

Guida di CSCO esperti alla trasformazione della gestione ordini



Destinatari

Leader delle operazioni della supply chain che intendono semplificare l'evasione ordini omnicanale e aumentare la redditività.

Indice

La tecnologia giusta è un vantaggio fondamentale

Con il cloud, la gestione intelligente degli ordini è a portata di mano

1/

Creare un'unica fonte di informazioni per l'intero ciclo di vita dell'ordine

2/

Offrire visibilità in tempo reale sugli ordini

3/

Orchestrare l'evasione ordini omnicanale con l'IA e l'automazione

4/

Creare resilienza e agilità con tecnologia self-service scalabile

5/

Modernizzare più velocemente rispetto alla concorrenza

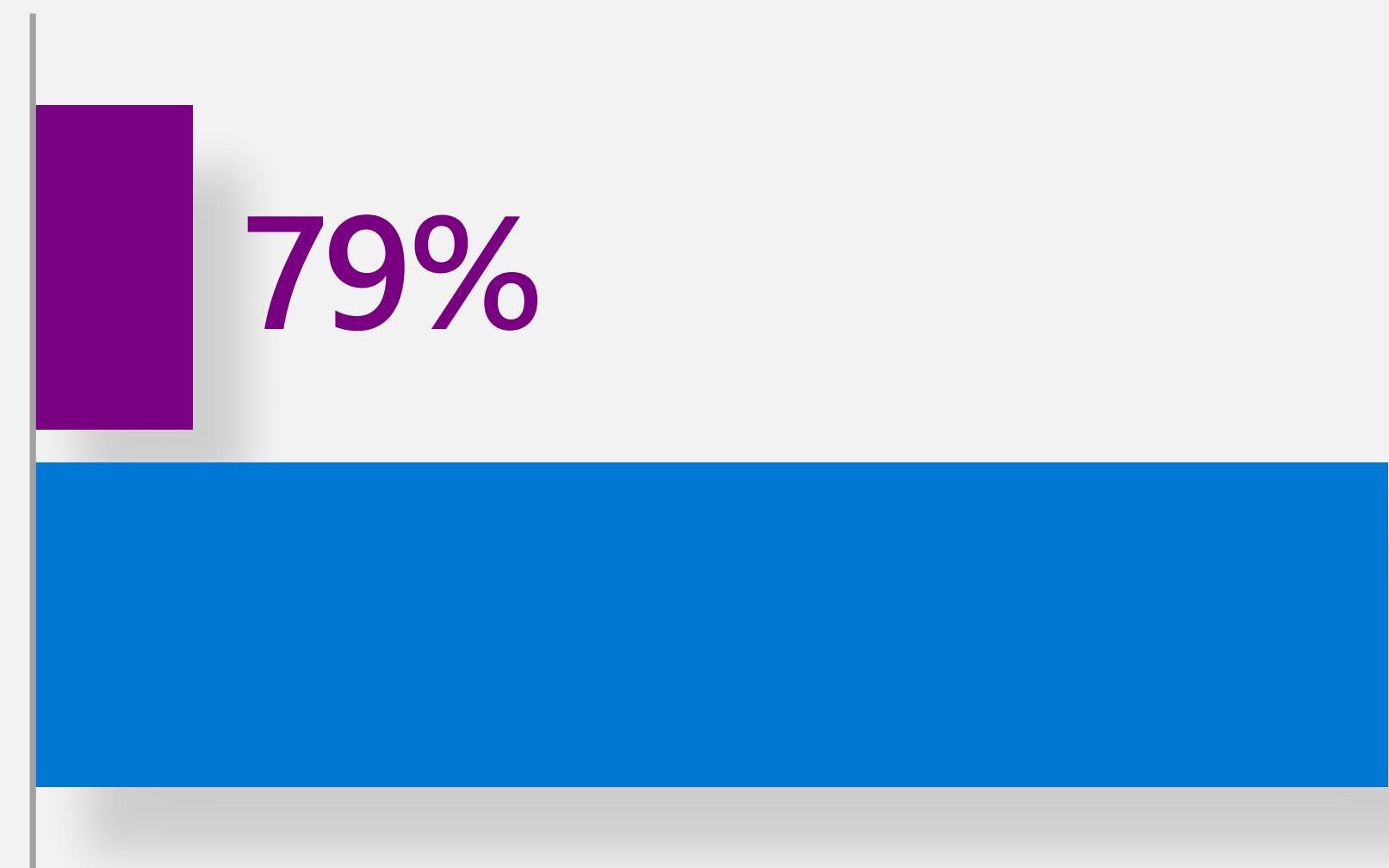
Conclusioni

Introduzione

La gestione degli ordini ha acquisito un nuovo livello di importanza. In tutto il mondo, le aziende di retail, produzione e distribuzione devono adattarsi alla crescita esplosiva dei nuovi canali di ordine. I clienti acquistano tramite siti Web e app e si aspettano di poter ritirare i prodotti in negozio, presso una sede partner, all'esterno del punto vendita o attraverso una finestra di consegna. La concorrenza è sempre in agguato: un ordine in ritardo può determinare la perdita definitiva di un cliente.

Le aziende in grado di adattarsi alle mutevoli esigenze dei clienti possono prosperare in queste nuove condizioni. Walmart ha registrato una crescita delle vendite online del 79% per l'anno fiscale 2021.¹ Durante lo stesso periodo, le vendite di Target con ritiro all'esterno del punto vendita sono aumentate del 600%.¹ Target ha anche riferito che l'evasione degli ordini in giornata dai suoi negozi costa il 90% in meno rispetto all'evasione ordini effettuata da un magazzino. Ancora più importante è il fatto che i consumatori spendano di più in ordini con ritiro e riferiscono alti livelli di soddisfazione.

Chiaramente, la competenza nei nuovi canali di vendita ha il potenziale per generare ricavi e profitti significativi. Tuttavia, i sistemi di gestione ordini monolitici del passato non sono stati sviluppati per gestire il rapido ritmo dei cambiamenti odierni. Una piattaforma tecnologica modulare basata sul cloud consente di adattarsi più rapidamente senza rimanere bloccati dalle modifiche dell'infrastruttura.



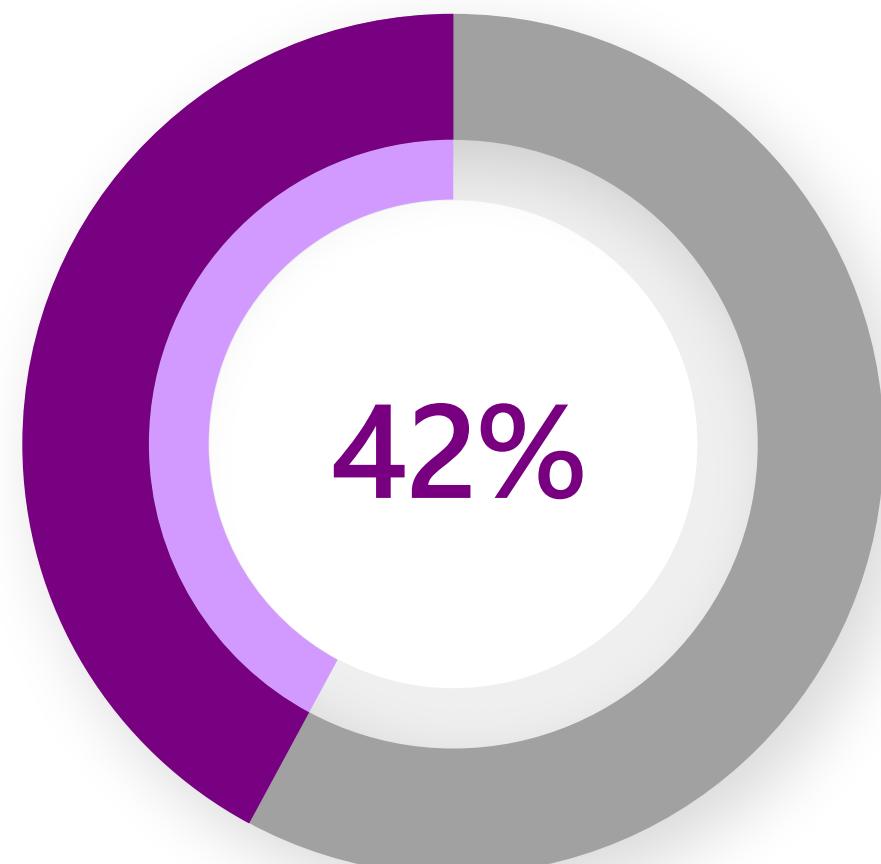
- Walmart ha registrato una crescita delle vendite online del 79% per l'anno fiscale 2021.¹
- Durante lo stesso periodo, le vendite di Target con ritiro all'esterno del punto vendita sono aumentate del 600%.¹

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

(Durante la pandemia, Walmart e Target sfruttano i propri punti vendita | Digital Commerce 360), 2021.

La tecnologia giusta è un vantaggio fondamentale

Purtroppo molte aziende non sono ancora pronte ad affrontare queste sfide. Secondo uno studio commissionato da Forrester Research e sponsorizzato da Microsoft, "solo il 51% dei decision maker del settore retail ritiene che le proprie supply chain siano pronte a soddisfare le crescenti esigenze di e-commerce".²



Secondo Gartner®, i rivenditori intervistati hanno identificato nella mancanza di tecnologie digitali avanzate (42%) uno dei principali ostacoli alla maggiore resilienza della supply chain.³

Mentre implementano nuovi servizi di evasione ordini, queste aziende affrontano molteplici sfide correlate alla gestione degli ordini che influiscono sui profitti.

Sfida	Impatto
Visibilità in tempo reale e multicanale sull'inventario	Stoccaggio e movimentazione costosi dei prodotti Esaurimento delle scorte e scorte in eccesso
Sistemi separati per gli ordini	Ordini in ritardo, errati o cancellati Tempi di evasione ordini non ottimali
Relazioni limitate con i fornitori	Maggiore rischio di interruzione della supply chain e dell'evasione ordini
Complessità della supply chain e della logistica	Decisioni di evasione ordini non ottimali Mancanza di resilienza

Il grafico creato da Microsoft si basa sulla ricerca di Gartner®.

Fonte: "[Transforming Retail Supply Chain](#)" (Trasformazione della supply chain nel retail), Gartner® Inc., 2021.

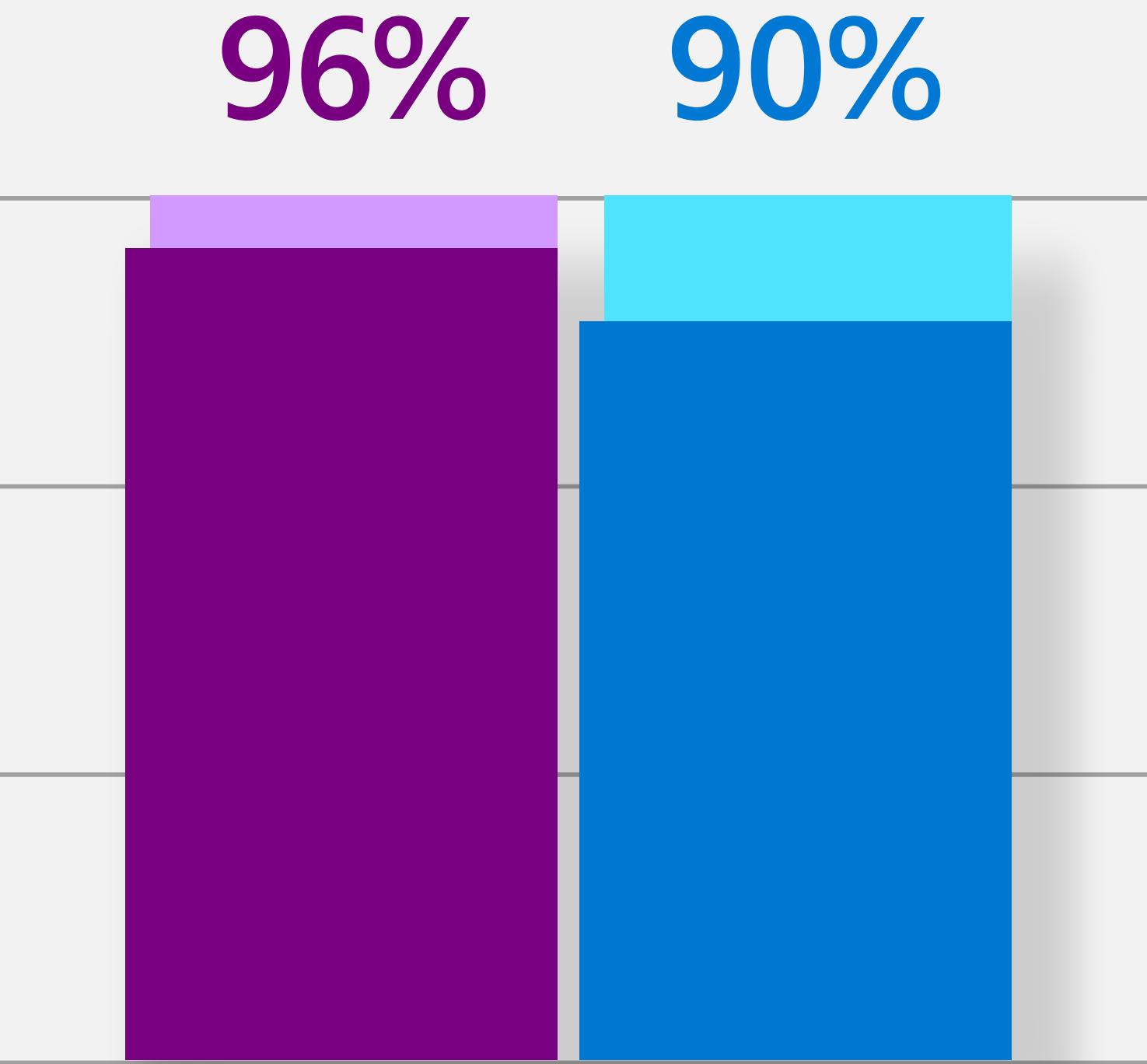
² [Studio commissionato](#) e condotto da Forrester Consulting per conto di Microsoft, novembre 2020.

³ "[Transforming Retail Supply Chain](#)" (Trasformazione della supply chain nel retail), Gartner® Inc., 2021.

GARTNER è il marchio registrato e il marchio di servizio di Gartner Inc. negli Stati Uniti e a livello internazionale ed è stato utilizzato nel presente documento con autorizzazione ufficiale. Tutti i diritti sono riservati.

Le aziende sanno che devono superare questi problemi per reagire rapidamente alle richieste dei clienti nell'ambiente omnicanale. Secondo una ricerca di Gartner®, "quasi tutti i rivenditori intendono investire per rendere le proprie supply chain più agili (96%) e più resilienti (90%) entro il 2022".³ Nella ricerca di Forrester sponsorizzata da Microsoft, le aziende riferiscono che gli aspetti più importanti dell'agilità della supply chain sono l'abilitazione delle opzioni di evasione ordini più efficienti in termini di costi (52%), il maggiore utilizzo dell'apprendimento automatico e dell'intelligenza artificiale per promuovere l'automazione dei processi (56%) e la capacità di pianificare e adattarsi rapidamente in base alla domanda (58%).⁴

Con una posta in gioco così alta è naturale che le aziende siano alla ricerca di nuove tecnologie per risolvere le proprie sfide. Un gruppo di analisti prevede che il mercato del software di gestione degli ordini passerà da 2,3 miliardi di USD nel 2021 a 3,9 miliardi di USD entro il 2026: un tasso di crescita annuo composto dell'11,2%.⁵



- 96%: supply chain più agili.³
- 90%: supply chain più resilienti.³

³ "Transforming Retail Supply Chain" (Trasformazione della supply chain nel retail), Gartner® Inc., 2021.

⁴ "The Digital Commerce Imperative" (L'imperativo del commercio digitale), un documento dei massimi esperti di Forrester Consulting commissionato da Microsoft, gennaio 2021.

⁵ "Multichannel Order Management Market worth \$3.9 billion by 2026 - Exclusive Report by MarketsandMarkets™" (Il mercato della gestione degli ordini multicanale raggiungerà 3,9 miliardi di USD entro il 2026 - Report esclusivo di MarketsandMarkets™), PR Newswire, 2021.

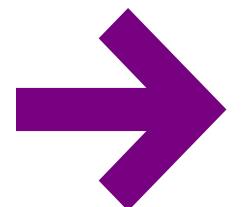
Il grafico creato da Microsoft si basa sulla ricerca di Gartner®.

Fonente: "Transforming Retail Supply Chain" (Trasformazione della supply chain nel retail), Gartner® Inc., 2021.

Con il cloud, la gestione intelligente degli ordini è a portata di mano

Le piattaforme basate sul cloud rendono disponibili a quasi tutte le aziende funzionalità avanzate di gestione degli ordini, come ad esempio:

- Visibilità in tempo reale sull'intero ciclo di vita dell'ordine per i clienti e l'azienda.
- Inventario in tempo reale sui vari canali.
- Rapida adozione di nuovi canali di evasione ordini e consegna.
- Gestione ordini distribuiti basata sull'intelligenza artificiale per orchestrare scenari complessi per la puntualità delle consegne.
- Gestione basata sulle eccezioni per ridurre il lavoro manuale e usare al meglio i talenti.



Esaminiamo come, in cinque modi, la moderna gestione degli ordini aiuta rivenditori, produttori e distributori a competere in un mondo che cambia.

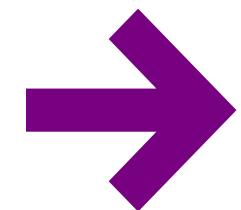
1/ Creare un'unica fonte di informazioni per l'intero ciclo di vita dell'ordine



In un mondo multicanale, gli ordini arrivano da molte origini, come e-commerce, marketplace, app per dispositivi mobili oppure tramite origini tradizionali come EDI (Electronic Data interchange). Sull'altro versante dell'ordine, le aziende stanno diversificando le opzioni di evasione ordini, che possono includere i propri magazzini, fornitori di servizi logistici di terze parti (3PL), negozi o il drop shipping tramite un fornitore, solo per citarne alcune.

Per un'evasione ordini ottimizzata è necessario identificare correttamente l'inventario da utilizzare per evadere ciascun ordine. Senza l'integrazione dei dati, questa operazione è tutt'altro che facile. Per molte aziende, la scarsa integrazione tra i servizi di commercio digitale e i sistemi di evasione ordini rappresenta una grande sfida legata alla supply chain.

L'orchestrazione degli ordini modulare, basata sul cloud, risolve questo problema con un'efficace piattaforma dati sviluppata per sincronizzare grandi quantità di dati di ordini e evasione ordini provenienti da qualsiasi origine.



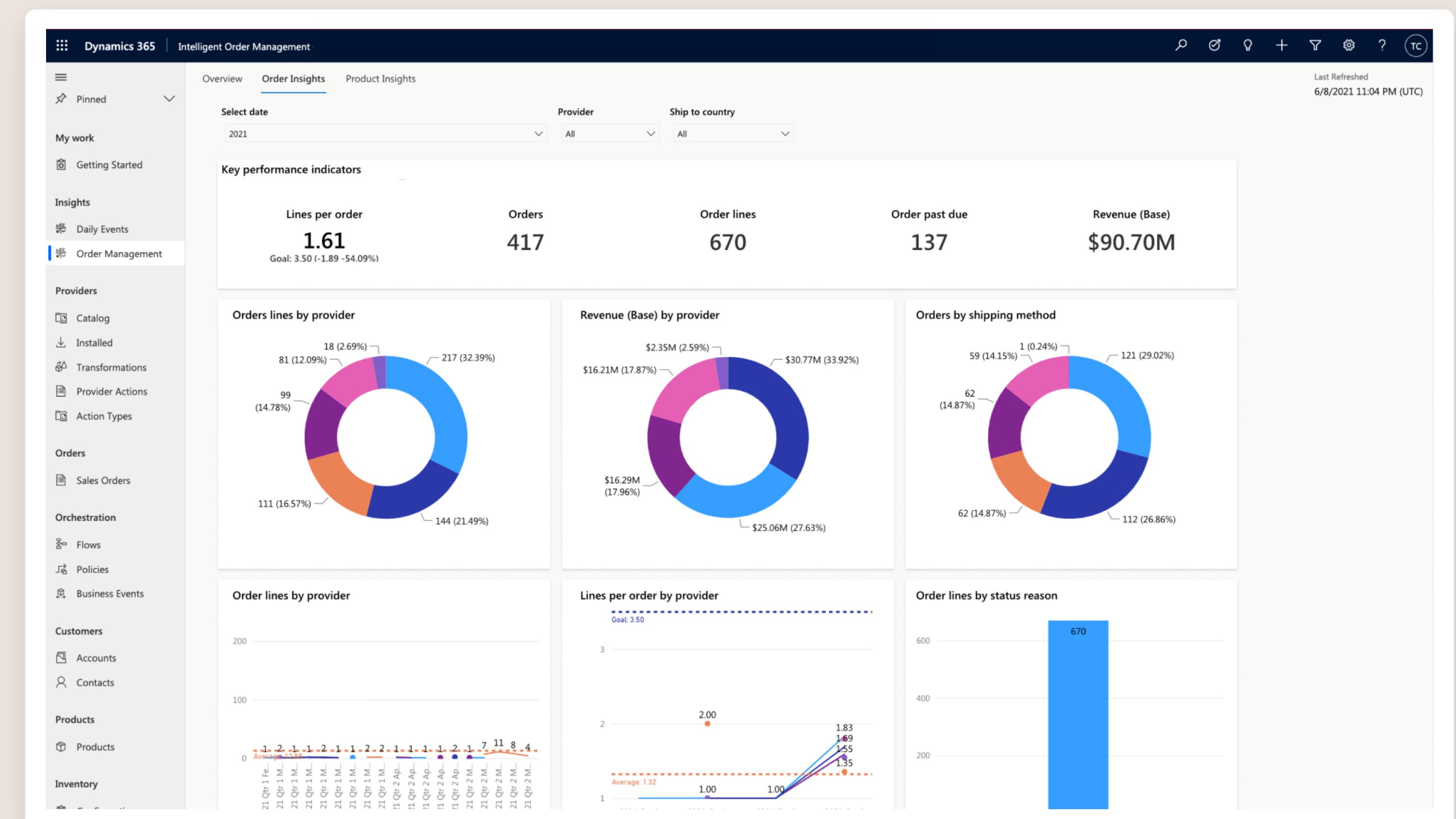
L'utilizzo di connettori predefiniti o personalizzati consente al sistema di gestione degli ordini di inserire i dati provenienti da tutti i sistemi rilevanti e li rende disponibili ovunque sia necessario.

2/

**Offrire visibilità in
tempo reale sugli
ordini**



Grazie a un'unica fonte di dati attendibili per l'intero ciclo di vita di gestione degli ordini, è possibile gestire i complessi compromessi che caratterizzano l'attuale contesto commerciale. Internamente, i membri del team possono accedere ai dati e visualizzarli tramite dashboard per controllare, ad esempio, lo stato delle consegne oppure per valutare le performance dei livelli di servizio in relazione a magazzini, vettori e fornitori di servizi logistici di terze parti.



La visibilità in tempo reale può essere estesa anche ai clienti per informarli sul percorso dell'ordine.

Screenshot of the Dynamics 365 Intelligent Order Management interface showing real-time order tracking and supplier site visibility.

The main view displays the status of Contoso Order 57171381, a 5-Piece Furniture Set, which is currently in the "Shipment Process" stage (Active for 4 days). The timeline shows the order received, processed, shipped, and out for delivery, with a final "Received" status indicated by a red circle.

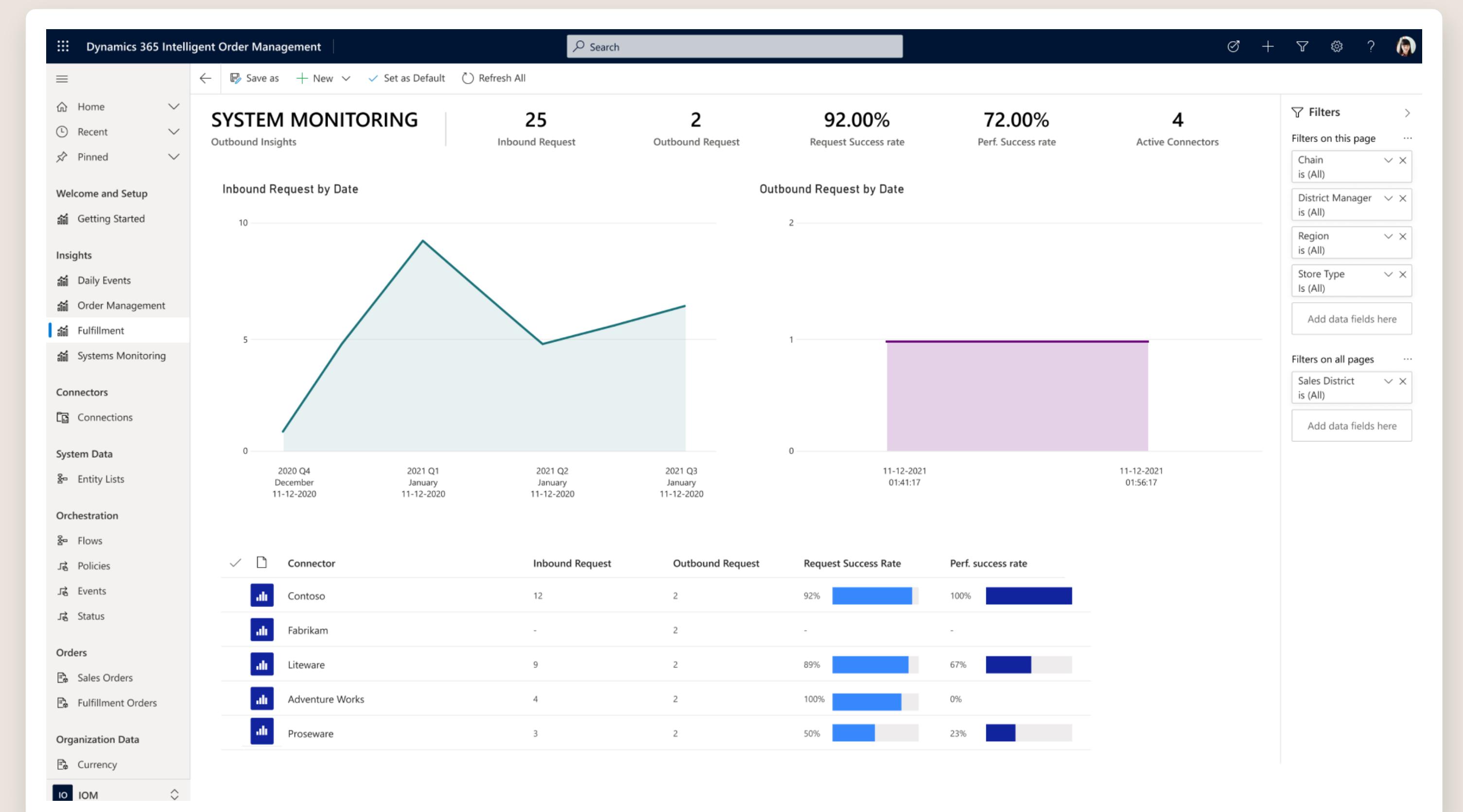
The "Carrier and Tracking" tab is selected, showing a map of the Southeastern United States (Georgia, Florida) with markers for various sites. The map includes cities like Savannah, Hines, Albany, Dothan, Valdosta, Osceola National Forest, Jacksonville, Gainesville, Titusville, Orlando, Clearwater, Tampa, St. Petersburg, Sarasota, Port Charlotte, and West Palm Beach.

The "Supplier sites" section on the left lists four 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%)

The interface includes standard navigation and search tools, as well as a "Save" button at the bottom right.

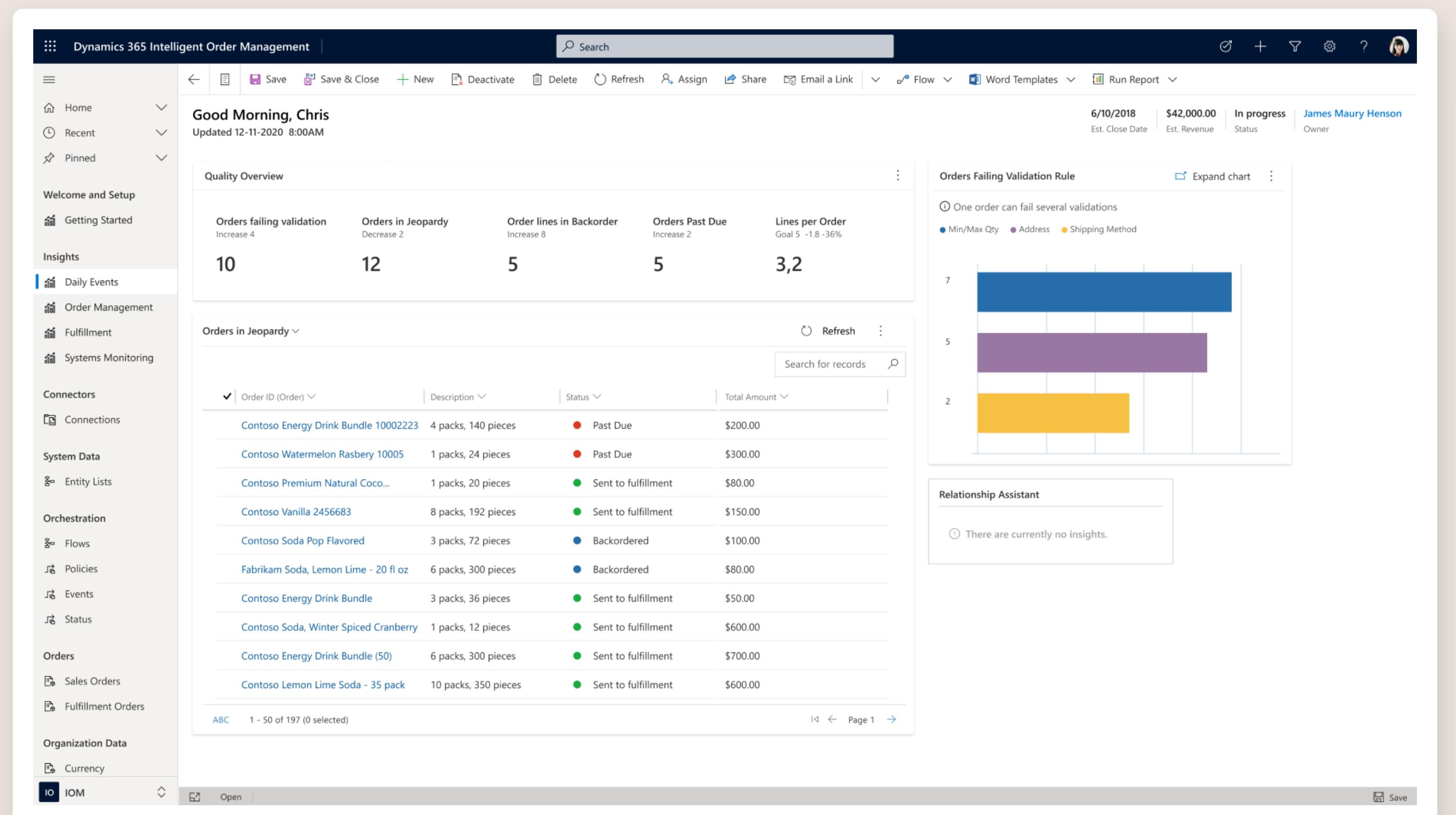
Rendendo questi dati disponibili a una funzionalità di gestione ordini distribuiti basata sull'intelligenza artificiale è possibile automatizzare il routing degli ordini in base a molteplici variabili complesse.



3/ Orchestrare l'evasione ordini omnicanale con l'IA e l'automazione



I crescenti volumi di ordini e la complessità dei sistemi di evasione ordini mettono a dura prova la capacità umana di prendere decisioni ottimali. Per gestire un mercato in rapida mutazione, l'intelligenza artificiale e l'apprendimento automatico sono pertanto essenziali. Queste tecnologie sono particolarmente utili per individuare modelli in volumi di dati complessi. Applicata ai dati in tempo reale unificati di ordini e inventario, l'intelligenza artificiale basata sul cloud può individuare gli scenari migliori in modo rapido ed economicamente efficiente e presentare i risultati di varie opzioni.



Usando l'intelligenza artificiale è possibile automatizzare le decisioni di evasione ordini tradizionali e segnalare ai membri del team solo i casi anomali. Questa strategia basata sulle eccezioni massimizza il valore della creatività umana, riducendo al contempo l'onere del lavoro ripetitivo. L'apprendimento automatico ne migliorerà le raccomandazioni nel tempo, in base a come il team di gestione degli ordini risponde alle eccezioni.



La corretta implementazione di una gestione della supply chain basata sull'intelligenza artificiale ha consentito alle prime aziende che hanno adottato questa soluzione di migliorare i costi logistici del 15%, i livelli di inventario del 35% e i livelli di servizio del 65% rispetto ai concorrenti che si sono mossi più lentamente".⁶

McKinsey, 2021

⁶ [Succeeding in the AI supply-chain revolution | McKinsey](#) (Come avere successo nella rivoluzione della supply chain basata sull'intelligenza artificiale | McKinsey), 2021.

4/ Creare resilienza e agilità con tecnologia self- service scalabile



In caso di problemi, i team di gestione degli ordini devono poter modificare immediatamente le regole di business e i flussi degli ordini. Con le complesse piattaforme di gestione degli ordini del passato era spesso necessario l'intervento di uno o più esperti IT con un'ottima conoscenza della tecnologia.

Grazie a una tecnologia che dà priorità a un approccio self-service, il team della supply chain può aggiornare i processi secondo le esigenze senza scrivere codice. Le informazioni di apprendimento automatico possono essere incorporate per influenzare e ottimizzare il flusso degli ordini. Quando si verificano colli di bottiglia, questi strumenti consentono di affrontarli in modo proattivo, mantenendo il flusso degli ordini.

Anche la strategia basata sui connettori, che consente di unificare i dati in un'unica fonte di informazioni, contribuisce a una maggiore resilienza. L'onboarding di un nuovo partner di entrata ordini, evasione ordini o consegna diventa più facile e veloce. Durante i periodi di picco del volume degli ordini, la capacità dei sistemi basati sul cloud può essere aumentata in base alle esigenze e poi ridotta. Non è più necessario mantenere capacità in eccesso solo per gestire, poche volte l'anno, periodi di festività o saldi.

"Facendo una media nei diversi settori, le aziende ora possono aspettarsi interruzioni della supply chain che durano un mese o più ogni 3,7 anni e gli eventi più gravi producono considerevoli danni economici".⁷

⁷ Risk, resilience, and rebalancing in global value chains | McKinsey (Rischio, resilienza e ribilanciamento nelle catene di valore globali | McKinsey), 2020.

⁸ Il retail diventa creativo, con Tory Gundelach, Microsoft, 2021.



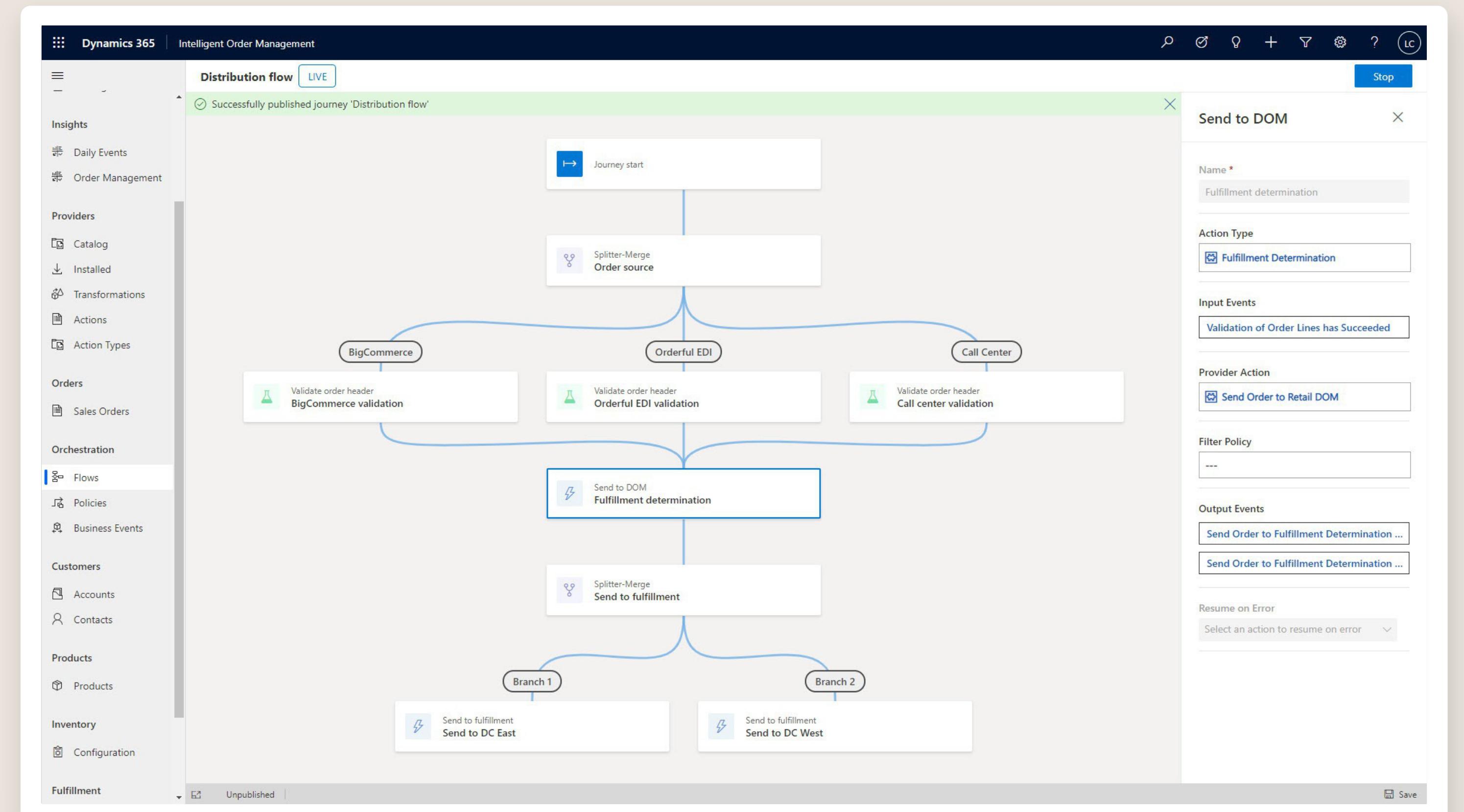
I disagi di quest'anno sono stati superiori a quanto la maggior parte di noi abbia mai sperimentato nella propria carriera. E penso che i rivenditori che sono stati in grado di essere agili e flessibili siano stati quelli che hanno messo a segno i risultati migliori".⁸



Tory Gundelach
Senior Vice President di Retail
Insights Kantar Consulting

Finestra di progettazione dei flussi degli ordini basata sul trascinamento della selezione in Microsoft Dynamics 365 Intelligent Order Management

I flussi degli ordini sono tradizionalmente codificati nei sistemi di gestione ordini. Per apportare modifiche, gli utenti aziendali dipendono quindi necessariamente dal team IT. In Dynamics 365 Intelligent Order Management, un'interfaccia visiva, basata sul trascinamento della selezione, consente agli utenti aziendali di apportare modifiche al percorso degli ordini, secondo le esigenze. Questo consente livelli superiori di efficienza, agilità e reattività alle esigenze dei clienti.



5/ Modernizzare più velocemente rispetto alla concorrenza



L'adozione di funzionalità moderne di gestione degli ordini richiede l'adozione della tecnologia giusta. Le aziende si affidano tuttavia a sistemi di gestione ordini obsoleti per un motivo preciso: questi sistemi sono complessi e business-critical e la loro sostituzione è costosa e comporta dei rischi.

D'altro canto, lo stesso approccio incentrato sul cloud che consente di unificare i dati, offrire visibilità end-to-end, applicare l'intelligenza artificiale, e che offre scalabilità in base alle esigenze, è anche più facile da distribuire e gestire. Con un sistema di software distribuito come servizio, è possibile distribuire rapidamente nuove funzionalità e connettersi ai sistemi e ai dati esistenti, incluse le piattaforme CRM ed ERP, senza apportare modifiche.

La strategia tecnologica giusta può consentire l'adozione di nuove funzionalità di gestione degli ordini con minori inquietudini. Grazie all'uso del cloud è possibile ottenere funzionalità di gestione degli ordini moderne senza interrompere le attività e accelerando così il ROI.

Questa flessibilità consente di aggiungere in modo semplice e rapido nuovi metodi di ordinazione ed evasione ordini, senza codifiche o integrazioni complesse.



Troppo spesso, quando viene implementata una nuova piattaforma di e-commerce, si tratta di un progetto non integrato con cui l'azienda vuole ottenere un sito che abbia un aspetto gradevole e [soddisfi] le esigenze dei clienti, occupandosi delle integrazioni durante l'allestimento".⁹



Jordan Jewell
Research Manager Digital
Commerce and Enterprise
Applications IDC

⁹ Aggiungi al carrello: modernizzazione dell'esperienza cliente B2B, con Jordan Jewell, Microsoft, 2021.

Conclusioni

Le tradizionali soluzioni di gestione degli ordini non hanno la flessibilità necessaria per soddisfare le esigenze del commercio moderno. Inoltre, i clienti continuano a chiedere nuovi livelli di servizio e visibilità.

Tuttavia, la sostituzione dei sistemi legacy non è necessariamente la risposta giusta. La moderna tecnologia cloud rende possibile l'integrazione con le piattaforme esistenti e la rapida implementazione di nuove funzionalità che abilitano funzionalità di intelligenza artificiale, automazione, orchestrazione del flusso degli ordini e scalabilità on-demand. Avrai così la possibilità di trasformare la tua capacità di mantenere le promesse in tema di ordini.

Scopri come Microsoft Dynamics 365 Intelligent Order Management consente alla tua azienda di mantenere le promesse in tema di ordini.

[Richiedi una demo dal vivo](#)

Domande frequenti

→ **Come possiamo rispondere più velocemente a vincoli e interruzioni?**

Scegli strumenti di orchestrazione di facile utilizzo che consentano al team della supply chain di apportare modifiche senza passare dal reparto IT.

→ **Come possiamo risparmiare tempo quando distribuiamo nuove opzioni di evasione ordini?**

Accelerata la distribuzione con un'interfaccia visiva che consente agli utenti aziendali di modificare rapidamente le regole di gestione degli ordini su molteplici canali, in base alle esigenze.

→ **Come si può ottenere una migliore visibilità con una soluzione cloud?**

Implementando un servizio di inventario in tempo reale per l'intero percorso degli ordini. In questo modo è possibile ottenere informazioni utili in termini di ordini, evasione ordini e monitoraggio del sistema.

→ **Qual è l'approccio migliore per integrare nuove funzionalità di gestione ordini con i sistemi esistenti?**

Con una soluzione dotata di connettori predefiniti per l'acquisizione, le azioni, l'evasione e la consegna degli ordini. Questo semplifica l'integrazione con i sistemi esistenti che includono soluzioni e-commerce, applicazioni CRM, sistemi di magazzino e soluzioni di terze parti per la consegna.

→ **Cos'è l'evasione ordini basata su regole?**

Le soluzioni basate sul cloud utilizzano un set di regole di business predefinito che decide automaticamente come elaborare ed evadere gli ordini. Attraverso l'evasione ordini basata su regole, le aziende possono inviare facilmente gli ordini al partner di evasione ordini giusto.

