

Fiksun toimitusketjujohtajan opas tilaustenhallinnan uudistamiseen



Kenelle tämä sisältö on suunnattu

Toimitusketjujohtajille, jotka haluavat yksinkertaistaa monikanavaista toimitusta ja parantaa tuottavuutta.

Sisällyys

Oikeanlainen teknologia on keskeinen etu

Pilvipalvelut tuovat älykkään tilaustenhallinnan käden ulottuville

1/

Luo yksittäinen totuuden lähde tilauksen koko elinkaarelle

2/

Tarjoa reaaliaikaista tilausnäkyvyyttä

3/

Orkestroi tilausten monikanavainen täyttäminen tekoälyn ja automatisaation avulla

4/

Vahvista resilienssiä ja ketteryyttä skaalautuvalla itsepalveluteknologialla

5/

Modernisoi toimintaa kilpailijoita nopeammin

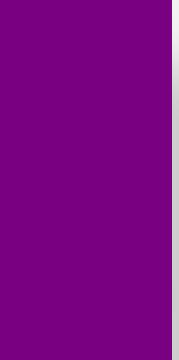
Yhteenvetö

Johdanto

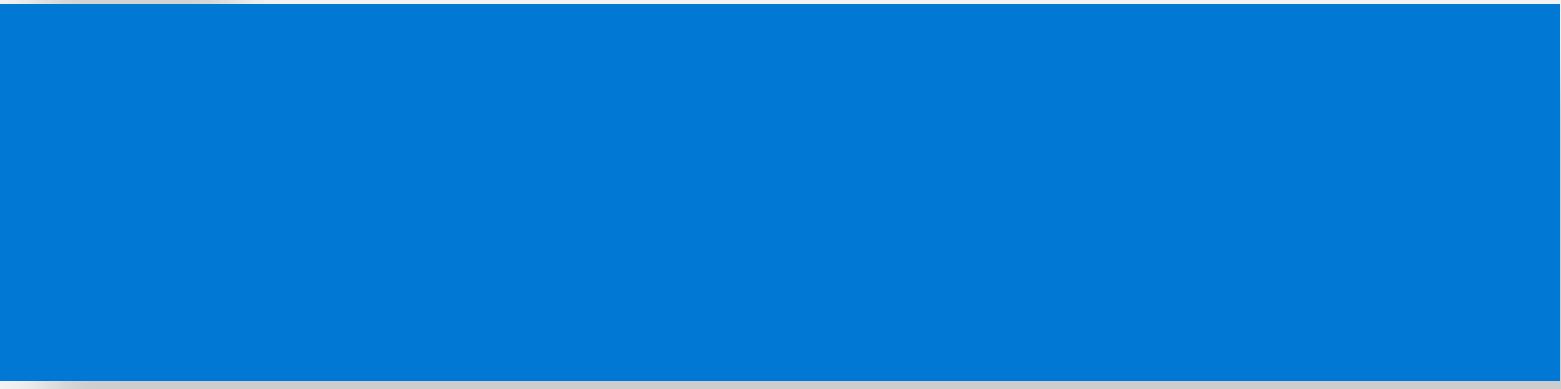
Tilaustenhallinnan merkitys on kasvanut entisestään. Maailman vähittäismyynti-, valmistus- ja jakeluyritysten on mukauduttava uusien tilauskanavien räjähdyksmäiseen kasvuun. Verkkosivustoilta ja sovelluksista tuotteita ostavat asiakkaat haluavat vaihtoehdon noutaa tuotteita myymälästä, yhteistyökumppanin sijainnista, toimituspisteestä tai palvelupisteestä. Kilpailijat ovat aina valmiina: yksi viivästyntynyt tilaus voi johtaa asiakkaan menettämiseen ikuisesti.

Asiakkaiden muuttuvien tarpeisiin mukautuvat organisaatiot pystyvät menestymään näissä uusissa olosuhteissa. Walmart raportoi verkkokauppamyynnin kasvaneen 79 prosenttia tilikaudella 2021.¹ Targetissa myymälän ulkopuolelta noudettujen ostosten myynti kasvoi samalla ajanjaksolla 600 prosenttia.¹ Target myös kertoi, että saman päivän tilausten täytäntöönpano sen myymälöistä maksaa 90 prosenttia vähemmän kuin täytäntöönpano varastosta. Sitäkin tärkeämpää on, että kuluttajat käyttävät enemmän rahaa noudettaviin tilauksiin ja ilmoittavat olevansa tyytyväisempiä.

Uusien myyntikanavien käyttöönotto voi selvästikin tuottaa merkittäviä tuluja ja voittoja. Vanhoja yhtenäisiä tilaustenhallintajärjestelmiä ei kuitenkaan ole tarkoitettu nykypäivän nopeaan muutosvauhtiin. Pilvipohjainen ja modulaarinen teknologiympäristö auttaa sopeutumaan nopeammin ilman infrastruktuurin muutoksiin juuttumista.



79 %



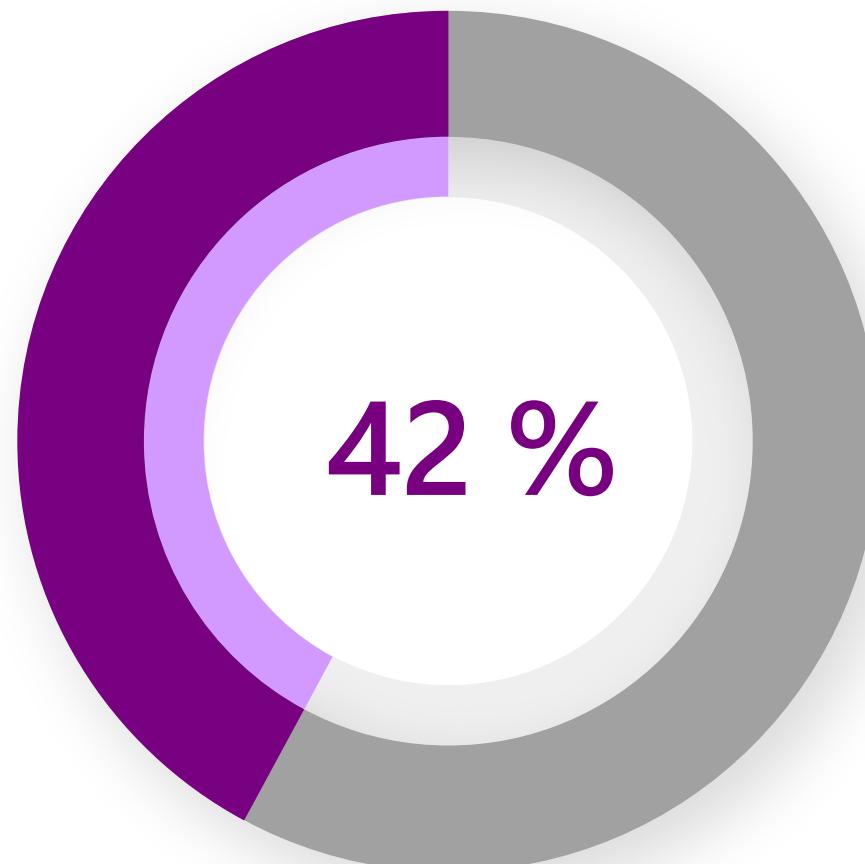
600 %

- Walmart raportoi verkkomyyntinsä kasvaneen 79 prosentilla vuoden 2021 tilikauden aikana.¹
- Tämän ajankoston aikana Targetin myymälän ulkopuolelta noudettavien tilausten myynti kasvoi 600 prosentilla.¹

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

Oikeanlainen teknologia on keskeinen etu

Valitettavasti useat yritykset eivät vielä ole valmiita vastaamaan näihin haasteisiin. Forrester Researchilta tilattu ja Microsoftin rahoittama tutkimus totesi: "Vain 51 prosenttia vähittäiskaupan päätoksentekijöistä on sitä miettiä, että niiden toimitusketjut ovat valmiita vastaamaan verkkokaupankäynnin kasvaviin tarpeisiin."²



Gartner®-tutkimuslaitoksen toteuttamaan kyselytutkimukseen vastanneet vähittäiskauppiat pitivät kehittyneiden digiteknologoiden puutetta (42 %) eräänä toimitusketujen resilienssin suurimpana esteenä.³

Organisaatioiden ottaessa käyttöön uusia toteutuspalveluja ne kohtaavat useita tilaustenhallintaan liittyviä haasteita, jotka vaikuttavat tulokseen.

| Haaste | Vaikutukset |
|--|--|
| Monikanavainen ja reaalialainen näkyvyys varastotilanteeseen | Kallis tuotteiden varastointi ja käsittely Varaston loppuminen ja yliverasto |
| Siilotetut tilausjärjestelmät | Myöhästyneet, virheelliset tai peruutetut tilaukset Ei-optimaaliset tilausten täyttämisajat |
| Rajoitetut toimittajasuhheet | Toimitusketujen ja tilausten täyttämisen häiriöiden kasvanut riski |
| Toimitusketjun ja logistiikan monimutkaisuus | Ei-optimaaliset tilausten täytäntöönpanopäätökset Resilienssin puute |

Microsoftin luoma kaavio perustuu Gartner®-tutkimukseen.
Lähde: "[Transforming Retail Supply Chain](#)," Gartner® Inc., 2021.

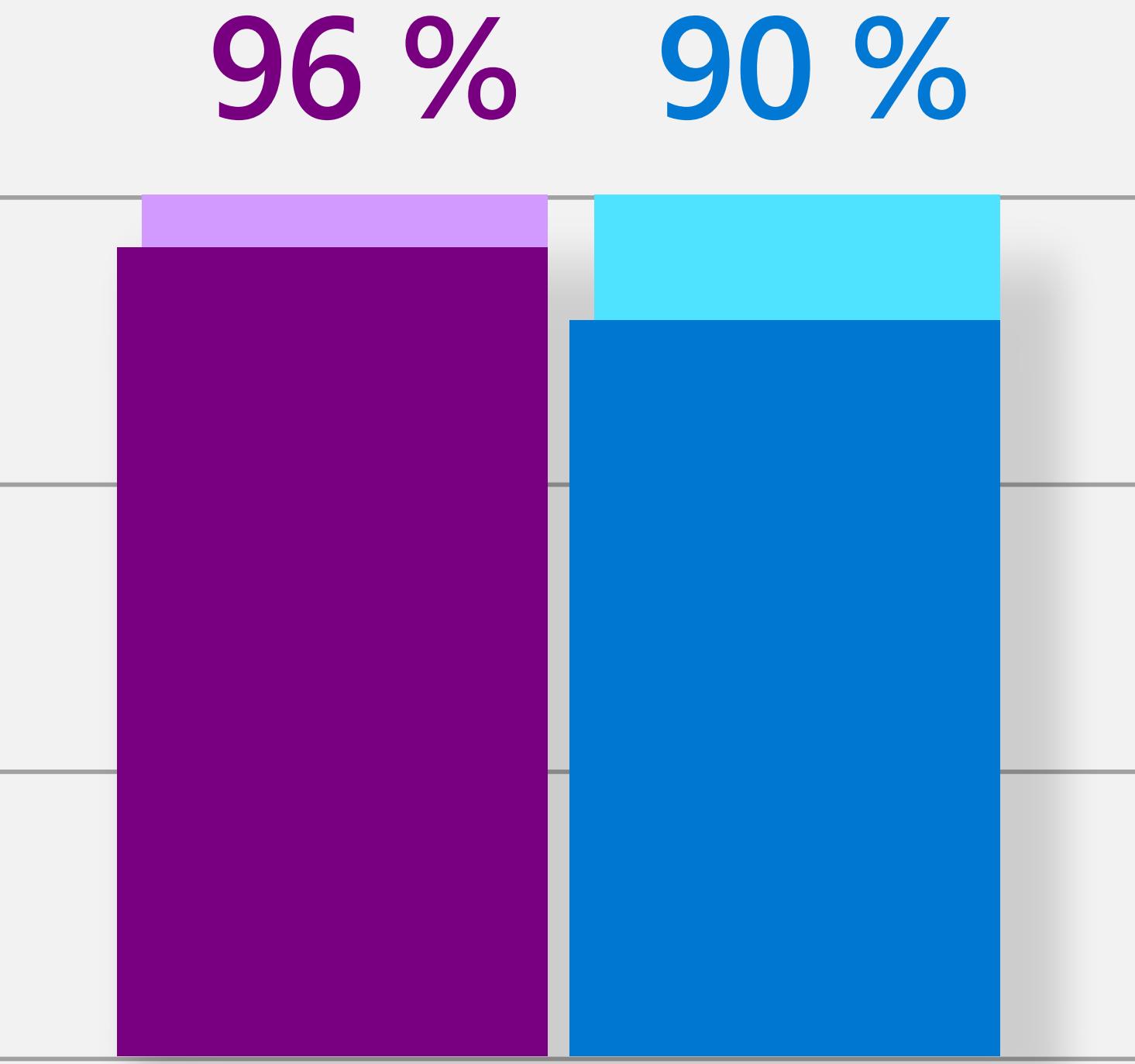
² Forrester Consultingin Microsoftin puolesta toteuttama [tilaustutkimus](#), marraskuu 2020.

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

GARTNER on Gartner Inc:n rekisteröity tavaramerkki ja palvelumerkki Yhdysvalloissa ja kansainvälisti, ja sitä on käytetty tässä luulla. Kaikki oikeudet pidätetään.

Organisaatiot tietävät, että niiden on ratkaistava nämä ongelmat, joita ne voivat reagoida asiakasvaatimuksiin nopeasti monikanavaisessa ympäristössä. Gartner®-tutkimus osoittaa, että "jälleenmyyjät suunnittelevat investointeja, jotka auttavat tekemään toimitusketjuista entistä ketterämpää (96 prosenttia) ja resilienttimpia (90 prosenttia) vuoteen 2022 mennessä."³ Microsoftin rahoittaman Forresterin tutkimuksen mukaan yritykset kertovat, että tärkeimmät näkökohdat toimitusketujen ketteryydessä ovat kustannustehokkaimpien tilausten täytäntöönpanovaihtoehtojen käyttöönotto (52 prosenttia), koneoppimisen ja tekoälyn käytön lisääminen prosessien automatisoinnissa (56 prosenttia) sekä nopea suunnittelu ja sopeutuminen kysyntään (58 prosenttia).⁴

Panokset ovat kovia, joten yritykset etsivät uusia teknologioita haasteiden ratkaisemiseksi. Eräs analyyytikkoryhmä uskoo tilausten hallintaohjelmistojen markkinoiden arvon kasvavan 2,3 miljardista dollarista (2021) 3,9 miljardiin dollariin vuoteen 2026 mennessä. Tämä tarkoittaisi 11,2 prosentin vuotuista kasvua.⁵



- 96 prosenttia toimitusketjuista entistä ketterämpää.³
- 90 prosenttia toimitusketjuista entistä resilienttimpia.³

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

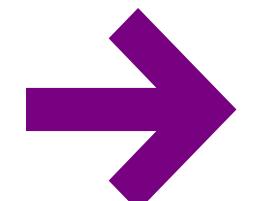
⁴ "The Digital Commerce Imperative", Forrester Consultingin laatima ja Microsoftin tilaama ajatusjohtajuusraportti, tammikuu 2021.

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

Pilvipalvelut tuovat älykkään tilaustenhallinnan käden ulottuville

Pilvipohjaiset ympäristöt tuovat kehittyneet tilaustenhallintatoiminnot lähes kaikkien yritysten saataville – näitä toimintoja ovat esimerkiksi seuraavat:

- Tilauksen koko elinkaaren reaalialainen näkyvyys asiakkaille ja yritykselle.
- Reaalialaiset varastotiedot eri kanavissa.
- Uusien täytäntöönpano- ja toimituskanavien nopea käyttöönotto.
- Tekoälypohjainen hajautettu tilaustenhallinta (DOM) orkestroi monimutkaisia skenaarioita varmistaakseen oikea-aikaisen toimituksen.
- Poikkeuksiin perustuva hallinta vähentää manuaalista työtä ja auttaa saamaan kaiken irti osaamisesta.



Tutustutaanpa viiteen tapaan, joilla nykyalainen tilaustenhallinta auttaa jälleenmyyjiä, valmistajia ja jakelijoita kilpailemaan muuttuvassa maailmassa.

1/ Luo yksittäinen totuuden lähde tilauksen koko elinkaarelle

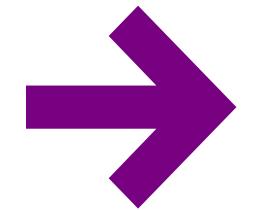


Monikanavaisessa maailmassa tilaukset ovat peräisin useista lähteistä, kuten sähköisestä kaupankäynnistä, markkinapaikalta, mobiilisovelluksista tai perinteisistä lähteistä (esim. EDI).

Tilausen toisessa päässä yritykset monipuolistavat tilausten täyttämisvaihtoehtoja, joita voivat olla esimerkiksi niiden omat varastot, kolmannen osapuolen logistiikkapalveluntarjoajat (3PL), myymälät tai toimittajan suoratoimitus.

Tilausten optimoitu täyttäminen edellyttää, että kunkin tilauksen täyttämiseen käytettävä varasto on määritetty oikein. Tämä ei ole helppoa ilman tietojen integraatiota. Digitaalisen kaupankäynnin palvelujen ja tilausten täyttämisjärjestelmien välinen heikko integraatio on merkittävä toimitusketjuhaaste useissa yrityksissä.

Modulaarinen, pilvipohjainen tilausten orkestrointi ratkaisee tämän ongelman vankalla tietoympäristöllä, joka on suunniteltu suurien tilaus- ja toimitustietomäärien synkronointiin mistä tahansa lähteestä.



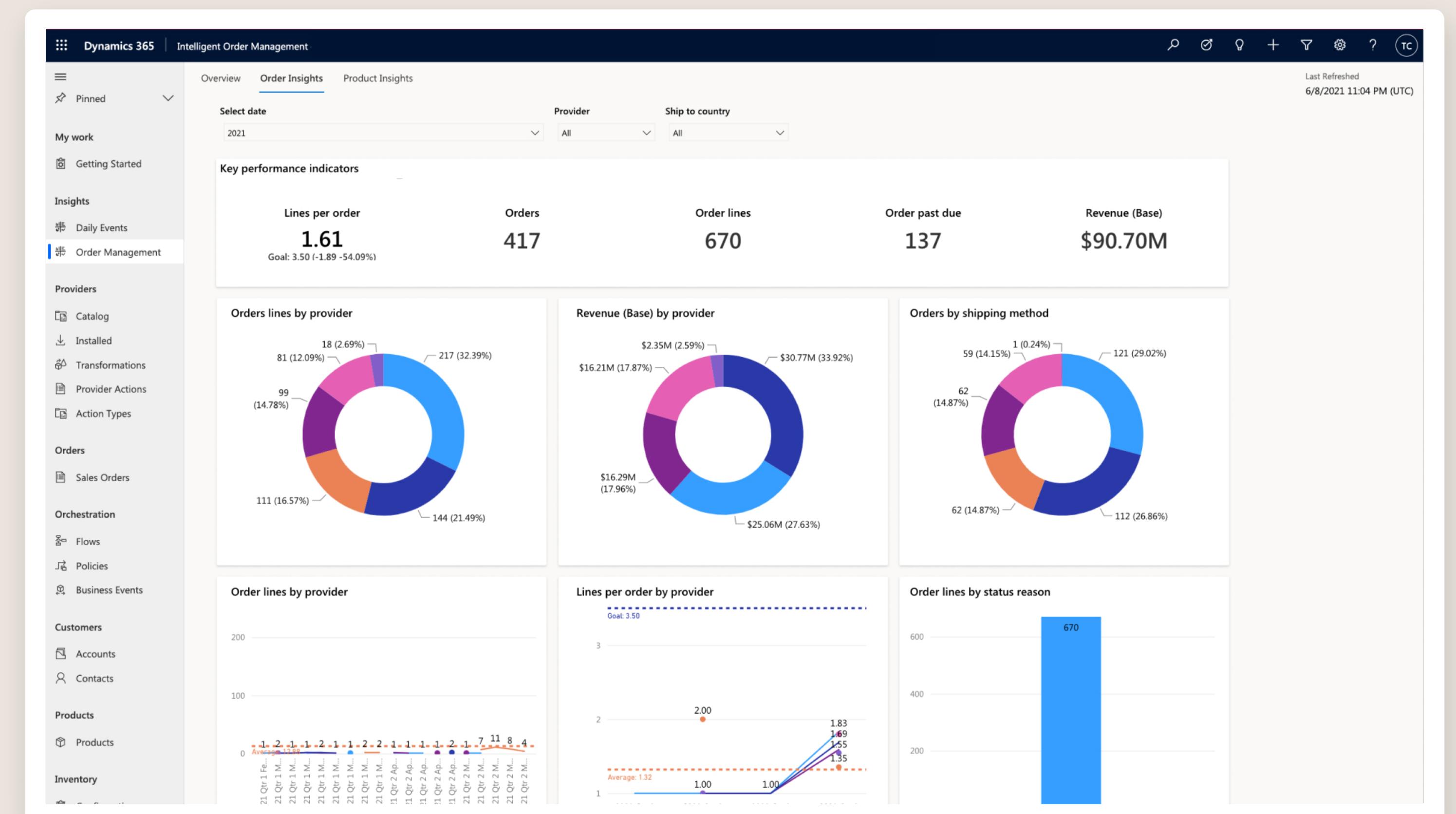
Valmiiksi rakennettujen tai mukautettujen yhdistimien avulla tilaustenhallintajärjestelmäsi pystyy keräämään tietoja kaikista relevanteista järjestelmistä ja tuo ne saataville siellä, missä niitä tarvitaan.

2/

Tarjoa reaaliaikaista
tilausnäkyvyyttä



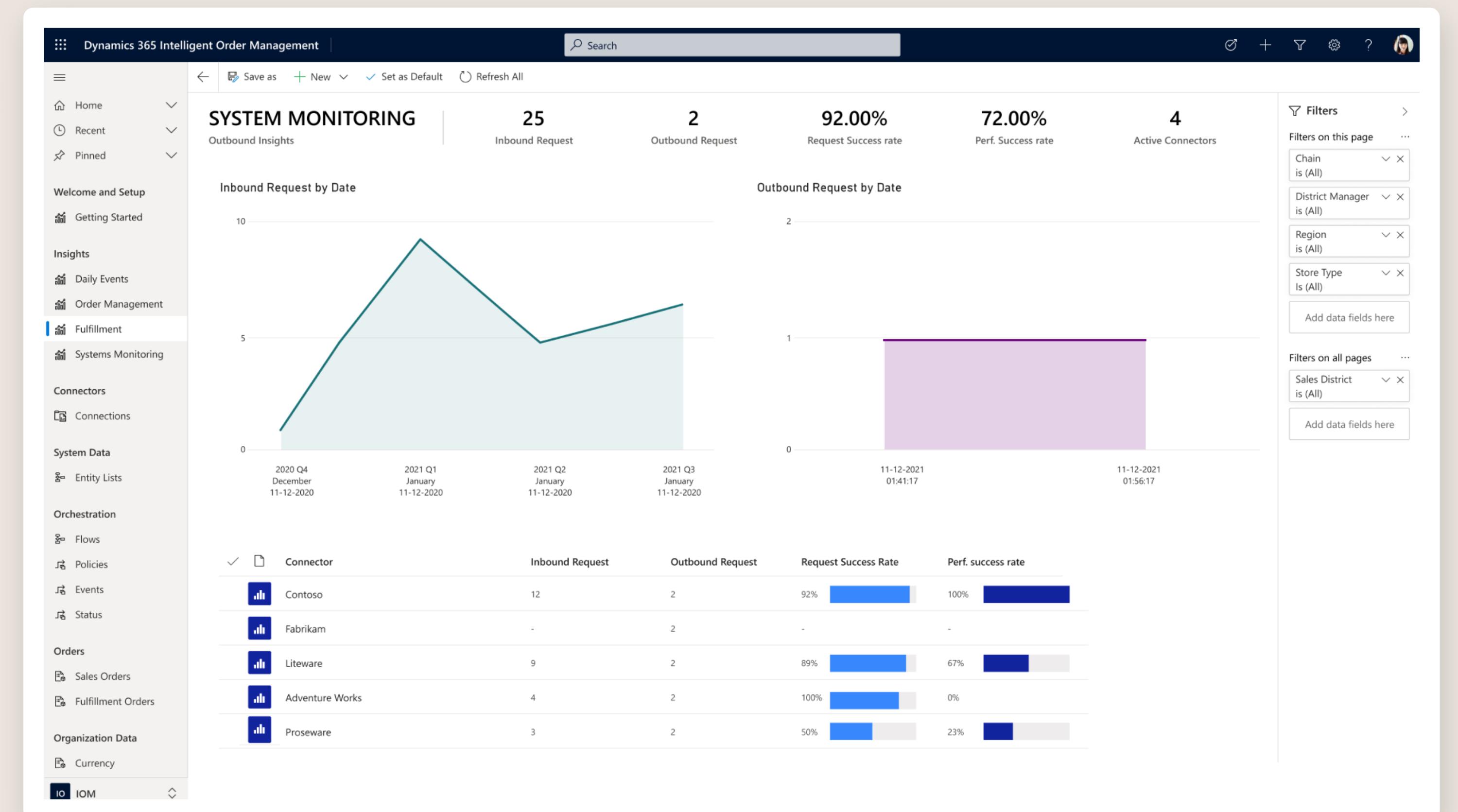
Kun tilaustenhallinnan koko elinkaarella on yksi tietolähde, voit hallita nykypäivän kaupankäynnille tyypillisiä kompromisseja. Sisäisesti tiimin jäsenet voivat käyttää ja visualisoida tietoja raporttinäkymien kautta riippumatta siitä, täytyykö heidän tarkistaa toimituksen tila tai arvioda varastojen, kuljettajien ja kolmannen osapuolen logistiikkatarjoajien palvelutasojen suoritusta.



Voit myös laajentaa reaalialkaista näkyvyyttä asiakkaillesi, jotta he tietävät, missä heidän tilauksensa ovat.

The screenshot shows the Dynamics 365 Intelligent Order Management interface. At the top, there's a navigation bar with various icons and a search bar. Below it, the main area displays a timeline for a specific order: "Shipment Process" (Active for 4 days), followed by "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 links to Home, Recent, Pinned, Intelligent Dashboards, Order Management, Connectors, Orchestration, Sales, Orders, and Order Products. The central part of the screen shows a map of the Southeastern United States, specifically Georgia and Florida. Several locations are marked with icons: Panama City, Jacksonville, Tallahassee, and Tampa. Each location has a red circle indicating its status: Panama City is at 92%, Jacksonville is at 94%, Tallahassee is at 97%, and Tampa is at 100%. The map also shows state boundaries, major cities like Atlanta, Miami, and Orlando, and some national parks like Ocala National Forest. A legend on the right side of the map indicates a color key for risk levels: green for low risk, yellow for medium risk, and red for high risk.

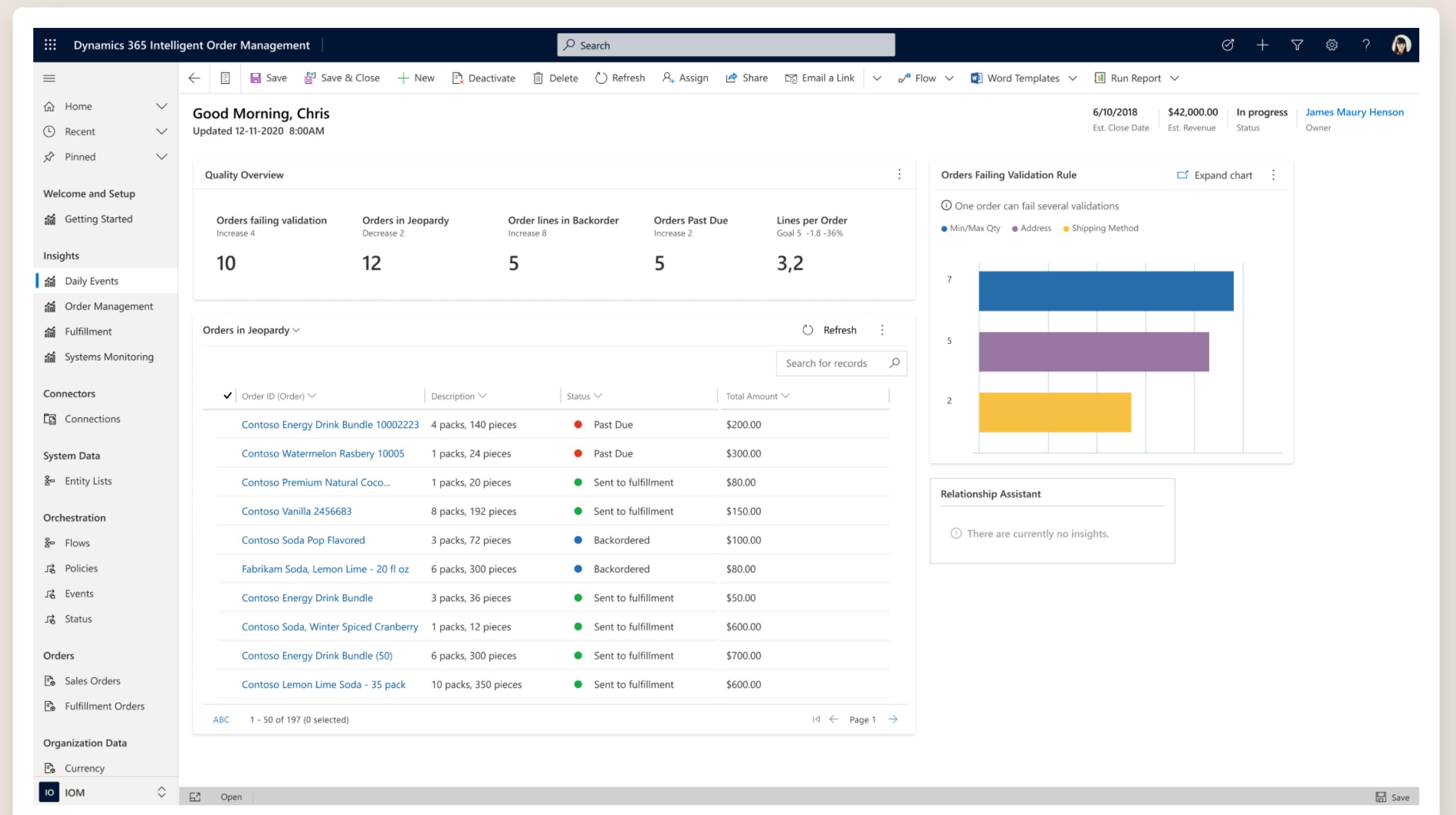
Kun tiedot ovat käytettävissä teköälypohjaisessa hajautetussa tilaustenhallintatoiminnossa, voit automatisoida tilausten reitityksen useiden monimutkaisten muuttujien perusteella.



3/ Orkestroi tilausten monikanavainen täyttäminen tekoälyn ja automatisaation avulla



Kasvavat tilausmäärit ja tilausten täytämisen monimutkaisuus haastavat ihmillisen kyyvin tehdä optimaalisia päätöksiä. Tämän vuoksi nopeasti muuttuvien markkinoiden hallinnassa tarvitaan tekölyä ja koneoppimista. Nämä teknologiat ovat erityisen hyviä monimutkaisten tietomäärien säädönmukaisuuksien löytämiseen. Kun pilvipohjaista tekölyä käytetään yhtenäisiin reaalialkaisiin tilaus- ja varastotietoihin, se löytää nopeasti parhaat skenaariot kustannustehokkaasti ja näyttää eri vaihtoehtojen lopputulemat.



Tekoälyn avulla voit automatisoida perinteiset tilausten täyttämistä koskevat päätökset ja näyttää tiimin jäsenille vain poikkeavat tapaukset. Tämä poikkeuksiin perustuva strategia maksimoi ihmillisen luovuuden arvon ja vähentää samalla toistuvan työn taakkaa. Koneoppiminen parantaa suosituksia ajan mittaan sen perusteella, miten tilaustenhallintatiimi reagoi poikkeuksiin.



Tekoälypohjaisen toimitusketujen hallinnan onnistunut käyttöönotto on antanut varhaisille käyttöönottajille mahdollisuuden vähentää logistiikkakustannuksia 15 prosentilla ja varastotasoja 35 prosentilla sekä parantaa palvelutasoja 65 prosentilla hitaampiin kilpailijoihin verrattuna.⁶

McKinsey, 2021

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

4/ Vahvista resilienssiä ja ketteryyttä skaalautuvalla itsepalvelu- teknologialla



Kun haasteita ilmenee, tilaustenhallintatiimien on pystyttävä muuttamaan liiketoiminnan sääntöjä ja tilausmääriä lennosta. Vanhoissa ja monimutkaisissa tilaustenhallintaympäristöissä tämä yleensä edellyttää, että vähintään yksi IT-asiantuntija perehtyy teknologiaan.

Kun valitset teknologian, jossa on priorisoitu itsepalvelutoiminnot, toimitusketjutiimi voi päivittää prosesseja tarpeen mukaan ilman koodausta. Siinä voidaan sisällyttää koneoppimisen analytiikkatietoja, joiden avulla tilausmääriin voidaan vaikuttaa ja ne voi optimoida. Pullonkaulojen ilmetessä nämä työkalut auttavat ihmisiä reagoimaan ennakoivasti ja jatkamaan tilausten käsitteilyä.

Yhdistimiin perustuva strategia, joka auttaa yhdistämään tiedot yhdeksi totuuden lähteeksi, tukee myös parannettua resilienssiä. Uuden tilausten vastaanoton, täyttämisen tai toimituksen yhteistyökumppanin perehdytys onnistuu nopeammin ja helpommin. Tilausmäärähuippujen aikana pilvipohjaiset järjestelmät skaalautuvat tarvittaessa ja palautuvat sitten entiselleen. Sinun ei enää tarvitse ylläpitää ylimääräistä kapasiteettia hallitaksesi lomia tai myyntejä, joita tapahtuu vain muutaman kerran vuodessa.

"Eri toimialojen yritykset voivat odottaa kohtaavansa yli kuukauden kestäviä toimitusketjujen häiriötilanteita keskimäärin 3,7 vuoden välein, ja vaikeimmat tapaukset vaikuttavat yrityksen talouteen merkittävästi."⁷

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

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



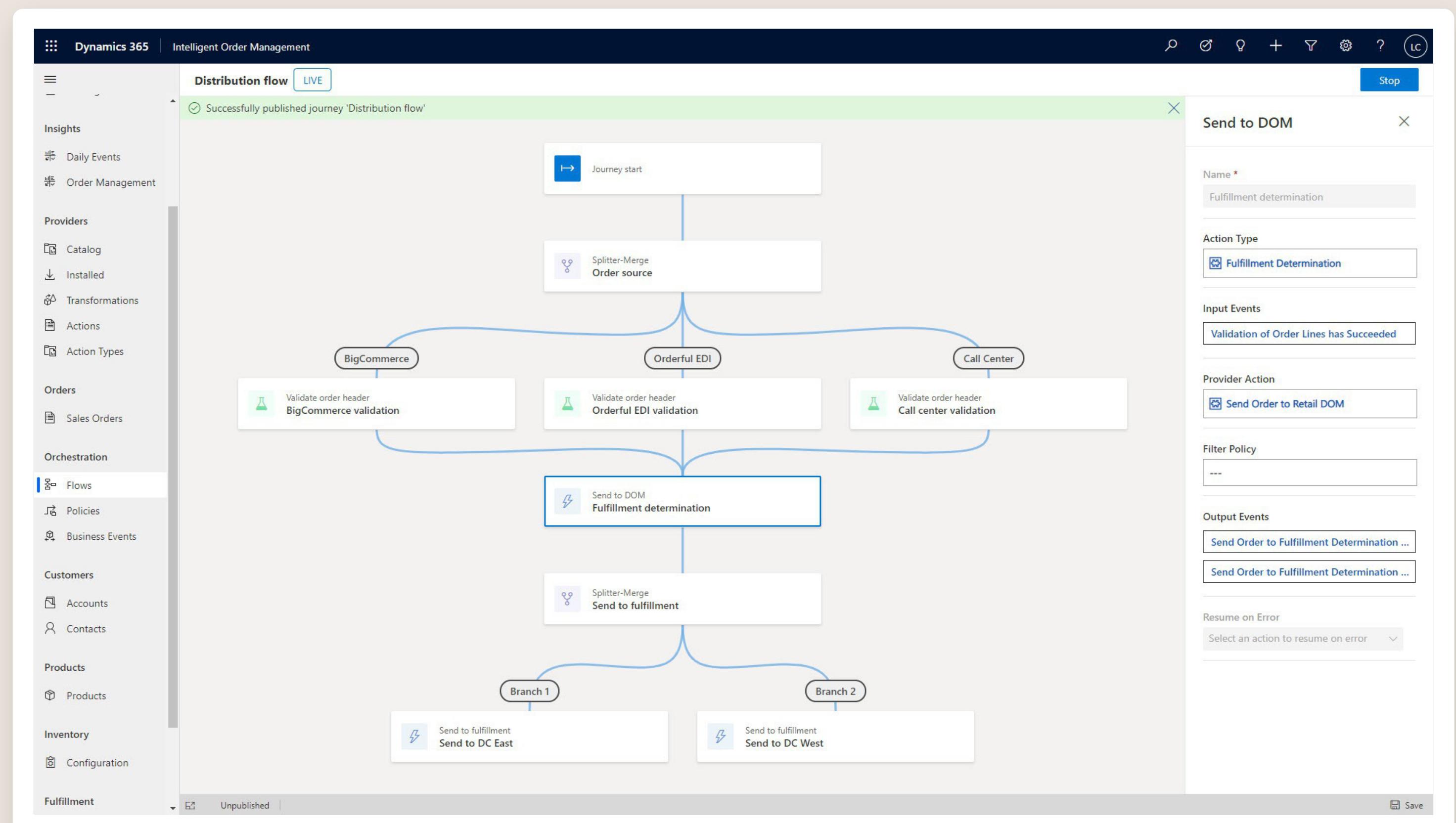
Tänä vuonna on ollut enemmän häiriötilanteita kuin useimpien työntekijöiden koko uran aikana. Uskon, että ne jälleenmyyjät, jotka onnistuivat toimimaan ketterästi ja joustavasti, selvisivät vaikeuksista parhaiten.⁸



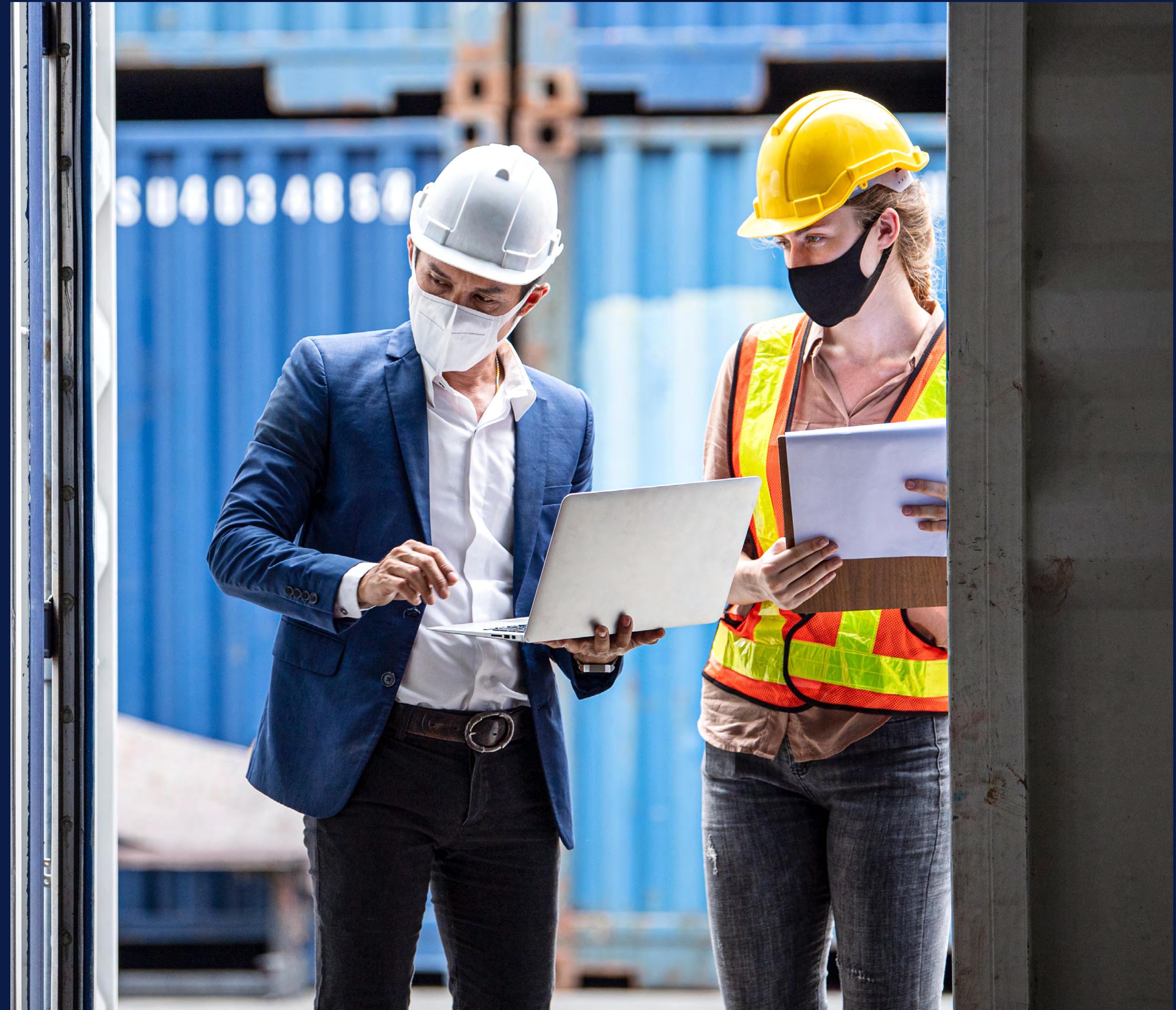
Tory Gundelach
Senior Vice President of Retail Insights, Kantar Consulting

Vetämällä ja pudottamalla toimiva tilausmäärien suunnittelutoiminto Microsoft Dynamics 365 Intelligent Order Management -ratkaisussa

Perinteisesti tilausmäärit koodataan tilaustenhallintajärjestelmiin. Tällöin yrityskäyttäjät ovat muutoksia tehdessään riippuvaisia IT-osastosta. Dynamics 365 Intelligent Order Management -ratkaisun visuaalinen vedä ja pudota -käyttöliittymä antaa yrityskäyttäjille mahdollisuuden tehdä tilaukseen muutoksia tarpeen mukaan. Tämän ansiosta yritys on tehokkaampi ja ketterämpi sekä reagoi asiakkaiden tarpeisiin entistä paremmin.



5/ Modernisoi toimintaa kilpailijoita nopeammin



Nykyaiosten tilaustenhallintaominaisuksien käyttöönotto edellyttää oikeanlaisen teknologian käyttöönottoa. On kuitenkin syy, miksi yritykset käyttävät tilaustenhallinnassa vanhoja järjestelmiä: ne ovat monimutkaisia ja liiketoiminnan kannalta vältämättömiä, minkä vuoksi niiden vaihtaminen on riskialtista ja kallista.

Toisaalta sama pilvipohjainen lähestymistapa, joka auttaa yhtenäistämään tietoja, tarjoamaan kattavaa näkyvyttä, hyödyntämään tekoälyä ja skaalautumaan tarpeen mukaan, on myös helpompi ottaa käyttöön ja hallita. SaaS-järjestelmän avulla voit nopeasti ottaa käyttöön uusia toimintoja ja muodostaa yhteyden nykyisiin järjestelmiin ja tietoihin, kuten CRM- ja ERP-alustoihin, muuttamatta niitä.

Oikeanlainen teknologiastrategia mahdollistaa uusien tilaustenhallintaominaisuksien käyttöönnoton ilman, että se vaikuttaa toimintaan merkittävästi. Pilvipalvelun avulla saat käyttöösi nykyaiisia tilaustenhallintaominaisuksia ilman häiriötä liiketoimintaasi, mikä puolestaan parantaa sijoitetun pääoman tuottoa.

Tämän joustavuuden ansiosta voit lisätä uusia tilaus- ja toimitustapoja nopeasti ja helosti ilman monimutkaista koodausta tai integraatioita.



Aivan liian usein uuden sähköisen kaupankäynnin ympäristön käyttöönotto on erillinen projektti. Sivuston on tarkoitus näyttää hyvältä ja vastata asiakkaiden tarpeisiin, ja hyödynnämme integraatioita sitä rakentaessamme.⁹



Jordan Jewell
Research Manager Digital
Commerce and Enterprise
Applications IDC

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

Yhteenveto

Perinteisistä tilaustenhallintaratkaisuista puuttuu joustavuus, jota tarvitaan modernin kaupankäynnin tarpeiden vastaamiseen. Lisäksi asiakkaat vaativat edelleen uusia palvelutasoja ja näkyvyyttä.

Vanhojen järjestelmien korvaaminen ei kuitenkaan välittämättä ole oikea ratkaisu. Hyödyntämällä nykyaiasta pilviteknologiaa voit integroida nykyisiin ympäristöihin ja ottaa käyttöön uusia ominaisuuksia, jotka mahdollistavat tekoälyn, automaation, tilausmäärien orkestroinnin sekä skaalautuvuuden tarpeen vaatiessa. Tämän seurauksena voit täyttää tilauslupauksesi entistä paremmin.

Tutustu siihen, miten Microsoft Dynamics 365 Intelligent Order Management antaa yrityksellesi valmiudet täyttää tilauslupauksia.

[Pyydä henkilökohtainen demo](#)

Usein kysytyt kysymykset

→ **Miten voimme reagoida häiriötilanteisiin ja rajoituksiin nopeammin?**

Valitse helppokäyttöiset orkestrointityökalut, jotka auttavat toimitusketjutiimiäsi tekemään muutoksia ilman IT-osaston tukea.

→ **Miten voimme säästää aikaa uusien tilausten täytämisvaihtoehtojen käyttöönnotossa?**

Nopeuta käyttöönottoa visuaalisella käyttöliittymällä, jonka avulla yrityskäyttäjät voivat muuttaa useiden kanavien tilaustenhallintasääntöjä nopeasti tarpeiden muuttuessa.

→ **Miten parannat näkyvyyttä pilviratkaisun avulla?**

Ottamalla käyttöön reaalialkaisen varastopalvelun, joka kattaa koko tilauksen. Tämä mahdollistaa käytännöllisiä tietoja tilauksen, sen täytämisestä sekä järjestelmän valvonnan osalta.

→ **Mikä on paras tapa integroida uusia tilaustenhallintaominaisuksia nykyisiin järjestelmiin?**

Ratkaisu, johon on valmiiksi rakennettu yhdistimiä, jotka kattavat tilausten keräämisen, tilaustoiminnon, täytämisestä ja toimituksen. Tämä tehostaa integrointia nykyisiin järjestelmiin, kuten sähköisen kaupankäynnin ratkaisuihin, CRM-sovelluksiin, varastojärjestelmiin ja kolmannen osapuolen toimitusratkaisuihin.

→ **Mikä on säädöspohjainen tilausten täytäminen?**

Pilvipohjaiset ratkaisut käyttävät ennalta määritettyjä liiketoimintasääntöjä, jotka määrittävät automaattisesti, miten tilauksia käsitellään ja täytetään. Sääädöspohjaisen tilausten täytämisestä avulla yritysten on helppo lähettää tilauksia oikealle yhteistyökumppanille.

