



Den kloge CSCO's guide til at transformere ordrestyring



Målgruppe

Supply chain-driftsledere, der ønsker at forenkle gennemførelsen via flere kanaler og øge rentabiliteten.

Indhold

Den rette teknologi er en vigtig fordel

Skyen sætter intelligent ordrestyring inden for rækkevidde

1/

Opret en samlet informationskilde for hele ordrelivscykussen

2/

Sørg for ordresynlighed i realtid

3/

Orkestrér opfyldelse via flere kanaler med kunstig intelligens (AI) og automatisering

4/

Opbyg robusthed og smidighed med skalerbar selvbetjeningsteknologi

5/

Moderniser hurtigere end konkurrenterne

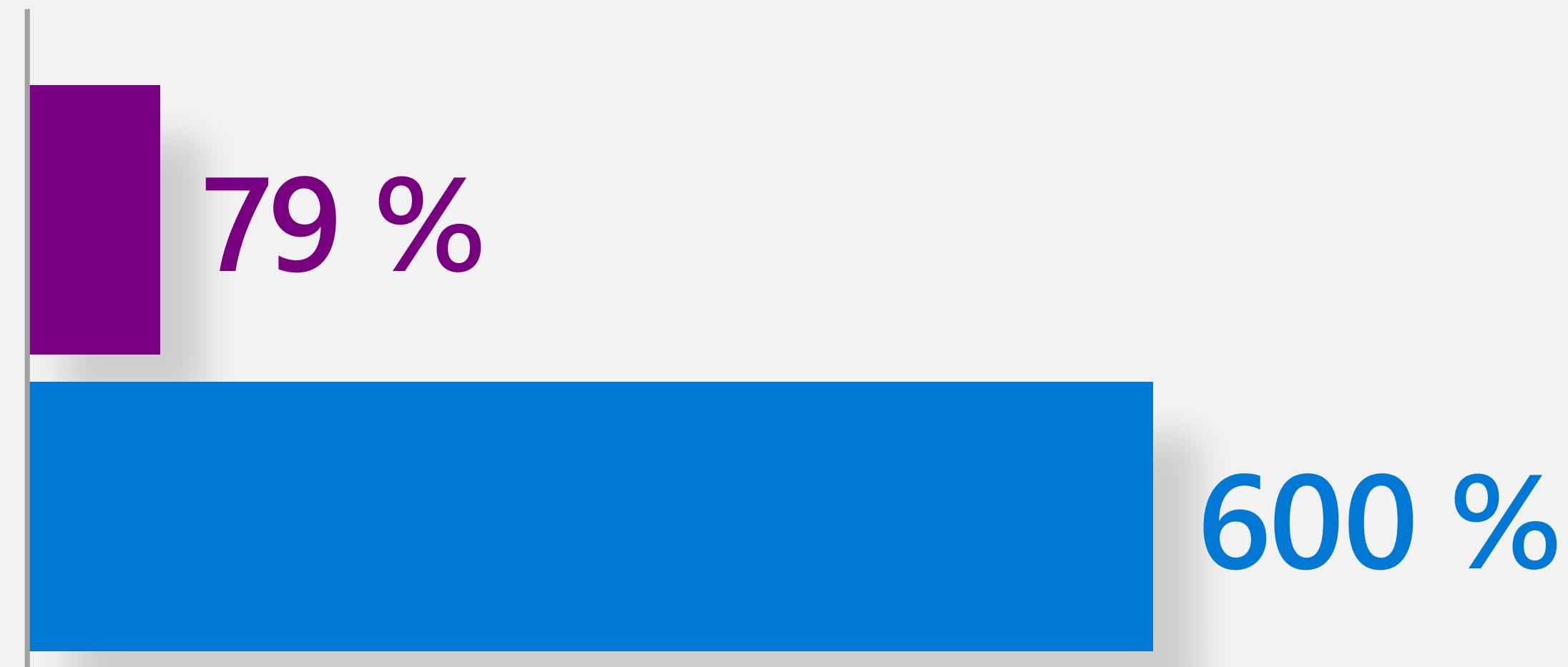
Konklusion

Introduktion

Ordrestyring har nået et nyt niveau af vigtighed. Over hele verden er detail-, produktions- og distributionsvirksomheder nødt til at tilpasse sig eksplosiv vækst i nye ordrekanaler. Kunderne køber via websteder og apps og forventer at kunne afhente produkter i butikken, ved en partnerlokation, ved kantsten eller via en leveringsfrist. Konkurrencen forsvinder ikke: En forsinket ordre kan føre til, at en kunde mistes for evigt.

De organisationer, der kan tilpasse sig skiftende kundebehov, kan trives under disse nye forhold. Walmart rapporterede en vækst i onlinesalget på 79 % for sit regnskabsår 2021.¹ Target øgede antallet af afhentningsordrer med 600 % i samme periode.¹ Target rapporterede også, at det koster 90 % mindre at ekspedere ordrer fra butikkerne samme dag end at ekspedere fra et lager. Endnu vigtigere – forbrugerne bruger mere på afhentningsordrer og rapporterer om høj tilfredshed.

Det står klart, at mestring af nye salgskanaler har potentialet til at skabe betydelige indtægter og overskud. Fortidens monolitiske ordrestyringssystemer er dog ikke bygget til at håndtere nutidens hastige forandring. En cloud-baseret, modulær teknologiplatform giver mulighed for at tilpasse sig hurtigere uden at blive bremset af infrastrukturmessige ændringer.

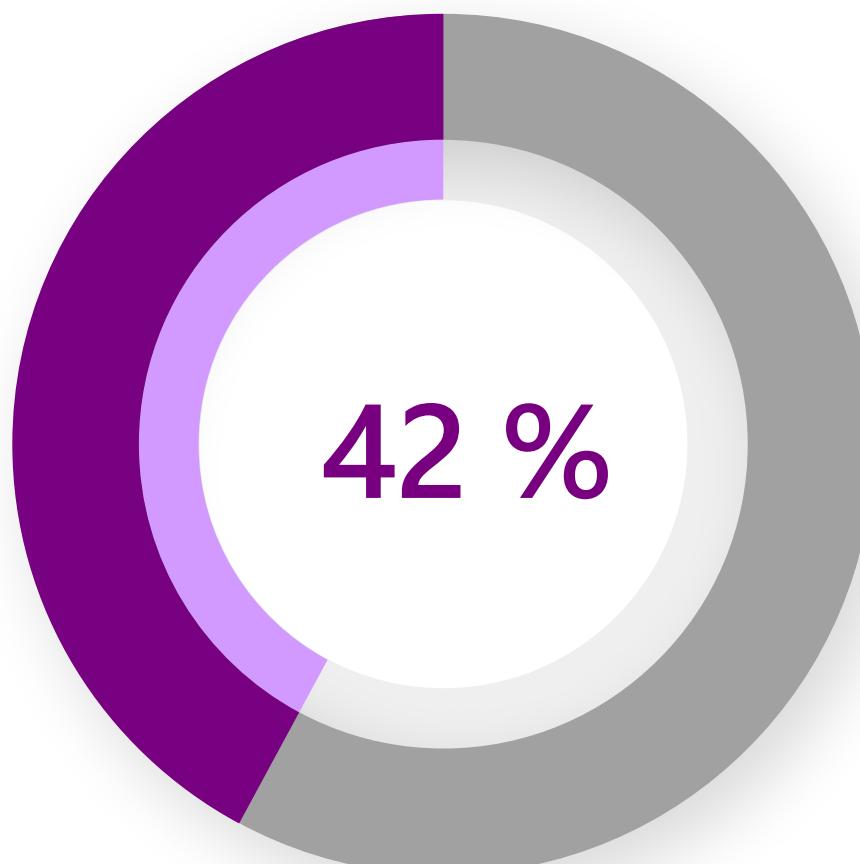


- Walmart rapporterede en vækst i onlinesalget på 79 % for sit regnskabsår 2021.¹
- Target øgede afhentningsordrer med 600 % i samme periode.¹

¹ During the pandemic, Walmart and Target leverage their stores | Digital Commerce 360 (Walmart og Target gør fuld nyte af deres butikker under pandemien | Digital Commerce 360), 2021.

Den rette teknologi er en vigtig fordel

Desværre er mange virksomheder endnu ikke klar til at tackle disse udfordringer. En bestilt undersøgelse foretaget af Forrester Research, som er sponsoreret af Microsoft, viste, at "kun 51 % af beslutningstagerne i detailhandlen føler, at deres supply chains er klar til at imødekomme de stigende behov inden for e-handel."²



Ifølge Gartner® konstaterede de adspurgte detailhandlere en mangel på avancerede digitale teknologier (42 %) som en af de største barrierer for øget robusthed i deres supply chain.³

Efterhånden som disse organisationer udruller nye tjenester for opfyldelse, står de over for flere udfordringer med ordrestyring, der påvirker bundlinjen.

Udfordring	Effekt
Lagersynlighed på tværs af kanaler i realtid	Dyr produktstorage og -håndtering Udsolgte produkter og overbeholdning
Silooptodelte ordresystemer	Forsinkede, forkerte eller annullerede ordrer Ikke-optimale opfyldelsestider
Begrænsede relationer til leverandører	Øget risiko for driftsforstyrrelser i supply chains og opfyldelse
Kompleksitet med supply chains og logistik	Ikke-optimale beslutninger om opfyldelse Manglende robusthed

Diagrammet, der er oprettet af Microsoft, er baseret på Gartners® undersøgelser.

Kilde: "[Transforming Retail Supply Chain](#)," (Transformation af supply chains i detailhandelen), Gartner® Inc., 2021.

² En bestilt undersøgelse foretaget af Forrester Consulting for Microsoft i november 2020.

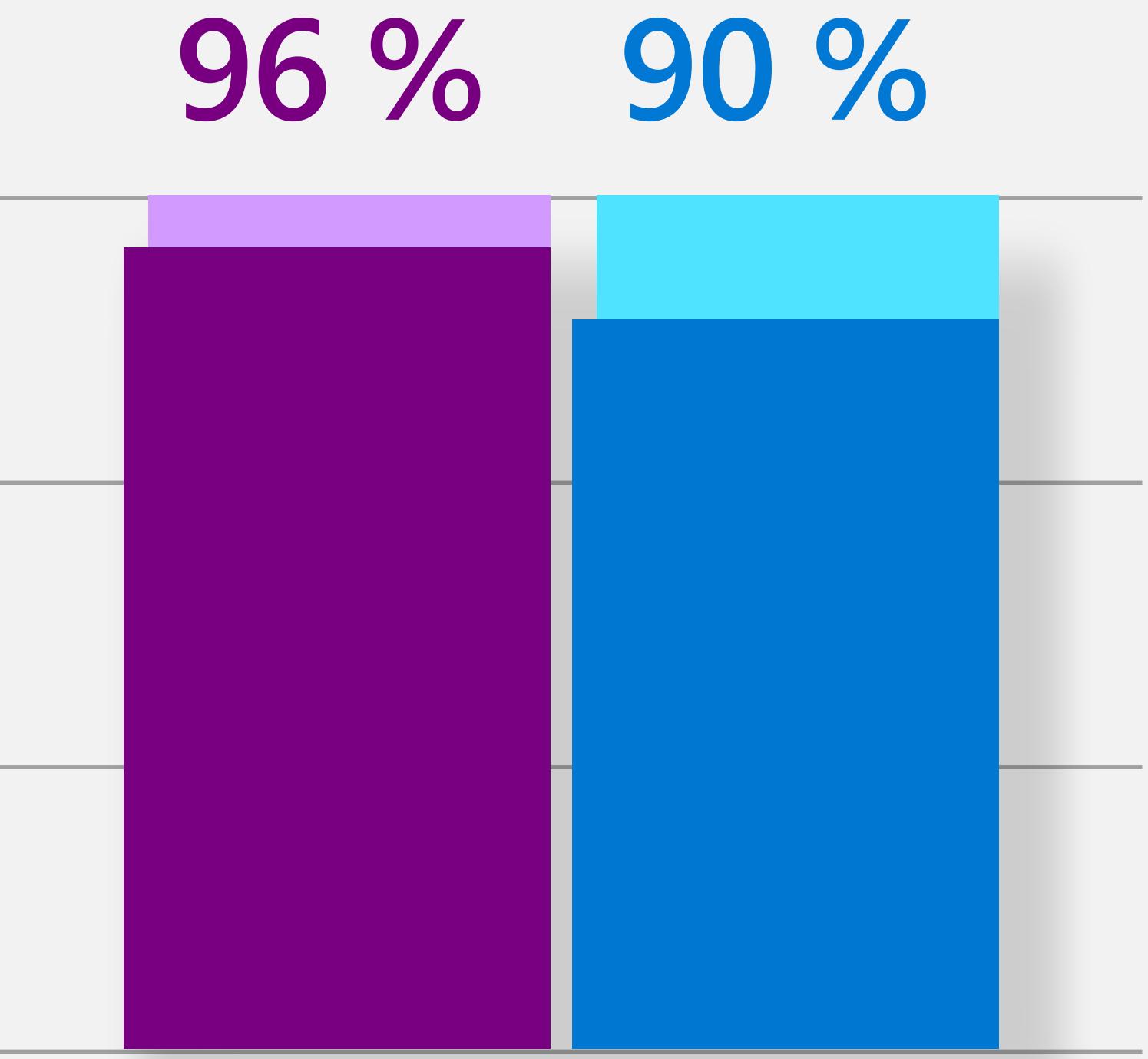
³ "[Transforming Retail Supply Chain](#)," Gartner® Inc., 2021.

GARTNER er det registrerede varemærke og servicemærke tilhørende Gartner Inc., i USA

og internationalt og er blevet brugt heri med tilladelse. Alle rettigheder forbeholdes.

Organisationer ved, at de er nødt til at overvinde disse problemer for at reagere hurtigt på kundernes krav i et miljø med mange kanaler. Ifølge en Gartner®-undersøgelse planlægger næsten alle detailhandlere at investere i at gøre deres supply chains mere fleksible (96 %) og mere robuste (90 %) i 2022.³ Ifølge Forresters undersøgelse, der er sponsoreret af Microsoft, rapporterer virksomheder, at de vigtigste aspekter af fleksibilitet i supply chains er at kunne muliggøre den mest omkostningseffektive ekspedition (52 %), øge brugen af maskinel indlæring og AI til at fremme procesautomatisering (56 %) samt hurtigt at planlægge og tilpasse sig efter behov (58 %).⁴

Der er så meget på spil, at virksomheder naturligt er på udkig efter ny teknologi til at løse deres udfordringer. En analytikergruppe forventer, at markedet for ordrestyringssoftware vil vokse fra USD 2,3 milliarder i 2021 til USD 3,9 milliarder i 2026, en samlet årlig vækstrate på 11,2 %.⁵



- 96 % supply chains mere fleksible.³
- 90 % supply chains mere robuste.³

Diagrammet, der er oprettet af Microsoft, er baseret på Gartners® undersøgelser.

Kilde: "[Transforming Retail Supply Chain](#)," (Transformation af supply chains i detailhandelen), Gartner® Inc., 2021.

³ "Transforming Retail Supply Chain," (Transformation af supply chains i detailhandelen), Gartner® Inc., 2021.

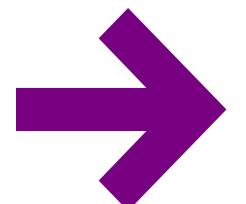
⁴ "The Digital Commerce Imperative," en betænkning fra Forrester Consulting, der er bestilt af Microsoft, januar 2021.

⁵ "Multichannel Order Management Market worth \$3.9 billion by 2026 - Exclusive Report by MarketsandMarkets™" (Markedet for ordrestyring via flere kanaler har en værdi på 3,9 milliarder USD i 2026 – eksklusiv rapport af MarketsandMarkets™), PR Newswire, 2021.

Skyen sætter intelligent ordrestyring inden for rækkevidde

Cloud-baserede platforme gør avancerede ordrestyringsfunktioner tilgængelige for næsten alle virksomheder – funktioner såsom:

- Synlighed i hele ordrelivscykussen i realtid for kunder og virksomheden.
- Lagerbeholdning i realtid på tværs af kanaler.
- Hurtig implementering af nye kanaler for opfyldelse og levering.
- AI-drevet distribueret ordrestyring (DOM) til at orkestrere komplekse scenarier for rettidig levering.
- Undtagelsesbaseret management for at reducere manuelt arbejde og få mest muligt ud af dygtige medarbejdere.



Vi ser på fem måder, hvorpå moderne ordrestyring hjælper detailhandlere, producenter og distributører med at konkurrere i en verden i forandring.

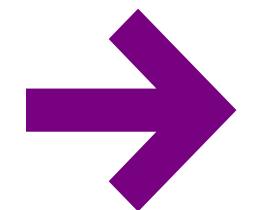
1/ Opret en samlet informationskilde for hele ordrelivscyklussen



I en verden på tværs af kanaler kommer orderne fra mange kilder, herunder e-handel, markedspladsen, mobilapps eller traditionelle kilder som elektronisk dataoverførsel (EDI). I den anden ende af orden er virksomheder i gang med at diversificere mulighederne for opfyldelse, som kan omfatte deres egne lagersteder, tredjepartslogistikudbydere (3PL), butikker eller dropshipping til forhandlere – for at nævne nogle få.

Optimeret opfyldelse kræver, at du korrekt identificerer, hvilken lagerbeholdning der skal bruges til at opfylde hver ordre. Uden dataintegration er dette ikke let. For mange virksomheder er dårlig integration mellem digitale handelstjenester og opfyldelsessystemer en stor supply chain-udfordring.

Modulær, cloud-baseret ordreorkestrering løser dette problem med en robust dataplatform, der er bygget til at synkronisere store mængder ordre- og ordreorkestreringsdata fra enhver kilde.

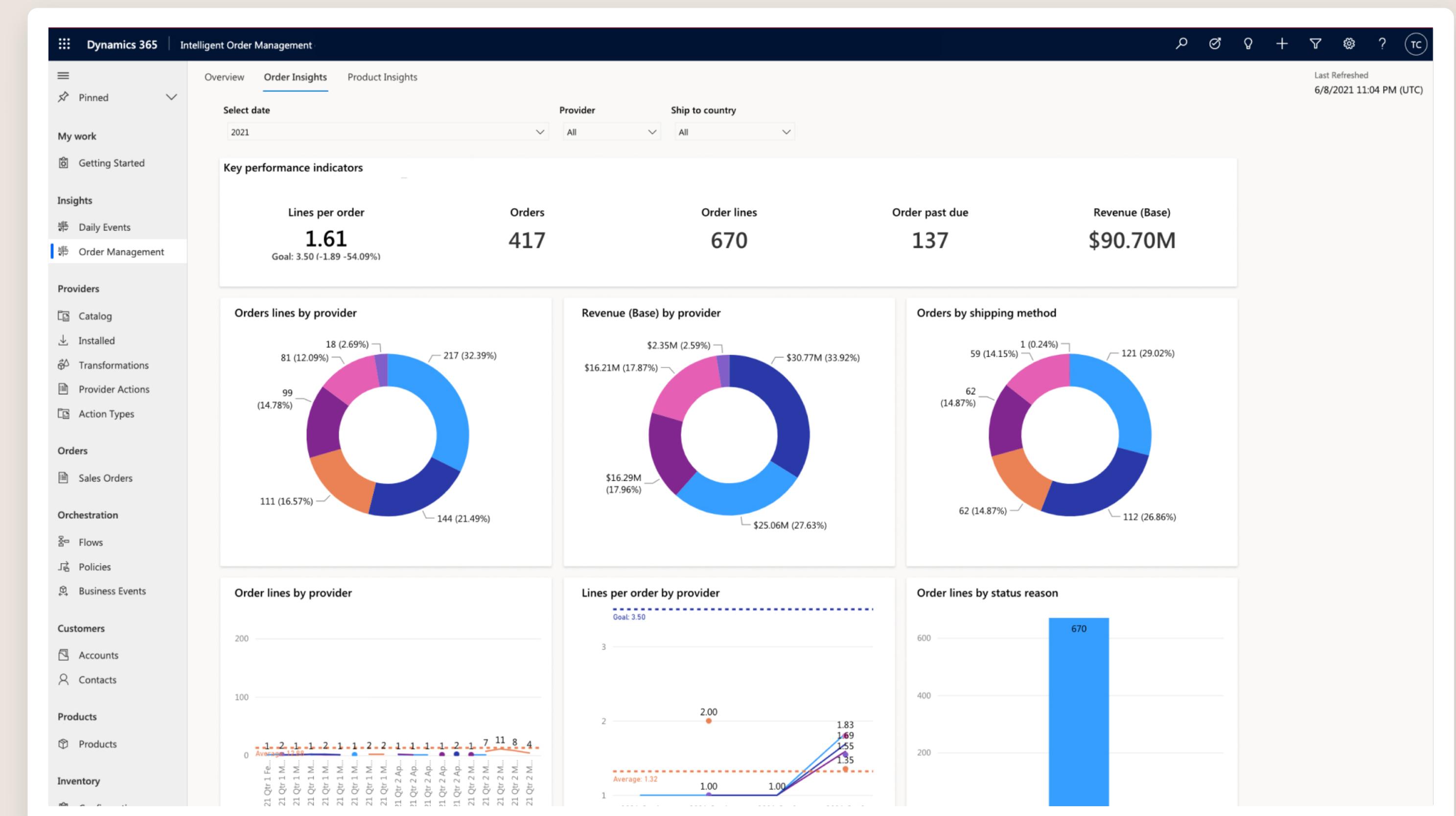


Ved hjælp af forhåndsudviklede eller tilpassede connectorer kan dit ordrestyringssystem indtage data fra alle relevante systemer og gøre dem tilgængelige, uanset hvor der er behov for det.

2/ Sørg for ordresynlighed i realtid



Med en samlet informationskilde til alle data i hele ordrestyringslivscykussen kan du administrere de komplekse kompromiser, der karakteriserer nutidens handelslandskab. Teammedlemmer kan internt få adgang til og visualisere data via dashboards, uanset om de har brug for at kontrollere leveringsstatus eller evaluere serviceniveauernes ydeevne på tværs af deres lagersteder, fragtmænd og tredjepartslogistikudbydere.



Du kan også udvide synligheden til dine kunder i realtid, så de ved, hvor deres order er.

Screenshot of the Dynamics 365 Intelligent Order Management interface showing a map of the Southeastern United States (Georgia and 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 specific order status timeline is displayed at the top right, showing stages: Shipment Process (Active for 4 days), Order Received, Processed, Shipped, Out for Delivery, and Received. The order details for "Contoso Order 57171381" for a "5-Piece Furniture Set" are shown, along with the total value of \$1500.00 and owner James Maury Henson.

Order Management

Contoso Order 57171381
5-Piece Furniture Set

Shipment Process
Active for 4 days

Order Received Processed Shipped Out for Delivery Received

\$1500.00 James Maury Henson

Total Owner

Summary Carrier and Tracking

Add sites Risk setting

Risk high to low

Search site name or address

All South Supplier sites

Panama City
Warehouse #2345
Volume: 15
OTIF Rate: 92%

Jacksonville
Warehouse #2345
Volume: 15
OTIF Rate: 94%

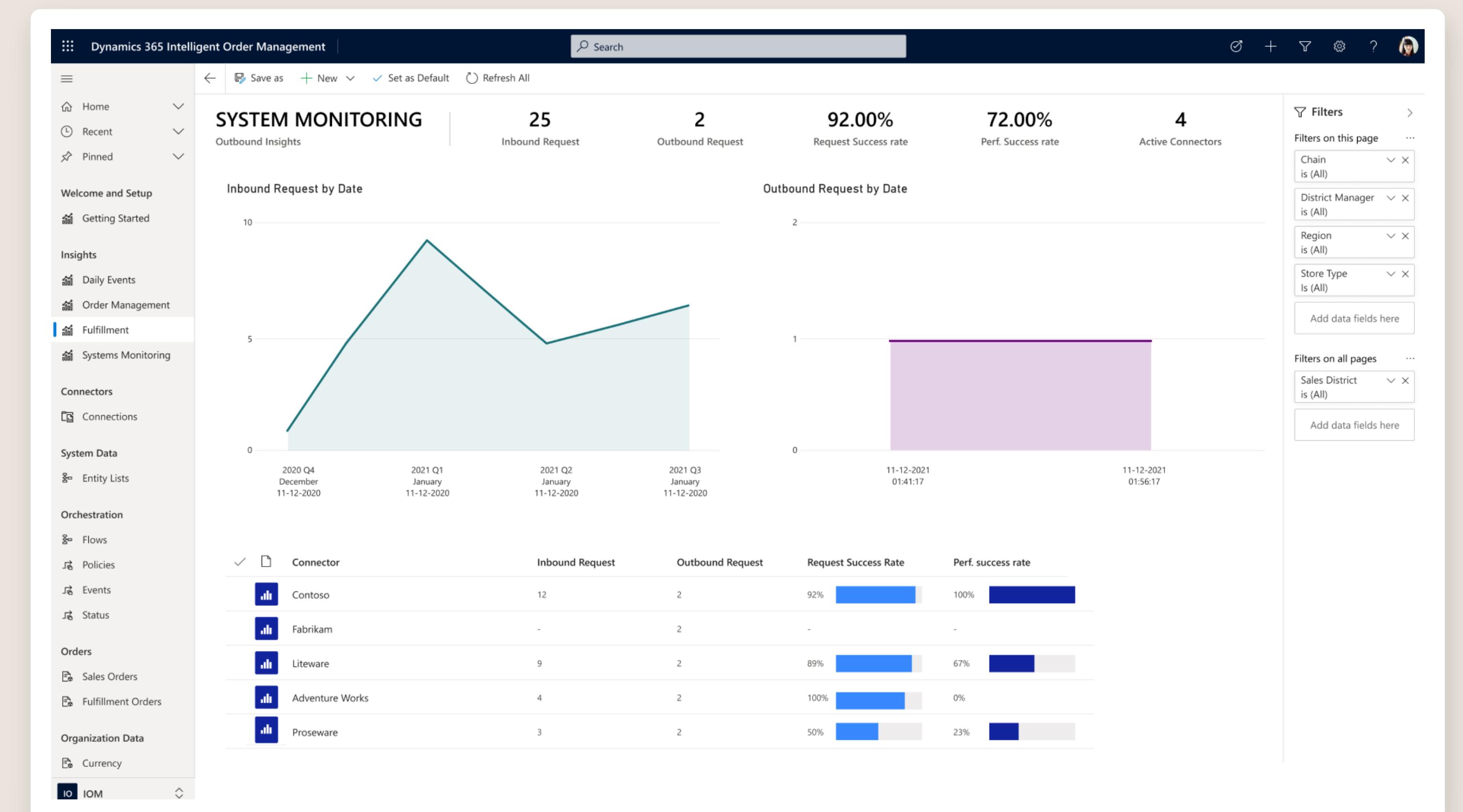
Tallahassee
Warehouse #2345
Volume: 15
OTIF Rate: 97%

Tampa
Warehouse #2345
Volume: 15
OTIF Rate: 100%

Refresh Filter

Save

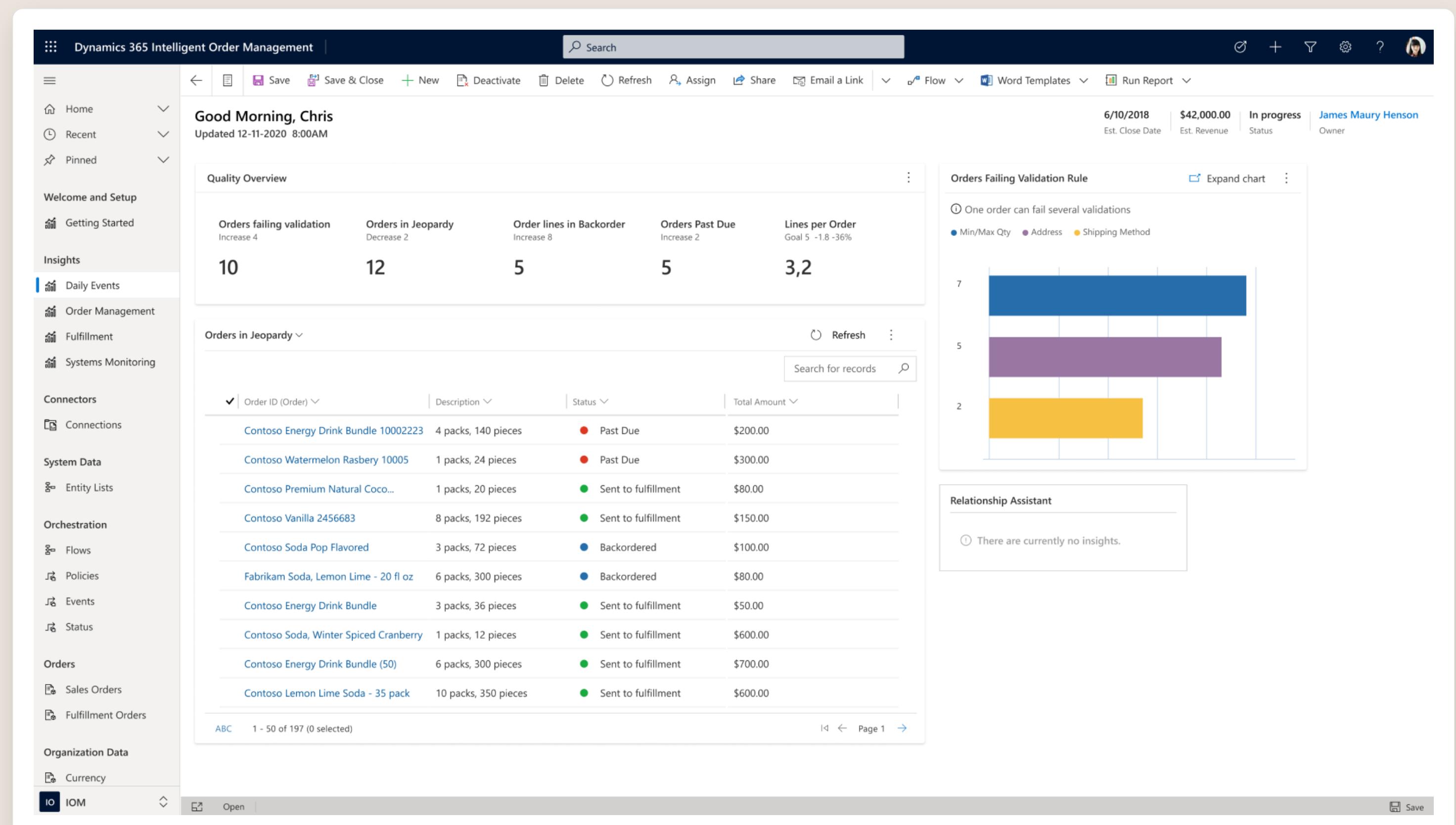
Ved at gøre disse data tilgængelige for en AI-drevet distribueret ordrestyringsfunktion kan du automatisere ordredistribution baseret på flere komplekse variabler.



3/ Orkestrér opfyldelse via flere kanaler med kunstig intelligens (AI) og automatisering



Voksende ordremængder og kompleksitet af ordreopfyldelse udfordrer den menneskelige evne til at træffe optimale beslutninger. Det gør AI og maskinel indlæring afgørende for at administrere et marked i hastig forandring. Disse teknologier er særligt gode til at opdage mønstre i komplekse mængder data. Ved anvendelse på samlede ordre- og lagerdata i realtid kan cloudbaseret AI hurtigt finde de bedste scenarier på en omkostningseffektiv måde og vise resultaterne af forskellige muligheder.



Ved hjælp af AI kan du automatisere traditionelle beslutninger om opfyldelse og blot vise teammedlemmerne de unormale sager.

Denne undtagelsesbaserede strategi maksimerer værdien af menneskelig kreativitet og reducerer samtidig byrden ved gentagne arbejdsopgaver. Maskinel indlæring til at forbedre anbefalingerne over tid baseret på, hvordan ordrestyringsteamet reagerer på undtagelser.



Vellykket implementering af AI-baseret supply chain management har gjort det muligt for tidlige brugere at forbedre logistikomkostningerne med 15 %, lagerniveauer med 35 % og serviceniveauer med 65 % sammenlignet med konkurrenter, der halter bagefter.⁶

McKinsey, 2021

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

4/ Opbyg robusthed og smidighed med skalerbar selvbetjeningstek- nologi



Når der opstår udfordringer, har ordrestyringsteams brug for at kunne ændre forretningsregler og ordreflows med det samme. Med fortidens komplekse ordrestyringsplatforme krævede dette ofte indgriben fra en eller flere it-eksperter, der var velbevandrede i teknologien.

Ved at vælge teknologi, der prioriterer en selvbetjeningsmetode, kan dit supply chain-team opdatere processer efter behov uden kodning. Indsigt i maskinel indlæring kan inddarbejdes for at påvirke og optimere ordreflowet. Når der opstår flaskehalse, hjælper disse værktøjer medarbejdere med proaktivt at håndtere dem og holde ordrer i gang.

Den connectorbaserede strategi, der hjælper med at samle data i én samlet informationskilde, understøtter også forbedret robusthed. Det bliver hurtigere og nemmere at onboarde en ny ordreindgang, -opfyldelse eller -leveringspartner. I perioder med spidsbelastning kan cloud-baserede systemer skaleres herefter og derefter skaleres ned igen. Du behøver ikke længere at opretholde en overskudskapacitet for at administrere ferier eller salg, der kun sker nogle få gange om året.

"På tværs af brancher kan virksomheder nu forvente, at der opstår driftsforstyrrelser i supply chains, der varer en måned eller længere hvert 3,7 år, og de mest alvorlige hændelser koster dyrt."⁷

⁷ Risk, resilience, and rebalancing in global value chains | McKinsey (Risiko, robusthed og genbalancering i globale værdikæder | McKinsey), 2020.

⁸ Detailhandelen bliver kreativ – med Tory Gundelach, Microsoft, 2021.



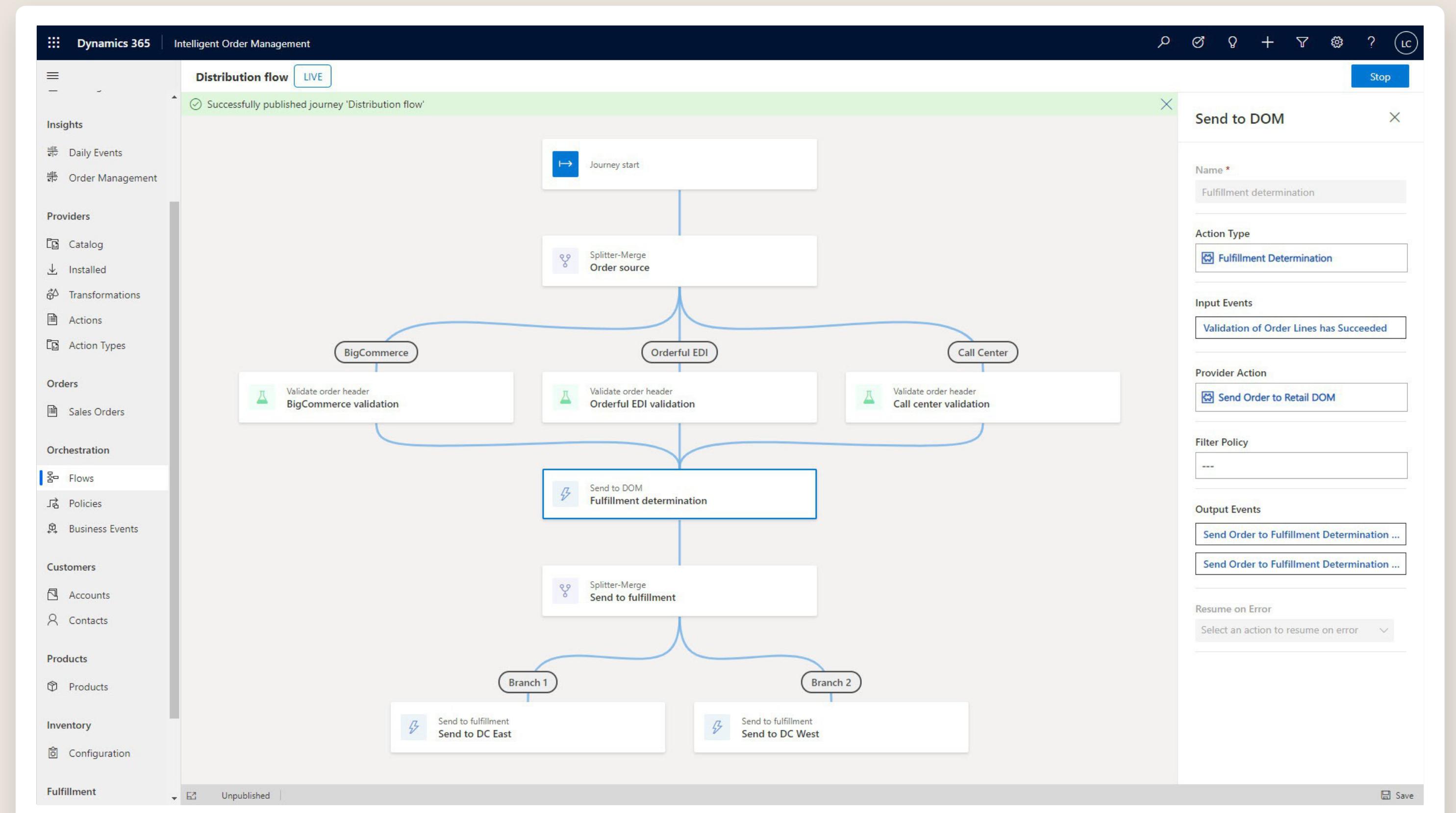
Driftsforstyrrelser i dette år var mere, end de fleste af os nogensinde har set i vores karrierer. Og jeg tror, at de detailhandlere, der var i stand til at være smidige og fleksible, virkelig var dem, der klarede sig bedst.⁸



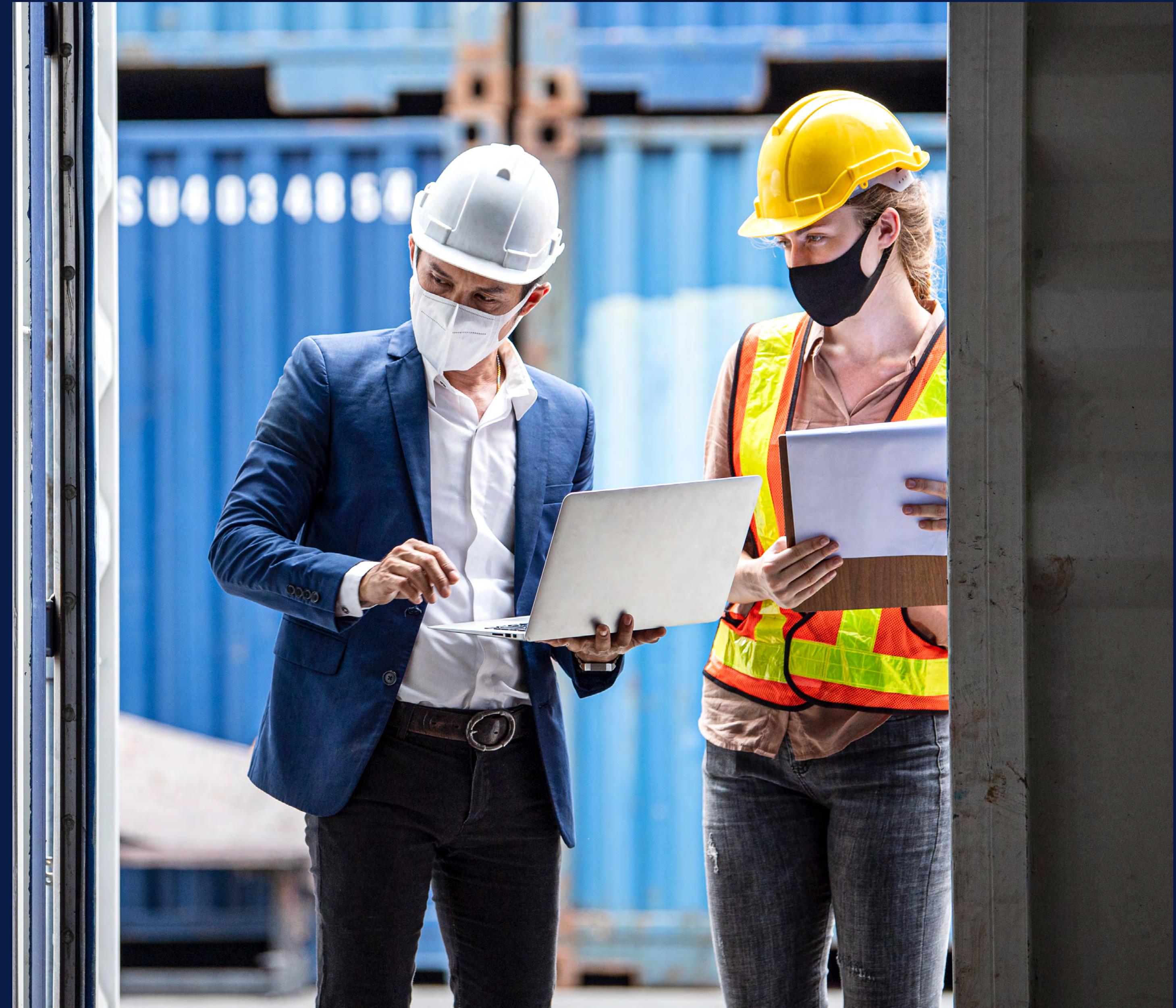
Tory Gundelach
Senior Vice President for Retail
Insights Kantar Consulting

Træk og slip-ordreflowdesigner i Microsoft Dynamics 365 Intelligent Order Management

Ordreflows kodes traditionelt i ordrestyringssystemer. Det betyder, at virksomhedsbrugere er afhængige af, at it-afdelingen foretager ændringer. I Dynamics 365 Intelligent Order Management giver en visuel træk-og-slip-grænseflade virksomhedsbrugere mulighed for at foretage ændringer i ordreforløbet efter behov. Dette resulterer i større effektivitet, smidighed og reaktionsevne over for kundernes behov.



5/ Moderniser hurtigere end konkurrenterne



Ibrugtagning af moderne ordrestyringsfunktioner kræver i brugtagning af den rette teknologi. Der er dog en grund til, at virksomheder bruger ældre systemer til at administrere ordrer: de er komplekse og forretningskritiske, hvilket gør dem risikofyldte og dyre at erstatte.

På den anden side er den samme cloud-fokuserede tilgang, der hjælper med at samle data, give synlighed fra start til slut, anvende AI og skalere efter behov, også nemmere at implementere og administrere. Med et Software som en service-system kan du hurtigt implementere nye funktioner og oprette forbindelse til eksisterende systemer og data, herunder CRM- og ERP-platforme, uden at ændre dem.

Den rette teknologistrategi kan muliggøre i brugtagning af nye ordrestyringsfunktioner med færre driftsforstyrrelser. Ved hjælp af skyen opnår du moderne ordrestyringsfunktioner uden driftsforstyrrelser i virksomheden og øger dermed investeringsafkastet.

Denne fleksibilitet giver dig mulighed for hurtigt og nemt at tilføje nye bestillings- og opfyldelsesmetoder uden kompleks kodning eller komplekse integrationer.



Når en ny e-handelsplatform implementeres, er det alt for ofte et projekt, der opstår af sig selv, fordi vi gerne vil skabe et godt websted ud fra kundernes behov, og så arbejder vi os gennem integrationerne undervejs.⁹



Jordan Jewell
Research Manager Digital
Commerce and Enterprise
Applications IDC

⁹ Føj til kurv – modernisering af B2B-kundeoplevelsen – med Jordan Jewell, Microsoft, 2021.

Konklusion

Traditionelle ordrestyringsløsninger mangler fleksibilitet til at opfylde behovene inden for moderne handel. Derudover efterspørger kunderne fortsat nye service- og synlighedsniveauer.

Udskiftning af ældre systemer er dog ikke nødvendigvis det rigtige svar. Ved hjælp af moderne cloud-teknologi kan du integrere med dine eksisterende platforme og hurtigt implementere nye funktioner, der muliggør AI, automatisering, orkestrering af ordreflow og skalerbarhed efter behov. Derfor kan du transformere din leveringsdygtighed.

Læs, hvordan Microsoft Dynamics 365 Intelligent Order Management gør din virksomhed i stand til at sikre din leveringsdygtighed.

Anmod om en live-demo

Ofte stillede spørgsmål

- Hvordan kan vi reagere hurtigere på driftsforstyrrelser og begrænsninger?

Vælg brugervenlige orkestreringsværktøjer, der giver dit supply chain-team mulighed for at foretage ændringer uden at skulle have fat i it-afdelingen.

- Hvordan kan vi spare tid, når vi implementerer nye muligheder for opfyldelse?

Fremskynd implementeringen med en visuel grænseflade, der lader virksomhedsbrugere hurtigt ændre ordrestyringsregler på tværs af flere kanaler, efterhånden som behovene udvikler sig.

- Hvordan kan du opnå bedre synlighed ved hjælp af en cloud-løsning?

Ved at implementere en lagerservice i realtid, der dækker hele ordreforløbet. Dette giver mulighed for brugbar indsigt med hensyn til orden, opfyldelse og systemovervågning.

- Hvad er den bedste tilgang til at integrere nye ordrestyringsfunktioner med eksisterende systemer?

Med en løsning med færdigudviklede connectorer, der dækker ordreregistrering, ordrehåndtering samt opfyldelse og levering. Dette strømliner integrationen med eksisterende systemer, herunder e-handelsløsninger, CRM-applikationer, lagersystemer og tredjepartsleveringsløsninger.

- Hvad er regelbaseret opfyldelse?

Cloud-baserede løsninger bruger et foruddefineret sæt forretningsregler, der automatisk bestemmer, hvordan ordrer behandles og opfyldes. Gennem regelbaseret opfyldelse kan virksomheder nemt sende ordrer til den rigtige partner for opfyldelse.

