

# La guía del CSCO inteligente para transformar la gestión de pedidos



# A quién está destinado este libro

Directivos de operaciones de cadena de suministro que desean simplificar el procesamiento omnicanal y mejorar la rentabilidad.

## Índice

La tecnología adecuada es una ventaja clave

El cloud pone la administración de pedidos inteligente al alcance de la mano

1/

Crear una única fuente fidedigna para todo el ciclo de vida de los pedidos

2/

Proporcionar visibilidad de los pedidos en tiempo real

3/

Organizar el procesamiento omnicanal con IA y automatización

4/

Aumentar la resiliencia y la agilidad con tecnología escalable de autoservicio

5/

Modernizar el proceso antes que la competencia

Conclusión

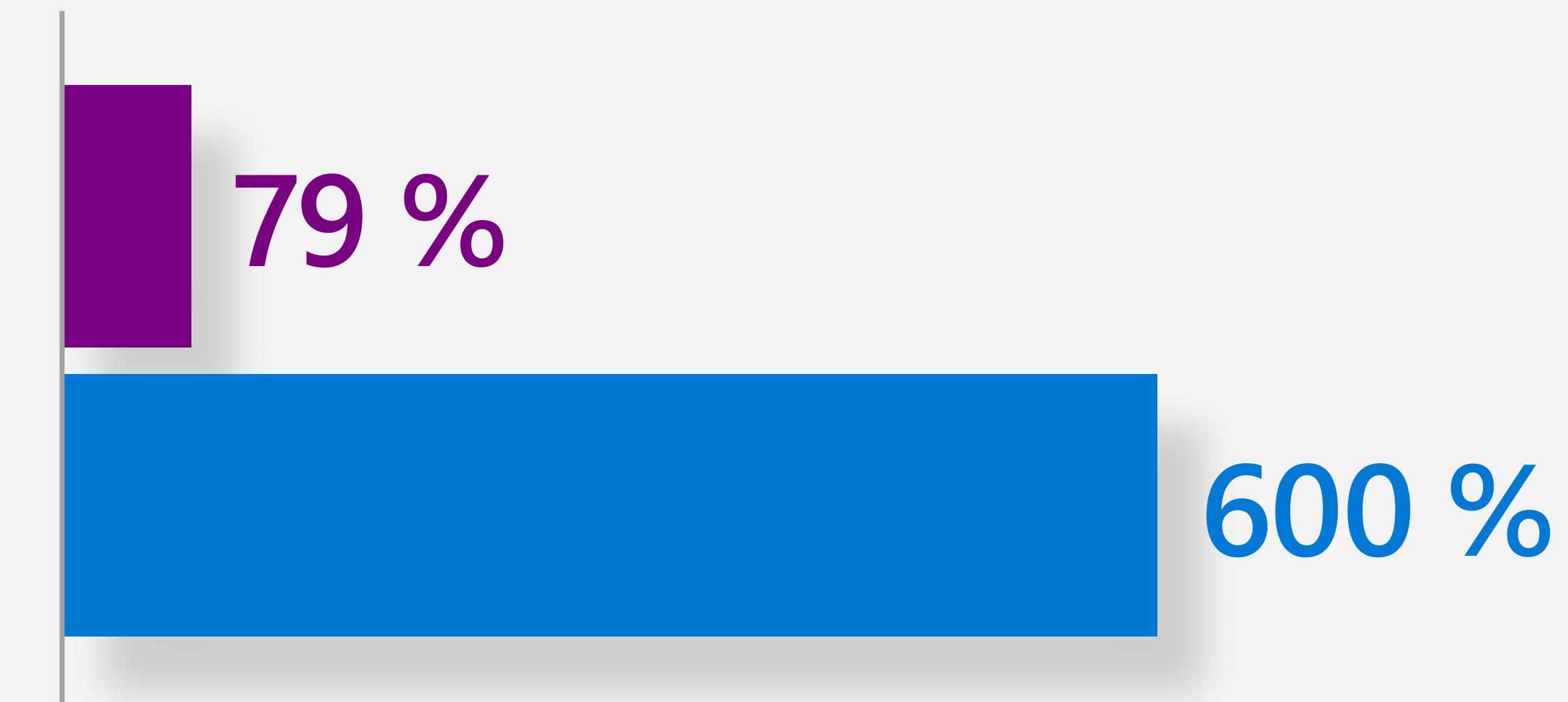
# Introducción

La administración de pedidos ha alcanzado una nueva cota de importancia. Las empresas minoristas, de fabricación y distribución de todo el mundo tienen que adaptarse a un crecimiento exponencial en los nuevos canales de pedidos. Los clientes compran a través de sitios web y aplicaciones y esperan poder recoger los productos en la tienda, en una ubicación de un partner, con recogida en tienda o a través de un plazo de entrega. La competencia siempre está a la espera: un retraso en un pedido puede suponer la pérdida de un cliente para siempre.

Las organizaciones capaces de adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes pueden prosperar en estas nuevas condiciones. Walmart registró un crecimiento de las ventas online del 79 por ciento durante el año fiscal 2021.<sup>1</sup> Las ventas con recogida de Target crecieron un 600 por ciento durante el mismo período.<sup>1</sup> Target también notificó que el procesamiento de los pedidos en el mismo día desde sus tiendas cuesta un 90 por ciento menos que el procesamiento desde un almacén. Y, lo que es más importante, los consumidores gastan más en los pedidos con recogida y manifiestan un alto grado de satisfacción.

Claramente, dominar los nuevos canales de ventas brinda la capacidad de generar unos ingresos y beneficios significativos. Sin embargo, los monolíticos sistemas de administración de pedidos del pasado no están diseñados para hacer frente al rápido ritmo de cambio actual. Una plataforma tecnológica modular basada en el cloud ofrece la posibilidad de adaptarse con mayor rapidez sin tener que sufrir cambios de infraestructura.

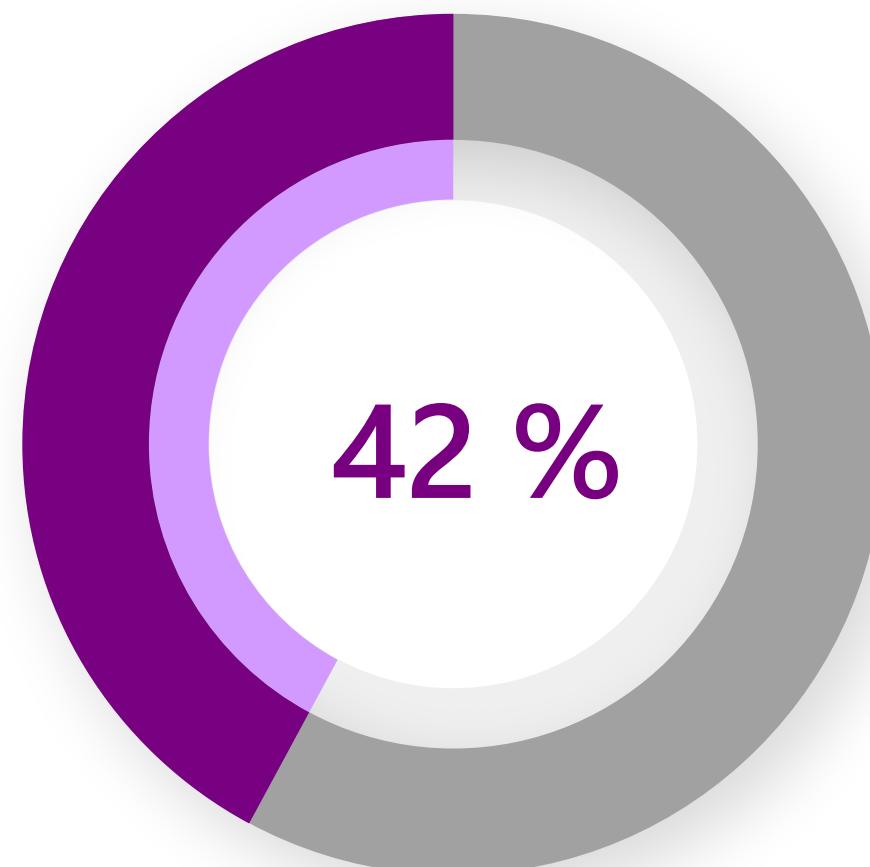
<sup>1</sup> During the pandemic, Walmart and Target leverage their stores (Durante la pandemia, Walmart y Target aprovechan sus tiendas) | Digital Commerce 360, 2021.



- Walmart registró un crecimiento de las ventas online del 79 por ciento durante el año fiscal 2021.<sup>1</sup>
- Las ventas con recogida de Target crecieron un 600 por ciento durante el mismo período.<sup>1</sup>

# La tecnología adecuada es una ventaja clave

Lamentablemente, muchas empresas aún no están listas para hacer frente a estos desafíos. Según un estudio encargado por Forrester Research patrocinado por Microsoft, "solo el 51 por ciento de los responsables de toma de decisiones del sector minorista cree que sus cadenas de suministro están preparadas para satisfacer las crecientes necesidades del comercio electrónico".<sup>2</sup>



Según Gartner®, los minoristas encuestados identificaron la falta de tecnologías digitales avanzadas (el 42 por ciento) como uno de los principales obstáculos para una mayor resiliencia de la cadena de suministro.<sup>3</sup>

A medida que estas organizaciones lanzan nuevos servicios de procesamiento, se enfrentan a numerosos desafíos relacionados con la administración de pedidos que afectan a los resultados.

| Desafío  | Impacto   |
|--|---|
| Visibilidad del inventario en tiempo real y multicanal   | Almacenamiento y gestión de las existencias costosos<br>Desabastecimiento y exceso de existencias |
| Sistemas de pedidos en silos                             | Pedidos retrasados, incorrectos o cancelados<br>Plazos de procesamiento no óptimos                |
| Relaciones limitadas con los proveedores                 | Mayor riesgo de interrupción de la cadena de suministro y del procesamiento                       |
| Complejidad de la logística y de la cadena de suministro | Decisiones de procesamiento que no resultan óptimas<br>Falta de resiliencia                       |

El gráfico creado por Microsoft se basa en el estudio de Gartner®.

Fuente: "[Transforming Retail Supply Chain \(Transformación de la cadena de suministro minorista\)](#)", Gartner® Inc., 2021.

<sup>2</sup> Un estudio realizado por Forrester Consulting por encargo de Microsoft, noviembre de 2020.

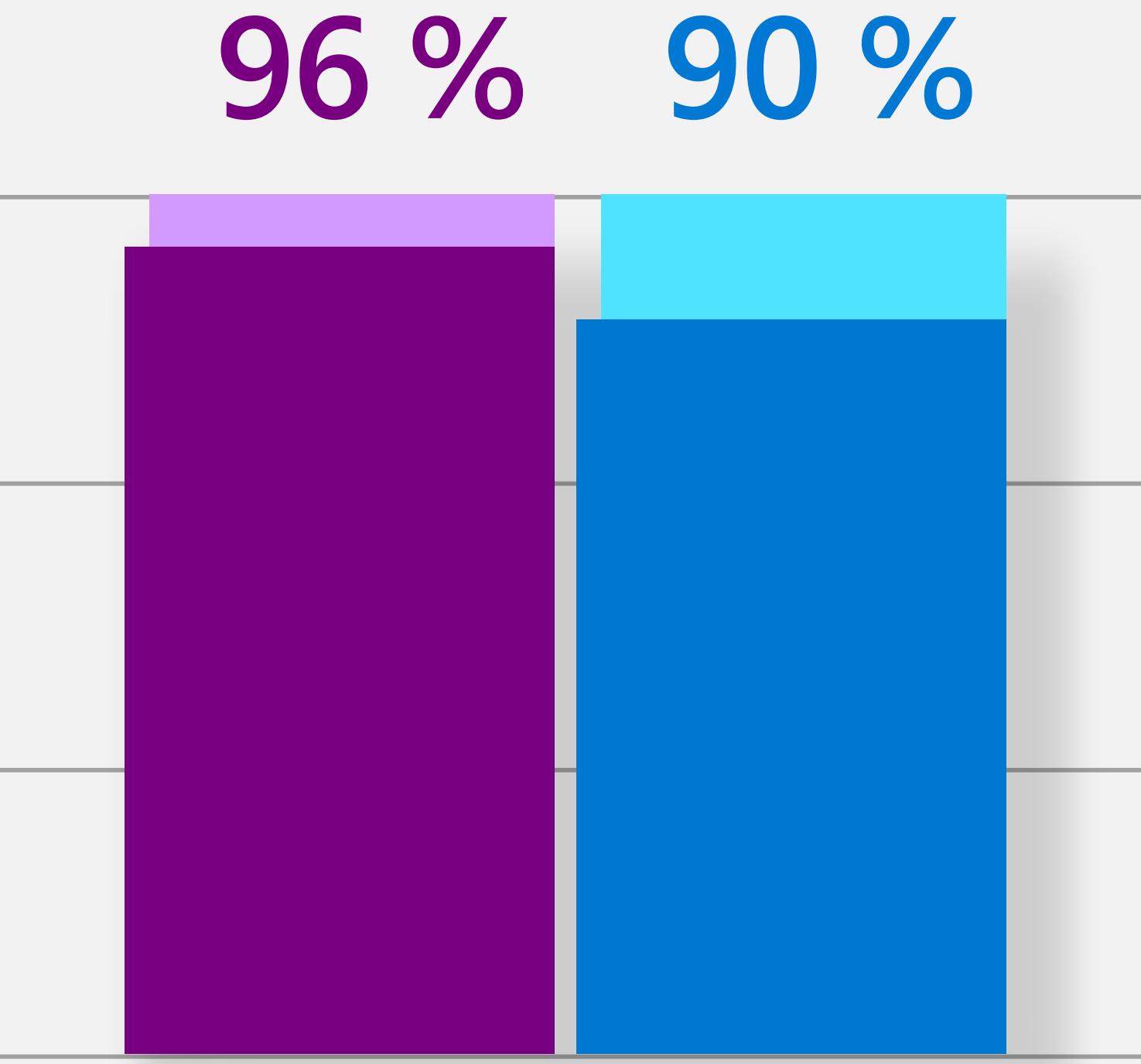
<sup>3</sup> "[Transforming Retail Supply Chain \(Transformación de la cadena de suministro minorista\)](#)", Gartner® Inc., 2021.

GARTNER es la marca registrada y marca de servicio de Gartner Inc. en los Estados Unidos.

e internacionalmente y se utiliza aquí con su permiso. Todos los derechos reservados.

Las organizaciones saben que deben superar estos problemas para reaccionar sin demora a las demandas de los clientes en el entorno omnicanal. Según un estudio de Gartner®, "casi todos los minoristas están planeando invertir para hacer que sus cadenas de suministro sean más ágiles (96 por ciento) y más resilientes (90 por ciento) antes de 2022."<sup>3</sup> Según un estudio de Forrester patrocinado por Microsoft, las empresas creen que los aspectos más importantes de la agilidad de la cadena de suministro consisten en permitir unas opciones de procesamiento más rentables (52 por ciento), aumentar el uso del machine learning y la IA para impulsar la automatización de procesos (56 por ciento) y ser capaces de planificar y adaptarse rápidamente en función de la demanda (58 por ciento).<sup>4</sup>

Con tanto en juego, las empresas buscan naturalmente nuevas tecnologías para solventar sus retos. Un grupo de analistas espera que el mercado de software de gestión de pedidos crezca de 2300 millones de dólares en 2021 a 3900 millones de dólares en 2026, una tasa de crecimiento anual compuesta del 11,2 por ciento.<sup>5</sup>



- Cadenas de suministro un 96 % más ágiles.<sup>3</sup>
- Cadenas de suministro un 90 % más resilientes.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> "Transforming Retail Supply Chain (Transformación de la cadena de suministro minorista)", Gartner® Inc., 2021.

<sup>4</sup> "The Digital Commerce Imperative (El imperativo del comercio digital)", un documento de reflexión de Forrester Consulting encargado por Microsoft, enero de 2021.

<sup>5</sup> "Multichannel Order Management Market worth \$3.9 billion by 2026 (El mercado de la gestión de pedidos multicanal tendrá un valor de 3.900 millones de dólares en 2026) - Informe exclusivo de MarketsandMarkets™", PR Newswire, 2021.

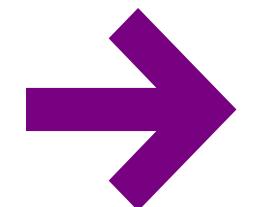
El gráfico creado por Microsoft se basa en el estudio de Gartner®.

Fuente: "Transforming Retail Supply Chain (Transformación de la cadena de suministro minorista)", Gartner® Inc., 2021.

# El cloud pone la administración de pedidos inteligente al alcance de la mano

Las plataformas basadas en el cloud hacen que las capacidades avanzadas de administración de pedidos estén disponibles para casi cualquier empresa, capacidades tales como:

- Visibilidad en tiempo real de todo el ciclo de vida de los pedidos para los clientes y la empresa.
- Inventario en tiempo real en todos los canales.
- Adopción rápida de nuevos canales de procesamiento y entrega.
- Administración de pedidos distribuida (DOM) basada en IA para coordinar situaciones complejas con el fin de lograr una entrega puntual.
- Administración basada en excepciones para reducir el trabajo manual y sacar el máximo partido del talento.



**Echemos un vistazo a cinco formas en que la administración de pedidos moderna contribuye a que los minoristas, fabricantes y distribuidores compitan en un mundo cambiante.**

La guía del CSCO inteligente para transformar la gestión de pedidos

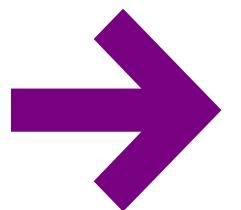
# 1/ Crear una única fuente fidedigna para todo el ciclo de vida de los pedidos



En un mundo multicanal, los pedidos proceden de muchas fuentes, incluidos el comercio electrónico, el mercado, las aplicaciones móviles o fuentes tradicionales como el intercambio electrónico de datos (EDI). En el otro extremo del pedido, las empresas están diversificando las opciones de procesamiento, que pueden incluir sus propios almacenes, proveedores de logística (3PL), tiendas o el envío directo a proveedores, por citar algunos.

Un procesamiento optimizado requiere identificar correctamente qué inventario se debe utilizar para procesar cada pedido. Sin integración de datos, esto no resulta sencillo. Para muchas empresas, una mala integración entre los servicios de comercio digital y los sistemas de procesamiento plantea un gran desafío para la cadena de suministro.

La coordinación de pedidos modular basada en el cloud resuelve este problema con una sólida plataforma de datos creada para sincronizar grandes cantidades de datos de procesamiento y pedidos desde cualquier origen.



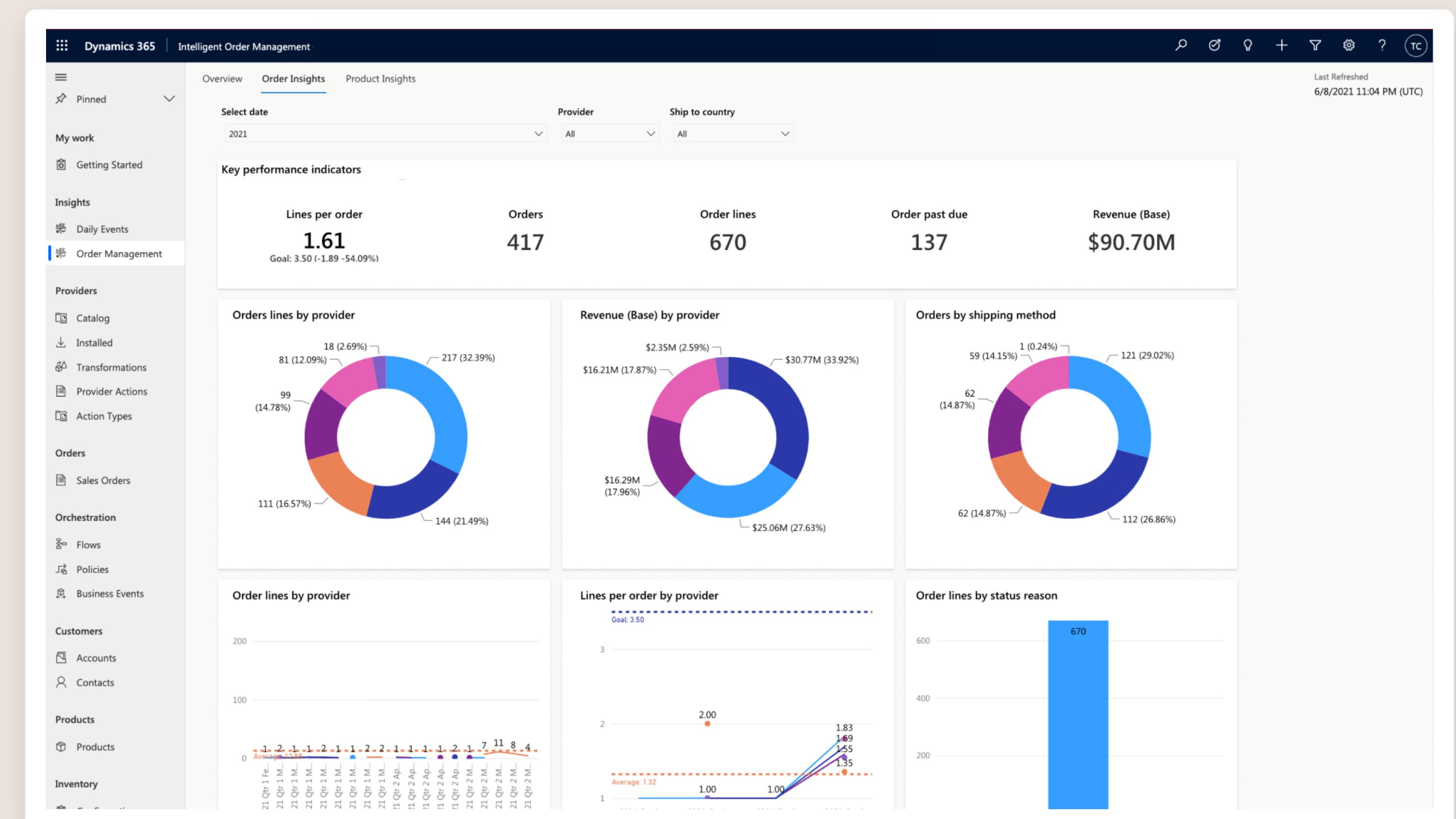
**El uso de conectores preconfigurados o personalizados permite a tu sistema de administración de pedidos adquirir datos de todos los sistemas pertinentes y hace que estén disponibles donde sea necesario.**

2/

## Proporcionar visibilidad de los pedidos en tiempo real



Con una única fuente de datos para todo el ciclo de vida de la gestión de pedidos, puedes gestionar las complejas decisiones que caracterizan el panorama comercial actual. Internamente, los miembros del equipo pueden acceder a los datos y visualizarlos a través de paneles, tanto si necesitan comprobar el estado de la entrega o evaluar el rendimiento de los niveles de servicio en sus almacenes, transportistas y proveedores de logística.

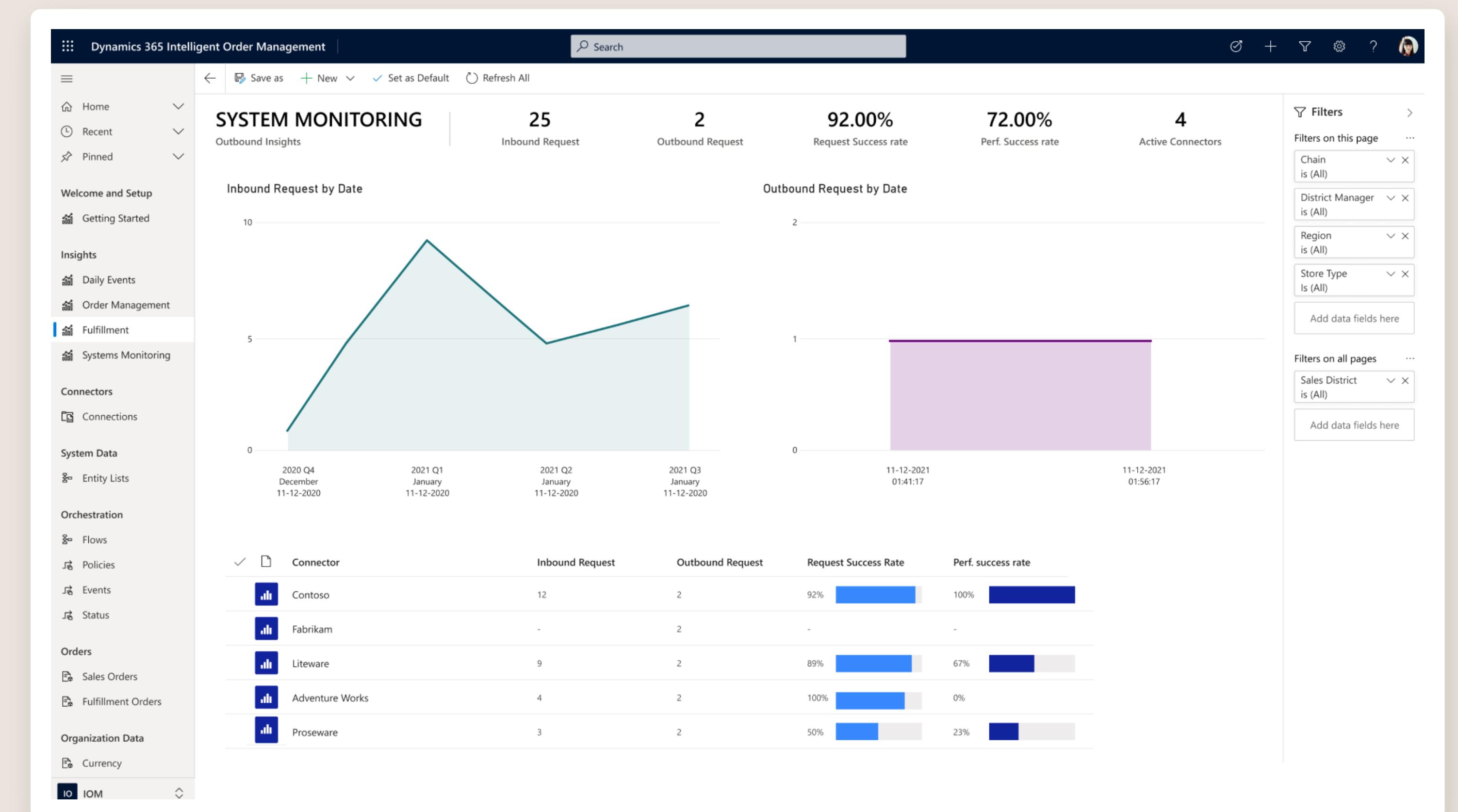


También puedes ampliar la visibilidad en tiempo real a tus clientes para que sepan dónde se encuentran sus pedidos.

Screenshot of the Dynamics 365 Intelligent Order Management interface showing a map of the Southeastern United States (Georgia, Florida) with various warehouse locations marked. The map includes cities like Savannah, Hines, Albany, Dothan, Valdosta, Osceola National Forest, Jacksonville, Gainesville, Titusville, Orlando, Clearwater, Tampa, St. Petersburg, Sarasota, Port Charlotte, and West Palm Beach. A timeline at the top shows the status of Contoso Order 57171381: Shipment Process (Active for 4 days), Order Received, Processed, Shipped, Out for Delivery, and Received. The left sidebar lists navigation options: Home, Recent, Pinned, Intelligent Dashboards, Order Management, Connectors, Orchestration, Sales, Orders, and Order Products. The main content area displays a summary of the order and a list of supplier sites with their OTIF rates and details.

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

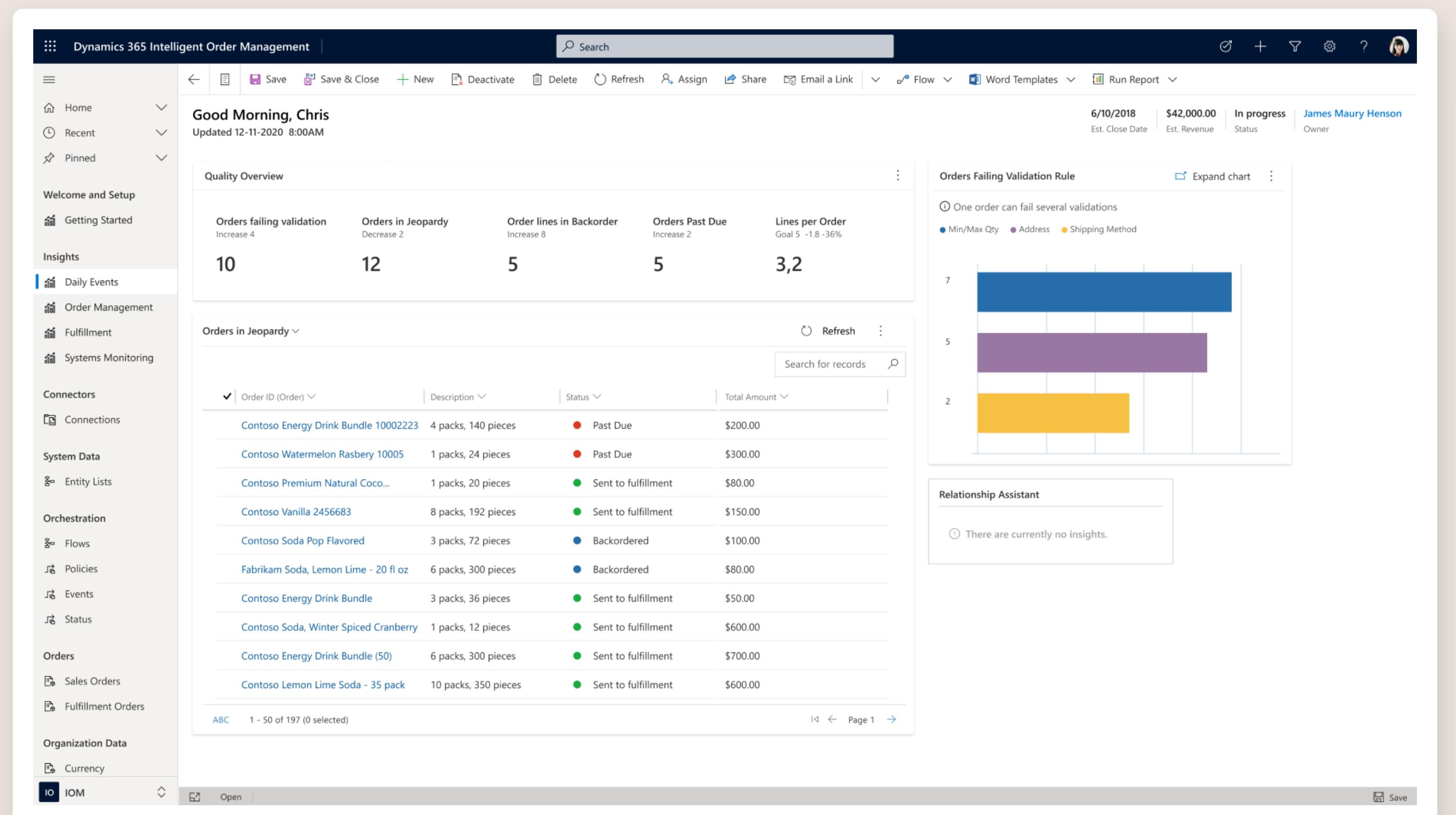
Hacer que los datos estén disponibles para una capacidad de administración de pedidos distribuida basada en IA te permite automatizar el direccionamiento de los pedidos en función de múltiples variables complejas.



# 3/ Organizar el procesamiento omnicanal con IA y automatización



Los crecientes volúmenes de pedidos y la complejidad del procesamiento desafían la capacidad humana a la hora de tomar decisiones óptimas. Esto hace que la IA y el machine learning sean esenciales para administrar un mercado que cambia rápidamente. Estas tecnologías resultan especialmente buenas en la detección de patrones en volúmenes de datos complejos. Aplicada a datos unificados de inventario y pedidos en tiempo real, la IA basada en el cloud puede encontrar rápidamente las mejores situaciones de forma rentable y mostrar los resultados de las distintas opciones.



Con la IA, puedes automatizar las decisiones de procesamiento tradicionales y mostrar a los miembros del equipo solo los casos anómalos. Esta estrategia basada en excepciones maximiza el valor de la creatividad humana además de reducir la carga del trabajo repetitivo. Usa el machine learning para mejorar sus recomendaciones con el tiempo, en función de cómo responde a las excepciones el equipo de administración de pedidos.



**La implementación satisfactoria de la administración de la cadena de suministro basada en IA ha permitido a los usuarios pioneros mejorar los costes logísticos en un 15 %, los niveles de inventario en un 35 % y los niveles de servicio en un 65 % en comparación con la competencia que avanza más despacio".<sup>6</sup>**

McKinsey, 2021

<sup>6</sup> [Succeeding in the AI supply-chain revolution \(Triunfar en la revolución de la cadena de suministro de la IA\) | McKinsey, 2021.](#)

## 4/ Aumentar la resiliencia y la agilidad con tecnología escalable de autoservicio



Cuando surgen desafíos, los equipos de administración de pedidos necesitan disponer de capacidad para cambiar sobre la marcha las reglas de negocio y los flujos de pedidos. Con las complejas plataformas de administración de pedidos del pasado, esto solía exigir la intervención de uno o varios expertos informáticos versados en la tecnología.

Al elegir una tecnología que da prioridad un enfoque de autoservicio, el equipo de cadena de suministro puede actualizar los procesos en función de las necesidades, sin tener que programar. Se pueden incorporar conocimientos de machine learning para influir y optimizar el flujo de pedidos. Cuando surgen cuellos de botella, estas herramientas ayudan a las personas a abordarlos de forma proactiva y a mantener el flujo de pedidos.

La estrategia basada en conectores que ayuda a unificar los datos en una única fuente fidedigna también permite una resiliencia mejorada. La incorporación de un nuevo partner de recepción, procesamiento o entrega de pedidos resulta más rápida y sencilla. Durante los momentos de mayor volumen de pedidos se puede aumentar la escala de los sistemas basados en el cloud y reducirla cuando ya no sea necesaria. Ya no es necesario mantener el exceso de capacidad para administrar festivos o las ventas que solo se producen unas veces al año.

**"En promedio en los distintos sectores, cabe esperar que las empresas sufran interrupciones de la cadena de suministro que duren un mes o más cada 3,7 años y los sucesos más graves se cobran un alto precio".<sup>7</sup>**

<sup>7</sup> Risk, resilience, and rebalancing in global value chains (Riesgo, resistencia y reajuste en las cadenas de valor mundiales) | McKinsey, 2020.

<sup>8</sup> El comercio minorista se vuelve creativo, con Tory Gundelach, Microsoft, 2021.



**La perturbación de este año fue mayor que la que la mayoría de nosotros hemos visto en nuestra carrera profesional. Y creo que los minoristas que tuvieron la capacidad de ser ágiles y flexibles fueron quienes llegaron más lejos realmente".<sup>8</sup>**

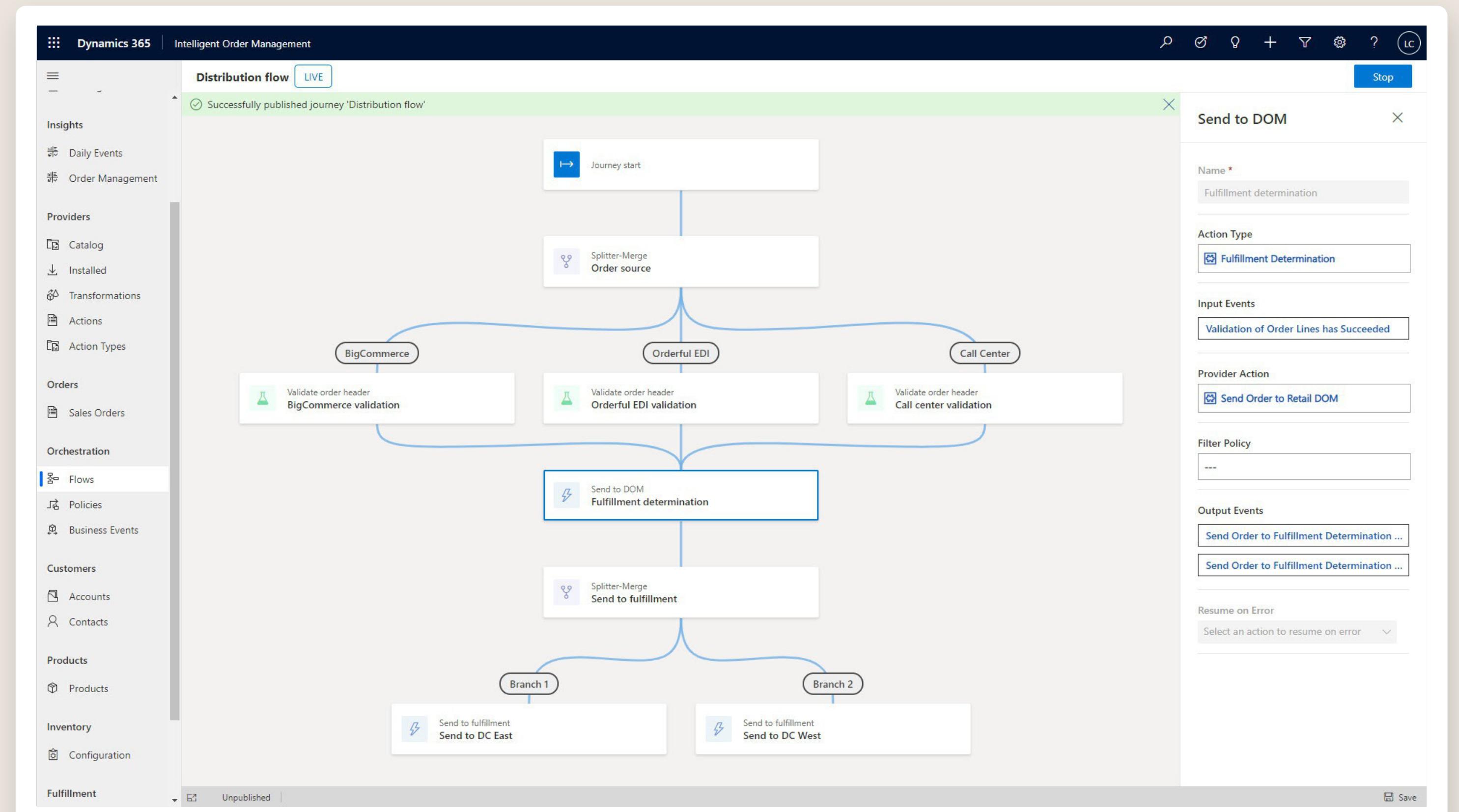


**Tory Gundelach**  
Vicepresidente senior de conocimientos de comercio minorista de Kantar Consulting

## Diseñador de flujo de pedidos con función arrastrar y soltar en Microsoft Dynamics 365 Intelligent Order Management

Tradicionalmente, los flujos de pedido se codifican en sistemas de administración de pedidos. Esto hace que los usuarios de la empresa dependan del departamento de TI para realizar los cambios.

En Dynamics 365 Intelligent Order Management, una interfaz visual con funcionalidad arrastrar y soltar permite a los usuarios de la empresa realizar cambios en el proceso de pedido según sea necesario. Esto se traduce en una mayor eficiencia, agilidad y capacidad de respuesta frente a las necesidades del cliente.



# 5/ Modernizar el proceso antes que la competencia



La adopción de capacidades modernas de administración de pedidos requiere el uso de la tecnología adecuada. No obstante, las empresas confían en sistemas más antiguos para administrar los pedidos por un motivo: son complejos y críticos para el negocio, por lo que reemplazarlos resulta arriesgado y costoso.

Por otro lado, el mismo enfoque basado en el cloud que ayuda a unificar datos, proporcionar visibilidad integral, aplicar IA y escalar en función de las necesidades también es más fácil de implementar y administrar. Con un sistema de software como servicio, puedes implementar rápidamente nuevas funcionalidades y conectarte a los sistemas y datos existentes, incluidas las plataformas CRM y ERP, sin cambiarlos.

Una estrategia tecnológica adecuada puede permitir que se adopten nuevas capacidades de administración de pedidos con menos interrupciones. Con el cloud, consigues capacidades modernas de administración de pedidos sin interrumpir tu negocio, acelerando así el ROI.

**Esta flexibilidad te permite añadir nuevos métodos de pedidos y procesamiento de forma rápida y sencilla sin programaciones o integraciones complejas.**



**Con demasiada frecuencia, cuando se implanta una nueva plataforma de comercio electrónico, se trata de un proyecto que se lleva a cabo por sí solo, diciendo que queremos tener un sitio bonito que se vea bien y [sea] lo que nuestros clientes necesitan, y que trabajaremos en las integraciones mientras lo ponemos en marcha".<sup>9</sup>**



**Jordan Jewell**  
Director de investigación  
de comercio digital  
y aplicaciones  
empresariales de IDC

<sup>9</sup> Añadir a la cesta: modernización de la experiencia del cliente B2B, con Jordan Jewell, Microsoft, 2021.

# Conclusión

Las soluciones tradicionales de gestión de pedidos carecen de la flexibilidad adecuada para satisfacer las necesidades del comercio moderno. Además, los clientes siguen demandando nuevos niveles de servicio y visibilidad.

No obstante, la sustitución de los sistemas antiguos no es necesariamente la respuesta correcta. Aprovechando la tecnología de cloud moderna, puedes integrarla con tus plataformas existentes e implementar rápidamente nuevas capacidades que permitan la IA, la automatización, la coordinación de flujos de pedidos y la escalabilidad a petición. Como resultado, puedes transformar tu capacidad a la hora de cumplir tu promesa de pedido.

Descubre cómo Microsoft Dynamics 365 Intelligent Order Management permite a tu empresa cumplir su promesa de pedido.

[Solicita una demostración en directo](#)

# P+F

→ **¿Cómo podemos responder antes a las interrupciones y restricciones?**

Elige herramientas de coordinación fáciles de usar que doten de recursos a tu equipo de cadena de suministro para realizar cambios sin tener que depender de TI.

→ **¿Cómo podemos ahorrar tiempo a la hora de implementar nuevas opciones de procesamiento?**

Acelera la implementación con una interfaz visual que permita a los usuarios de la empresa cambiar rápidamente las reglas de administración de pedidos en varios canales a medida que evolucionen las necesidades.

→ **¿Cómo puedes obtener una mejor visibilidad mediante una solución en el cloud?**

Mediante la implementación de un servicio de inventario en tiempo real que abarque todo el proceso de pedido. Esto permite obtener conocimientos útiles en términos de pedidos, procesamiento y supervisión del sistema.

→ **¿Cuál es el mejor enfoque para integrar las nuevas capacidades de administración de pedidos con los sistemas existentes?**

Con una solución que dispone de conectores preconfigurados que abarcan la captura de pedidos, la acción del pedido, el procesamiento y la entrega. Esto simplifica la integración con los sistemas existentes, incluidas soluciones de comercio electrónico, aplicaciones de CRM, sistemas de almacén y soluciones de entrega de terceros.

→ **¿Qué es el procesamiento basado en reglas?**

Las soluciones basadas en el cloud utilizan un conjunto predefinido de reglas de negocio que deciden automáticamente cómo se procesan y atienden los pedidos. A través del procesamiento basado en reglas, las empresas pueden enviar fácilmente pedidos al partner de procesamiento correcto.

