

Leitfaden für CSCOs: Transformation der Auftragsverwaltung



An wen richtet sich dieses Dokument?

Führungskräfte im Bereich der Lieferkette, die den Omnichannel-Handel vereinfachen und die Rentabilität steigern möchten.

Inhaltsverzeichnis

Die richtige Technologie ist entscheidend

Die Cloud ebnet den Weg zu intelligenter Auftragsverwaltung

1/

Zentrale Informationsquelle für den gesamten Auftragszyklus schaffen

2/

Auftragstransparenz in Echtzeit ermöglichen

3/

Omnichannel-Handel mit KI und Automatisierung orchestrieren

4/

Resilienz und Agilität mit skalierbarer Self-Service-Technologie stärken

5/

Schneller als die Konkurrenz modernisieren

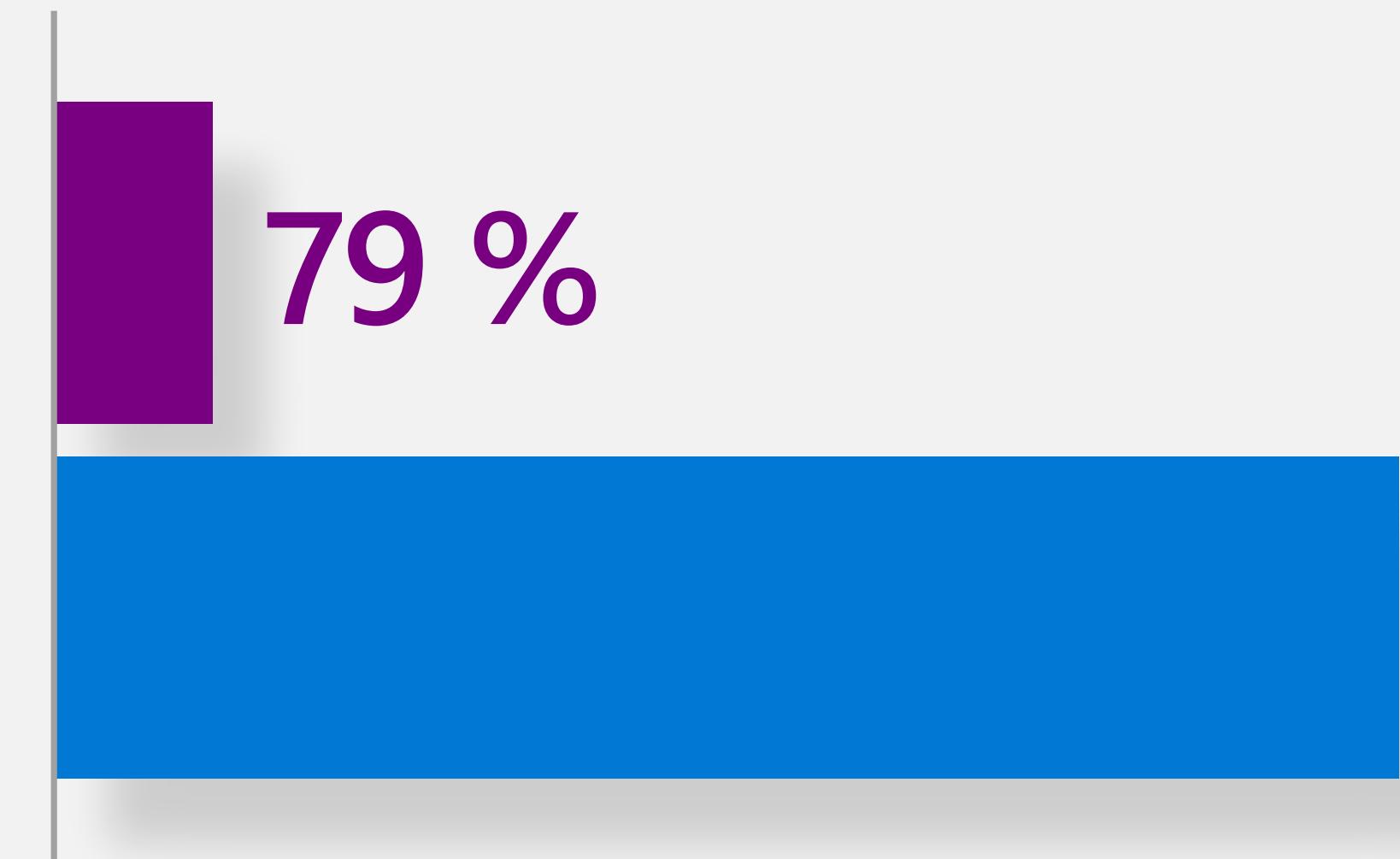
Fazit

Einführung

Die Bedeutung der Auftragsverwaltung hat in jüngster Zeit stark zugenommen. Überall auf der Welt müssen sich Einzelhandels-, Produktions- und Distributionsunternehmen an das explosive Wachstum neuer Bestellkanäle anpassen. Kund*innen kaufen über Websites und Apps ein und erwarten, die Produkte im Geschäft, an einem Partnerstandort, über ein Pick-up-System oder in einem bestimmten Zeitfenster abholen zu können. Die Konkurrenz schläft nie: Eine verspätete Lieferung und die Kundin bzw. der Kunde ist für immer weg.

Unternehmen, die in der Lage sind, sich an die geänderten Anforderungen der Kundschaft anzupassen, können ihren Erfolg unter diesen neuen Bedingungen steigern. Walmart meldete beispielsweise ein Umsatzwachstum im Onlinegeschäft von 79 % für das Geschäftsjahr 2021.¹ Bei Target wuchs im gleichen Zeitraum der Umsatz bei Abholungen vor dem Geschäft um 600 %.¹ Target berichtet außerdem, dass die Abwicklung von Same-Day-Aufträgen in den Filialen 90 % weniger kostet als die Auftragsabwicklung in einem Lager. Vor allem aber geben die Konsumierenden bei Abholbestellungen mehr aus und bekunden eine hohe Zufriedenheit.

Es liegt auf der Hand: Wer neue Vertriebskanäle beherrscht, kann erhebliche Umsätze und Gewinne erzielen. Die monolithischen Auftragsverwaltungssysteme vergangener Zeiten sind jedoch nicht für den rasanten Wandel von heute geeignet. Eine Cloud-basierte, modulare Technologieplattform bietet die Möglichkeit, sich schneller anzupassen, ohne sich in Infrastrukturänderungen zu verzetteln.

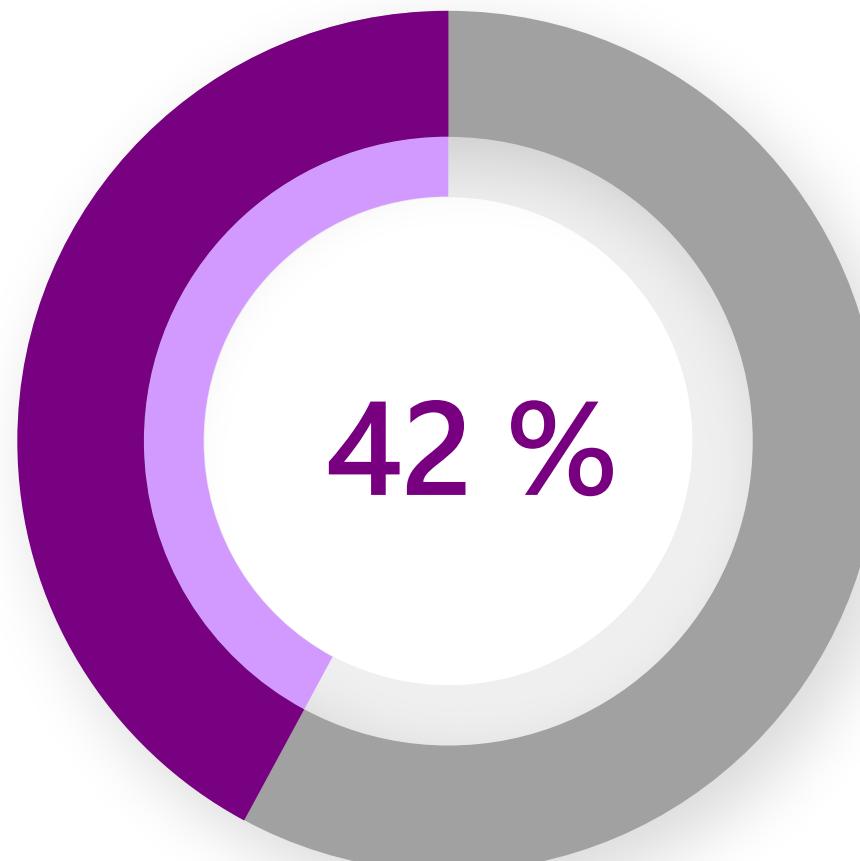


- Walmart meldete ein Umsatzwachstum im Onlinegeschäft von 79 % für das Geschäftsjahr 2021.¹
- Bei Target wuchs im gleichen Zeitraum der Umsatz bei Abholungen vor dem Geschäft um 600 %.¹

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

Die richtige Technologie ist entscheidend

Leider sind viele Unternehmen noch nicht bereit, diese Herausforderungen anzugehen. Eine bei Forrester Research von Microsoft in Auftrag gegebene Studie ergab, dass: „nur 51 % der Entscheidungsträger*innen im Einzelhandel der Meinung sind, dass ihre Lieferketten bereit sind, die wachsenden E-Commerce-Anforderungen zu erfüllen.“²



Laut Gartner® haben befragte Einzelhändler einen Mangel an fortschrittlichen digitalen Technologien (42 %) als eines der wichtigsten Hindernisse für eine höhere Resilienz der Lieferkette identifiziert.³

Unternehmen führen neue Fulfillment-Services ein, stehen dabei aber bei der Auftragsverwaltung noch vor mehreren Herausforderungen, die sich auf das Geschäftsergebnis auswirken.

Herausforderung	Auswirkung
Cross-Channel-Bestandstransparenz in Echtzeit	Hohe Kosten für Warenlagerung und -Handling Fehl- und Überbestände
Isolierte Auftragssysteme	Verspätete, falsche oder stornierte Aufträge Ungünstige Abwicklungszeiten
Lose Beziehungen zu Lieferfirmen	Erhöhtes Risiko von Störungen in der Lieferkette und bei der Auftragsabwicklung
Komplexe Lieferkette und Logistik	Suboptimale Abwicklungsentscheidungen Mangelnde Resilienz

Das von Microsoft erstellte Diagramm basiert auf Nachforschungen von Gartner®.
Quelle: „Transforming Retail Supply Chain“, Gartner® Inc., 2021.

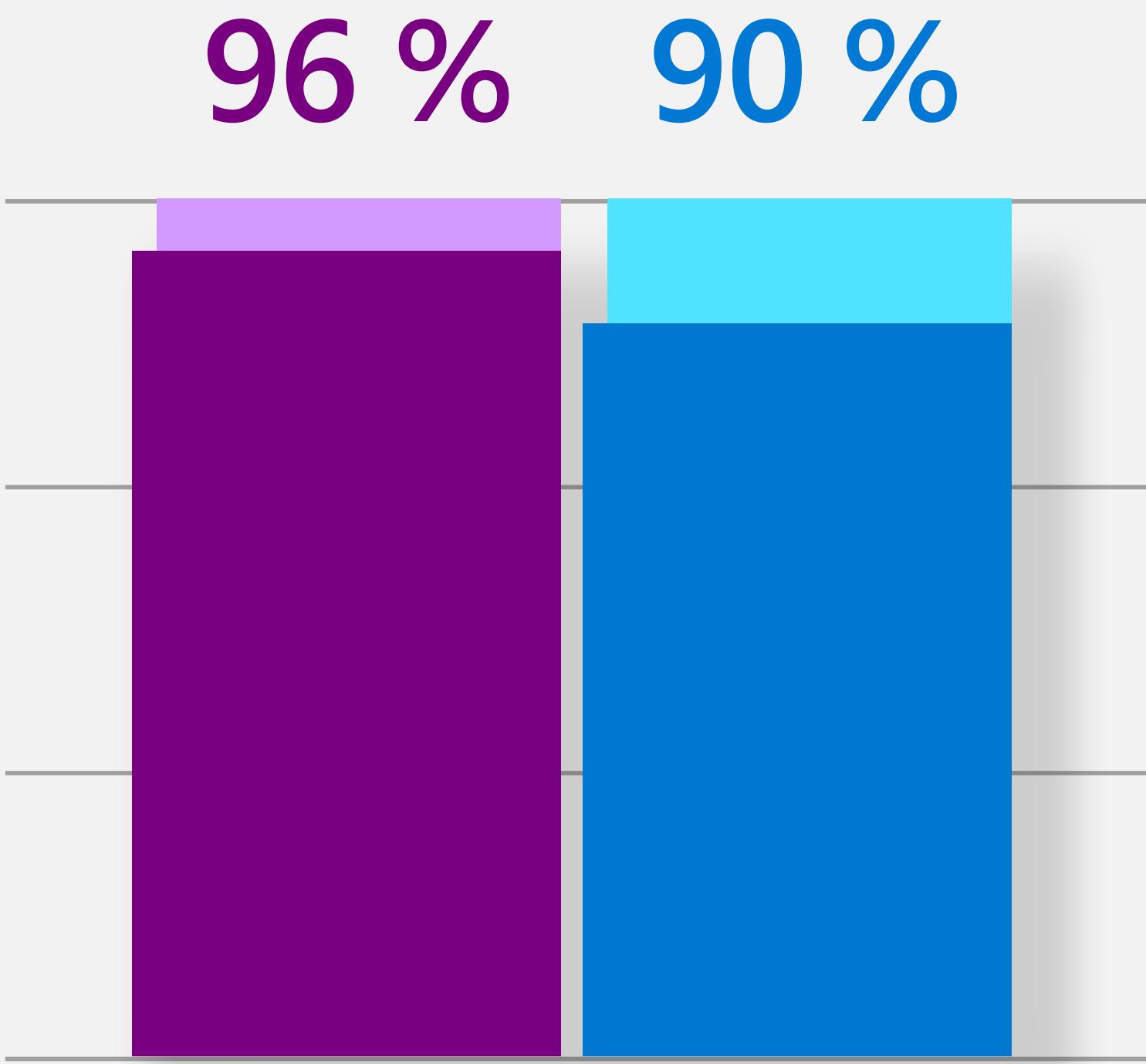
² Eine im Auftrag von Microsoft durchgeführte Untersuchung von Forrester Consulting, November 2020.

³ „Transforming Retail Supply Chain“, Gartner® Inc., 2021.

Gartner ist die in den USA und anderen Ländern eingetragene Marke und Dienstleistungsмарке von Gartner Inc. Sie wurde hier mit Genehmigung verwendet. Alle Rechte vorbehalten.

Unternehmen wissen, dass sie diese Probleme überwinden müssen, um in der Omnichannel-Umgebung schnell auf die Anforderungen der Kundschaft reagieren zu können. Eine Studie des Marktforschungsunternehmens Gartner ergab, dass Einzelhändler planen, bis 2022 in eine agilere (96 %) und resilenteren (90 %) Lieferkette zu investieren.³ Im Rahmen einer Microsoft-Auftragsstudie von Forrester wurden Unternehmen über die Lieferkette im digitalen Handel befragt. Die wichtigsten Aspekte sind: die schnelle Planung und Anpassung an die Nachfrage (58 %), der verstärkte Einsatz von Machine Learning und KI, um die Prozessautomatisierung voranzutreiben (56 %), sowie die Realisierung der kosteneffizientesten Abwicklungsoptionen (52 %).⁴

Da so viel auf dem Spiel steht, sind Unternehmen natürlich auf der Suche nach neuen Technologien, um ihre Herausforderungen zu bewältigen. Eine Gruppe von Analyst*innen geht davon aus, dass der Markt für Auftragsmanagementsoftware von 2,3 Milliarden USD im Jahr 2021 auf 3,9 Milliarden USD bis 2026 wachsen wird. Das entspräche einer durchschnittlichen jährlichen Wachstumsrate von 11,2 %.⁵



- 96 % agilere Lieferketten.³
- 90 % resilenterne Lieferketten.³

Das von Microsoft erstellte Diagramm basiert auf Nachforschungen von Gartner®.
Quelle: „Transforming Retail Supply Chain,” Gartner® Inc., 2021.

³ „Transforming Retail Supply Chain”, Gartner® Inc., 2021.

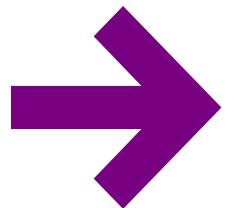
⁴ „The Digital Commerce imperative,” ein Forrester Consulting Thought Leadership Paper, in Auftrag gegeben von Microsoft, Januar 2021.

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

Die Cloud ebnet den Weg zu intelligenter Auftragsverwaltung

Cloud-basierte Plattformen bieten nahezu jedem Unternehmen leistungsstarke Auftragsverwaltungsfunktionen, zum Beispiel:

- Echtzeit-Transparenz über den gesamten Auftragslebenszyklus für Kund*innen und das Unternehmen
- Echtzeit-Bestandsübersicht auf allen Kanälen
- Zügige Einführung neuer Abwicklungs- und Lieferkanäle
- KI-gesteuerte dezentrale Auftragsverwaltung (Distributed Order Management, DOM) zur Orchestrierung komplexer Szenarien für pünktliche Lieferungen
- Steuerung nach dem Ausnahmeprinzip, um manuelle Tätigkeiten zu reduzieren und qualifiziertes Personal optimal einzusetzen



Sehen wir uns fünf Möglichkeiten an, wie eine moderne Auftragsverwaltung Einzelhandels-, Produktions- und Distributionsunternehmen hilft, in einer sich wandelnden Welt wettbewerbsfähig zu bleiben.

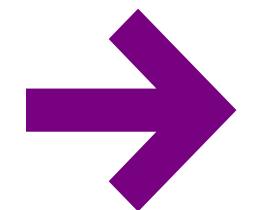
1/ Zentrale Informationsquelle für den gesamten Auftragszyklus schaffen



In einer Cross-Channel-Welt treffen Bestellungen aus vielen verschiedenen Quellen ein, darunter E-Commerce, über Marktplätze oder mobile Apps oder aus klassischen Quellen wie Electronic Data Interchange (EDI). Am anderen Ende der Bestellkette diversifizieren Unternehmen die Abwicklungsoptionen, wozu eigene Lager, externe Logistikanbieter (3PL), Filialen oder Streckengeschäfte direkt von Lieferanten zählen, um nur einige zu nennen.

Eine optimierte Auftragsabwicklung setzt voraus, dass Sie korrekt ermitteln, welcher Bestand zur Erfüllung der einzelnen Aufträge genutzt werden sollte. Ohne eine Datenintegration ist das aber nicht so einfach. Viele Unternehmen stellt die unzureichende Integration von Digital-Commerce-Diensten und Abwicklungssystemen im Bereich der Lieferkette vor große Herausforderungen.

Die modulare, Cloud-basierte Auftragsorchestrierung löst dieses Problem mithilfe einer robusten Datenplattform, entwickelt für die Synchronisierung großer Mengen von Auftrags- und Abwicklungsdaten aus beliebigen Quellen.

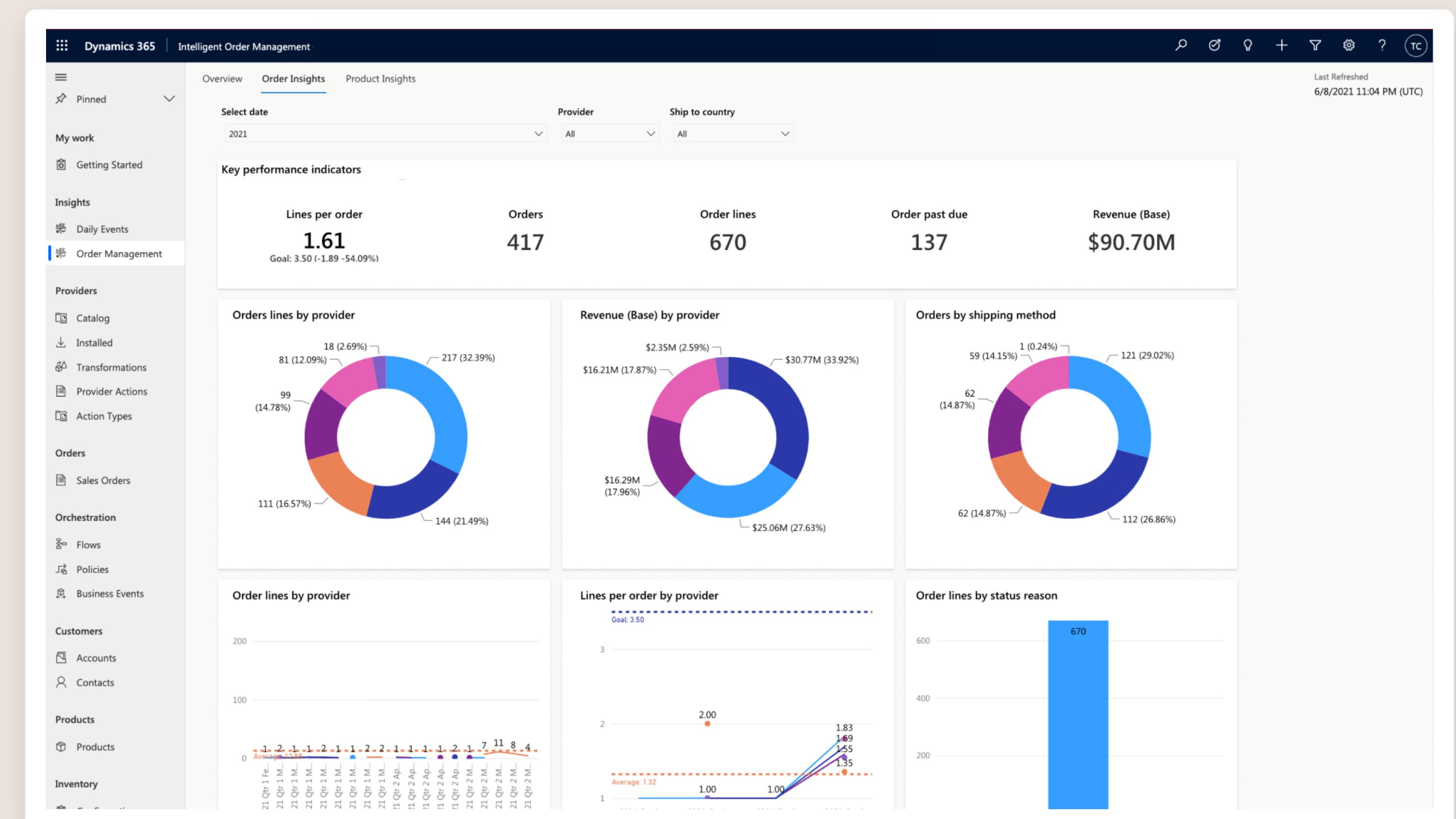


Über vorgefertigte oder individuelle Connectors kann Ihr Auftragsverwaltungssystem Daten aus allen relevanten Systemen importieren und überall dort bereitstellen, wo sie benötigt werden.

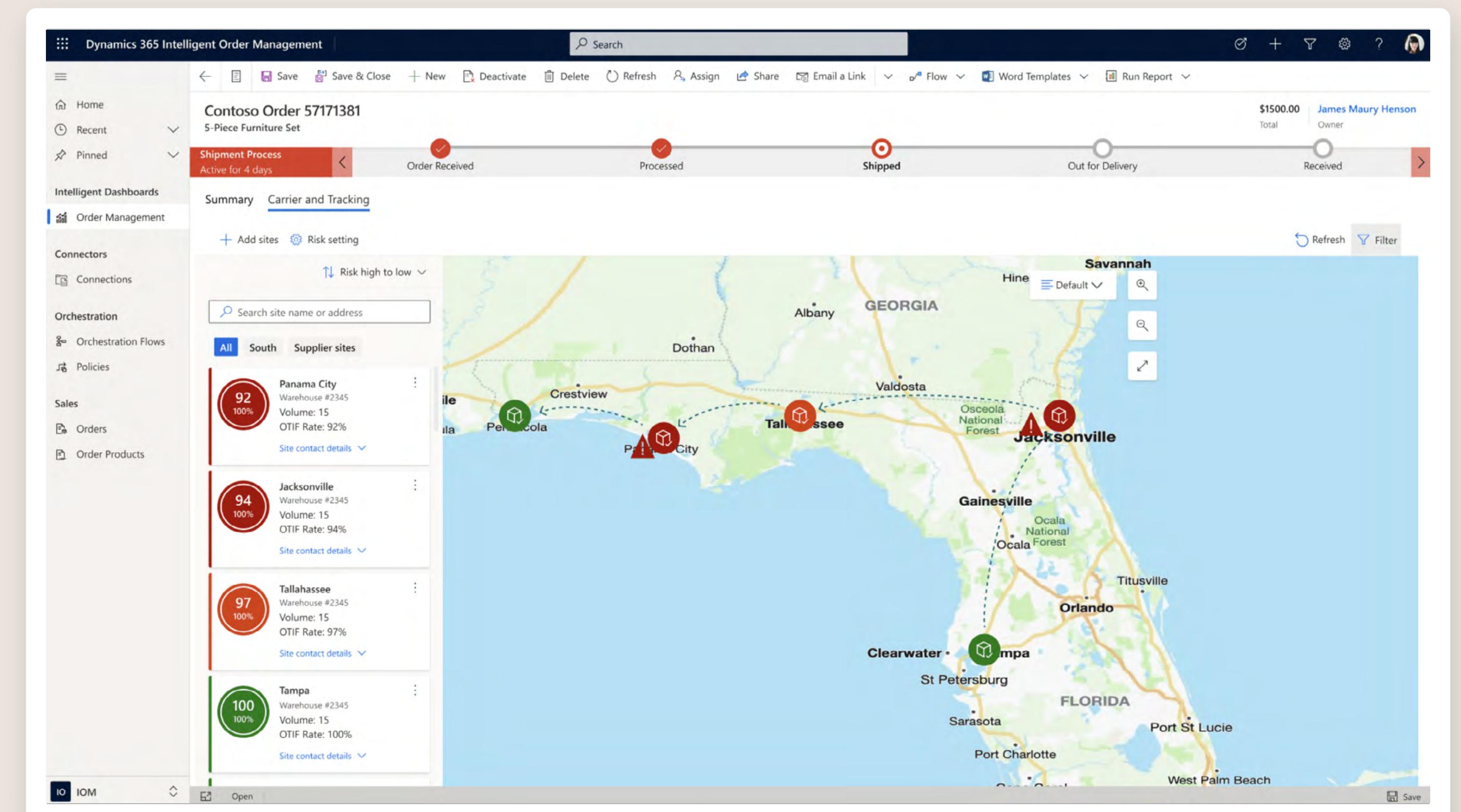
2/ **Auftragstransparenz in Echtzeit ermöglichen**



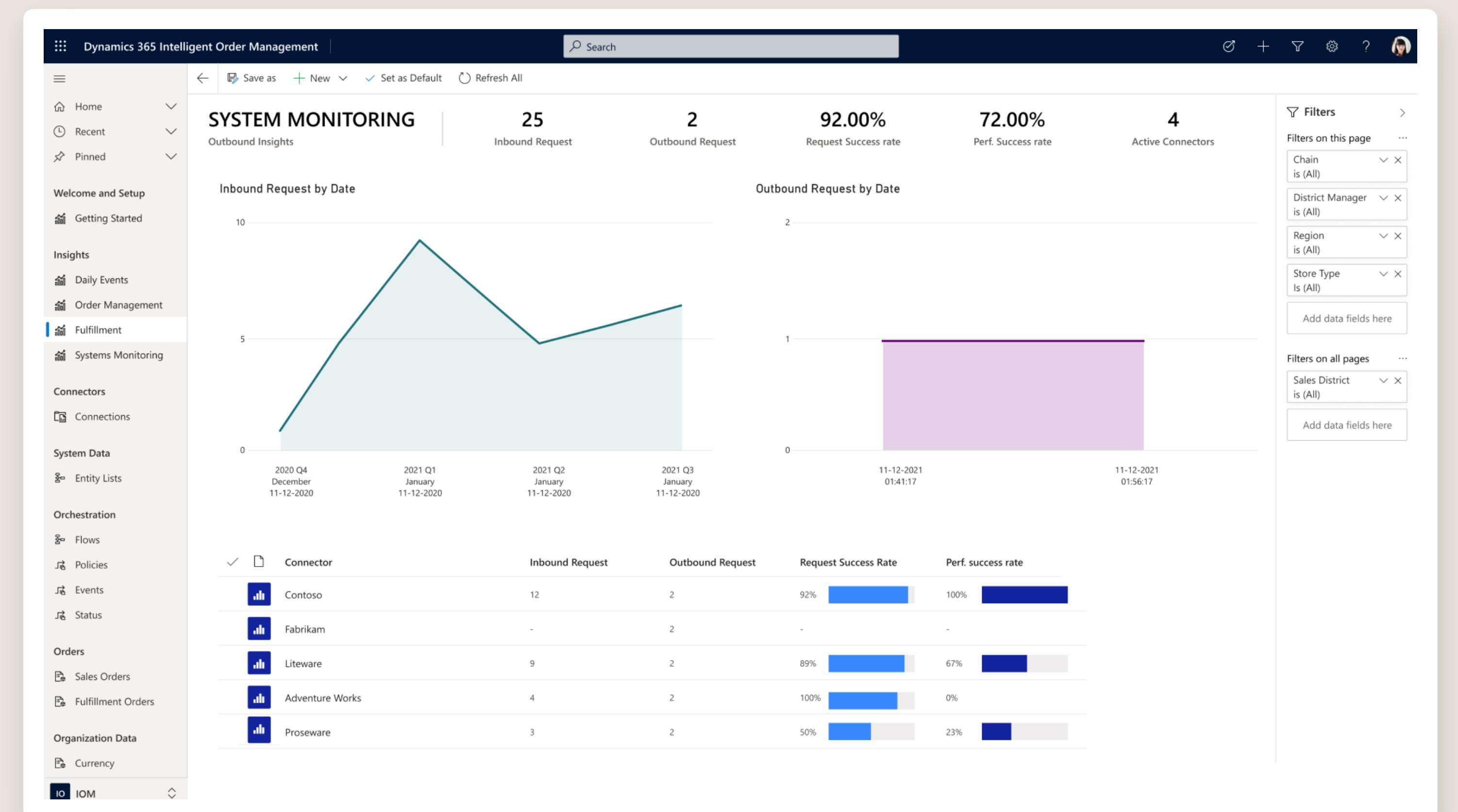
Mit einer zentralen Informationsquelle für den gesamten Auftragsverwaltungslbenszyklus können Sie die komplexen Warenflüsse, die die heutige Handelslandschaft prägen, managen. Intern können die Teammitglieder wiederum über Dashboards auf Daten zugreifen und diese visualisieren, um den Lieferstatus zu überprüfen oder die Lieferfähigkeit in ihren Lagern, bei Spediteuren und bei externen Logistikdienstleistern zu bewerten.



Zudem können Sie Echtzeit-Transparenz schaffen, damit Ihre Kundschaft weiß, wo sich ihre Bestellungen gerade befinden.



Wenn Sie diese Daten über KI-gesteuerte Funktionen für dezentrale Auftragsverwaltung bereitstellen, können Sie den Bestelldurchlauf auf der Grundlage mehrerer komplexer Variablen automatisieren.

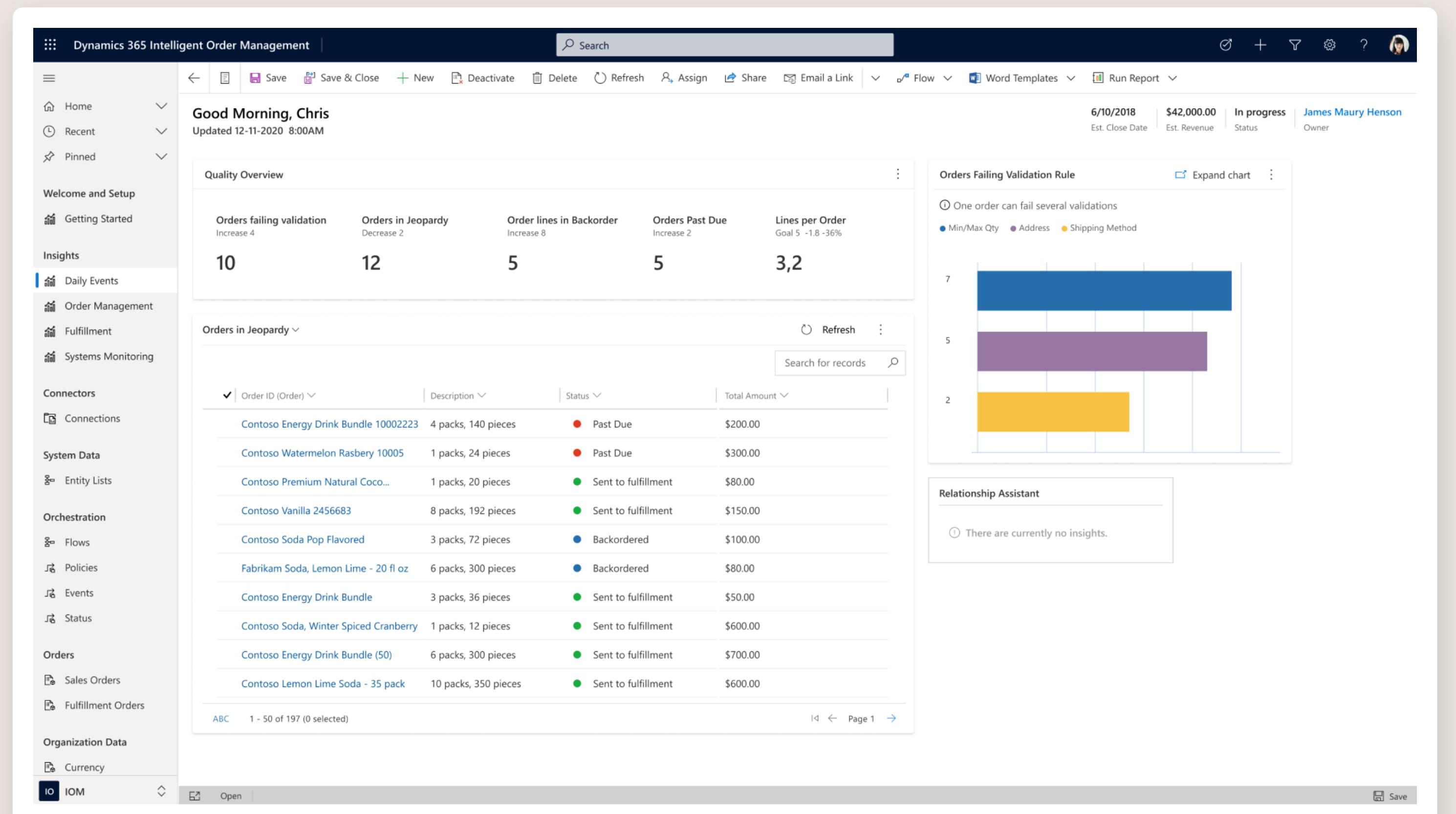


3/ Omnichannel- Handel mit KI und Automatisierung orchestrieren



Wachsende Auftragsvolumina und eine komplexe Abwicklung fordern die menschliche Fähigkeit, optimale Entscheidungen zu treffen, heraus. Deshalb sind KI und Machine Learning für ein geschicktes Agieren in einem sich schnell wandelnden Markt unerlässlich.

Diese Technologien sind besonders gut darin, Muster in komplexen Datenmengen zu erkennen. Angewandt auf konsolidierte Echtzeit-Auftrags- und Bestandsdaten, kann die Cloud-basierte KI schnell und kosteneffizient die besten Szenarien ermitteln und die Ergebnisse verschiedener Optionen aufzeigen.



Mithilfe von KI können Sie klassische Abwicklungsentscheidungen automatisieren und den Teammitgliedern nur die ungewöhnlichen Fälle überlassen. Durch diese Steuerung nach dem Ausnahmeprinzip können Menschen ihre ganze Kreativität für die Lösung von Sonderfällen einsetzen, weil die Arbeitsbelastung durch Routinetätigkeiten verringert wird. Durch Machine Learning werden die Empfehlungen im Laufe der Zeit immer besser, basierend darauf, wie das Auftragsverwaltungsteam auf Ausnahmen reagiert.



Durch die erfolgreiche Implementierung von KI-gestütztem Supply Chain Management konnten Early Adopter die Logistikkosten um 15 %, die Lagerbestände um 35 % und die Servicelevel um 65 % im Vergleich zur schwerfälligeren Konkurrenz verbessern.⁶

McKinsey, 2021

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

4/ Resilienz und Agilität mit skalierbarer Self- Service-Technologie stärken



Tritt ein Problem auf, müssen die Auftragsverwaltungsteams in der Lage sein, Geschäftsregeln und Auftragsabläufe im Handumdrehen zu ändern. Bei den komplexen Auftragsverwaltungsplattformen früherer Zeiten waren dafür oft eine oder mehrere IT-Fachkräfte erforderlich, die sich mit der Technologie auskannten.

Wenn Sie sich für eine Technologie entscheiden, die vorrangig auf einen Self-Service-Ansatz setzt, kann Ihr Lieferkettenteam die Prozesse bei Bedarf ohne Programmierung aktualisieren. Mit Insights, die per Machine Learning gewonnen werden, kann der Auftragsfluss beeinflusst und optimiert werden. Mit diesen Tools können die Angestellten bei Engpässen proaktiv handeln und den Auftragsfluss aufrechterhalten.

Die auf Connectors basierende Strategie, die dabei hilft, Daten in einer zentralen Informationsquelle zusammenzufassen, verbessert außerdem die Resilienz. Das Onboarding eines neuen Partners für die Auftragsannahme, -abwicklung oder Zustellung geht schneller und einfacher vonstatten. In Zeiten hoher Auftragsvolumina können Cloud-basierte Systeme entsprechend hoch- und später wieder hinunterskaliert werden. Es müssen keine Überkapazitäten mehr vorgehalten werden, um das Feiertagsgeschäft oder wenige Male im Jahr stattfindende Aktionen zu stemmen.

„Branchenübergreifend müssen Unternehmen heutzutage damit rechnen, dass alle 3,7 Jahre Störungen in der Lieferkette auftreten, die einen Monat oder länger dauern, und dass die gravierendsten Ereignisse einen hohen finanziellen Tribut fordern.“⁷

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

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



In diesem Jahr gab es mehr Umwälzungen, als die meisten von uns je in ihrem Berufsleben erlebt haben. Ich glaube, dass jene Einzelhändler, die geschickt und flexibel agieren konnten, am besten abgeschnitten haben.⁸

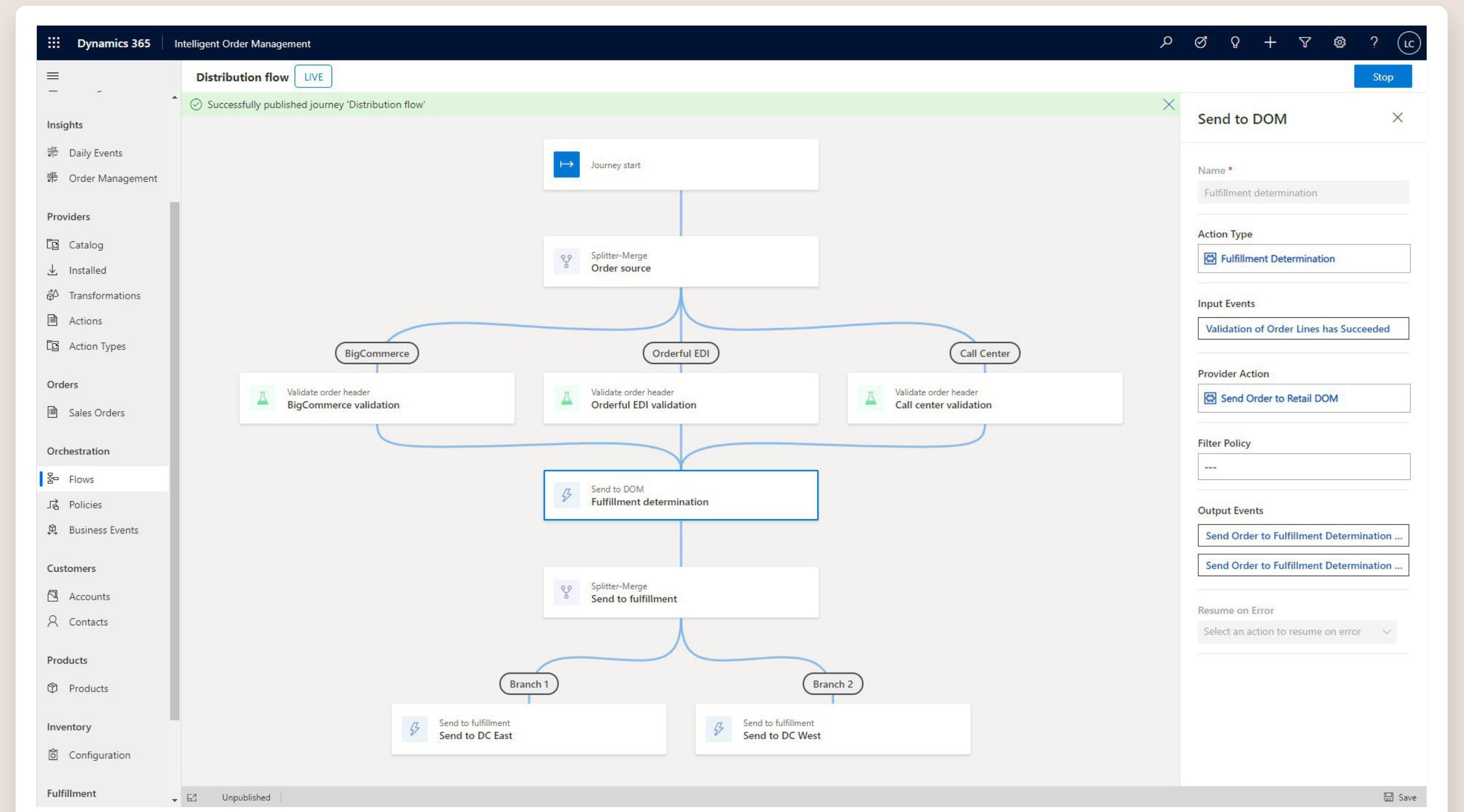


Tory Gundelach
Senior Vice President of Retail
Insights, Kantar Consulting

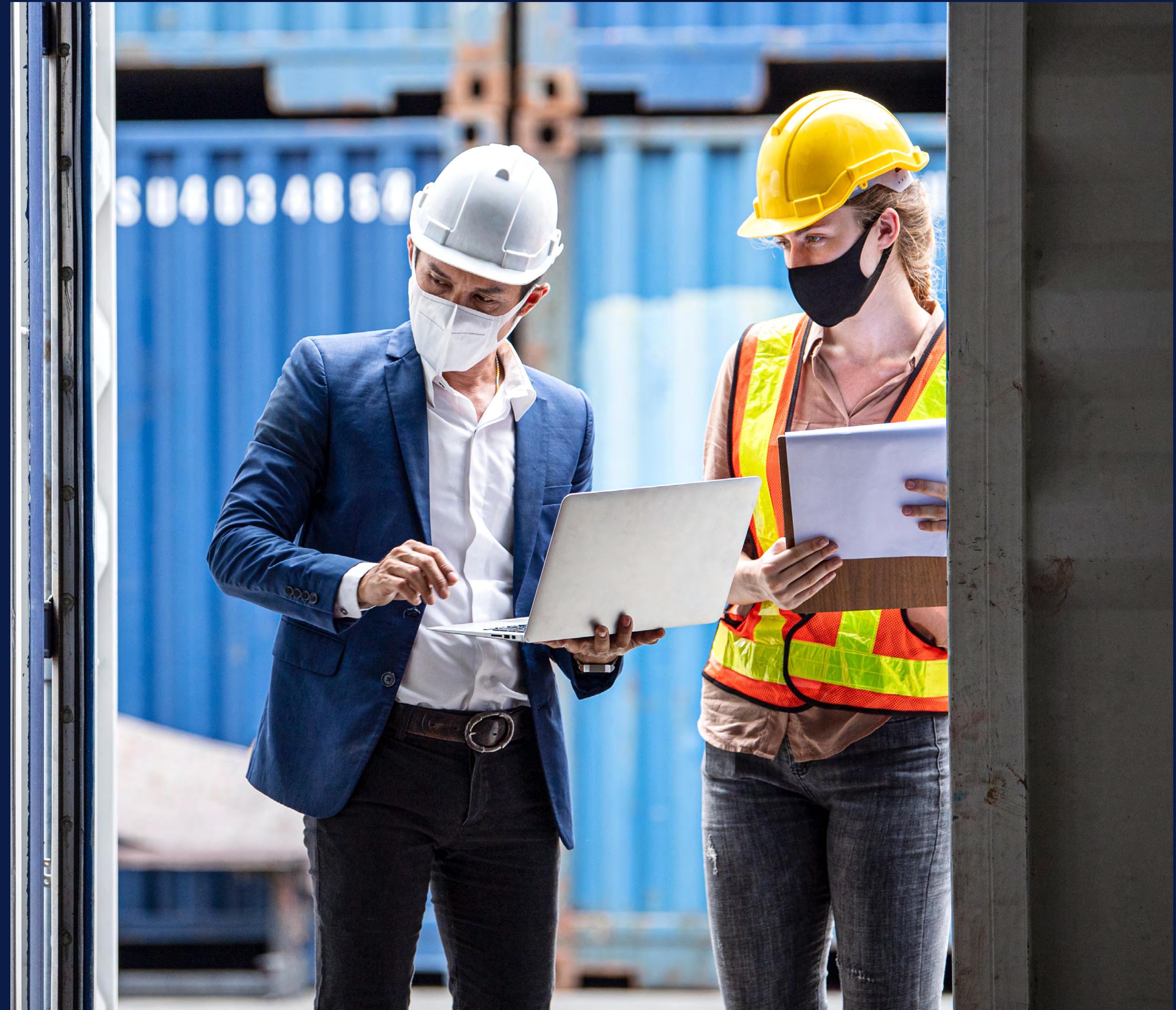
Auftragsflussgestaltung per Drag-and-drop in Microsoft Dynamics 365 Intelligent Order Management

Traditionell werden Auftragsflüsse in Auftragsverwaltungssystemen programmiert.

Benutzer*innen sind also auf die IT angewiesen, um Änderungen vorzunehmen. Die visuelle Drag-and-drop-Oberfläche in Dynamics 365 Intelligent Order Management ermöglicht es allen Benutzer*innen, bei Bedarf Änderungen am Auftragsverlauf vorzunehmen. Dies führt zu mehr Effizienz, Agilität und einer schnelleren Reaktion auf die Anforderungen der Kundschaft.



5/ Schneller als die Konkurrenz modernisieren



Wer moderne Auftragsverwaltungsfunktionen einführen will, benötigt die richtige Technologie. Es gibt jedoch einen Grund, warum sich Unternehmen bei der Auftragsverwaltung auf ältere Systeme verlassen: Sie sind komplex und geschäftskritisch, weshalb ihr Austausch riskant und teuer ist.

Andererseits ist derselbe Cloud-first-Ansatz, der dabei hilft, Daten zu konsolidieren, durchgängige Transparenz zu schaffen, KI einzusetzen und nach Bedarf zu skalieren, einfacher zu implementieren und zu verwalten. Mit einem Software-as-a-Service-System können Sie schnell neue Funktionen bereitstellen und vorhandene Systeme und Daten (z. B. CRM- und ERP-Plattformen) einbinden, ohne diese verändern zu müssen.

Die richtige Technologiestrategie ermöglicht die Einführung neuer Auftragsverwaltungsfunktionen ohne große Unterbrechungen. Mit der Cloud erhalten Sie moderne Auftragsverwaltungsfunktionen, ohne Ihr laufendes Geschäft zu beeinträchtigen, und steigern so Ihren ROI.

Dank dieser Flexibilität lassen sich neue Bestell- und Abwicklungsmethoden ohne komplexe Programmierung oder Integration schnell und einfach hinzufügen.



Wird eine neue E-Commerce-Plattform implementiert, ist das allzu oft ein Projekt, das von selbst Fahrt aufnimmt. Angenommen, wir wollen eine schöne Website auf die Beine stellen, die gut aussieht und den Anforderungen unserer Kundschaft entspricht, und während wir dies umsetzen, kümmern wir uns um die Integrationen.⁹



Jordan Jewell
Research Manager Digital
Commerce and Enterprise
Applications IDC

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

Fazit

Klassische Lösungen für die Auftragsverwaltung sind unflexibel und genügen daher nicht den Anforderungen des modernen Handels. Darüber hinaus haben Kundinnen und Kunden kontinuierlich steigende Anforderungen an Service und Transparenz.

Doch veraltete Systeme auszutauschen ist nicht unbedingt die richtige Antwort. Mithilfe von moderner Cloud-Technologie können Sie Ihre bestehenden Plattformen integrieren und schnell neue Funktionen implementieren, die KI, Automatisierung, Auftragsflussorchestrierung und Skalierbarkeit auf Knopfdruck ermöglichen. Dadurch können Sie Ihr Lieferversprechen besser einhalten.

Erfahren Sie, wie Microsoft Dynamics 365 Intelligent Order Management Ihrem Unternehmen hilft, Ihr Lieferversprechen einzuhalten.

[Live-Demo anfordern](#)

FAQ

→ **Wie können wir schneller auf Störungen und Einschränkungen reagieren?**

Entscheiden Sie sich für benutzungsfreundliche Orchestrierungstools, mit denen Ihr Lieferkettenteam Änderungen vornehmen kann, ohne sich an die IT wenden zu müssen.

→ **Wie lässt sich bei der Einführung neuer Abwicklungsoptionen Zeit sparen?**

Beschleunigen Sie die Bereitstellung mit einer visuellen Benutzeroberfläche, die es allen Anwender*innen ermöglicht, Regeln für die Auftragsverwaltung auf mehreren Kanäle rasch zu ändern, falls sich die Anforderungen ändern.

→ **Wie lässt sich mit einer Cloud-Lösung eine bessere Transparenz erreichen?**

Durch die Implementierung eines Echtzeit-Bestandsdienstes, der den gesamten Auftragsverlauf abdeckt. So gewinnen Sie verwertbare Insights im Hinblick auf die Auftrags-, Abwicklungs- und Systemüberwachung.

→ **Wie lassen sich die neuen Auftragsverwaltungsfunktionen am besten in bestehende Systeme integrieren?**

Mit einer Lösung samt vorgefertigter Connectors, die die Auftragserfassung, die Auftragsabwicklung und die Lieferung abdecken. Das vereinfacht die Integration in bestehende Systeme, z. B. E-Commerce-Lösungen, CRM-Anwendungen, Lagersysteme und Lieferlösungen von Dritten.

→ **Was ist eine regelbasierte Abwicklung?**

Cloud-basierte Lösungen nutzen eine Reihe vordefinierter Geschäftsregeln, anhand derer automatisch entschieden wird, wie Aufträge zu verarbeiten und abzuwickeln sind. Durch die regelbasierte Abwicklung können Unternehmen Aufträge problemlos an den richtigen Abwickelpartner weiterleiten.

