

ORACLE

Cómo impulsar la satisfacción del cliente con un pedido perfecto



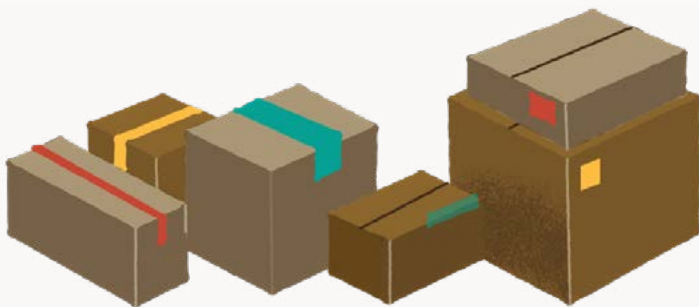
Introducción

La trayectoria desde el pedido hasta la entrega a menudo está lejos de ser perfecta. Lo vemos en nuestra vida cotidiana. El pedido online del día siguiente se retrasa sin previo aviso. El envío se retrasó debido a una documentación incompleta. La mercancía fue dañada en algún lugar, de alguna manera, en el tránsito. Y, por supuesto, la espera paciente en casa de ese “último tramo” en la entrega. Entre tanto, existe la falta de comunicación, y el mensaje *En proceso* es la única información sobre el estado de la entrega.

Cualquier número de procesos de la cadena de suministro puede obstaculizar los pedidos, desde estrategias inexactas de reposición y almacenamiento hasta errores de entrada de pedidos, problemas con los plazos de entrega y falta general de información. La naturaleza diversa y compleja de la cadena de suministro mundial agrava el problema. La pandemia de COVID-19, las turbulencias del mercado y las restricciones gubernamentales han llevado a los consumidores a elegir el comercio electrónico y han creado barreras disruptivas e impredecibles en lo que respecta a fabricación, distribución y entrega final.

Los clientes están atrapados en este fuego cruzado. Todo lo que quieren es que sus pedidos sean entregados cuando los desean y cómo los desean. Cuando se enfrentan a retrasos frustrantes, productos dañados o falta de información sobre la entrega, no dudarán en cambiar a una empresa de la competencia.

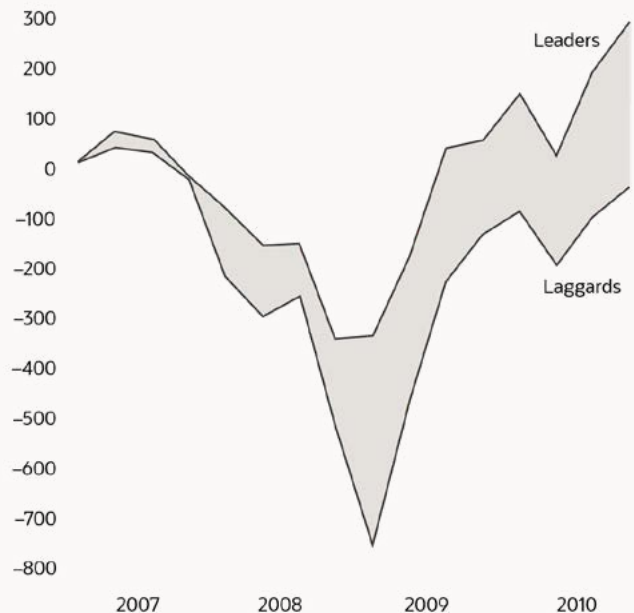
Cuatro factores separados contribuyen a lograr un pedido perfecto: La entrega debe llegar completa, a tiempo, sin daños y con la documentación adecuada.



En respuesta, las empresas han desarrollado durante muchos años su modelo operativo en torno al concepto de pedido perfecto. Esto se logra cuando un cliente es capaz de interactuar con tu empresa; realizar un pedido de venta de manera oportuna; tener el producto disponible cuando lo desee, al precio correcto; con una entrega oportuna y sin inconvenientes.

Los beneficios de cumplir constantemente o incluso superar las expectativas representan mucho más que clientes satisfechos. También se traduce en un aumento de las ventas, mayor cuota de mercado, diferenciación en el mercado y, en última instancia, un crecimiento de las ganancias. Además, todas las empresas -B2B y B2C- que se centran en la satisfacción del cliente están mejor posicionadas para lidiar con las recesiones económicas. Por lo tanto, la entrega del pedido perfecto, se ha convertido en la base de la ventaja competitiva.

Dado la dificultad de lograr este pedido perfecto, muchas empresas B2B y B2C están cambiando fundamentalmente la forma en que gestionan su ejecución de pedidos.



Tres veces mayor rentabilidad para las partes interesadas durante las recesiones de 2007-2009 de nuestros líderes en experiencia del cliente

McKinsey & Company, "[Adaptación de la experiencia del cliente en época de coronavirus](#)", 2 de abril de 2020.

Estos nuevos tiempos exigen una reinención completa de la forma en que las empresas gestionan los pedidos de los clientes. Para lograr el pedido perfecto, las empresas con visión de futuro están desarrollando o nutriendo los siguientes cuatro pilares o competencias clave:

- **Orquestación sin inconvenientes:** Simplificar los pedidos, agilizar la entrega y proporcionar una gran experiencia al cliente.
- **Flexibilidad:** Adaptarse al crecimiento.
- **Logística adaptable:** Ejecute para superar las expectativas.
- **Comercio transfronterizo:** Asegurar una entrega perfecta a través de la minimización de retrasos, costos y riesgos comerciales.

Este documento explora por qué debe centrarse en el pedido perfecto y cómo la gestión de la cadena de suministro basada en la nube permite que tu empresa proporcione a los clientes de manera confiable lo que desean, cuando lo desean.

Logrando un perfecto desempeño de la entrega

Independientemente de si tus clientes son personas jurídicas o físicas, sus expectativas son las mismas: desean un pedido completo que incluya los productos adecuados, en perfectas condiciones, entregados a tiempo, en el lugar correcto; este es el significado de entrega perfecta.

La resiliencia y la agilidad son fundamentales para una entrega perfecta. En una economía mundial que cambia rápidamente, las empresas deben ser adaptativas para enfrentar cualquier desafío de la cadena de suministro que pueda estar a la vuelta de la esquina.

¿A qué nos referimos con resiliencia y agilidad? Tomemos el ejemplo del envío de suministros o productos acabados desde el país de origen hasta su mercado de destino: El proceso suele ser estable con variaciones estacionales predecibles. Sin embargo, pueden producirse interrupciones sin previo aviso, ya sea que se trate de una pandemia mundial que cierre países y puertos, de conflictos comerciales o incluso de un simple colapso en el transporte.

Las empresas ágiles y resistentes se anticipan a las interrupciones, adoptan medidas proactivas para mitigarlas y responden con rapidez y flexibilidad. Pronostican y modelan el tipo de riesgos que su cadena de suministro

puede enfrentar. Evalúan opciones en tiempo real, como la capacidad de otros transportistas, opciones de rutas alternativas o desvíos de pedidos. Otros utilizan sus centros de distribución para preposicionar las existencias a fin de satisfacer la demanda prevista.

¿Por qué lograr el pedido perfecto es tan difícil?

- 1 **La complejidad del procesamiento de pedidos**, la escasa visibilidad del inventario y las limitaciones de transporte afectan la velocidad de cumplimiento y la integridad, conduciendo a menores niveles de beneficios y lealtad.
- 2 **La inestabilidad de la oferta y la demanda**, derivada de una pandemia u otra fuente, dificulta la planificación del inventario y la distribución, lo que resulta en mayores costos y menores ingresos.
- 3 **Las condiciones dinámicas**, como los cierres de puertos y los cambios en las políticas comerciales y la capacidad, provocan retrasos en los pedidos, sanciones y multas que aumentan el riesgo y los costos operativos.



La nube respalda operaciones ágiles para lograr una entrega perfecta, permitiendo a las empresas unificar el proceso de pedidos de los clientes a través de los canales, organizar y cumplir con los pedidos de manera efectiva y fomentar la lealtad y la satisfacción de los clientes.

Son capaces de aumentar el stock de seguridad para satisfacer las expectativas de nivel de servicio de sus clientes o volver a priorizar los pedidos para cubrir primero los segmentos más rentables o con plazos definidos. Las empresas resilientes también cuentan con visibilidad en el inventario a través de sus diferentes centros de cumplimiento y en todos los locales de almacenamiento, en caso de que el agotamiento del inventario les obligue a cumplir el pedido desde un centro diferente.

¿Cuál es el elemento clave que permite a estas empresas resilientes adaptarse rápidamente a las interrupciones, proporcionar una entrega perfecta y garantizar una experiencia satisfactoria para el cliente?

Se puede obtener un beneficio real a través al conectar tu red de suministro con aplicaciones empresariales en la nube. Esto te da la capacidad de superar el cambio continuo, ya sea en términos de tecnología, economía o modelos de negocio. También ofrece una innovación continua sin interrupciones, con actualizaciones regulares fáciles de adoptar y nada complejas.

Además, las soluciones en la nube permiten una mayor colaboración a través de conocimientos inteligentes y



compartidos de datos. También utilizan tecnologías como dispositivos móviles, chatbots, IA, machine learning, Internet de las Cosas (IoT) y blockchain para aumentar la visibilidad y la coordinación tanto dentro de las cadenas de suministro como entre ellas.

Los pilares de una entrega perfecta

Veamos los cuatro pilares que las empresas deben desarrollar para lograr el punto de referencia de una entrega perfecta.

Orquestación sin inconvenientes: Simplificar los pedidos y agilizar la entrega

Muchos consideran que la gestión de pedidos y la logística son la columna vertebral de las operaciones de una empresa, sin una sólida capacidad de cumplimiento, una empresa tendrá dificultades para entregar productos y proporcionar una experiencia de cliente sin inconvenientes. Además, un proceso de cumplimiento disfuncional puede obstaculizar las operaciones a través de errores en la gestión de pedidos y compromisos de entrega inestables.

Las plataformas separadas y desconectadas y las aplicaciones heredadas aisladas hacen que sea casi imposible eliminar pedidos organizados manualmente a través de diferentes canales y diferentes procesos de gestión de pedidos.

“Oracle Order Management simplificó nuestro proceso de cumplimiento de pedidos, desde la recepción y envío de los mismos hasta la facturación automatizada. La capacidad de fijación de precios centralizada nos permite gestionar los precios con los clientes de manera más eficiente.”

Stefano Mariani
JEFE DE TI, ALCAR WHEELS

Los modernos sistemas de gestión de pedidos digitales (OMS) basados en la nube organizan pedidos en un entorno omnicanal distribuido. Permiten gestionar de manera precisa y eficiente los pedidos de los clientes a través de los procesos de fijación de precios, configuración y recepción de pedidos. También ayudan a determinar el inventario ideal o la instalación de la producción a partir de la cual el pedido será procesado y enviado.

Cuando aumenta la demanda, un OMS adaptable puede ayudar a cumplir con los pedidos de las mejores fuentes disponibles y entregar los productos a tiempo. Además, los pedidos más complejos compuestos por varios artículos requieren su procesamiento en múltiples locales de almacenamiento.

Un procesamiento sin inconvenientes también requiere estrategias efectivas de almacenamiento y distribución para permitir que los clientes compren y repitan su experiencia de compra. Requiere una visibilidad completa del inventario en todos los centros de distribución y otros locales de almacenamiento.

“Oracle Warehouse Management nos permite gestionar de manera confiable y eficiente nuestro inventario de vinos y las operaciones del almacén. No solo aumentamos la agilidad en la recepción de los pedidos sino que cumplimos con ellos de manera más rápida y adquirimos la capacidad de ofrecer nuevos servicios y mejorar nuestra experiencia como miembro.”

Krista Diez-Simson

[CFO, VINOMOFQ](#)

Las empresas exitosas aumentan su adaptabilidad con la automatización de los almacenes para soportar picos de demanda y cumplimiento de pedidos de gran volumen, a fin de mejorar el desempeño, los tiempos de procesamiento de pedidos y envíos más rápidos.

Las modernas aplicaciones en la nube proporcionan a sus gerentes de almacén una mayor visibilidad de sus operaciones y su personal a fin de ayudar a reducir las ineficiencias laborales, aumentar el desempeño general y mejorar la precisión. Esto les permite lograr mejoras en el



inventario y productividad en toda su cadena de suministro. El resultado final: Ofrecer una gran experiencia al cliente requiere una gestión eficaz e integrada de los pedidos, gestión de almacenes y distribución, a fin de simplificar los pedidos, agilizar la entrega y gestionar las fluctuaciones de la demanda.

Adaptación a la resiliencia y el crecimiento

Nadie sabe qué hay a la vuelta de la esquina. Todos podríamos estar afrontando una recesión global, o una nueva innovación en la cadena de suministro podría interrumpir repentinamente los modelos operativos tradicionales, o tal vez de repente podría surgir otra guerra comercial.

Frente a cambios rápidos e impredecibles, las empresas deben adaptarse a un ritmo acelerado a fin de enfrentar el próximo desafío. De hecho, las empresas que han prevalecido a largo plazo son aquellas con agilidad y flexibilidad en sus redes de cadena de suministro. Estas capacidades les permiten adaptarse a cualquier número de factores para lograr el pedido perfecto.

Las empresas que carecen de esa flexibilidad sufren las consecuencias. Por lo general, dependen de sistemas heredados diseñados hace décadas. Rígidas e inflexibles, no pueden arcar con las complejidades requeridas para cumplir con el pedido perfecto, desde diferentes canales y múltiples locales de almacenamiento, y cuando es necesario, procesar sin inconvenientes las devoluciones de los clientes.

“La nube permite que las soluciones se adopten más fácilmente. Somos capaces de implementar aplicaciones más rápidamente tanto a nivel nacional como mundial y permitir un acceso más rápido a la información global.”

GERENTE DE CADENA DE SUMINISTRO, GRAN EMPRESA AUTOMOTRIZ

Además, es probable que estos sistemas obsoletos se hayan optimizado a silos internos como productos o líneas de productos, almacenes o funciones de transporte, no para el complejo mundo en red que existe hoy en día. En consecuencia, carecen de visibilidad de los pedidos de los clientes a medida que avanzan a través de la red de la cadena de suministro y presentan dificultades para resolver problemas a la velocidad que esperan los clientes.

Empresas de éxito utilizan aplicaciones flexibles y adaptables de gestión de la cadena de suministro basadas en la nube para ganar en agilidad. La nube ofrece la flexibilidad de adaptarse a los cambios y de acuerdo con los requisitos del negocio. Además, los equipos podrán colaborar más fácilmente desde cualquier dispositivo, acelerando la toma de decisiones. Se pueden integrar otros sistemas rápidamente a fin de crear un proceso más fluido.

En un [informe](#) de investigación patrocinado por Oracle, por ejemplo, el 70% de los profesionales de la cadena de suministro consideran que las soluciones en la nube como un componente clave. Además, el 89% está invirtiendo en soluciones en la nube para mejorar la satisfacción del cliente. Asimismo, el 81% espera mejorar las eficiencias y la productividad en operaciones logísticas.



Logística adaptable: Variar y ejecutar para superar las expectativas

La excelencia en la logística depende de redes sincronizadas de proveedores, proveedores de transporte, centros de distribución y minoristas que se alinean para entregar envíos y pedidos de clientes. Las interrupciones como los cierres portuarios, las inclemencias climáticas, los cierres de fábricas, la escasez de transporte y los conflictos comerciales pueden afectar negativamente a cualquier componente. También puede tener efectos en cascada que resulten en retrasos en los envíos, aumento de los costos y disminución de la satisfacción de los clientes. Todos los involucrados deben adaptarse a las interrupciones para mantener los envíos a tiempo.

No es fácil. Las empresas deben diseñar de manera proactiva estrategias y planes de contingencia para adaptarse a cualquier interrupción que enfrenten. Necesitan identificar rápidamente alternativas y realizar ajustes en tiempo real. Y requieren una visibilidad completa del inventario, tanto en diferentes locales de red como en tránsito, para realizar ajustes y garantizar una entrega a tiempo. Los sistemas de cadena de suministro tradicionales y fragmentados carecen de la agilidad, adaptabilidad e información de datos necesarios para lograr dicha agilidad.

Un sistema de gestión de transporte basado en la nube (TMS) ha sido diseñado específicamente para satisfacer las necesidades tanto de los expedidores como de los proveedores de servicios logísticos. Crea un puente de información entre silos funcionales, regiones geográficas, idiomas, monedas y unidades de negocio, y respalda las necesidades logísticas de los clientes, desde el transporte básico hasta requisitos logísticos altamente complejos. Como resultado, tu empresa es capaz de soportar las complejidades de tus operaciones globales mientras aprovecha las eficiencias proporcionadas por una única solución de gestión de transporte.

“La implementación de Oracle Transportation Management antes de la pandemia de COVID-19 ha ayudado a Sonoco a recorrer caminos difíciles.”

Blake Faucette

GERENTE DE MEJORA DE PROCESOS LOGÍSTICOS, SONOCO

Visibilidad del comercio transfronterizo: Minimiza los retrasos, los costos y el riesgo comercial

Las organizaciones que obtienen, fabrican o distribuyen productos a través de las fronteras deben cumplir con las regulaciones aduaneras y pagar impuestos y otras tarifas. También necesitan examinar las partes restringidas, estimar con precisión el total de los costos de desembarque, gestionar la documentación aduanera y obtener ahorros arancelarios mediante la identificación de oportunidades para aprovechar acuerdos comerciales.

Por ejemplo, frente al requisito de redirigir los envíos, las empresas deben verificar los requisitos comerciales, como la selección de partes restringidas, las sanciones/embargos, la clasificación de productos, los acuerdos comerciales, los derechos y aranceles, etc. No hacerlo puede resultar en costos significativos y posiblemente incluso en prisión. Si los envíos deben ser enviados a través de otros países o jurisdicciones, es esencial que los requisitos comerciales, como la presentación de documentación aduanera y la solicitud de licencias, estén sincronizadas con elementos físicos de la logística, de lo contrario, los envíos podrán sufrir retrasos y requerirán costosas opciones de transporte rápido. En el peor de los casos, se podrán imponer sanciones.

Es necesario presentar documentación aduanera claramente precisa para evitar que los envíos se retengan en las aduanas y los cruces fronterizos. Y, si se cambian las estrategias de abastecimiento, se debe determinar si existen implicaciones u oportunidades para aprovechar las relacionadas con los acuerdos comerciales. Por último, si cambia su estrategia de abastecimiento o fabricación, esto puede repercutir en factores importantes como el país de origen.

Empresas de éxito aprovechan sólidas soluciones de gestión de comercio global en la nube que están estrechamente integradas con sus sistemas de gestión de transporte para minimizar los retrasos, los costos y riesgos comerciales. Políticas de cumplimiento bien estructuradas, junto con herramientas de automatización comercial que te ayudan a implementarlas y hacerlas cumplir, evitan retrasos costosos y te ayudan a evitar que tu empresa se exponga a riesgos de cumplimiento innecesarios.

“Oracle Global Trade Management nos dio un nuevo poder para automatizar y supervisar nuestras transacciones transfronterizas. Nos ayuda a coordinar y gestionar eficientemente una cadena de suministro global compleja, cumpliendo al mismo tiempo con las normas y regulaciones en constante cambio.”

Carl Sandvik

GERENTE SÉNIOR, LOGÍSTICA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL DE TI
[BECKMAN COULTER](#)



Juntando las piezas

Una entrega perfecta requiere una orquestación perfecta en todo el proceso de pedidos. Ante las sofisticadas demandas de los clientes, las empresas necesitan proporcionar una experiencia de compra unificada, predecible y sencilla en todos los canales. La orquestación de pedidos debe ejecutar los pedidos más complejos sin inconvenientes. Esto requiere una visibilidad completa del stock en todos los locales de distribución e inventario, fuentes de suministro y múltiples referencias de productos dentro del mismo pedido.

El resultado es un procesamiento de pedidos optimizado para cada artículo, que puede incluir la rápida combinación de existencias de varios locales en un solo envío. Los planificadores de transporte deben evaluar las opciones del transportista, como la capacidad y el costo, así como los tiempos de tránsito, y seleccionar el mejor modo de entregar el pedido en el lugar adecuado, al cliente adecuado, con los productos adecuados, en el momento adecuado, en el estado y en la cantidad adecuados. El incumplimiento de cualquiera de estas condiciones puede resultar en un servicio de pedidos no tan perfecto. Los beneficios de una solución de pedido y cumplimiento conectada y basada en la nube incluyen la capacidad de:

- Proporcionar un excelente servicio al cliente a través de una experiencia de compra unificada en los diversos canales.
- Organizar pedidos en múltiples sistemas heredados y locales de almacenamiento para garantizar un cumplimiento rápido, devoluciones fáciles y una mayor satisfacción de los clientes.
- Mejorar la planificación y ejecución del transporte a través de la consolidación de envíos, la selección de transportistas y la optimización de rutas, dando lugar a entregas a tiempo y una mayor rentabilidad.
- Obtener visibilidad de inventario en tiempo real en todos los centros de distribución y mercancías en tránsito para procesar sin inconvenientes pedidos complejos, garantizando la satisfacción del cliente al tiempo que se optimiza el capital de trabajo y se reducen los costos.
- Ejecutar operaciones de almacenamiento eficientes que pueden ampliarse desde simples locales de almacenamiento de inventario, a través de operaciones de almacenamiento temporal que solo pueden ser necesarias durante los picos de demanda, hasta centros de distribución automatizados de alto volumen que se ocupan del desempeño masivo.
- Gestionar las interrupciones utilizando el análisis de escenarios hipotéticos para evaluar simultáneamente la ruta, el transportista, las opciones de capacidad y la eficiencia de la carga, dando lugar a una ejecución fluida y menores costos operativos.
- Planificar la ruta de los envíos para reducir al mínimo los impuestos y las tarifas aduaneras y presentar documentación aduanera y comercial precisa para evitar penalizaciones y retrasos en los envíos.



Introducción

Los siguientes pasos pueden ayudarte a acelerar tu enfoque hacia una entrega perfecta y la mejora de la experiencia de los clientes:

- Evaluar tu panorama actual de TI y el impacto de la modernización en la forma de gestionar los pedidos, el transporte, el almacenamiento y el comercio mundial.
- Identificar e implementar mejoras en los procesos para garantizar que los canales de entrega siempre se adapten y respalden su estrategia de crecimiento empresarial.
- Establecer y gestionar cuidadosamente los indicadores claves de desempeño centrados en la entrega y el cliente.
- Establecer una cultura de cambio dentro de tu empresa y capacitar al personal con tecnologías digitales y herramientas.

Próximos pasos

Visita <https://www.oracle.com/lad/scm/> para obtener más información sobre cómo Oracle Supply Chain Management Cloud puede ayudarte.



ORACLE



Copyright © 2021, Oracle y/o sus afiliadas. Todos los derechos reservados. Este documento se proporciona únicamente con fines informativos y su contenido está sujeto a cambios sin previo aviso. Este documento no está garantizado para ser libre de errores, ni sujeto a otras garantías o condiciones, expresadas oralmente o implícitamente en la ley, incluyendo garantías implícitas y condiciones de comerciabilidad o aptitud para un propósito particular. Renunciamos específicamente a cualquier responsabilidad con respecto a este documento, y no se forman obligaciones contractuales directa o indirectamente por este documento. Este documento no puede ser reproducido o transmitido de ninguna forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico, para ningún propósito, sin nuestro permiso previo por escrito.