller lenger hvert 3,7 år, og de mest alvorlige hendelsene kan ha store økonomiske følger.»⁷

⁷ Risk, resilience, and rebalancing in global value chains | McKinsey, 2020.

⁸ Retail gets creative, with Tory Gundelach, Microsoft, 2021.



Dette årets omveltinger var mer voldsomme enn de fleste har opplevd i karrieren. Og jeg tror forhandlerne som klarte å opptre med smidighet og fleksibilitet, var de som kom best ut.»⁸

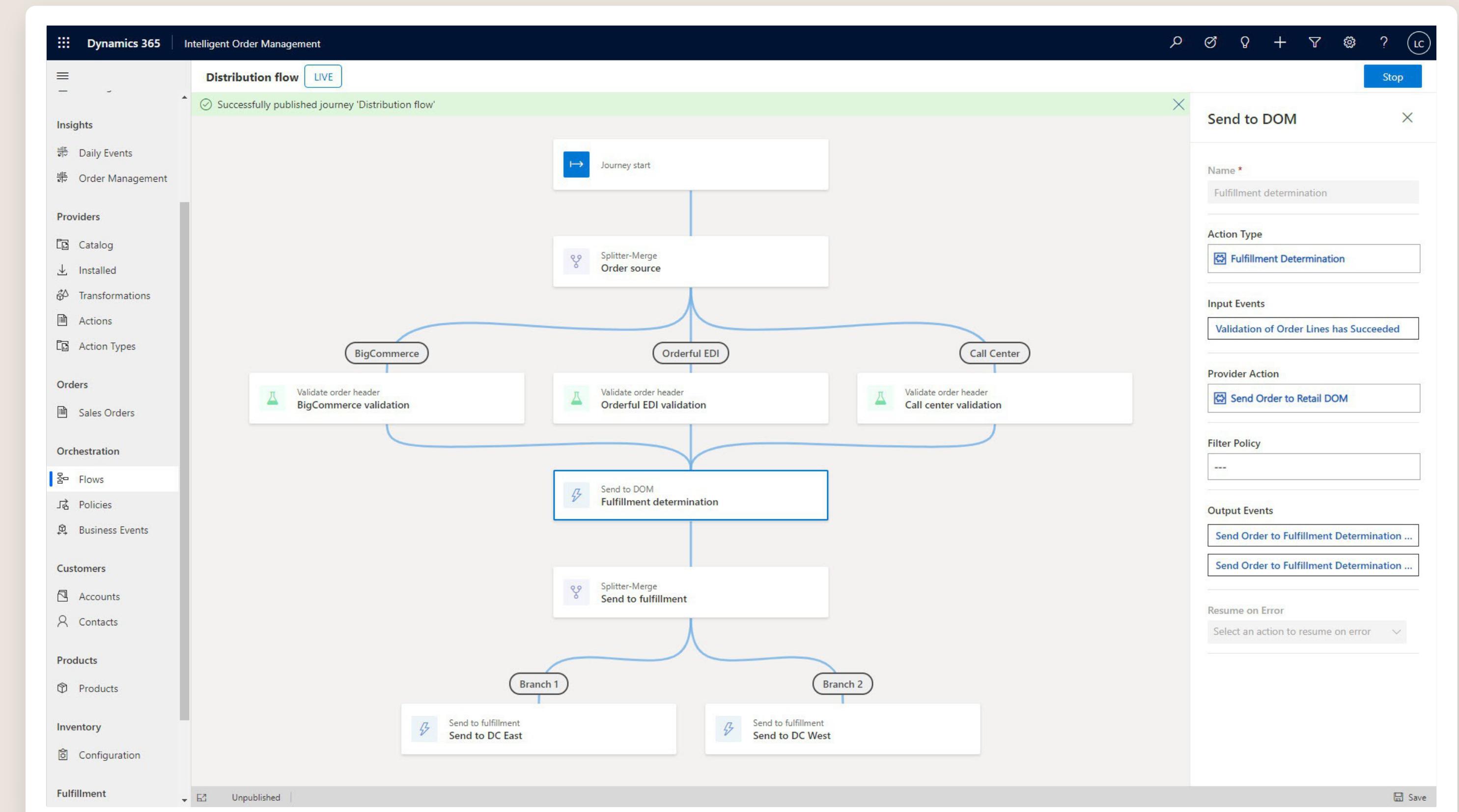


Tory Gundelach

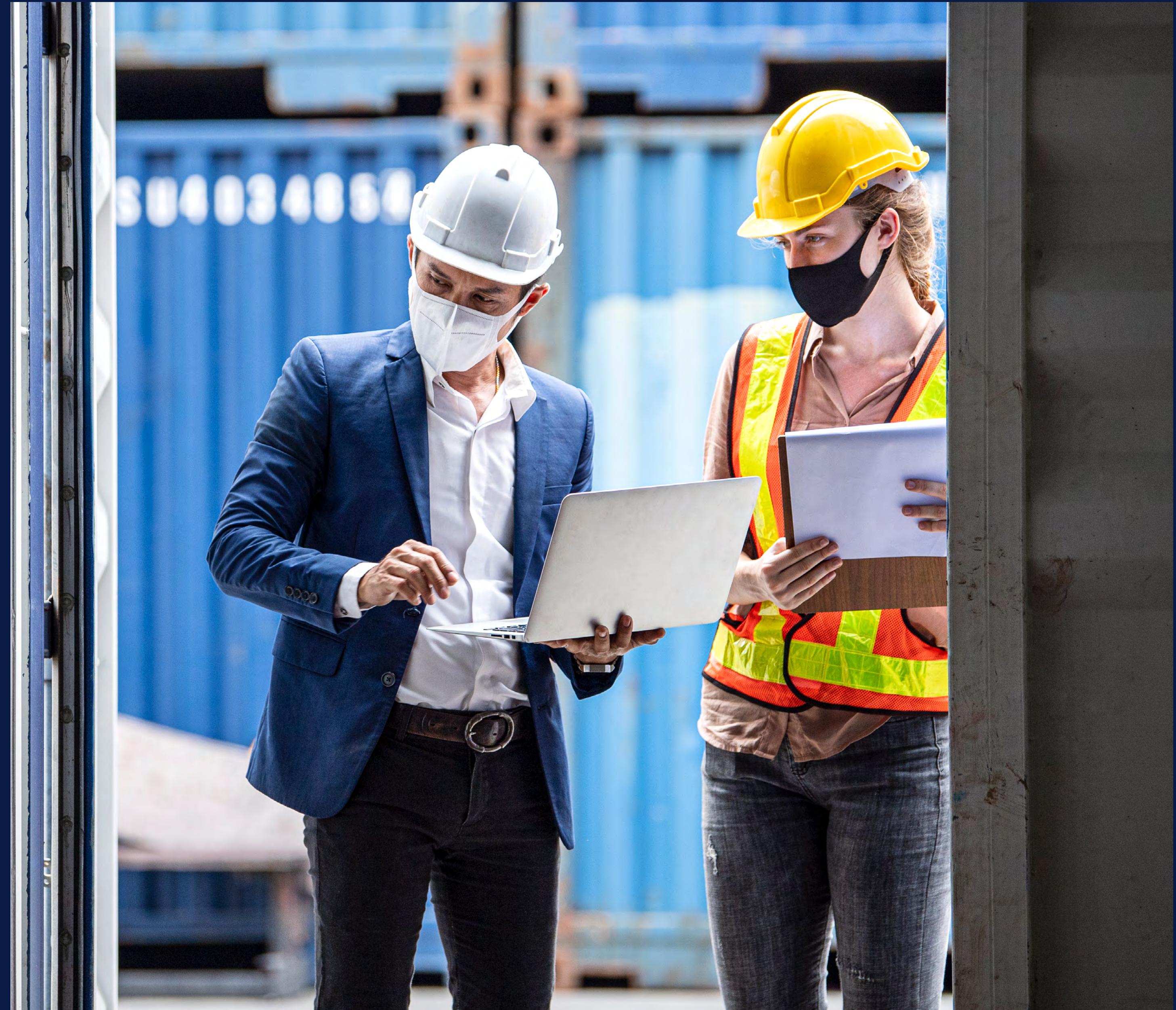
viseadministrerende direktør for handelsinnsikt, Kantar Consulting

Utforming av ordreflyt med dra og slipp i Microsoft Dynamics 365 Intelligent Order Management

Tradisjonelt har en ordreflyt vært kodet inn i ordrebehandlingssystemet. Det har gjort bedriftsbrukere avhengige av IT-eksperter for å gjøre endringer. I Dynamics 365 Intelligent Order Management kan bedriftsbrukere gjøre endringer i ordreflyten etter behov med et brukervennlig og visuelt dra-og-slipp-grensesnitt. Dette gir mer effektivitet og smidighet, og man kan reagere raskere på kundenes behov.



5/ Moderniser raskere enn konkurrentene



Innføring av moderne ordrebehandling krever at man tar i bruk riktig teknologi. Det er imidlertid en grunn til at selskaper holder seg til sine eldre ordresystemer: De er komplekse og helt avgjørende for å holde virksomheten i gang, og derfor risikable og dyre å erstatte.

På den annen side er den skybaserte tilnærmingen som forener data, gir ende-til-ende-oversikt, bruker kunstig intelligens og kan skaleres etter behov, enklere å ta i bruk og administrere. Med programvare som tjeneste kan du raskt ta i bruk ny funksjonalitet og koble til eksisterende systemer og data, blant annet CRM- og ERP-plattformer, uten å endre dem.

Med riktig teknologistrategi er det mulig å ta i bruk nye ordrebehandlingsfunksjoner med færre forstyrrelser og avbrudd. Skyen gir deg moderne ordrebehandling uten å forstyrre virksomheten, slik at du kan øke avkastningen.

Denne fleksibiliteten gjør det mulig å legge til nye bestillings- og oppfyllelsesmetoder raskt og enkelt uten komplisert koding eller integrasjon.



Når en ny netthandelsplattform skal implementeres, skjer dette altfor ofte som et isolert prosjekt der man ønsker å få i gang et nettsted som ser bra ut og tilfredsstiller kundene, og så arbeider vi oss gjennom integrasjonene mens vi får det opp.»⁹



Jordan Jewell
forskingssjef for digital handel og bedriftsapper,
IDC

⁹ Add to cart – modernizing B2B customer experience, with Jordan Jewell, Microsoft, 2021.

Konklusjon

Tradisjonelle ordrebehandlingsløsninger mangler fleksibiliteten til å takle dagens moderne handel. I tillegg vil kundene bare fortsette å kreve bedre service og mer synlighet.

Å erstatte eldre systemer er imidlertid ikke alltid det riktige svaret. Ved å dra nytte av moderne skyteknologi kan du integrere med eksisterende plattformer og raskt implementere nye funksjoner som gjør at du kan aktivere kunstig intelligens, automatisering, orkestrering av ordreflyt og skalering etter behov. Da kan du transformere evnen til å holde bestillingsløfter.

Lær hvordan Microsoft Dynamics 365 Intelligent Order Management forbedrer bedriftens evne til å holde bestillingsløfter.

[Be om en live demo](#)

Vanlige spørsmål

- Hvordan kan vi reagere raskere på forstyrrelser, avbrudd og begrensninger?

Velg brukervennlige orkestreringsverktøy som gjør det mulig for forsyningskjedeteamet å gjøre endringer uten å måtte gå via ekspertisen i IT-avdelingen.

- Hvordan kan vi spare tid når vi tar i bruk nye alternativer for ordreoppfyllelse?

Få fart på utrullingene med et visuelt grensesnitt som gjør at brukerne raskt kan endre regler for ordrebehandling i alle kanaler så snart behovet melder seg.

- Hvordan kan en skyløsning gi bedre oversikt?

Ved å implementere en lagertjeneste som kjører i sanntid og dekker hele bestillingsomfanget. Slik får man praktisk innsikt som gjelder både bestilling, oppfyllelse og systemovervåking.

- Hva er den beste tilnærmingen for å integrere nye ordrebehandlingsfunksjoner med eksisterende systemer?

Å bruke en løsning med forhåndslagde koblinger som dekker alt fra registrering av bestillinger til oppfyllelse og levering. Slik effektiviseres integrasjonen med eksisterende systemer, blant annet netthandelsløsninger, CRM-apper, lagersystemer og eksterne leverandørers leveringsløsninger.

- Hva er regelbasert ordreoppfyllelse?

Skybaserte løsninger bruker et forhåndsdefinert sett med regler som automatisk bestemmer hvordan ordrer skal behandles og oppfylles. Med denne regelbaserte tilnærmingen kan bedrifter enkelt sende bestillinger til riktig partner for oppfyllelse.

