



# Savvy CSCO'nun Sipariş Yönetimini Dönüştürme Kılavuzu



# Bu kimler içindir?

Çok kanallı yerine getirmeyi basitleştirmek ve kârlılığı artırmak isteyen tedarik zinciri operasyon liderleri.

## İçindekiler

Doğru teknoloji  
önemli bir  
avantajdır

Bulut, Akıllı  
Sipariş Yönetimini  
erişilebilir kılar

1/

Sipariş yaşam  
döngüsünün  
tamamı için tek bir  
doğruluk kaynağı  
oluşturun

2/

Gerçek  
zamanlı sipariş  
görünürlüğü  
sağlayın

3/

Yapay zeka ve  
otomasyonla çok  
kanallı yerine  
getirmeyi düzenleyin

4/

Ölçeklenebilir self  
servis teknolojisi ile  
esneklik ve çeviklik  
oluşturun

5/

Rakiplerinizden  
daha hızlı  
modernleşin

Sonuç

# Giriş

Sipariş yönetiminin önemi yeni bir düzeye ulaştı. Dünya çapında perakende, üretim ve dağıtım kurumları yeni sipariş kanallarındaki hızla artan büyümeye uyum sağlamalıdır. Müşteriler, satın alımlarını web siteleri ve uygulamalar aracılığıyla yapıyor ve ürünleri mağazada, iş ortağı konumunda, yol üstünde ya da teslimat penceresinden alabilmeyi bekliyor. Rekabet her zaman fırsat bekler: Geciken bir sipariş bir müşterinin sonsuza dek kaybedilmesine neden olabilir.

Müşterilerin değişen ihtiyaçlarına uyum sağlayabilen kurumlar bu yeni koşullarda başarılı olabilir. Walmart, 2021 mali yılı için online satışlarda yüzde 79 büyümeye olduğunu bildirdi.<sup>1</sup> Target, aynı dönemde yol üstünde teslimat satışlarını yüzde 600 artırdı.<sup>1</sup> Target, aynı günde teslimat siparişlerini mağazalardan yerine getirmenin, bu siparişleri bir depodan yerine getirmeye göre yüzde 90 daha ucuz mal olduğunu bildirdi. Daha da önemlisi, tüketiciler teslim alınan siparişler için daha fazla harcama yapıyor ve yüksek memnuniyet oranları gösteriyor.

Yeni satış kanallarının ustalığının önemli bir gelir ve kâr sağlama potansiyeline sahip olduğu açıkça görülüyor. Ancak geçmişten kalan monolitik sipariş yönetim sistemleri, günümüzün hızlı değişim temposunu ele alacak şekilde tasarlanmamıştır. Bulut tabanlı bir modüler teknoloji platformu, altyapı değişiklikleri nedeniyle yavaşlamadan, daha hızlı uyum sağlama imkanı verir.



%79



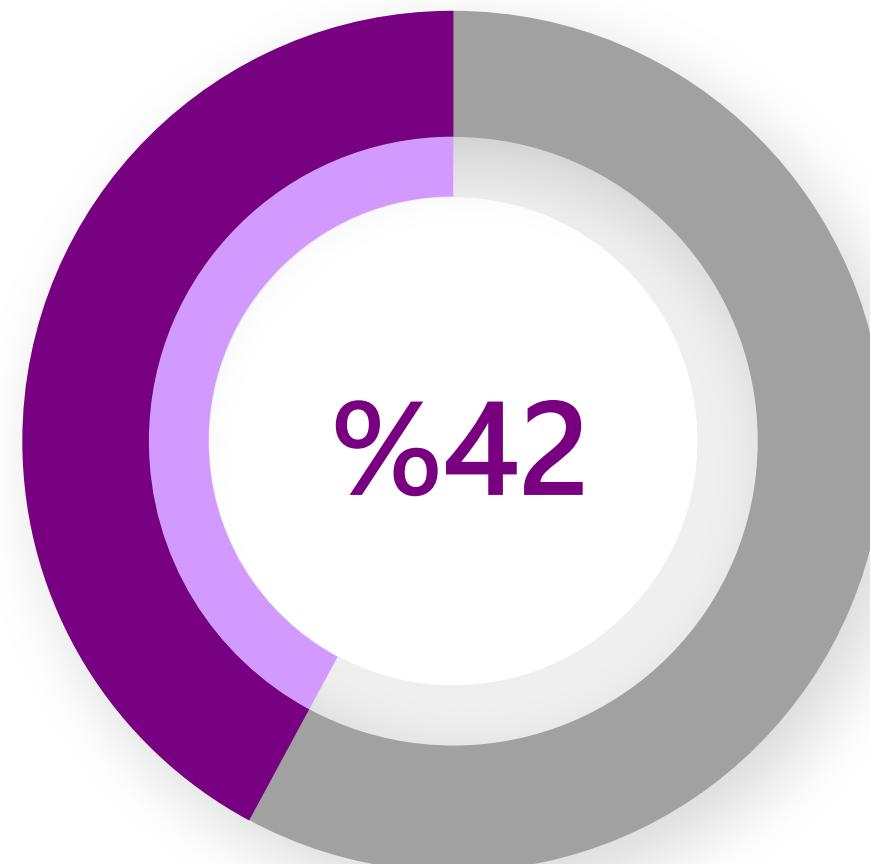
%600

- Walmart, 2021 mali yılında online satışlarda yüzde 79 artış olduğunu bildirdi.<sup>1</sup>
- Target, yol üstünde satışlarda yüzde 600 oranında artış görüdü.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Salgın sırasında, Walmart ve Target mağazalarından yararlanıyor | Dijital Ticaret 360, 2021.

# Doğru teknoloji önemli bir avantajdır

Ne yazık ki birçok kurum bu zorlukların üstesinden gelmeye henüz hazır değil. Microsoft sponsorluğunda Forrester Research tarafından gerçekleştirilen bir çalışmaya göre "perakende sektöründeki karar alıcılarının yalnızca yüzde 51'i tedarik zincirlerinin artan e-ticaret ihtiyaçlarını karşılamaya hazır olduğunu" düşünüyor.<sup>2</sup>



Gartner®'a göre, ankete katılan perakendeciler, ileri düzey dijital teknolojilere sahip olmamayı (yüzde 42) tedarik zinciri esnekliğinin önündeki en büyük engellerden biri olarak tanımladı.<sup>3</sup>

Bu kurumlar yeni yerine getirme hizmetleri sunarken, kar-zarar hanesini etkileyen birden fazla sipariş yönetimi sorunuyla karşı karşıyadır.

| Zorluk  | Etki   |
|---|--|
| Kanallar arası, gerçek zamanlı envanter görünürlüğü | Yüksek maliyetli ürün depolama ile Stok fazlaşması ve stokların tükenmesi sorunu |
| Silolanmış sipariş sistemleri                       | Geç, yanlış veya iptal edilen siparişler Yetersiz yerine getirme süreleri        |
| Sınırlı tedarikçi ilişkileri                        | Tedarik zinciri ve yerine getirme aksaklısı riskinin artması                     |
| Tedarik zinciri ve lojistik karmaşıklığı            | Yetersiz tamamlama kararları Yetersiz esneklik                                   |

Microsoft tarafından oluşturulan grafik Gartner®'ın araştırmasına dayanmaktadır.  
Kaynak: "Perakende Tedarik Zincirini Dönüşürme," Gartner® Inc., 2021.

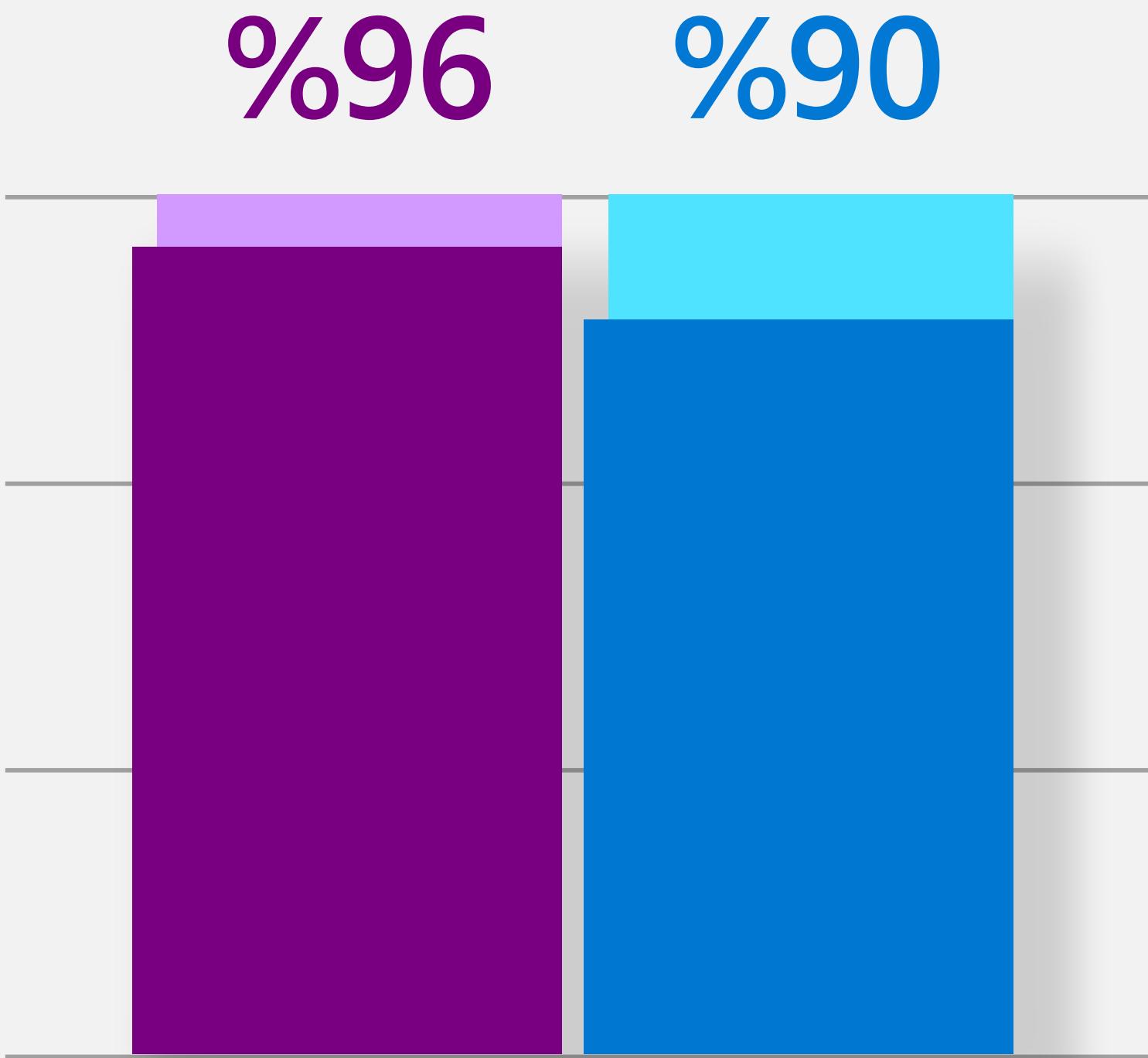
<sup>2</sup> Microsoft adına Forrester Consulting tarafından [hazırlanan bir çalışma](#), Kasım 2020.

<sup>3</sup> "Perakende Tedarik Zincirini Dönüşürme," Gartner® Inc., 2021.

GARTNER, Gartner Inc. şirketinin ABD'de ve uluslararası alanda tescilli ticari markası ve hizmet markasıdır ve burada izin alınarak kullanılmıştır. Tüm hakları saklıdır.

Kurumlar, çok kanallı ortamda müşteri taleplerine hızlı bir şekilde yanıt vermek için bu sorunların üstesinden gelmeleri gerektiğini biliyor. Bir Gartner® anketine göre, "neredeyse tüm perakendeciler 2022 yılına kadar tedarik zincirlerini daha çevik (yüzde 96'sı) ve daha esnek (yüzde 90'i) hale getirmeyi planlıyor."<sup>3</sup> Microsoft sponsorluğunda yürütülen Forrester araştırmasına göre, kurumlar, tedarik zinciri çevikliğinin en önemli yönlerinin en uygun maliyetli yerine getirme seçeneklerini mümkün kılmakta (yüzde 52'si), süreç otomasyonunu hızlandırmak için makine öğrenimi ve yapay zekanın kullanımını artırmakta (yüzde 56'sı) ve talebe göre hızlı bir şekilde plan yapıp adapte olabilmekte (yüzde 58'i) olduğunu belirtiyor.<sup>4</sup>

Bu kadar şey söz konusu olduğunda, kurumlar doğal olarak sorunlarını çözmek için yeni teknolojiler arıyorlar. Bir analist grubu, 2021'de \$2,3 milyar değerinde olan sipariş yönetimi yazılım pazarının, yıllık yüzde 11,2 bileşik yıllık büyümeye oranı ile 2026'da 3,9 milyar dolara ulaşmasını bekliyor.<sup>5</sup>



- %96'sı daha çevik tedarik zincirleri.<sup>3</sup>
- %90'ı daha esnek tedarik zincirleri.<sup>3</sup>

Microsoft tarafından oluşturulan grafik Gartner®'in araştırmasına dayanmaktadır.  
Kaynak: "Perakende Tedarik Zincirini Dönüşümü," Gartner® Inc., 2021.

<sup>3</sup> "Perakende Tedarik Zincirini Dönüşümü," Gartner® Inc., 2021.

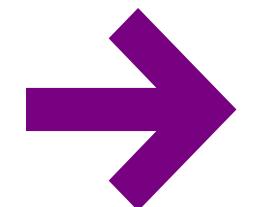
<sup>4</sup> "Dijital Ticaret Zorunluluğu," Microsoft tarafından yaptırılan bir Forrester Consulting fikir liderliği makalesi, Ocak 2021.

<sup>5</sup> "2026'da Çok Kanallı Sipariş Yönetimi Pazarının değeri \$3,9 milyara ulaşacak - MarketsandMarkets™ Özel Raporu," PR Newswire 2021.

# Bulut, Akıllı Sipariş Yönetimini erişilebilir kılar

Bulut tabanlı platformlar, ileri düzey sipariş yönetimi özelliklerini neredeyse tüm kurumların kullanımına sunar. Bu özelliklerden bazıları şunlardır:

- Müşteriler ve kurum için sipariş yaşam döngüsünün tamamının gerçek zamanlı görünürlüğü.
- Kanallar arasında gerçek zamanlı envanter.
- Yeni yerine getirme ve teslimat kanallarının hızlı bir şekilde benimsenmesi.
- Zamanında teslimat için karmaşık senaryoları düzenlemek üzere tasarlanmış, yapay zeka odaklı dağıtılmış sipariş yönetimi (DOM).
- Manuel çalışmayı azaltmak ve yeteneklerden en iyi şekilde yararlanmak için özel durum tabanlı yönetim.



**Modern sipariş yönetiminin perakendecilerin, imalatçıların ve distribütörlerin değişen dünyada rekabet etmesine yardımcı olabilecek beş yolu inceleyelim.**

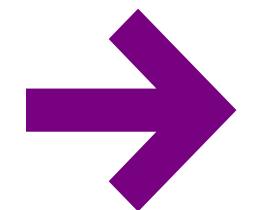
# 1/ Sipariş yaşam döngüsünün tamamı için tek bir doğruluk kaynağı oluşturun



Kanallar arası bir dünyada siparişler, e-ticaret, pazar, mobil uygulamalar veya elektronik veri değişimi (EDI) gibi geleneksel kaynaklardan oluşan birçok kaynaktan gelir. Siparişin diğer ucunda, kurumlar yerine getirme seçeneklerini çeşitlendiriyor, bu seçenekler arasında kendi depoları, üçüncü taraf lojistik sağlayıcıları (3PL), mağazaları veya tedarikçilerin stoksz satışı bulunuyor.

Optimize edilmiş yerine getirme, her siparişi yerine getirmek için hangi envanterin kullanılması gerektiğini doğru bir şekilde belirlemenizi gerektirir. Veri entegrasyonu olmadan bu kolay bir işlem değildir. Birçok kurum için dijital ticaret hizmetleri ve yerine getirme sistemleri arasındaki zayıf entegrasyon, büyük bir tedarik zinciri sorunuştur.

Modüler, bulut tabanlı sipariş düzenleme, herhangi bir kaynaktan büyük miktarlarda sipariş ve yerine getirme verilerini senkronize etmek için oluşturulmuş sağlam bir veri platformuyla bu sorunu çözer.



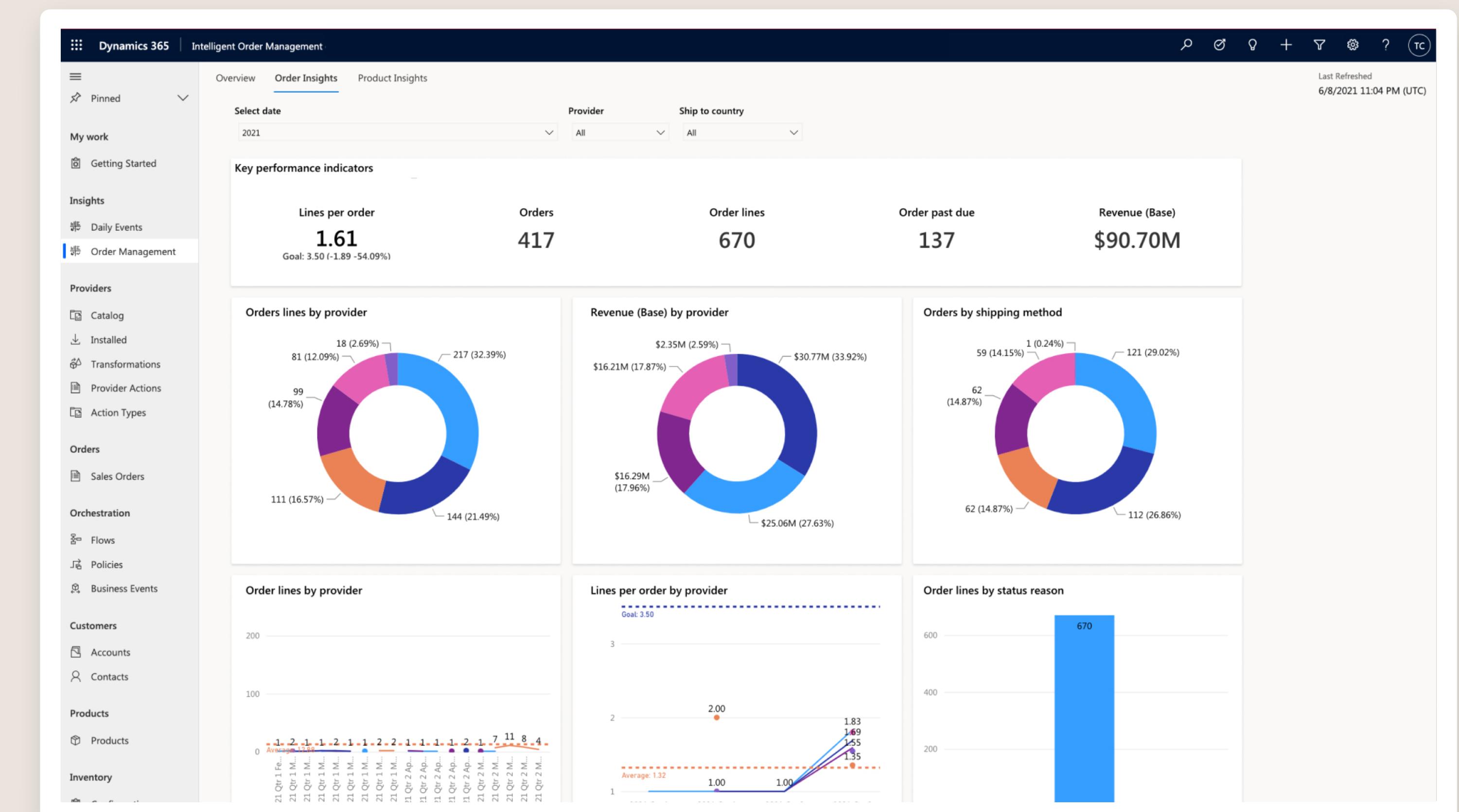
**Önceden oluşturulmuş veya özel olarak tasarlanmış bağlayıcılar kullanmak, sipariş yönetim sisteminizin ilgili tüm sistemlerden veri almasını sağlar ve gerekiğinde bu verileri erişilebilir hale getirir.**

2/

**Gerçek  
zamanlı sipariş  
görünürlüğü  
sağlayın**



Sipariş yönetimi yaşam döngüsünün tamamı için tek bir veri kaynağı kullanarak, bugünün ticaret ortamını şekillendiren karmaşık fırsat maliyetlerini yönetebilirsiniz. Ayrıca kurum içinde ekip üyeleri; depolarında, taşıyıcılarında ve üçüncü taraf lojistik sağlayıcılarındaki hizmet düzeylerinin performansını değerlendirmeleri gerekip gerekmediğine bakmak veya teslimat durumunu kontrol etmek için dashboard'lar üzerinden verilere erişebilir ve bu verileri görselleştirebilir.

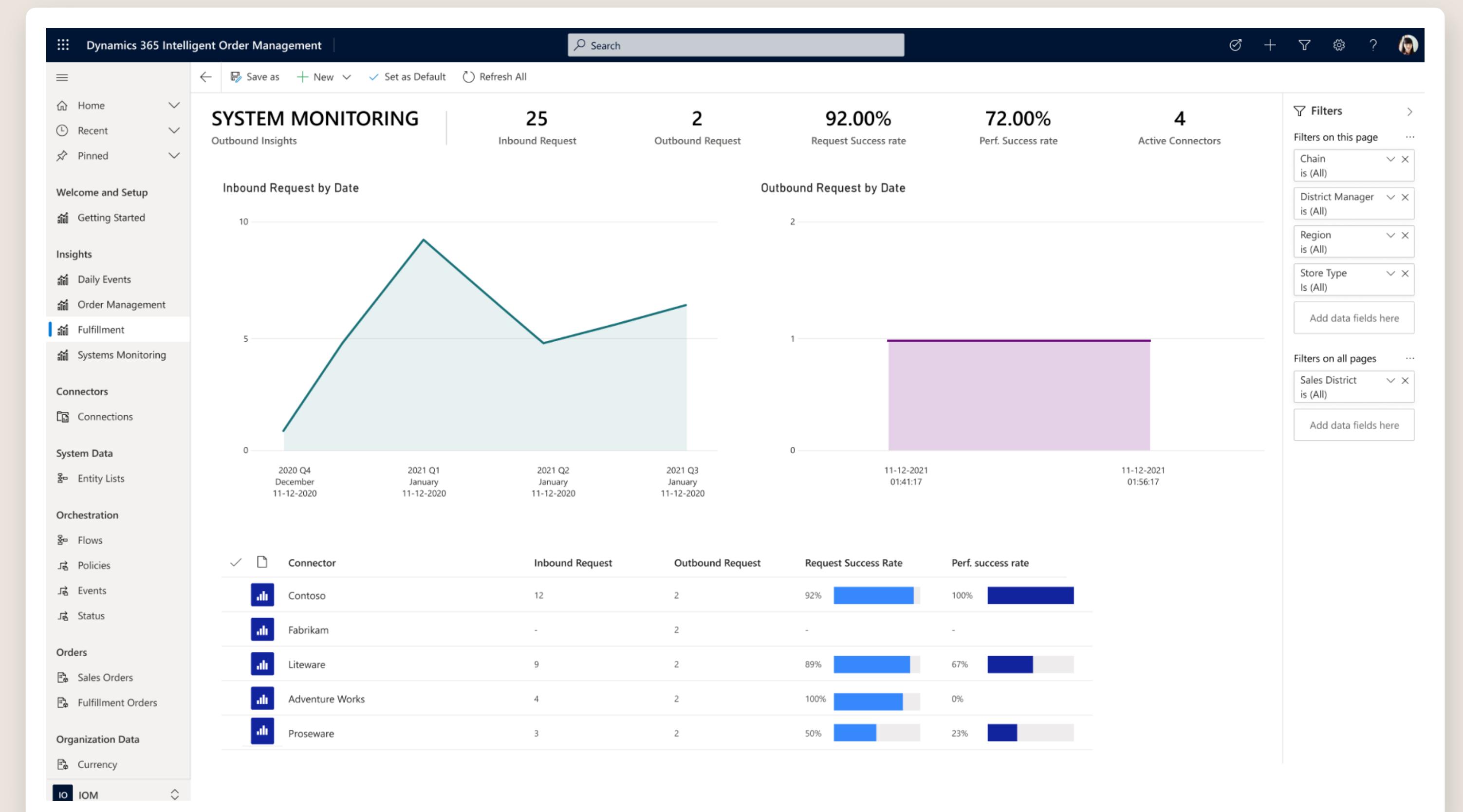


Gerçek zamanlı görünürüğün kapsamını müşterilerinize de genişleterek siparişlerinin nerede olduğunu bilmelerini sağlayabilirsiniz.

The screenshot shows the Dynamics 365 Intelligent Order Management interface. At the top, it displays a timeline for a Contoso Order (Order ID: 57171381) with stages: Shipment Process (Active for 4 days), Order Received, Processed, Shipped, Out for Delivery, and Received. The total value of the order is \$1500.00, and the owner is James Maury Henson. On the left, there's a sidebar with navigation links like Home, Recent, Pinned, Intelligent Dashboards, Order Management, Connectors, Orchestration, Sales, Orders, and Order Products. The main area is titled "Carrier and Tracking" and features a map of the Southeastern United States, specifically Georgia and Florida. Several warehouse locations are marked with icons and highlighted in red circles, indicating their status. A table below the map lists these sites with their names, warehouse numbers, volumes, and OTIF rates:

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

Bu verilerin yapay zeka odaklı dağıtılmış sipariş yönetimi özelliği için kullanılabilir hale getirilmesi, birden fazla karmaşık değişkene dayalı olarak sipariş yönlendirmeyi otomatikleştirmenizi sağlar.

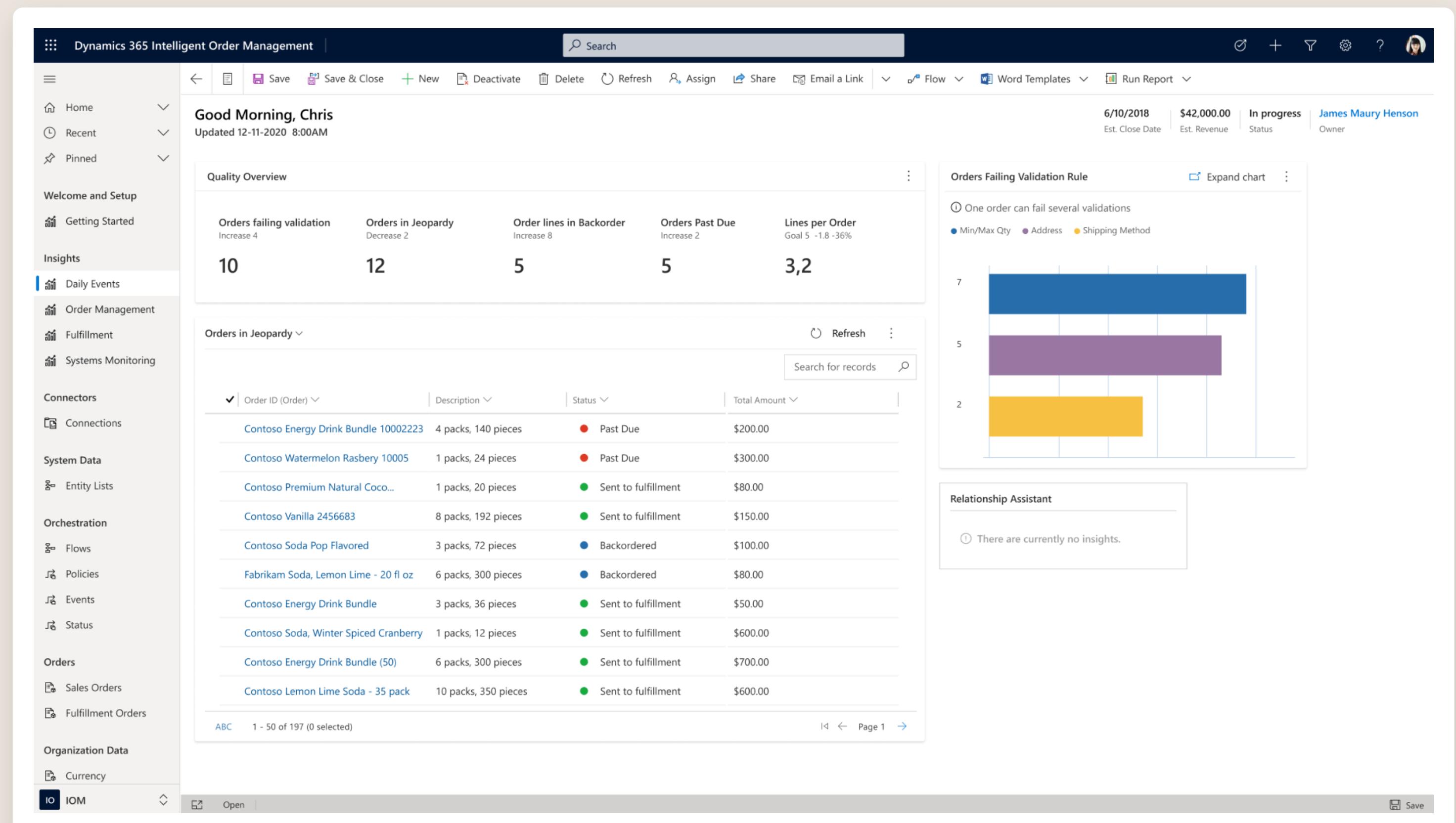


# 3/ Yapay zeka ve otomasyonla çok kanallı yerine getirmeyi düzenleyin



Artan sipariş sayıları ve yerine getirme karmaşıklığı, insanın en uygun kararları alma becerisini zorlar.

Bu da yapay zeka ve makine öğrenimini, hızla değişen bir pazarla baş etmek için gerekli kılıyor. Bu teknolojiler, özellikle karmaşık büyülükteki verilerde modelleri keşfetmede iyidir. Tümleşik, gerçek zamanlı sipariş ve envanter verilerine uygulanan bulut destekli yapay zeka, en iyi senaryoları uygun maliyetle hızlı bir şekilde bulabilir ve çeşitli seçeneklerin sonuçlarını gösterebilir.



Yapay zekayı kullanarak geleneksel yerine getirme kararlarını otomatikleştirebilir ve ekip üyelerinin yalnızca anormal vakalarla ilgilenmesini sağlayabilirsiniz. Bu özel durum tabanlı strateji, tekrar eden çalışmaların yükünü azaltırken insan yaratıcılığının değerini en üst düzeye çıkarır. Sipariş yönetimi ekibinin özel durumlara nasıl yanıt verdiğine bağlı olarak zamanla makine öğreniminin önerileri iyileşir.



Başarıyla yapay zeka destekli tedarik zinciri yönetimini uygulamak, erken benimseyenlerin, daha yavaş hareket eden rakiplerine kıyasla lojistik maliyetlerini yüzde 15, stok seviyelerini yüzde 35 ve hizmet düzeylerini yüzde 65 oranında iyileştirmelerini sağladı.”<sup>6</sup>

McKinsey 2021

<sup>6</sup> [Yapay zeka tedarik zinciri devriminde başarılı olma | McKinsey, 2021.](#)

## 4/ Ölçeklenebilir self servis teknolojisi ile esneklik ve çeviklik oluşturun



Zorluklar ortaya çıktığında, sipariş yönetimi ekiplerinin iş kurallarını ve sipariş akışlarını anında değiştirebilmeleri gereklidir. Geçmişten kalan karmaşık sipariş yönetimi platformları için bu, genellikle bir veya birden fazla teknolojide deneyimli BT uzmanının müdahalelerini gerektiriyordu.

Self servis yaklaşımına öncelik veren teknolojiyi seçerek tedarik zinciri ekibiniz süreçleri kodlamadan gerektiğinde güncelleştirebilir. Sipariş akışını yönlendirmek ve optimize etmek için makine öğrenimi görüşleri bu sisteme eklenebilir. Darboğaz durumlarla karşılaşıldığında, bu araçlar insanların bunları proaktif bir şekilde ele almasına ve siparişlerin akışını devam ettirmesine yardımcı olur.

Verileri tek bir doğruluk kaynağından birleştirmeye yardımcı olan bağlayıcı tabanlı strateji, gelişmiş esnekliği de destekler. Yeni bir sipariş alımı, yerine getirme veya teslimat iş ortağı denkleme sokmak daha hızlı ve daha kolay hale gelir. En yoğun sipariş hacminin olduğu dönemlerde, bulut tabanlı sistemler yoğunlukla başa çıkabilecek şekilde ölçeklenebilir ve yoğunluk bittiğinde geri küçülerken ölçeklenebilir. Yalnızca yılda birkaç kez gerçekleşen tatilleri veya satışları yönetmek için artık fazla kapasiteyi bulundurmanıza gerek yok.

**"Sektörlerin geneline bakıldığından kurumlar artık her 3,7 yılda bir tedarik zincirinde bir ay veya daha uzun süren bozulmaların gerçekleşeceğini tahmin edebiliyorlar ve bu olayların en şiddetlileri büyük bir finansal hasara neden oluyor."**<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Küresel değer zincirlerinde risk, esneklik ve yeniden dengeleme | McKinsey, 2020.

<sup>8</sup> Tory Gundelach ile yaratıcı perakendecilik gelişiyor, Microsoft, 2021.



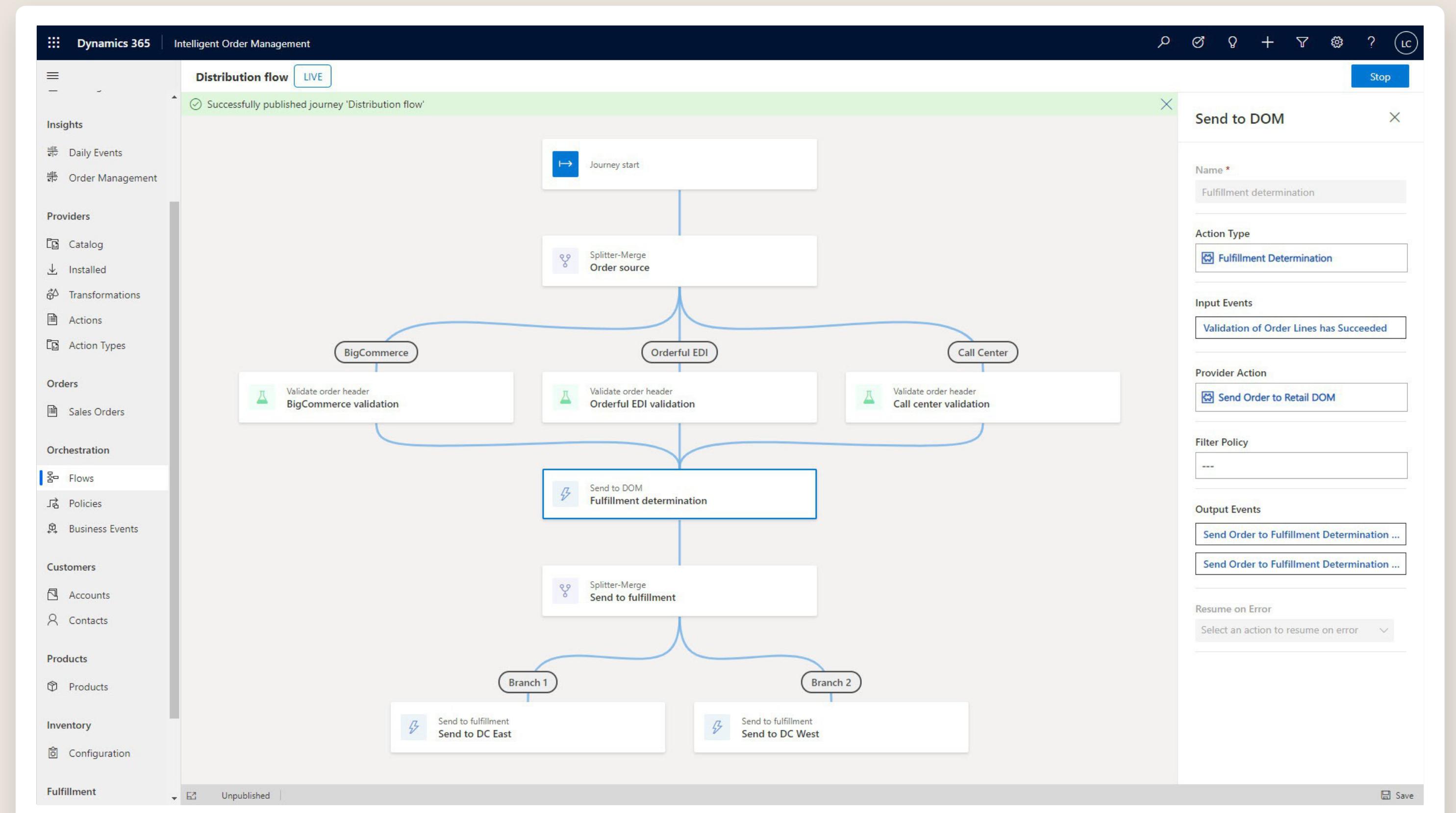
**Bu ylinkyi bozulmalar,  
çoğumuzun kariyerinde  
gördüğünden daha  
fazlaydı. Çevik ve esnek  
olabilen perakendecilerin  
gerçekten de bu dönemi  
en iyi atlatanlar olduğunu  
düşünüyorum."<sup>8</sup>**



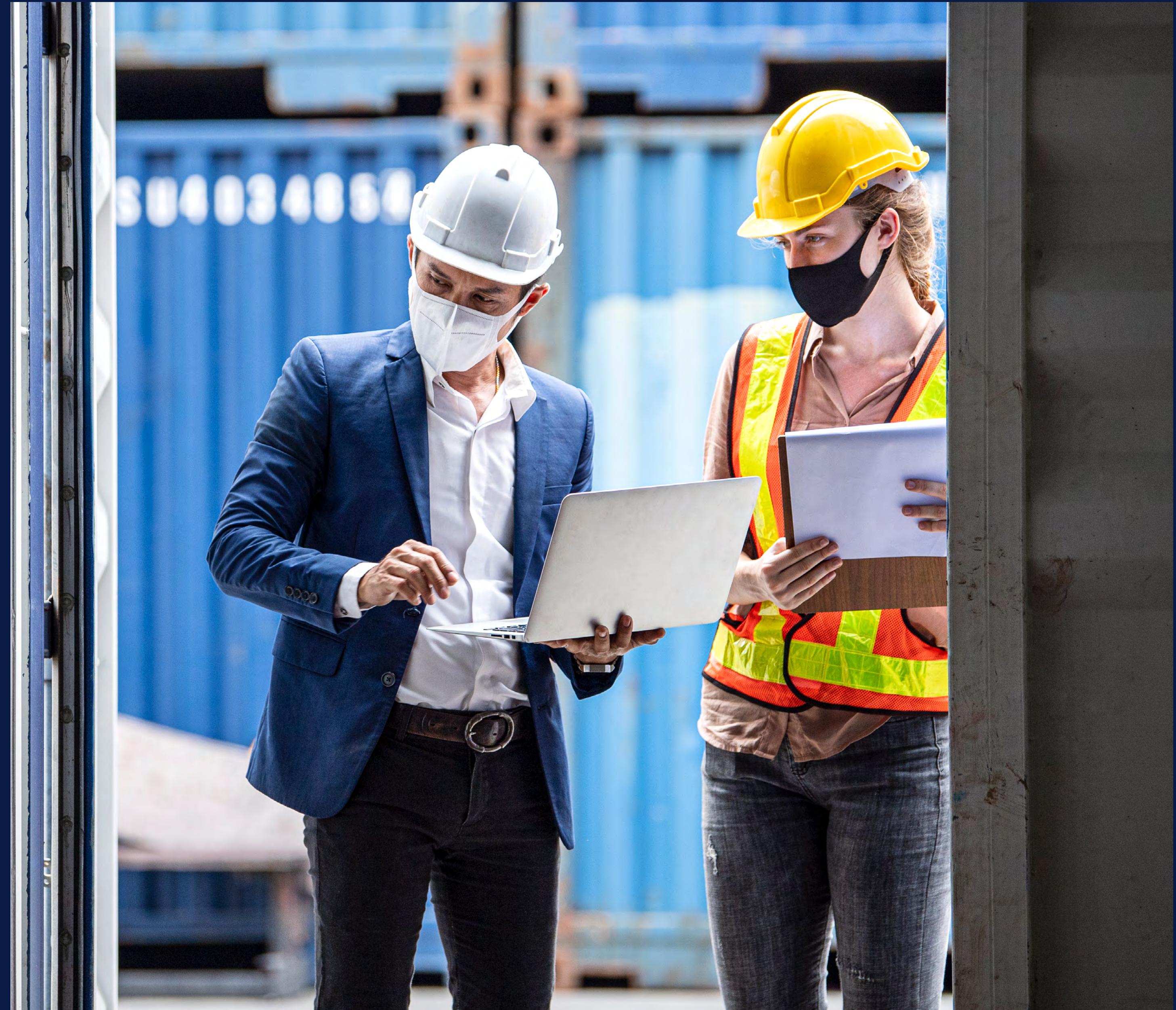
**Tory Gundelach**  
Kantar Consulting Perakende  
İçgörülerı Kıdemli Başkan Yardımcısı

## Microsoft Dynamics 365 Intelligent Order Management'ta sürükle bırak sipariş akışı tasarımcısı

Geleneksel olarak, sipariş akışları sipariş yönetim sistemlerine kodla girilir. Bu, kurumsal kullanıcıların değişiklikler yapmak için BT'ye bağımlı kalmasına neden olur. Dynamics 365 Intelligent Order Management'da görsel, sürükle ve bırak arabirimini, kurumsal kullanıcıların gereğiinde sipariş yolculuğunda değişiklikler yapmalarını sağlar. Bu, daha fazla verimlilik, çeviklik ve müşteri ihtiyaçlarına yanıt verme ile sonuçlanır.



## 5/ Rakiplerinizden daha hızlı modernleşin



Modern sipariş yönetimi özelliklerinin benimsenmesi için doğru teknolojinin benimsenmesi gereklidir. Bununla birlikte, kurumların siparişleri yönetmek için eski sistemlere güvenmesinin bir nedeni vardır: karmaşıktırlar ve kurum için kritik öneme sahiptirler, bu da onların değiştirilmesini riskli ve pahalı hale getirir.

Diğer yandan, verileri birleştirmeye, uçtan uca görünürüğün sağlamağa, gerekiğinde yapay zekayı uygulamaya ve ölçeklemeye yardımcı olan aynı bulut öncelikli yaklaşımın kurulması ve yönetilmesi de daha kolaydır. Hizmet olarak kullanılan bir yazılım sistemiyle, yeni işlevleri hızlı bir şekilde kurabilir ve CRM ve ERP platformları dahil olmak üzere mevcut sistemlere ve verilere bunları değiştirmeden bağlayabilirsiniz.

Doğru teknoloji stratejisi, yeni sipariş yönetimi özelliklerinin daha az kesinti yaşayarak benimsenmesini sağlayabilir. Bulutu kullanarak, kurumunuza aksatmadan modern sipariş yönetimi özellikleri elde edersiniz ve böylece yatırım getirişi hızlanmış olur.

**Bu esneklik, karmaşık kodlama veya entegrasyonlara ihtiyaç duymadan yeni sipariş ve yerine getirme yöntemlerini hızlı ve kolay bir şekilde eklemenizi sağlar.**



Yeni bir e-ticaret platformu uygulandığında, sıkılıkla bu kendi başına gerçekleşen bir proje oluyor, iyi görünen ve müşterilerimizin ihtiyaç duyduğu güzel bir siteye sahip olmak istediğimizi söylediğimizde siteyi hazırlarken entegrasyonlar üzerinde çalışabiliyoruz.<sup>9</sup>



**Jordan Jewell**  
IDC Dijital Ticaret ve  
Kurumsal Uygulamalar  
Araştırma Yöneticisi

<sup>9</sup> Sepete ekle – Jordan Jewell ile B2B müşteri deneyimini modernleştirme, Microsoft, 2021.

# Sonuç

Geleneksel sipariş yönetimi çözümleri, modern ticaretin ihtiyaçlarını karşılama esnekliğine sahip değildir. Ayrıca, müşteriler yeni hizmet ve görünürlük düzeyleri talep etmeye devam eder.

Bununla birlikte, eski sistemlerin değiştirilmesi her zaman doğru yanıt değildir. Modern bulut teknolojisinden yararlanarak mevcut platformlarınızla entegre olabilir ve yapay zeka, otomasyon, sipariş akışı düzenlemesi ve isteğe bağlı ölçeklenebilirlik sağlayan yeni özellikleri hızla uygulamaya kabiliyetiniz varsa. Sonuç olarak, sipariş vaadinizi yerine getirme kabiliyetinizi dönüştürebilirsiniz.

**Microsoft Dynamics 365 Intelligent Order Management'ın, kurumunuzun sipariş vaadinizi yerine getirmesini nasıl desteklediğini öğrenin.**

[Canlı demo isteğinde bulunun](#)

# SSS

→ **Bozulmalara ve kısıtlamalara nasıl daha hızlı yanıt verebiliriz?**

Tedarik zinciri ekibinizin, BT'ye ihtiyaç duymadan değişiklik yapabilmesini sağlayan, kullanımı kolay düzenleme araçlarını seçin.

→ **Yeni yerine getirme seçeneklerini kurarken zamandan nasıl tasarruf edebiliriz?**

Kurumsal kullanıcıların ihtiyaçlar değişikçe birden çok kanalda sipariş yönetimi kurallarını hızlı bir şekilde değiştirmesini sağlayan görsel bir arayüzle kurulum hızlandırın.

→ **Bir bulut çözümü kullanarak nasıl daha iyi görünürlük elde edebilirsiniz?**

Sipariş yolculuğunun tamamını kapsayan gerçek zamanlı bir envanter hizmeti uygulayarak. Bu; sipariş, yerine getirme ve sistem izleme konularında eyleme geçirilebilir bilgiler sağlar.

→ **Yeni sipariş yönetimi özelliklerini mevcut sistemlerle entegre etmek için gerekli olan en iyi yaklaşım nedir?**

Sipariş yakalama, sipariş eylemi, yerine getirme ve teslimatı kapsayan önceden oluşturulmuş bağlayıcıları içeren bir çözüm. Bu; e-ticaret çözümleri, CRM uygulamaları, depo sistemleri ve üçüncü taraf teslimat çözümleri gibi mevcut sistemlerle entegrasyonu kolaylaştırır.

→ **Kural tabanlı yerine getirme nedir?**

Bulut tabanlı çözümler, siparişlerin nasıl işlenip yerine getirileceğine otomatik olarak karar veren, önceden tanımlanmış bir iş kuralları kümesi kullanır. Kurallara dayalı yerine getirmeyle kurumlar siparişleri kolayca doğru yerine getirme ortağınına gönderebilir.

