



Den smarta logistikchefens guide till att utveckla orderhanteringen



Vilka e-boken vänder sig till

Logistikchefer som vill underlätta orderexpedieringen i flera kanaler och öka lönsamheten.

Innehåll

Rätt teknik är en viktig fördel

Med molnet kommer en smart orderhantering inom räckhåll

1/

Gör så att det går att hitta korrekt information för hela orderlivscykeln på ett och samma ställe

2/

Se till att det går att få insyn i alla order i realtid

3/

Samordna orderexpedieringen i flera kanaler med hjälp av AI och automatisering

4/

Bygg upp motståndskraft och smidighet med skalbar självbetjäningsteknik

5/

Genomför moderniseringen snabbare än konkurrenterna

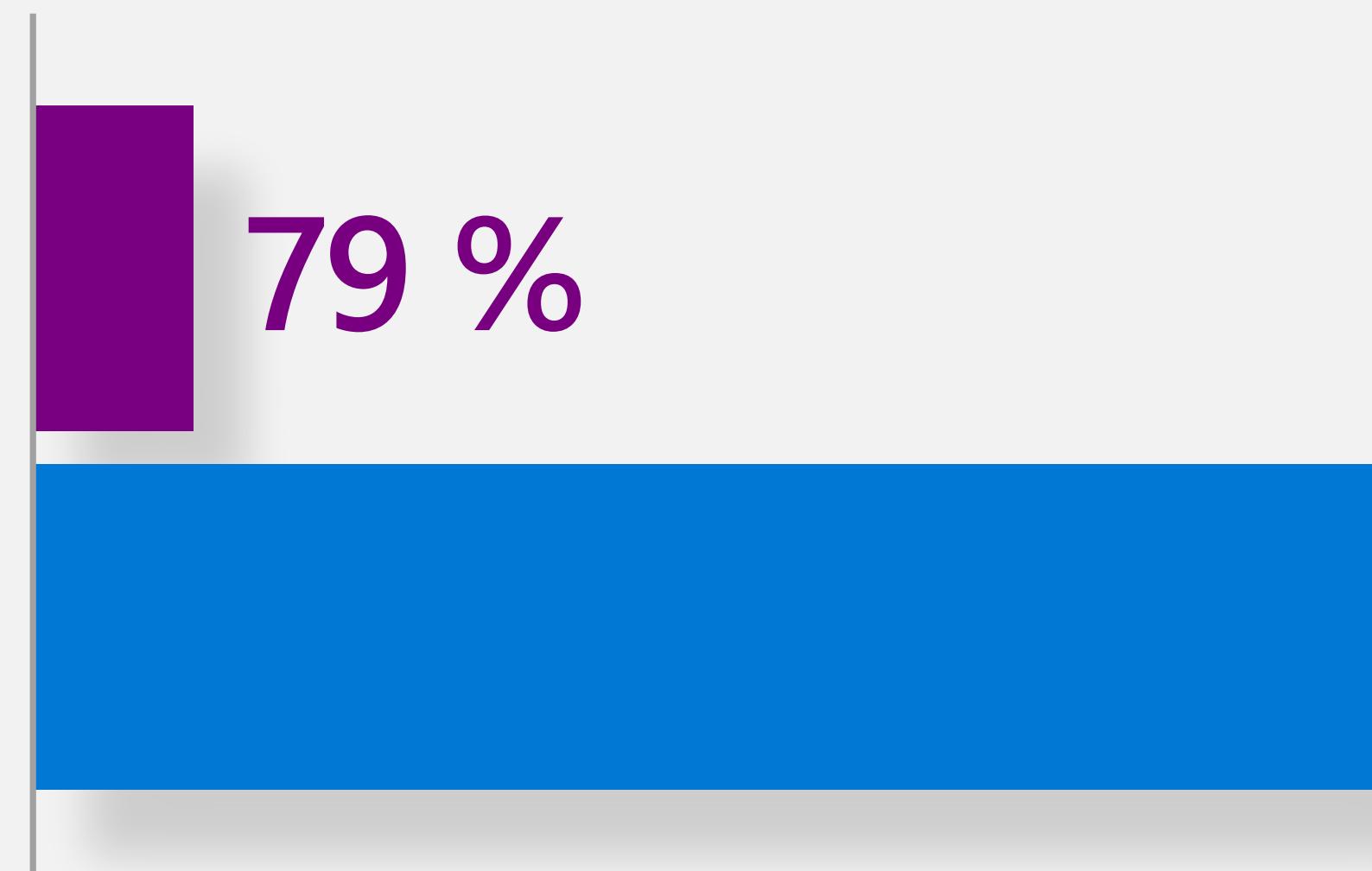
Sammanfattning

Introduktion

Orderhanteringen har blivit allt mer betydelsefull. I hela världen måste företag inom detaljhandel, tillverkning och distribution anpassa sig efter en explosiv tillväxt i nya orderkanaler. Kunderna handlar på webbplatser och i appar, och de förväntar sig att de ska kunna hämta produkterna i butik, i våra partners lokaler, vid trottoarkanten eller i en uthämtningslucka. Konkurrensen lurar alltid runt hörnet: en enda försenad order kan innebära att en kund går förlorad för alltid.

Det kan komma att gå bra för de organisationer som har förmågan att anpassa sig efter de föränderliga kundbehoven. Walmart rapporterade att försäljningen på nätet ökade med 79 procent under räkenskapsåret 2021.¹ Target ökade försäljningen som lämnades ut till bilar med 600 procent under samma period.¹ Target rapporterade också att det kostar 90 procent mindre att expediera order samma dag från sina butiker än att expediera dem från ett lager. Ännu viktigare är det faktum att konsumenterna spenderar mer vid order som hämtas upp och att de säger sig känna sig mycket nöjda.

Det är tydligt att det finns stora intäkter och vinster att hämta av att lära sig behärska dessa nya försäljningskanaler. Men gårdagens monolitiska orderhanteringssystem är inte skapta för att hantera den snabba förändringstakt som råder i dag. En molnbaserad, modulbaserad teknikplattform gör det möjligt att anpassa sig snabbare, utan att för den sakens skull behöva köra fast i infrastrukturförändringar.

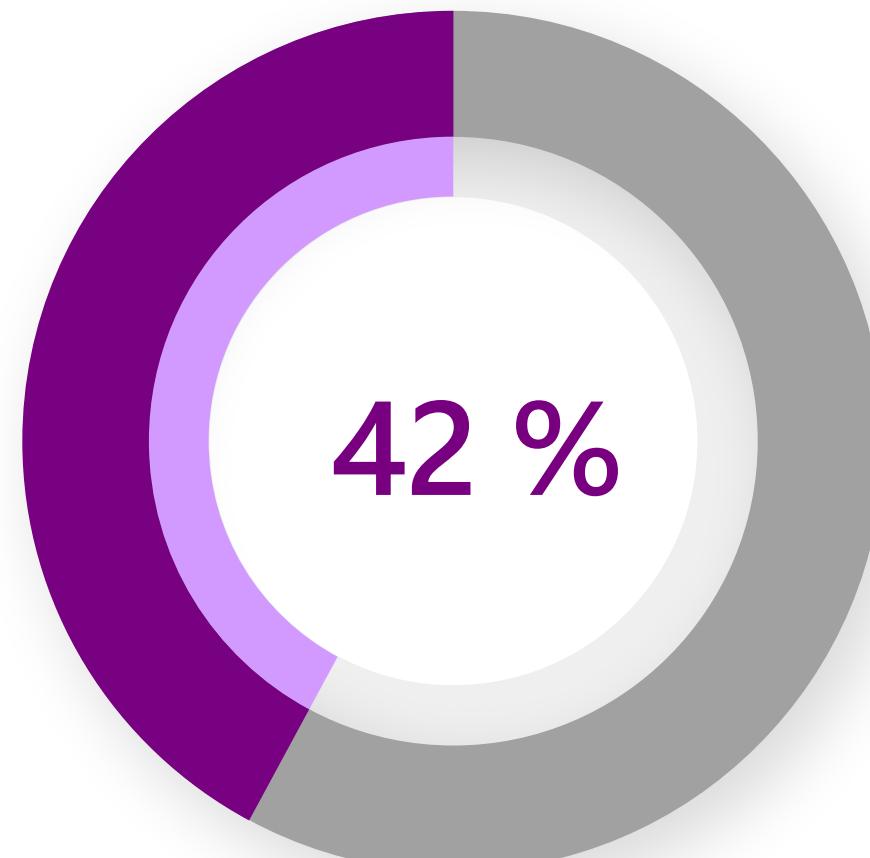


- Walmart rapporterade att försäljningen på nätet ökade med 79 procent under räkenskapsåret 2021.¹
- Target ökade försäljningen som lämnades ut till bilar med 600 procent under samma period.¹

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

Rätt teknik är en viktig fördel

Tyvärr är många företag ännu inte redo att ta itu med dessa utmaningar. Enligt en studie som Forrester Research genomfört på uppdrag av Microsoft var det "bara 51 procent av beslutsfattarna inom detaljhandeln som menade att deras försörjningskedjor var förberedda på behoven hos en växande näthandel".²



Enligt Gartner® menade de undersökta detaljhandlarna att en brist på digital teknik (42 procent) var ett av de främsta hindren för att öka motståndskraften i försörjningskedjan.³

När dessa företag inför nya expedieringstjänster står de inför flera olika utmaningar gällande orderhanteringen, utmaningar som kan komma att påverka affärsresultatet.

Utmaning	Effekt
Insyn i lagret i realtid och i flera kanaler	Dyr förvaring och hantering av produkter; lagerbrist och överlagring
Ordersystem bestående av olika, isolerade delar	Sena, felaktiga eller annulerade beställningar; suboptimala expedieringstider
Begränsade leverantörsrelationer	Ökad risk för avbrott i försörjningskedja och expediering
Komplexiteten i försörjningskedja och logistik	Suboptimala expedieringsbeslut; bristande motståndskraft

Diagrammet har skapats av Microsoft utifrån forskning från Gartner®.
Källa: "[Transforming Retail Supply Chain](#)", Gartner® Inc., 2021.

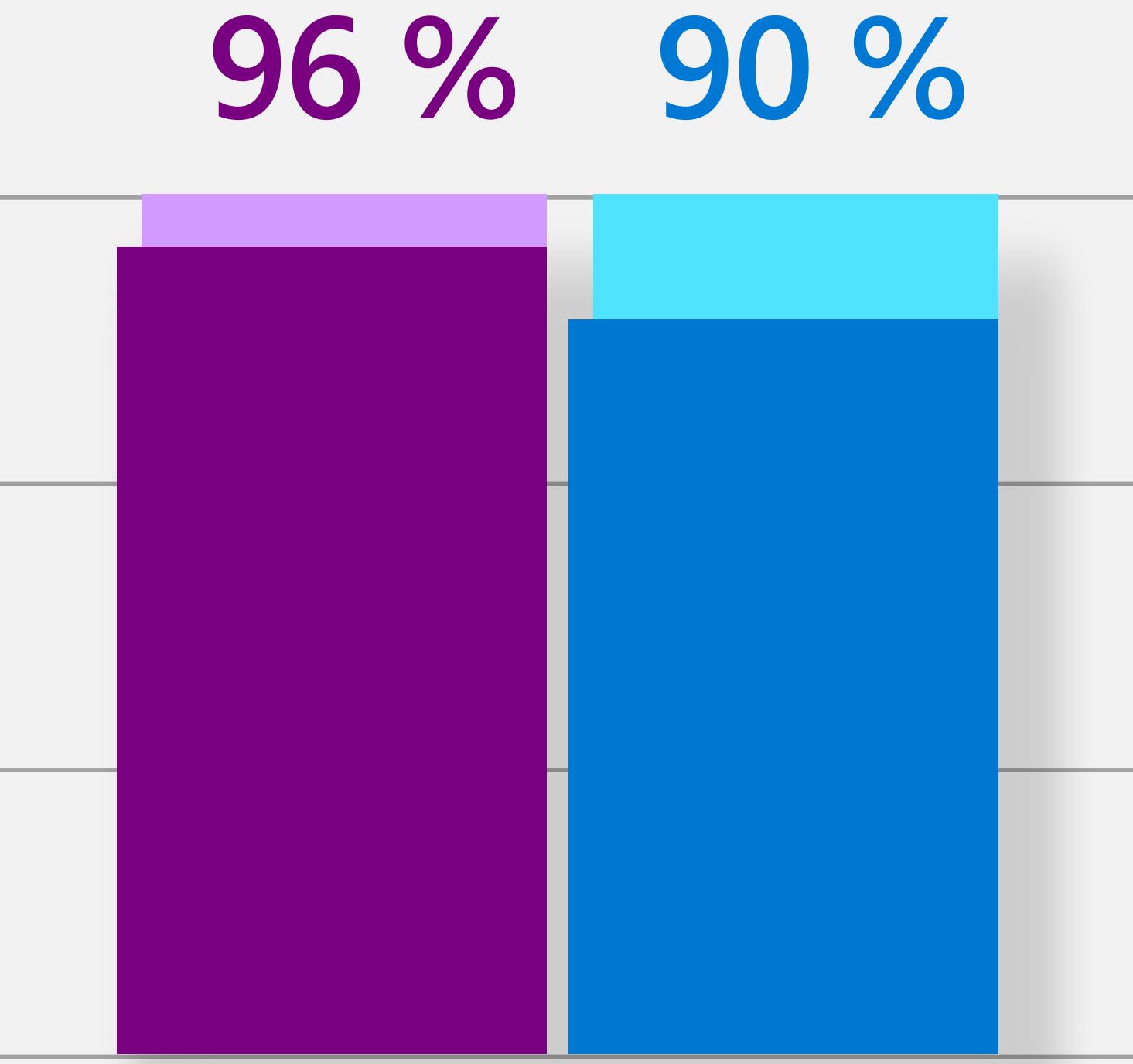
² En studie genomförd av Forrester Consulting på uppdrag av Microsoft, november 2020.

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

GARTNER är det registrerade varumärket och servicemärket för Gartner Inc., i USA och internationellt, och har använts häri med tillstånd. Med ensamrätt.

Företagen vet att de måste klara av de här problemen om de ska kunna reagera snabbt på kundernas krav i en miljö som omfattar flera olika kanaler. Enligt en undersökning från Gartner® "planerar nästan alla detaljhandlare att göra investeringar som gör försörjningskedjan mer agil (96 procent) och mer motståndskraftig (90 procent) fram till 2022".³ Enligt forskning från Forrester, som genomförts på uppdrag av Microsoft, rapporterar företagen att de viktigaste faktorerna för en agil försörjningskedja är möjligheterna till kostnadseffektiv expediering (52 procent), att öka användningen av maskininlärning och AI för att driva på automatiseringen av processer (56 procent) och förmågan att snabbt kunna planera och anpassa den utifrån behov (58 procent).⁴

Eftersom det står så mycket på spel letar företagen förstås efter ny teknik som ska kunna lösa deras utmaningar. En analytikergrupp förväntar sig att programvarumarknaden för orderhantering ska växa från 2,3 miljarder USD år 2021 till 3,9 miljarder USD år 2026, en genomsnittlig årlig tillväxttakt på 11,2 procent.⁵



● 96 procent – mer agila försörjningskedjor.³

● 90 procent – mer motståndskraftiga försörjningskedjor.³

³ "Transforming Retail Supply Chain", Gartner® Inc., 2021.

⁴ "The Digital Commerce Imperative", en uppsats från Forrester Consulting om tankeledarskap som tagits fram på uppdrag av Microsoft, januari 2021.

⁵ "Multichannel Order Management Market worth \$3.9 billion by 2026 - Exclusive Report by MarketsandMarkets™", PR Newswire, 2021.

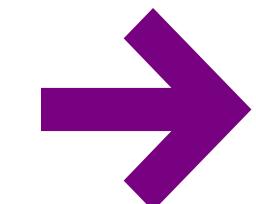
Diagrammet har skapats av Microsoft utifrån forskning från Gartner®.

Källa: "Transforming Retail Supply Chain", Gartner® Inc., 2021.

Med molnet kommer en smart orderhantering inom räckhåll

Med molnbaserade plattformar blir avancerade orderhanteringsfunktioner tillgängliga för nästan alla företag – med funktioner som:

- Insyn i realtid i hela orderlivscykeln för kunderna och verksamheten.
- Realtidslager i olika kanaler.
- Snabbt införande av nya kanaler för expediering och leverans.
- AI-styrd distribuerad orderhantering (DOM) för att samordna komplexa scenarier för leveranser i tid.
- Undantagsbaserad hantering för att minska det manuella arbetet och utnyttja arbetskraften på bästa sätt.



Vi tar en titt på fem sätt som modern orderhantering hjälper återförsäljare, tillverkare och distributörer att förblif konkurrenskraftiga i en föränderlig värld.

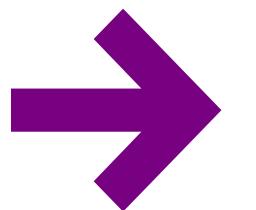
1/ Gör så att det går att hitta korrekt information för hela orderlivscykeln på ett och samma ställe



I en värld där det hela tiden förekommer order i flera kanaler kan beställningarna komma från många olika källor, som e-handel, marknadsplatser, mobilappar eller traditionella källor som EDI (Electronic Data Interchange). I andra änden av ordern skapar företagen fler och fler leveransalternativ, vilket kan omfatta egna lager, tredjepartslogistikleverantörer (3PL), butiker eller frakt via leverantörer, för att bara nämna några.

För en optimerad expediering måste du korrekt identifiera vilket lager som ska användas för att expediera varje order. Det är inte enkelt utan dataintegration. För många företag utgör den dåliga integrationen mellan digitala handelstjänster och expedieringssystemen en stor utmaning i försörjningskedjan.

Modulbaserad och molnbaserad ordersamordning löser detta problem, med en robust dataplattform som skapats för att synkronisera stora mängder order- och expedieringsdata från alla typer av källor.



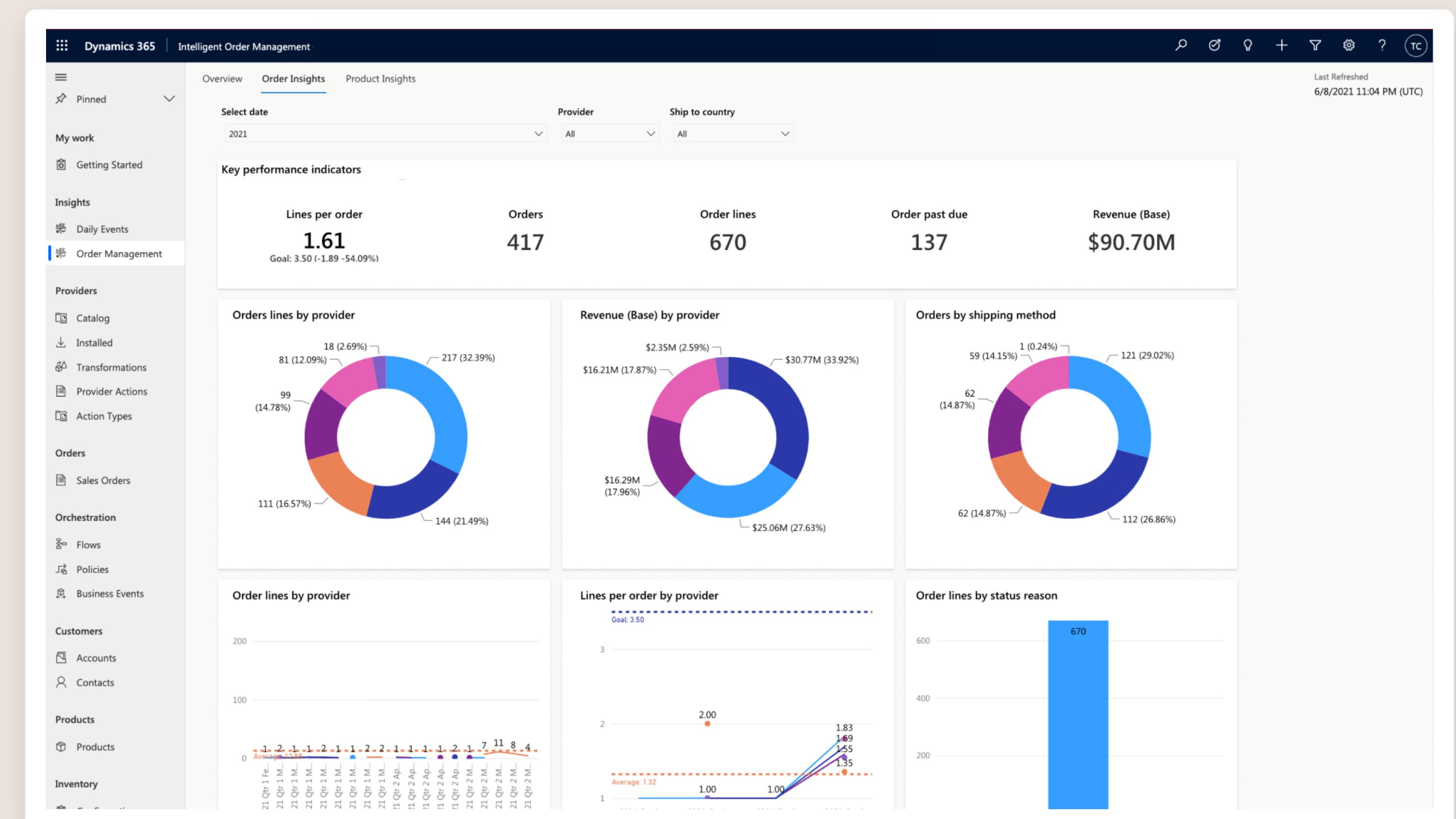
Genom att använda fördefinierade eller anpassade kopplingar kan orderhanteringssystemet mata in data från alla relevanta system och göra dem tillgängliga var de än behövs.

2/

**Se till att det går
att få insyn i alla
order i realtid**



Tack vare att det finns en och samma datakälla för hela orderhanteringens livscykel kan du hantera de komplexa kompromisser som kännetecknar dagens handel. Internt kan personalen komma åt och visualisera data via instrumentpaneler, oavsett om de behöver kontrollera leveransstatus eller utvärdera resultaten för olika servicenivåer på sina lager, hos sina transportörer och hos externa logistikeleverantörer.

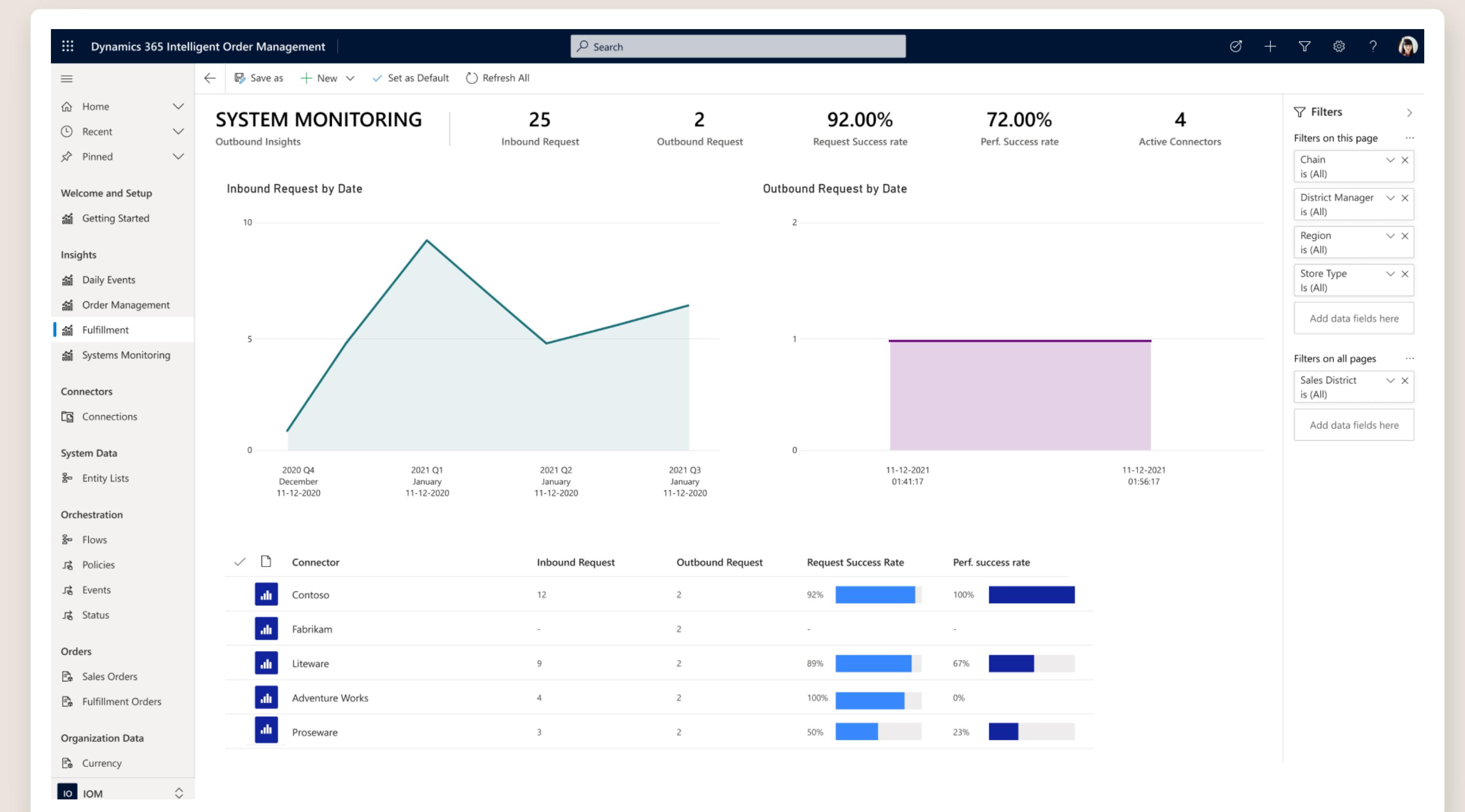


Du kan också dela med dig av insynen i realtid med dina kunder, så att de kan hålla reda på var deras order befinner sig.

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 shows a map of the Southeastern United States, specifically Georgia and Florida, with several warehouse locations marked. A table lists four warehouses with their details:

Warehouse	OTIF Rate (%)	Volume	Warehouse ID
Panama City	92	15	#2345
Jacksonville	94	15	#2345
Tallahassee	97	15	#2345
Tampa	100	15	#2345

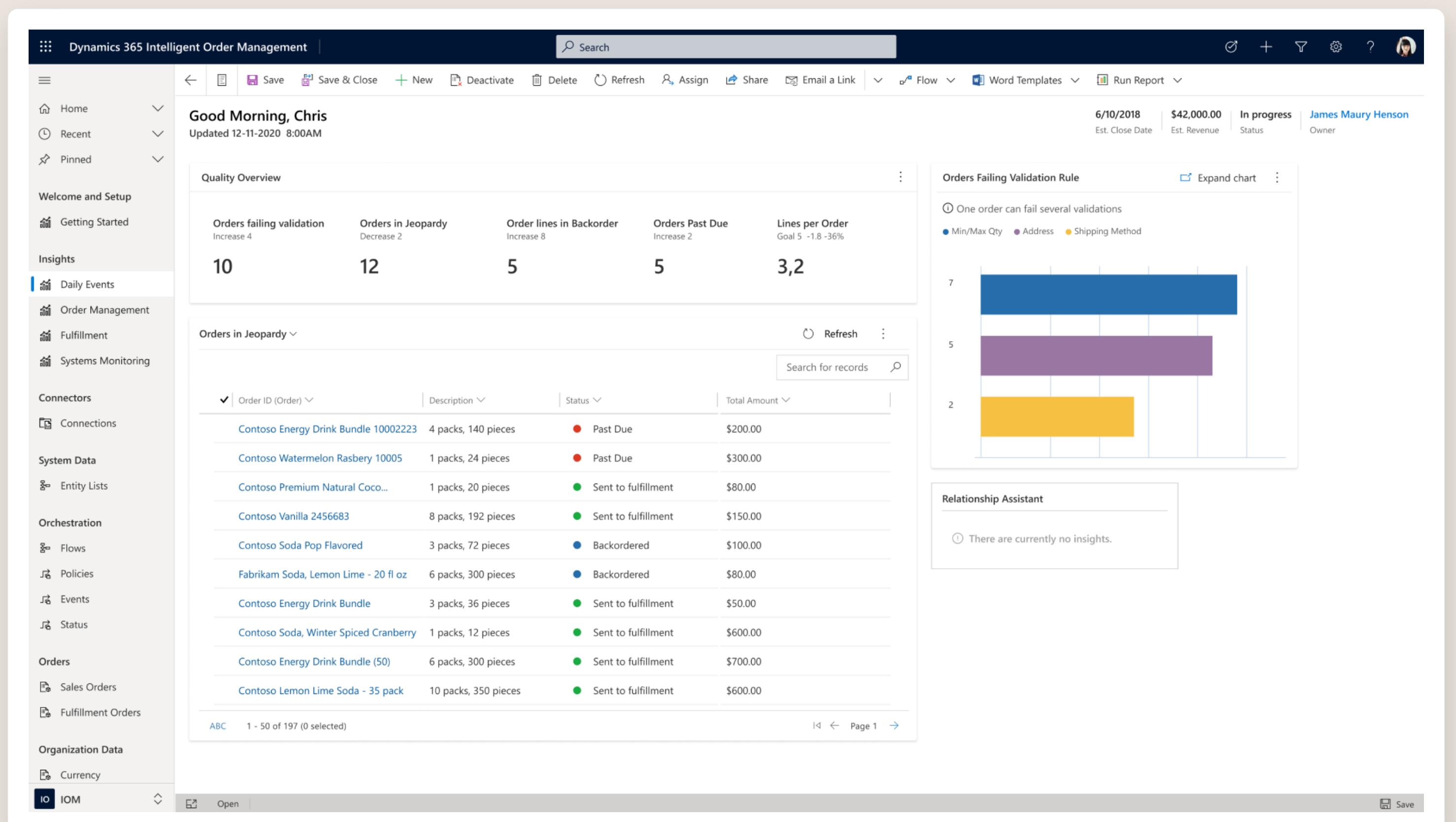
Genom att göra dessa data tillgängliga för en AI-styrd distribuerad orderhantering kan du automatisera orderdirigeringen utifrån flera olika komplexa variabler.



3/ Samordna orderexpedieringen i flera kanaler med hjälp av AI och automatisering



Växande ordervolymer och komplifierad orderexpediering gör det svårare för personalen att fatta optimala beslut. Därför är AI och maskininlärning mycket viktigt för att kunna hantera en snabbt föränderlig marknad. Dessa tekniker är särskilt bra på att upptäcka mönster i komplexa datavolymer. Om man använder molndriven AI på sammanställda order- och lagerdata i realtid, kan den snabbt hitta de bästa scenarierna på ett kostnadseffektivt sätt och visa resultaten av olika alternativ.



Med hjälp av AI kan du automatisera vanliga expedieringsbeslut, så att personalen bara behöver ta itu med avvikande ärenden. En sådan undantagsbaserad strategi maximerar värdet av den mänskliga kreativiteten och minskar mängden repetitivt arbete. Maskininlärning gör att rekommendationerna förbättras med tiden, baserat på hur orderhanteringspersonalen reagerar på undantagen.



De som varit tidiga med att implementera AI-styrd hantering av försörjningskedjan har kunnat sänka sina logistikkostnader med 15 procent, minska lagersaldona med 35 procent och öka servicenivåerna med 65 procent jämfört med konkurrenter som agerar långsammare.⁶

McKinsey, 2021

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

4/ Bygg upp motståndskraft och smidighet med skalbar självbetjän- ingsteknik



När utmaningar uppstår behöver orderhanteringspersonalen kunna ändra affärsreglerna och orderflödena i farten. På gårdagens komplexa plattformar för orderhantering krävdes det ofta ett ingripande av en eller flera IT-experter som var insatta i tekniken.

Genom att välja teknik som prioriterar en självbetjäningsmetod kan din logistikpersonal uppdatera processerna efter behov utan att behöva skriva kod. Insikter från maskininlärning kan användas för att påverka och optimera orderflödet. När flaskhalsar uppstår hjälper de här verktygen personalen att proaktivt ta itu med dem och låta orderarbetet fortgå.

Samma kopplingsbaserade strategi som hjälper till att sammanställa alla data på en och samma plats ger också en ökad motståndskraft. Det går snabbare och enklare att införa nya typer av orderintag, expedieringsmetoder eller leveranspartner. När ordervolymerna är som högst kan molnbaserade system skalas upp för att hänga med och sedan skalas ner igen. Du behöver inte längre hela tiden ha en extra kapacitet för att kunna hantera helgdagar eller försäljning som bara händer några få gånger om året.

"Om man tar ett genomsnitt från alla olika typer av branscher, så kan företagen nu vänta sig avbrott i försörjningskedjan som kan vara i en månad eller längre var 3,7:e år, och de allvarligaste händelserna får en enorm ekonomisk inverkan."⁷

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

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



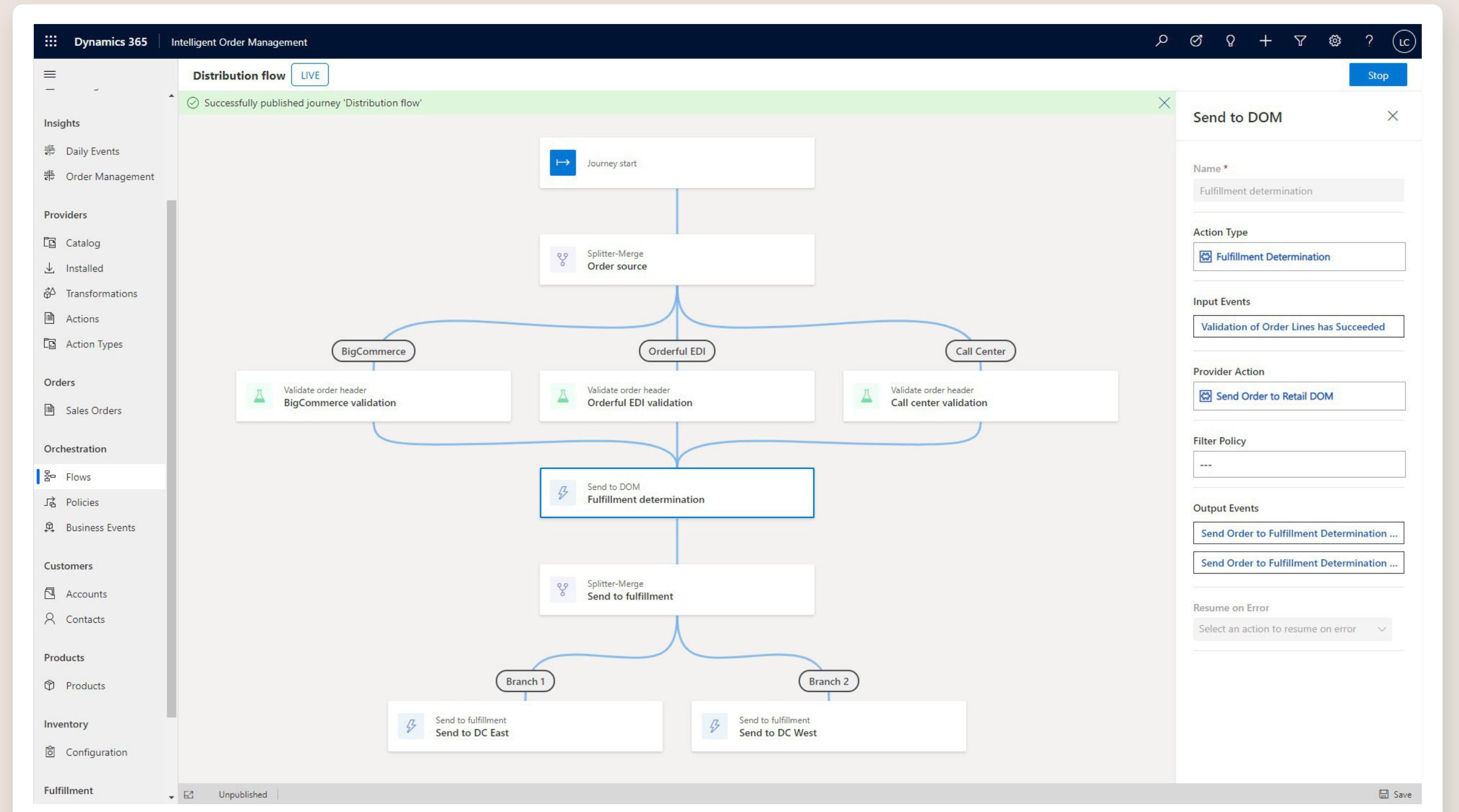
Störningarna i år var mer än de flesta av oss har upplevt under hela våra karriärer. Och jag tror att de detaljhandlare som hade möjligheten att vara smidiga och flexibla verkligen var de som lyckades bäst.⁸



Tory Gundelach
Senior Vice President of Retail
Insights, Kantar Consulting

Designverktyg för orderflöden med dra-och-släpp-funktioner i Microsoft Dynamics 365 Intelligent Order Management

Det vanliga är att orderflödena programmeras in i orderhanteringssystemet. Det gör affärsanvändarna beroende av IT-avdelningen för att kunna göra ändringar. I Dynamics 365 Intelligent Order Management finns det ett visuellt gränssnitt med dra-och-släpp-funktion som gör att affärsanvändarna vid behov själva kan göra ändringar i orderflödet. Det ger ökad effektivitet, smidighet och lyhördhet inför kundernas behov.



5/ Genomför moderniseringen snabbare än konkurrenterna



För att det ska gå att använda moderna orderhanteringsfunktioner måste rätt teknik användas. Det finns dock en anledning till att företagen förlitar sig på sina äldre system för att hantera order – de är både komplexa och verksamhetskritiska, vilket gör det riskfyllt och dyrt att ersätta dem.

Å andra sidan är samma molncentrerade arbetssätt som underlättar sammanställningen av data, en heltäckande insyn, användandet av AI och skalförändringar efter behov också enklare att distribuera och hantera. Med ett system som bygger på programvara som tjänst (SaaS) kan du snabbt distribuera nya funktioner och ansluta till befintliga system och data, till exempel CRM- och ERP-plattformar, utan att behöva göra ändringar i dem.

Med rätt teknikstrategi kan du införa nya orderhanteringsfunktioner utan så mycket störningar. Med hjälp av molnet får du moderna orderhanteringsfunktioner utan avbrott i verksamheten, något som ökar avkastningen.

Med denna flexibilitet kan du snabbt och enkelt lägga till nya order- och uppfyllelsemetoder utan komplex programmering eller integration.



När en ny e-handelsplattform implementeras blir det alltför ofta ett projekt som får ske på egen hand, vi säger att vi vill ha en trevlig webbplats som ser bra ut och motsvarar kundernas behov, och så tar vi itu med integrationerna när vi väl installerar den.”⁹



Jordan Jewell
Research Manager Digital
Commerce and Enterprise
Applications IDC

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

Sammanfattning

Vanliga orderhanteringslösningar saknar den flexibilitet som krävs för att uppfylla de krav som en modern handel innehåller. Dessutom fortsätter kunderna att kräva service och insyn på en helt ny nivå.

Men att ersätta äldre system är inte nödvändigtvis rätt svar. Genom att utnyttja modern molnteknik kan du integrera dem med dina befintliga plattformar och snabbt implementera nya funktioner för att kunna använda AI, automatisering, orderflödesdirigering och on-demand-skalbarhet. På så sätt kan du helt omvandla din förmåga att leverera enligt orderlöftet.

Läs om hur Microsoft Dynamics 365 Intelligent Order Management kan ge ditt företag möjligheten att uppfylla sina orderlöften.

[Boka en personlig demonstration](#)

Vanliga frågor och svar

- **Hur kan vi reagera snabbare på störningar och begränsningar?**

Välj lättanvända orkestreringsverktyg som ger din logistikpersonal möjligheten att göra ändringar utan att behöva blanda in IT-avdelningen.

- **Hur kan vi spara tid när vi inför nya expedieringsalternativ?**

Snabba upp distributionen med ett visuellt gränssnitt som gör det möjligt för företagets användare att snabbt ändra orderhanteringsreglerna i flera kanaler allteftersom behoven utvecklas.

- **Hur kan du få bättre insyn med hjälp av en molnlösning?**

Genom att implementera en lagertjänst i realtid som täcker hela orderflödet. Det ger användbara insikter om order, expediering och systemövervakning.

- **Vilken är den bästa metoden för att integrera nya orderhanteringsfunktioner med befintliga system?**

En lösning med färdiga kopplingar som täcker orderinhämtning, orderbehandling samt expediering och leverans. Det effektiviseras integrationen med befintliga system, till exempel e-handelslösningar, CRM-program, lagersystem och leveranslösningar från tredje part.

- **Vad är regelbaserad expediering?**

Molnbaserade lösningar använder en fördefinierad uppsättning affärsregler som automatiskt bestämmer hur order bearbetas och uppfylls. Med hjälp av regelbaserad expediering kan företagen enkelt skicka rätt order till rätt expedieringspartner.

