

¿Qué es la gestión de



Business operations

8 de junio de 2021

¿Qué es la gestión de pedidos? ¿Cómo funci

¿Qué es la gestión d



La gestión de pedidos es el seguimiento de un pedido desde su creación hasta su cumplimiento, y la gestión de los datos relacionados con el pedido.

¿Qué es un sistema de gestión de pedidos?

Un sistema de gestión de pedidos (OMS) es un sistema que permite el seguimiento de todo el ciclo de vida de un pedido¹. Realiza un seguimiento de toda la entrada de pedidos, la gestión del inventario, ofrece visibilidad tanto a la organización como al cliente, y permite tener conocimiento casi en tiempo real de los pedidos para poder comprobarlo cuando llegue un pedido.



Las últimas tendencias de IA

Descubra mucho más

Suscríbete

¿Cómo funciona la gestión de pedidos?



Colocación

El cliente realiza el pedido a través de un miembro del equipo de ventas o directamente a través del pedido.





Logística

Un empleado del almacén confiere la factura y tramita el pedido: recibe



Gestión de inventario

Los niveles de inventario se superan las demandas del negocio.

¿Por qué es importante la gestión de pedidos?

La gestión de pedidos afecta prácticamente a toda la cadena de suministro. La mayoría de las empresas ya tienen un sistema de gestión de pedidos en su organización. Involucran a múltiples socios y componentes, servicios de montaje y embalaje, lo que hace fácil perder la visibilidad y el control de un proceso manual para completar y entregar el pedido.

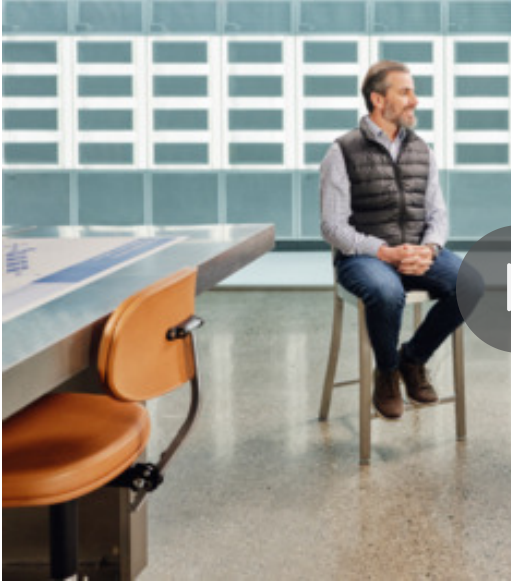
Un OMS puede ayudar a controlar costes y gestionar pedidos manuales y reduciendo errores.

Externamente, la gestión de pedidos influye en la experiencia del cliente de una empresa o marca. En un entorno digital, la experiencia es fluida. Un cliente puede hacer un pedido y completarlo a través de un call center. Si el cliente espera ver actualizaciones como correcciones de problemas, es posible que quieran devolverlo al almacén.

Cada punto del recorrido representa una oportunidad para el cliente e impulsar la retención y los ingresos. Hay muchas oportunidades para hacer recomendaciones y aumentar los ingresos.



AI Academy

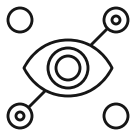


Conviértase en un experto en

Obtenga los conocimientos necesarios para implementar IA que impulsan el crecimiento empresarial mismo con nuestra AI Academy gratuita para su organización.

[Vea la serie](#) →

Características clave eficaz de pedidos



Visibilidad

Vea toda la cadena de suministro para identificar problemas y desarrollar procesos





Inteligencia

Ajuste los procesos de gestión con los objetivos de rendimiento de una empresa.



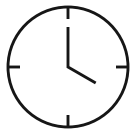
Flexibilidad

Divida los pedidos o eventos en categorías para que se canalicen a los sistemas o recursos adecuados.



Inventario en tiempo real

Obtenga una vista única del inventario en tránsito y los niveles de demanda para poder acelerar los envíos o mantenerlos.



Programación de entregas y servicios

Haga coincidir los compromisos de entrega con las habilidades; permita atender los pedidos de una manera más eficiente.



Tecnologías de compromiso con el cliente

Ofrezca al personal de atención al cliente el inventario back-end y los recursos para gestionar las transacciones de manera más eficiente.



Optimización del cumplimiento

Analice los datos y recomiende dónde quieren los clientes que se entregue y el coste.



Preguntas frecuentes pedidos

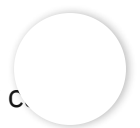
¿Cuáles son los pasos básicos de la gestión de pedidos?

- **Disponibilidad de inventario:** un cliente verifica si el producto o servicio que desea está disponible mientras revisa el inventario.
- **Pedido:** el cliente realiza el pedido a través de un canal de distribución: móvil, centro de llamadas, tiendas, mercados y otros.
- **Verificación:** un miembro del equipo de ventas o un sistema automatizado verifica con el cliente que el pedido se ha realizado y recoge o registra los datos pertinentes para el pedido: nombre, dirección, teléfono de contacto, correo electrónico, códigos promocionales y otros datos.
- **Compromiso de inventario:** el sistema o miembro del equipo coincide con el producto o servicio para cumplir con el pedido.
- **Cumplimiento:** el producto o el equipo se envía a través de un canal de distribución, como el envío desde el almacén o el centro de distribución, el envío desde la tienda, la recogida en tienda, la descarga en línea o un vendedor simplemente entrega el artículo. El cumplimiento también se verifica: el cliente firma la finalización de un servicio.
- **Servicio:** concertar una cita, programar servicios de instalación o entrega, o incluso cambiar o devolver un producto. Puede ser el primer paso de un nuevo proceso comercial, pero también puede estar asociado a la gestión de pedidos de orden.

¿Qué tendencias asociadas a la gestión de pedidos hacen que el proceso sea más complejo?

La gestión de pedidos puede volverse compleja rápidamente, especialmente cuando se consideran grandes volúmenes o múltiples canales de venta y distribución. Estas tendencias se suman a la complejidad:

- **Multicanal.** Múltiples tiendas físicas o ubicaciones, canales en línea o digitales y centros de atención al cliente para realizar negocios y gestionar pedidos. Las transacciones y las



interacciones con los clientes son discretas para cada canal.

- **Omnicanalidad.** La capacidad de los clientes de navegar de manera fluida a través de los canales para hacer negocios y la capacidad de las organizaciones para ajustar los procesos para responder a las expectativas de los clientes a medida que lo hacen. Por ejemplo, un cliente compra en la web, cambia el pedido a través de un call center y lo recoge en un almacén.

Los sistemas de gestión de pedidos automatizados han evolucionado para gestionar esta creciente complejidad y ayudar a procesar pedidos de forma más eficiente y rentable.

¿Qué es la gestión de pedidos distribuida?

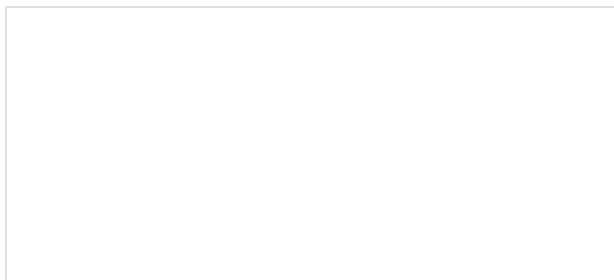
En el corazón de un OMS se encuentra la capacidad de gestión de pedidos (DOM), software que permite a un OMS enrutar de forma inteligente los pedidos a los destinos o recursos óptimos para su cumplimiento. La gestión de pedidos es crítica para gestionar los procesos empresariales asociados a un pedido y ayuda a ofrecer una experiencia de cliente fluida en todos los canales.

¿Qué capacidades omnicanal podrían beneficiar a mi empresa?

Utilice la calculadora de beneficios de la gestión de pedidos, que puede proporcionar una estimación de los posibles beneficios incrementales del margen bruto de la implementación de capacidades omnicanal como BOPIS, BORIS y envío desde el almacén.

¿Cómo puedo hablar con un experto?

Solicite asesoramiento de la mano de un experto de IBM para ver cómo su organización puede beneficiarse de IBM Sterling Order Management o implementarlo con la ayuda de nuestros business partners.



Guía

Ponga la IA al servicio de su cadena de suministro

Aprenda a transformar los flujos de trabajo de su cadena de suministro con la ayuda de la IA.

[Lea la guía](#)



Recursos

Informe

Escalar la resiliencia de la cadena de suministro: IA agentiva para operaciones autónomas

En colaboración con Oracle y Accelalpha, exploramos cómo los modelos operativos de IA agentiva basados en la nube para cadenas de suministro permiten la automatización, aumentan la eficiencia y aceleran la innovación.

[Lea el informe](#)



Informe

Cómo los directores generales están forjando caminos hacia la sostenibilidad

Lea lo que piensan los CEO sobre la sostenibilidad en sus propias palabras y cómo la están incorporando a su negocio.

Informe

La guía del CEO sobre la IA generativa para la cadena de suministro

Descubra por qué el 89 % de los ejecutivos afirman que las inversiones clave en automatización incluirán capacidades de IA generativa.

[Lea el informe](#)



Caso de éxito

La nueva experiencia digital personalizada de Pandora

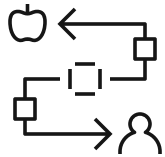


Descubra cómo este minorista aceleró la implementación de nuevas capacidades de gestión de inventario en tiempo real y cumplimiento de pedidos de comercio electrónico.

[Lea el caso de éxito](#)



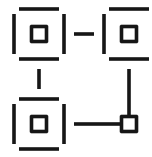
Soluciones relacionadas



IBM Envizi: Supply Chain Intelligence

Involucre a sus proveedores y racionalice sus cálculos de emisiones de alcance 3 y categoría 1 para cumplir con los requisitos de elaboración de informes y optimizar el rendimiento.

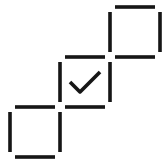
[Explore IBM Envizi](#) →



Soluciones para la cadena de suministro

Utilice las soluciones de cadena de suministro de IBM para mitigar las interrupciones y crear iniciativas resilientes y sostenibles.

[Descubra las soluciones para la cadena de suministro](#) →



Servicios de consultoría para la cadena de suministro

Construya cadenas de suministro sostenibles basadas en IA con los



servicios de consultoría de cadena
de suministro de IBM.

[Explore los servicios de cadena de
suministro](#) →

Dé el siguiente paso

Cree cadenas de suministro sostenibles con IA que preparen a su empresa para el futuro del trabajo, creen mayor transparencia y mejoren la experiencia de empleados y clientes.

Explore los servicios de cadena de suministro →

Explore las soluciones para la cadena de suministro →

Notas a pie de página

Citas

¹ "[What is an OMS and Why Do I Need One?](#)  ". George Kokoris. Supply Chain 24/7. 28 de junio de 2018

