



 Microsoft Dynamics 365

دليل شركة CSCO المتميز لتحويل إدارة الطلبات للأفضل

المحتويات

لمن يتم تقديم ذلك

قادة عمليات سلسلة التوريد الذين يرغبون في تبسيط عمليات التنفيذ عبر القنوات وزيادة الربحية.

توفر السحابة حل Intelligent Order Management التكنولوجيا المناسبة ميزة رئيسية

/3

تنسيق عمليات التنفيذ عبر القنوات باستخدام حلول الذكاء الاصطناعي والآتمتة

/2

توفير رؤية الطلب في الوقت الفعلي لتوفير مصدر وحيد للحقيقة طوال دورة حياة الطلب بأكملها

/1

بناء المرونة والسرعة من خلال إمكانات الخدمة الذاتية القابلة للتتوسيع

/5

الخاتمة

التطور بشكل أسرع من المنافسة

/4

مقدمة



لقد وصلت إدارة الطلبات إلى مستويات جديدة من الأهمية. تحتاج شركات التوزيع والتصنيع والبيع بالتجزئة في جميع أنحاء العالم إلى التكيف مع النمو الهائل في قنوات الطلب الجديدة. يقوم العملاء بالشراء من خلال موقع الويب والتطبيقات، ويتوقعون استلام المنتجات التي قاموا بشرائها من المتجر، أو من أحد مواقع الشريك، أو من رصيف الاستلام، أو من خلال إحدى نوافذ التسليم. لذا فإن الشركات بحاجة إلى مواكبة هذه التطورات لتكون أسرع من المنافسة، فقد يؤدي تأخير طلب العميل إلى فقدان العميل إلى الأبد.

ولن تتمكن المؤسسات من الازدهار في ظل هذه الظروف الجديدة إلا إذا كانت قادرة على التكيف مع احتياجات العملاء المتغيرة. سجلت شركة Walmart نمواً في مبيعات الإنترن트 بنسبة 79% للسنة المالية 2021.¹ كما ازدادت مبيعات شركة Target بطريقة استلام المنتجات من الرصيف بنسبة 600% خلال نفس الفترة.¹ ذكرت شركة Target أيضًا أن توفير الطلبات في نفس اليوم من متاجرها كانت تكلفته أقل بنسبة 90% من توفير الطلبات من المخازن. والأهم من ذلك، أن المستهلكين يدفعون أكثر على طلبات الاستلام من المتاجر، وأفادوا أن معدلات الرضا لديهم عالية.

● سجلت شركة Walmart نمواً في مبيعات الإنترن트 بنسبة 79% للسنة المالية 2021.¹

● كما ازدادت مبيعات شركة Target بطريقة استلام المنتجات من الرصيف بنسبة 600% خلال نفس الفترة.¹

من الواضح أن قنوات المبيعات الجديدة لديها القدرة على تحقيق إيرادات وأرباح كبيرة. كما أن أنظمة إدارة الطلبات الأحادية السابقة لم يتم تصميمها للتعامل مع وتيرة التغيير السريعة اليوم. ويوفر النظام الأساسي النمطي للتكنولوجيا القائم على السحابة القدرة على التكيف بشكل أسرع دون التعثر والتعطل في تغييرات البنية الأساسية.

¹ خلال الجائحة، استفادت شركتي Walmart وTarget من متاجرهما | Digital Commerce 360، 2021

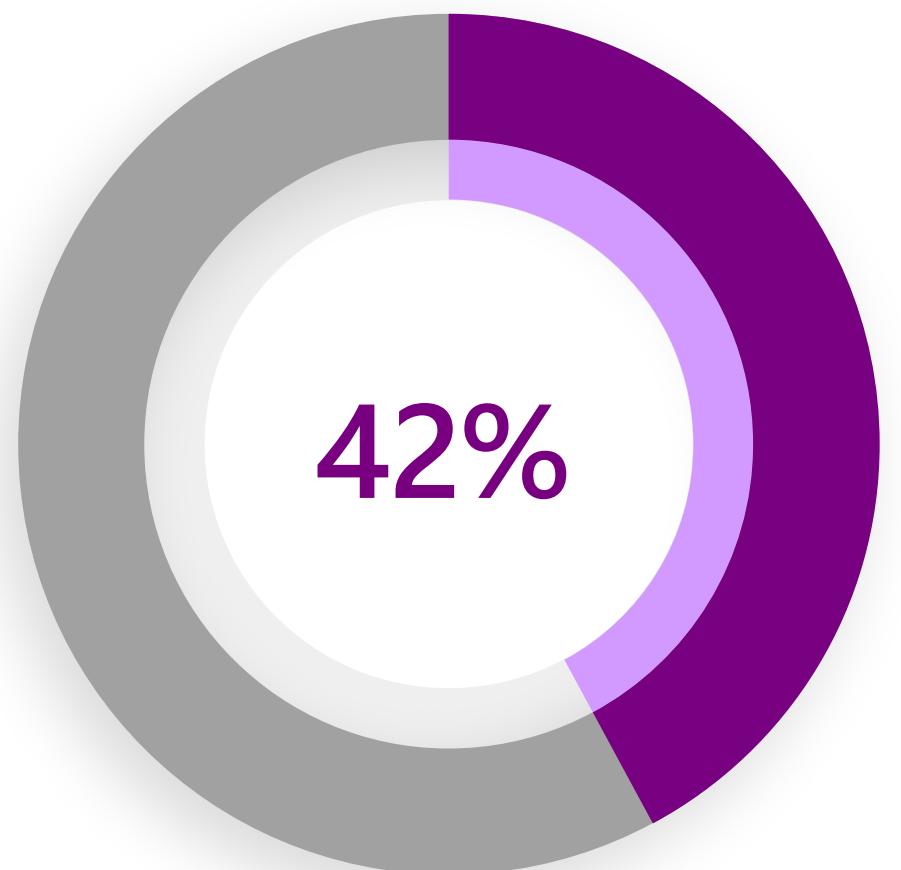
ومع طرح هذه المؤسسات خدمات تنفيذ طلبات جديدة، هناك تحديات متعددة تواجهها تلك المؤسسات متعلقة بإدارة الطلبات، وهذه التحديات تؤثر على النتيجة النهائية.

التكنولوجيا المناسبة مizza رئيسية

التأثير	التحدي
ارتفاع تكلفة تخزين المنتجات ومعالجة حالات نفاد المخزون وزيادته	رؤية المخزون في الوقت الفعلي عبر القنوات
تأخير الطلبات أو إلغاؤها أو حدوث خطأ بها أو وقates التنفيذ غير مثالية	انعزال أنظمة الطلبات
زيادة خطر تعطل سلسلة التوريد وتنفيذ الطلبات	محدودية علاقات الموردين
قرارات التنفيذ دون المستوى الأمثل انعدام المرونة	تعقيدات سلسلة التوريد واللوجستيات

للأسف، هناك العديد من الشركات غير مستعدة بعد لمواجهة هذه التحديات. ذكرت دراسة أجريت بتكليف من Microsoft برعاية Forrester Research أن، "51 بالمائة فقط من صناع القرار في مجال البيع بالتجزئة يشعرون بأن سلاسل التوريد الخاصة بهم مهيأة لتلبية احتياجات التجارة الإلكترونية المتزايدة".²

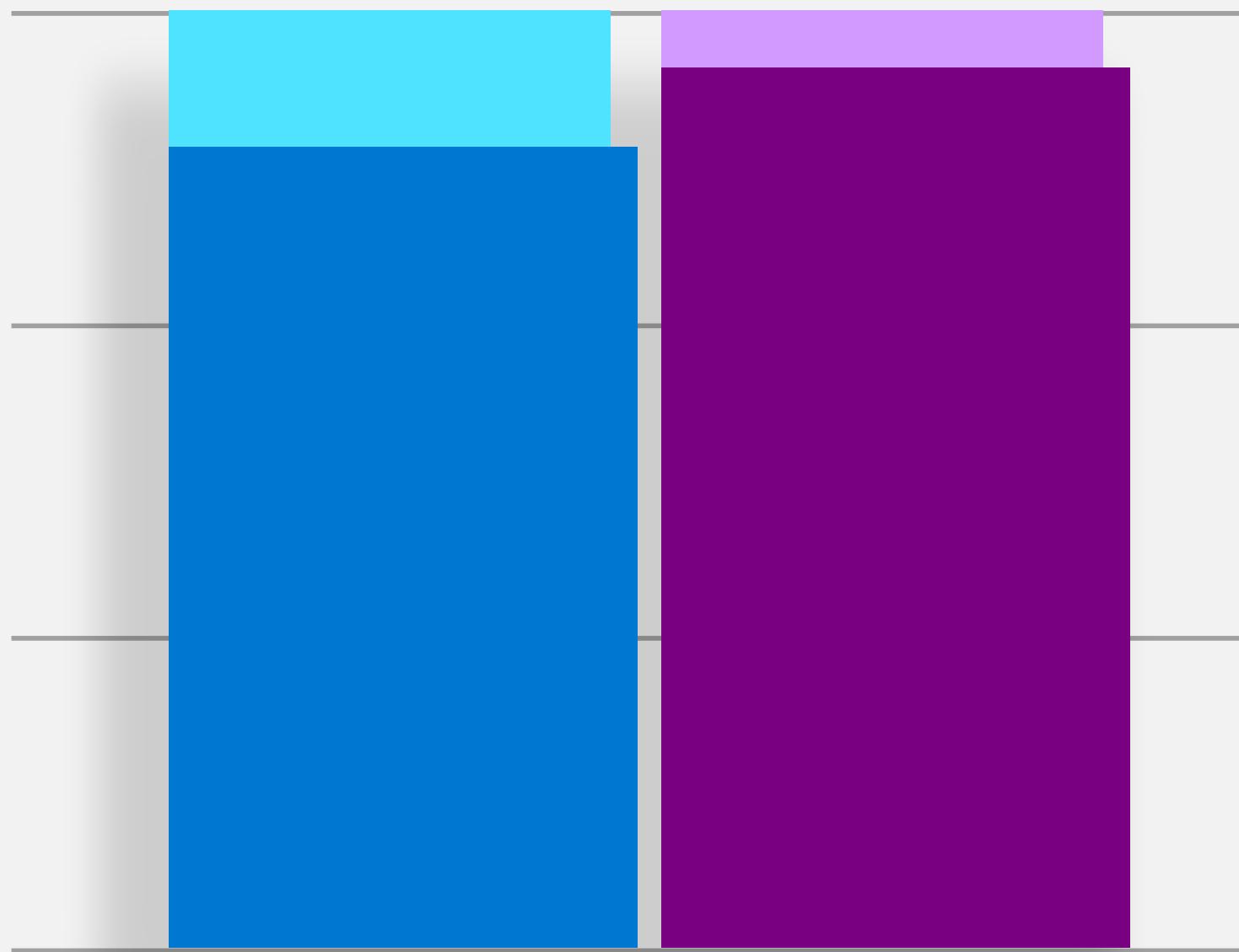
وفقاً لـ Gartner[®]، أكد تجار البيع بالتجزئة الذين شملهم استطلاع الرأي على الافتقار إلى التقنيات الرقمية المتقدمة (42 بالمائة)، مما يمثل واحداً من أكبر العوائق أمام زيادة مرونة سلسلة التوريد.³



مخطط أنشأته Microsoft يستند إلى بحث Gartner[®].
المصدر: "تحويل سلسلة توريد منظومة البيع بالتجزئة، مؤسسة Gartner[®] Inc. 2021.

² دراسة أجريت بتكليف من Forrester Consulting نيابة عن Microsoft، نوفمبر 2020.
³ "تحويل سلسلة توريد منظومة البيع بالتجزئة"، مؤسسة Gartner[®] Inc. 2021.

90% **96%**



3. 96% من سلاسل التوريد أكثر سرعة.

3. 90% من سلاسل التوريد أكثر مرونة.

تدرك المؤسسات جيداً أنه يجب عليها التغلب على هذه التحديات لتتمكن من الاستجابة بسرعة لطلبات العملاء في البيئة متعددة القنوات. أظهر استطلاع رأي Gartner®، "أن جميع تجار البيع بالتجزئة تقريباً يخططون للاستثمار في جعل سلاسل التوريد لديهم أكثر سرعة (96%) وأكثر مرونة (90%) بحلول عام 2022".³ ووفقاً لأبحاث Forrester التي أُجريت برعاية Microsoft، أفادت الشركات بأن أهم جوانب سرعة سلسلة التوريد تتمثل في تمكين خيارات التنفيذ الأكثر فعالية من حيث التكلفة (52%)، وزيادة استخدام إمكانات التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي لدفع أتمتة العمليات (56%)، والقدرة على التخطيط والتكييف بسرعة حسب الطلب (58%).⁴

ومع وجود الكثير من الأمور على المحك، تبحث الشركات بشكل طبيعي عن تكنولوجيا جديدة لمواجهة تحدياتها. وتتوقع إحدى مجموعات المحللين زيادة تكلفة برامج إدارة الطلبات من 2.3 مليار دولار في عام 2021 إلى 3.9 مليار دولار في عام 2026، بمعدل نمو سنوي مركب قدره 5.11.2%.⁵

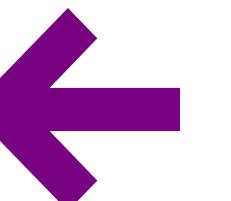
3. "تحوّل سلسلة توريد منظومة البيع بالتجزئة"، مؤسسة Gartner® Inc.، 2021. المصدر: "تحوّل سلسلة توريد منظومة البيع بالتجزئة"، مؤسسة Gartner® Inc.، 2021.

4. "تحوّل سلسلة توريد منظومة البيع بالتجزئة"، مؤسسة Gartner® Inc.، 2021.

5. "قيمة تكلفة أنظمة إدارة الطلبات متعددة القنوات 3.9 مليار دولار بحلول عام 2026 - تقرير حصري من MarketsandMarkets". PR Newswire، 2021.

توفر السحابة حل Intelligent Order Management

توفر الأنظمة الأساسية المستندة إلى السحابة لجميع الشركات تقريرًاً إمكانات متقدمة لإدارة الطلبات - فيما يلي أمثلة على هذه الإمكانات:

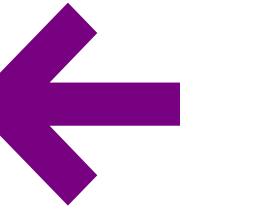


دعونا نلقي نظرة على خمس طرق يمكن من خلالها أن تساعد أنظمة إدارة الطلبات الحديثة تجاه البيع بالتجزئة والشركات المُصنعة والموزعين على المنافسة في العالم سريع التغيير.

- رؤية دورة حياة الطلبات بالكامل في الوقت الفعلي بالنسبة للعملاء والشركة.
- المخزون في الوقت الفعلي عبر القنوات.
- سرعة اعتماد قنوات تنفيذ الطلبات والتسلیم الجديدة.
- إدارة الطلبات الموزعة (DOM) المستندة إلى الذكاء الاصطناعي لتنسيق السيناريوهات المُعدّة للتسلیم في الوقت المحدد.
- الإدارة القائمة على الاستثناءات للحد من العمل اليدوي وتحقيق أقصى استفادة من المواهب.



/1
**توفير مصدر وحيد
للحقيقة طوال دورة
حياة الطلب بأكملها**



**يؤدي استخدام الموصلات المصممة
مبنياً أو المخصصة إلى تمكين نظام إدارة
الطلبات لديك من استيعاب البيانات من
جميع الأنظمة ذات الصلة وإتاحتها حيثما
تكون هناك حاجة إليها.**

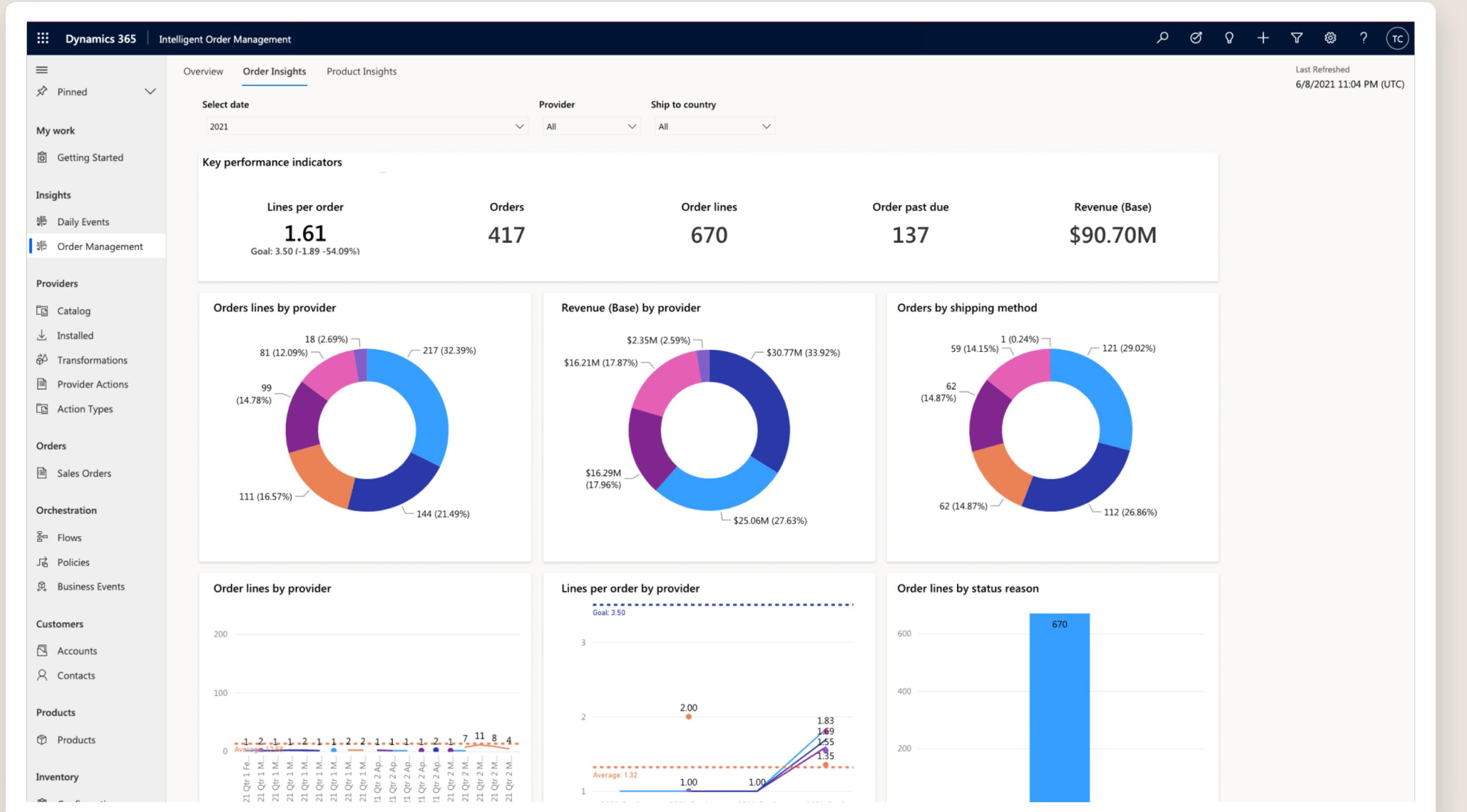
في عالم القنوات المتقطعة، تأتي الطلبات من مصادر عديدة، بما في ذلك التجارة الإلكترونية أو السوق أو تطبيقات الأجهزة المحمولة أو المصادر التقليدية، مثل تبادل البيانات الإلكتروني (EDI). وعلى الجانب الآخر، تقوم الشركات بتنويع خيارات تنفيذ الطلبات، فقد تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، مستودعاتها الخاصة، أو موفري الخدمات اللوجستية من جهات خارجية (3PL)، أو المتاجر، أو إحالة الشحن إلى الموردين.

ويتطلب تنفيذ الطلبات الأمثل لك تحديد المخزون الذي يجب استخدامه لتنفيذ كل طلب بشكل صحيح. وبدون تكامل البيانات، لن يكون هذا الأمر سهلاً. لذا فإن ضعف التكامل بين خدمات التجارة الرقمية وأنظمة تنفيذ الطلبات يمثل تحدياً كبيراً لسلسلة التوريد في العديد من الشركات.

يعمل تنسيق الطلبات النمطي المستند إلى السحابة على حل هذه المشكلة من خلال إنشاء نظام أساسي قوي للبيانات مُصمم لمزامنة كميات كبيرة من بيانات الطلبات وتلبية الطلبات من أي مصدر.



/2
**توفير رؤية الطلب
في الوقت الفعلي**



من خلال مصدر واحد لحقيقة البيانات طوال دورة حياة إدارة الطلبات، يمكنك إدارة حالات المفاضلة المعقدة التي تميز بيئة التجارة اليوم.

وعلى الصعيد الداخلي، يمكن لأعضاء الفريق الوصول إلى البيانات وعرضها مرئياً من خلال لوحات المعلومات، سواء كانوا بحاجة إلى التحقق من حالة التسليم أو تقييم أداء مستويات الخدمة عبر المخازن لديهم وشركات النقل وموفري الخدمات اللوجستية من أطراف خارجية.

Dynamics 365 Intelligent 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

Risk high to low

Search site name or address

All South Supplier sites

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

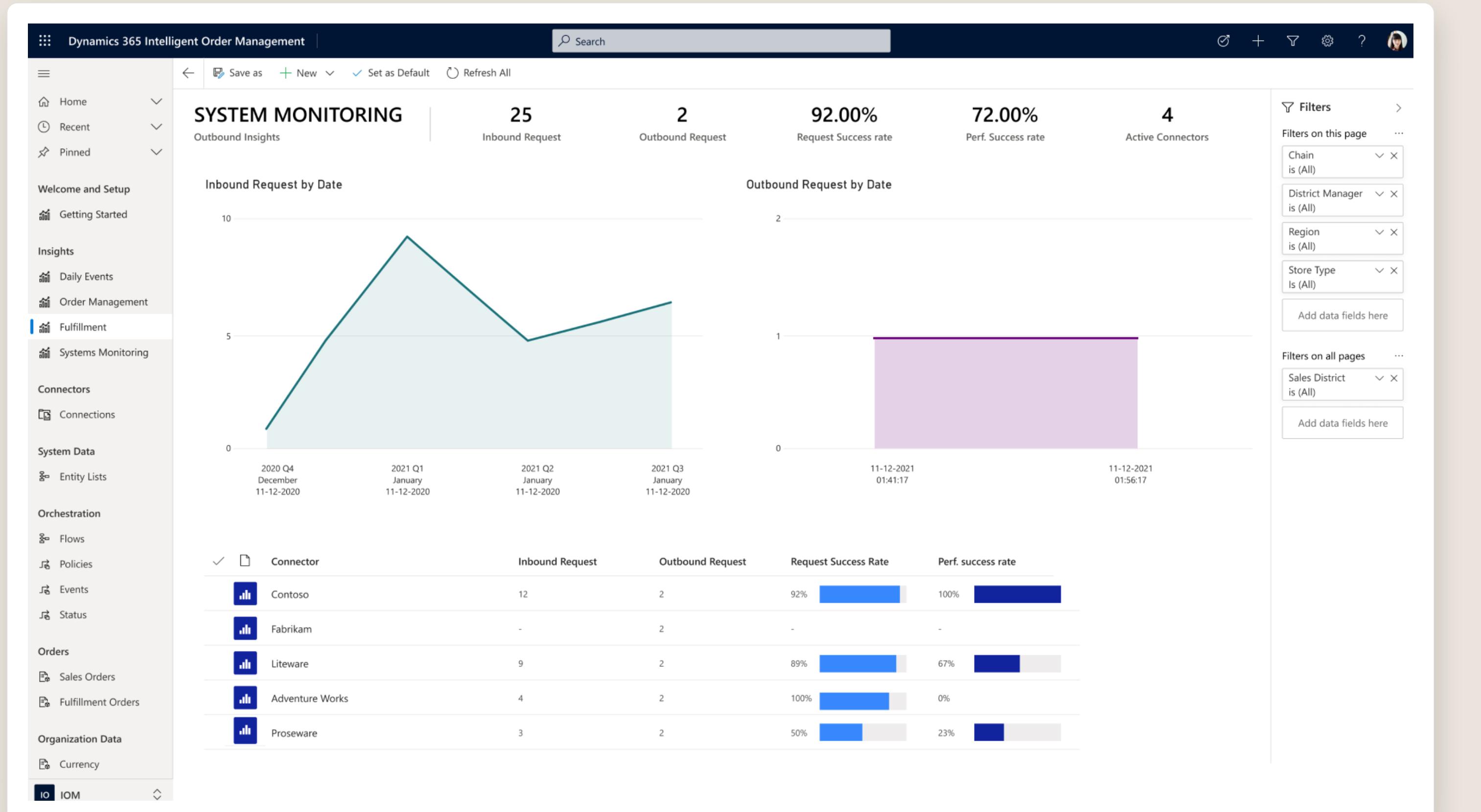
Jacksonville
Warehouse #2345
Volume: 15
OTIF Rate: 94%
Site contact details

Tallahassee
Warehouse #2345
Volume: 15
OTIF Rate: 97%
Site contact details

Tampa
Warehouse #2345
Volume: 15
OTIF Rate: 100%
Site contact details

Savannah, Georgia, and Jacksonville, Florida are highlighted on the map.

يمكنك أيضًا توسيع نطاق الرؤية في الوقت الفعلي
لعملائك، حتى يتمكنا من معرفة مكان طلباتهم.



تمكّن إتاحة هذه البيانات لإمكانات إدارة الطلبات الموزعة المستندة إلى الذكاء الاصطناعي من أتمّة عمليات توجيه الطلبات استناداً إلى العديد من المتغيرات المعقدة.



/3

تنسيق عمليات التنفيذ عبر القنوات باستخدام حلول الذكاء الاصطناعي والآتمتة

The screenshot shows the Dynamics 365 Intelligent Order Management interface. On the left, there's a navigation bar with various sections like Home, Recent, Pinned, Welcome and Setup, Insights, Daily Events, Order Management, Fulfillment, Systems Monitoring, Connectors, Entity Lists, Orchestration, Flows, Policies, Events, Status, Orders, Sales Orders, Fulfillment Orders, and Organization Data. The main area displays a 'Quality Overview' section with metrics: Orders failing validation (10), Orders in Jeopardy (12), Order lines in Backorder (5), Orders Past Due (5), and Lines per Order (3,2). Below this is a chart titled 'Orders Failing Validation Rule' showing validation rules failing: Min/Max Qty (7), Address (5), and Shipping Method (2). A table lists 'Orders in Jeopardy' with columns for Order ID, Description, Status, and Total Amount. The table includes items like Contoso Energy Drink Bundle, Contoso Watermelon Rasberry, Contoso Premium Natural Coco, Contoso Vanilla, Contoso Soda Pop Flavored, Fabrikam Soda, Contoso Energy Drink Bundle, Contoso Soda, Winter Spiced Cranberry, Contoso Energy Drink Bundle (50), and Contoso Lemon Lime Soda. The status column indicates issues like 'Past Due', 'Sent to fulfillment', 'Backordered', and 'Backordered'. At the bottom, it says 'ABC 1 - 50 of 197 (0 selected)'.

يتحدى كل من تزايد أحجام الـطلبات وتعقيد التنفيذ القدرة البشرية على اتخاذ القرارات المثلثى، مما يجعل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي ضروريين لإدارة الأسواق سريعة التغيير. تعد هذه التقنيات جيدة بشكل خاص في اكتشاف الأنماط الموجودة في أحجام البيانات المعقدة. وبالتطبيق على بيانات الطلب والمخزون الموحدة في الوقت الفعلى، يمكن للذكاء الاصطناعي المستند إلى السحابة العثور بسرعة على أفضل السيناريوهات بطريقة فعالة من حيث التكلفة وإظهار نتائج خيارات متعددة.

إن التنفيذ الناجح لإدارة سلسلة التوريد المدعمة بالذكاء الاصطناعي قد مكنّ أوائل المستخدمين من تحسين تكاليف الخدمات اللوجستية بنسبة 15%， ومستويات المخزون بنسبة 35%， ومستويات الخدمة بنسبة 65% مقارنة بالمنافسين بطيئي الحركة.⁶

2021, McKinsey

باستخدام الذكاء الاصطناعي، يمكنك أتمتة قرارات تنفيذ الطلبات التقليدية وعرض الحالات غير العادية فقط لأعضاء الفريق. وتعمل هذه الإستراتيجية القائمة على الاستثناءات على زيادة قيمة الإبداع البشري مع تقليل عبء العمل المتكرر. وبمرور الوقت يُحسن التعلم الآلي من توصياته، استناداً إلى كيفية استجابة فريق إدارة الطلبات للإثناءات.

⁶ النجاح في ثورة سلسلة التوريد المدعمة بالذكاء الاصطناعي | McKinsey، عام 2021.



/4
**بناء المرونة والسرعة
من خلال إمكانات
الخدمة الذاتية
القابلة للتوسيع**



كان الاضطراب هذا العام أكثر مما شهدناه معظممنا في حياتنا المهنية. وأعتقد أن تجار البيع بالتجزئة الذين تمكنا من العمل بذكاء ومرؤنة هم من حققوا بالفعل أداءً أفضل.⁸

توري جوندلياخ

نائب الرئيس الأول لرؤى البيع بالتجزئة
Kantar Consulting



عندما تنشأ تحديات، يلزم فرق إدارة الطلبات إلى القدرة تغيير قواعد العمل وتتدفقات الطلبات بسرعة. وفي وجود الأنظمة الأساسية المعقّدة السابقة لإدارة الطلبات، غالباً ما كان يتطلب الأمر تدخل خبير أو أكثر من خبراء تكنولوجيا المعلومات المتمرسين في التكنولوجيا.

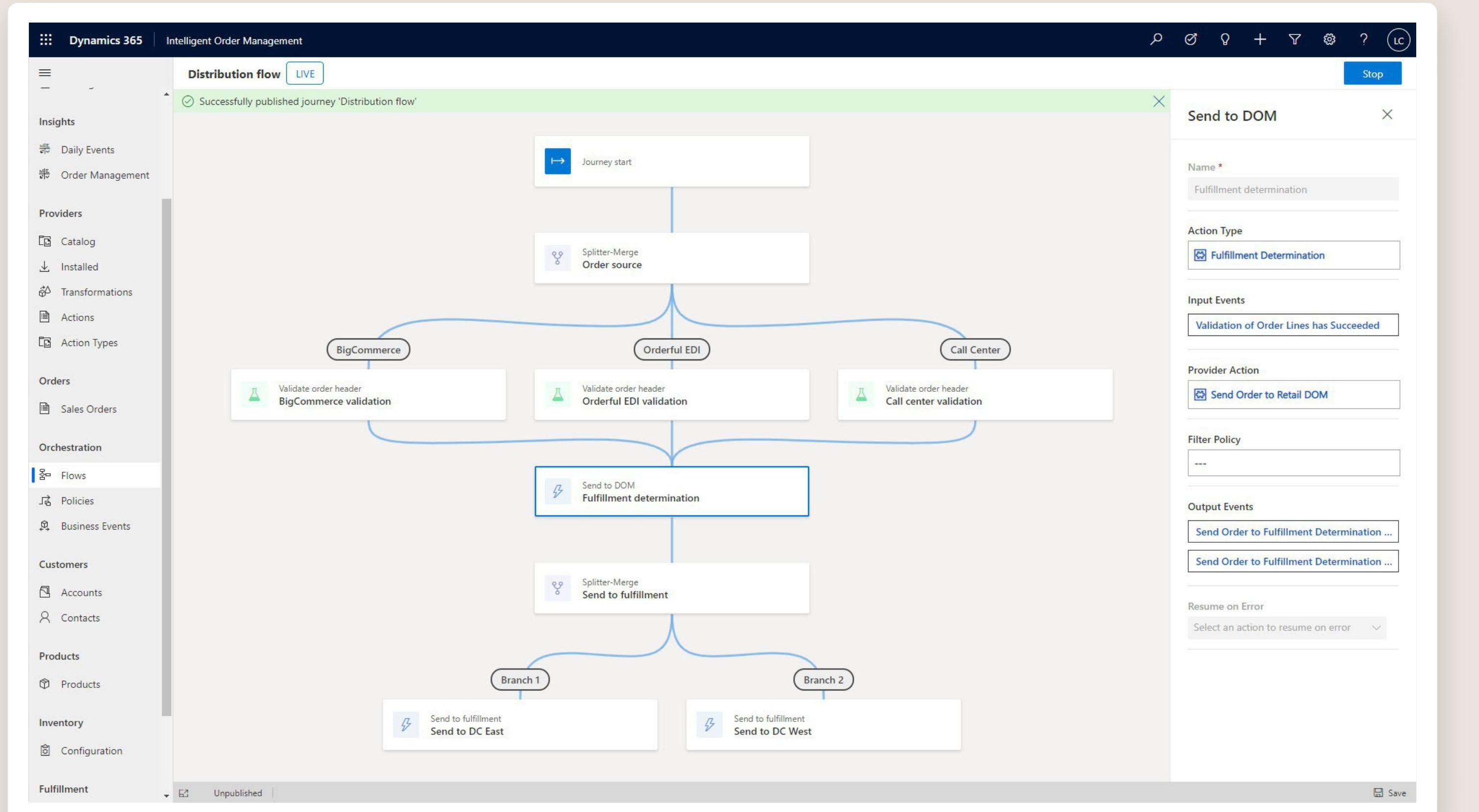
ومن خلال اختيار التكنولوجيا التي تعطي الأولوية لنهج الخدمة الذاتية، يمكن لفريق سلسلة التوريد لديك تحديث العمليات حسب الحاجة دون كتابة التعليمات البرمجية. يمكن دمج رؤى التعلم الآلي للتأثير على تدفق الطلبات وتحسينه. وعندما تنشأ نقاط اختناق، تساعد هذه الأدوات الأشخاص على معالجتها بشكل استباقي مع استمرار تدفق الطلبات.

كما أن الإستراتيجية القائمة على الموصلات التي تساعده على توحيد البيانات في مصدر واحد للحقيقة تدعم تحسين المرؤنة. وبذلك أصبح إعداد كمية طلبات جديدة، أو تنفيذها، أو تسليمها أمراً أكثر سرعة وسهولة. وخلال أوقات زيادة حجم الطلبات إلى ذروتها، يمكن للأنظمة المستندة إلى السحابة توسيع نطاقها لتلبية هذا الكم من الطلبات ثم تضييقه مرة أخرى. فالآن لم تعد بحاجة إلى إلى زيادة السعة لإدارة العطلات أو المبيعات التي تحدث مرات قليلة في السنة.

”في المتوسط عبر مختلف المجالات، يمكن الآن للشركات توقع حدوث اضطرابات في سلسلة التوريد لمدة شهر أو أكثر كل 3.7 أعوام، وتتسبب الأحداث الأكثر حدة في خسائر مالية كبيرة.”⁷

⁷ إدارة المخاطر والمرؤنة وإعادة التوازن في سلاسل القيمة العالمية | McKinsey، عام 2020.

⁸ المفهوم الإبداعي لتجارة البيع بالتجزئة مع توري جوندلياخ، Microsoft، عام 2021.



مصمم تدفق الطلبات بالسحب والإفلات في Microsoft Dynamics 365 Intelligent Order Management

عادةً، يتم ترميز تدفقات الطلبات في أنظمة إدارة الطلبات؛ مما يجعل مستخدمي الأعمال يعتمدون على تكنولوجيا المعلومات لإجراء أي تغييرات. في Dynamics 365 Intelligent Order Management القائمة على السحب والإفلات مستخدمي الأعمال من إجراء تغييرات على رحلة الطلب حسب الحاجة، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة والمرنة والاستجابة لاحتياجات العملاء.



/5
**التطوير بشكل
أسرع من
المنافسة**



في كثير من الأحيان، عندما يتم إنشاء نظام أساسي جديد للتجارة الإلكترونية، وهو مشروع يحدث من تلقاء نفسه، قائلًا نريد أن نحصل على موقع رائع يبدو جيدًا وهو [ما] يحتاجه عملاؤنا، وسنعمل من خلال عمليات الدمج أثناء إنشاءه.⁹

جورдан جوين

مدير أبحاث التجارة الرقمية
وتطبيقات المؤسسات
بشركة IDC



يتطلب اعتماد إمكانات إدارة الطلبات الحديثة اعتماد التكنولوجيا المناسبة. ومع ذلك، تعتمد الشركات على الأنظمة القديمة في إدارة الطلبات لأنها مُعقدة ومهمة للأعمال، مما يجعل استبدالها محفوفاً بالمخاطر وباهظ التكلفة.

ومن ناحية أخرى، فإن النهج الذي يعتمد على السحابة أولاً، والذي يساعد على توحيد البيانات وتوفير رؤية شاملة وتطبيق إمكانات الذكاء الاصطناعي والتوسيع النطاق حسب الحاجة، يعد سهل النشر والإدارة أيضاً. وباستخدام أحد أنظمة البرامج كخدمة، يمكنك نشر وظائف جديدة بسرعة والاتصال بأنظمة والبيانات الحالية، بما في ذلك أنظمة CRM و ERP، دون تغييرها.

يمكن لاستراتيجية التكنولوجيا المناسبة أن تتيح اعتماد إمكانات إدارة الطلبات الجديدة مع تقليل أوقات التعطل. ومن خلال السحابة، يمكنك اكتساب إمكانات حديثة لإدارة الطلبات دون تعطيل أعمالك، وبالتالي تسريع عائد الاستثمار.

وتتيح لك هذه المرونة إضافة أساليب جديدة للطلب والتنفيذ بسرعة وسهولة دون الحاجة إلى إجراءات ترميز أو عمليات دمج مُعقدة.

خاتمة

تعزّف كيف تمكّنك Microsoft Dynamics 365 Intelligent Order Management من تنفيذ الطلبات الخاصة بك.

إن حلول إدارة الطلبات التقليدية تفتقر إلى المرونة الالازمة لتلبية احتياجات التجارة الحديثة. وبالإضافة إلى ذلك، يُطالب العملاء باستمرار الحصول على مستويات جديدة من الخدمة والرؤية.

طلب عرض توضيحي مباشر

ومع ذلك، ليس بالضرورة أن يكون الحل المناسب هو استبدال الأنظمة القديمة. فمن خلال الاستفادة من التكنولوجيا السحابية الحديثة، يمكنك الدمج مع الأنظمة الأساسية الحالية لديك وتنفيذ إمكانات جديدة بسرعة تتيح لك الاستفادة من حلول الذكاء الاصطناعي والأتمتة وتنسيق تدفق الطلبات وإمكانية التوسيع حسب الطلب. ونتيجة لذلك، ستتمكن من تنفيذ الطلبات الخاصة بك.

الأسئلة المتداولة

ما أفضل نهج لدمج إمكانات إدارة الطلبات الجديدة مع الأنظمة الحالية؟

من خلال وجود حل يتميز بموصلات مصممة مسبقاً تغطي الحصول على الطلبات وإجراء الطلبات وتنفيذها وتسليمها، حيث يعمل هذا الحل على تبسيط دمج إمكانات إدارة الطلبات الجديدة مع الأنظمة الحالية، بما في ذلك حلول التجارة الإلكترونية وتطبيقات CRM وأنظمة المخازن وحلول التسليم التابعة لجهات خارجية.



كيف يمكننا الاستجابة للاضطرابات والقيود بشكل أسرع؟

من خلال اختيار أدوات تنسيق سهلة الاستخدام تمكّن فريق سلسلة التوريد لديك من إجراء أي تغييرات دون أي تدخل من تكنولوجيا المعلومات.



كيف يمكننا توفير الوقت عند نشر خيارات جديدة لتلبية الطلبات؟

من خلال تسريع النشر باستخدام واجهة مرئية تتيح للمستخدمين من الشركات تغيير قواعد إدارة الطلبات بسرعة عبر قنوات متعددة في ظل تطور الاحتياجات.



ما المقصود بتنفيذ الطلبات المستند إلى القواعد؟

تستخدم الحلول المستندة إلى السحابة مجموعة محددة مسبقاً من قواعد الأعمال، والتي تحدد تلقائياً كيفية معالجة الطلبات وتنفيذها. ومن خلال تنفيذ الطلبات المستند إلى القواعد، يمكن للشركات بسهولة إرسال الطلبات إلى شريك تنفيذ الطلبات المناسب.

كيف يمكنك الحصول على رؤية أفضل باستخدام أحد الحلول السحابية؟

من خلال تنفيذ خدمات المخزون في الوقت الفعلي، والتي تغطي رحلة الطلب بأكملها، مما يوفر رؤى قابلة للتنفيذ من حيث الطلب وتنفيذها ومراقبته من خلال النظام.

