

ORACLE

# Cómo impulsar la satisfacción de los clientes con una entrega perfecta



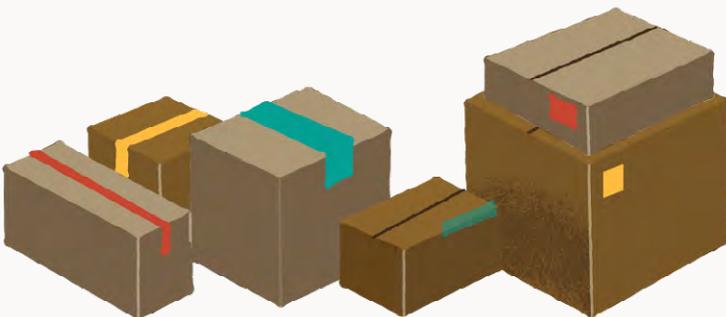
# Introducción

El camino desde el pedido hasta la entrega dista mucho de ser perfecto. Lo vemos en nuestras propias vidas cotidianas. El pedido online para el día siguiente se retrasa sin previo aviso. El envío se paralizó porque la documentación era incompleta. Las mercancías resultaron dañadas en algún lugar, de alguna manera, durante el transporte. Y por supuesto, esperando pacientemente en casa esa entrega de “última milla”. Entre medias, está la falta de comunicación, y el mensaje En curso es la única información sobre el estado de entrega.

Varios procesos de la cadena de suministro pueden obstaculizar los pedidos, desde estrategias incorrectas de reposición y almacenamiento hasta errores de la 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 de los mercados y las restricciones gubernamentales han llevado a los consumidores a optar por el comercio electrónico y han creado barreras disruptivas e imprevisibles para la fabricación, la distribución y la entrega final.

Los clientes están atrapados en este fuego cruzado. Lo único que quieren es que sus pedidos se entreguen cuando los quieren y como los quieren. Cuando se enfrentan a retrasos frustrantes, productos dañados o falta de información de entrega, no dudan en cambiarse a un competidor.

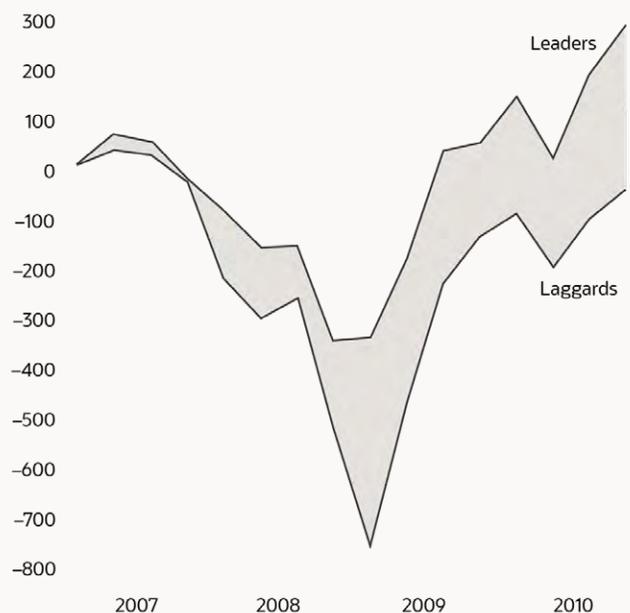
**Hay cuatro factores distintos que contribuyen a conseguir un pedido perfecto: la entrega debe llegar completa, a tiempo, sin daños y con la documentación adecuada.**



Como respuesta, las organizaciones han construido durante muchos años su modelo operativo en torno al concepto del pedido perfecto. Esto se consigue cuando un cliente puede ponerse en contacto con su organización, realizar un pedido en el momento oportuno, tener el producto disponible cuando ellos decidan y al precio ofrecido, y recibirlo cuando lo desean, en perfecto estado.

Las ventajas de cumplir o incluso superar sistemáticamente las expectativas representan mucho más que unos clientes satisfechos. Esto también se traduce en mayores ventas, mayor cuota de mercado, diferenciación del mercado y, en última instancia, crecimiento de los beneficios. Además, todas las empresas (B2B y B2C) que se centran en la satisfacción de los clientes están en mejores condiciones de afrontar crisis económicas. En definitiva, la entrega del pedido perfecto se ha convertido en la base fundamental de la ventaja competitiva.

Dada la dificultad de lograr este pedido perfecto, muchas empresas B2B y B2C están cambiando radicalmente la forma de gestionar desde la ejecución de pedidos hasta su cumplimiento.



**Triple rentabilidad para los accionistas con respecto a las recesiones de 2007-2009 de nuestros líderes en experiencia del cliente**

McKinsey & Company, [“Adapting customer experience in the time of 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 conseguir el pedido perfecto, las organizaciones con visión de futuro están desarrollando o fomentando los cuatro pilares básicos, o competencias, siguientes:

- **Orquestación sin fricciones:** simplifique los pedidos, agilice la entrega y ofrezca excelentes experiencias del cliente.
- **Flexibilidad:** adáptese y escale para crecer.
- **Logística adaptable:** avance en velocidad y ejecución para superar las expectativas.
- **Comercio transfronterizo:** garantice una entrega perfecta minimizando los retrasos, costes y riesgos comerciales.

En este documento se analiza por qué debería centrarse en el pedido perfecto y cómo la gestión de la cadena de suministro basada en la nube permite a su organización ofrecer de forma fiable a los clientes lo que quieren, cuando lo quieren.

## Consecución de unas entregas perfectas

Independientemente de que sus clientes sean empresas o particulares, sus expectativas son las mismas: quieren un pedido completo que incluya los productos correctos, en perfectas condiciones, entregados a tiempo y en el lugar adecuado; esta es la entrega perfecta.

La resiliencia y la agilidad son fundamentales para lograr una entrega perfecta. En una economía global que cambia rápidamente, las organizaciones deben ser capaces de adaptarse, siguiendo el ritmo para superar cualquier problema de la cadena de suministro que pueda presentarse.

¿Qué entendemos por resiliencia y agilidad? Tomemos el ejemplo del envío de suministros o productos terminados desde el país de origen al mercado de destino: el proceso suele ser estable con variaciones estacionales predecibles. Sin embargo, pueden producirse alteraciones con poco aviso, ya sea una pandemia mundial que cierre países y puertos, guerras comerciales o incluso un simple fallo de transporte.

Las organizaciones resilientes y ágiles se anticipan a los problemas, adoptan de manera proactiva medidas para mitigarlos y responden con rapidez y flexibilidad.

Pronostican y modelan el tipo de riesgos a los que puede enfrentarse su cadena de suministro. Evalúan opciones en tiempo real, como la capacidad de otros transportistas, opciones de rutas alternativas o desvíos de pedidos. Otras utilizan sus centros de distribución para almacenar de antemano existencias para satisfacer la demanda prevista.

## ¿Por qué es tan difícil conseguir la entrega perfecta?

- 1 **Complejidad de procesamiento de pedidos,** escasa visibilidad del inventario y restricciones al transporte son factores que afectan a la velocidad e integridad del cumplimiento, lo que genera menores beneficios y fidelidad.
- 2 **Volatilidad de la oferta y la demanda,** ocasionada por una pandemia u otro motivo, que dificulta la planificación del inventario y la distribución, con el consiguiente aumento de los costes y reducción de los ingresos.
- 3 **Condiciones dinámicas** como el cierre de puertos y el cambio de la capacidad y las políticas comerciales provocan retrasos en los pedidos, sanciones y multas que aumentan el riesgo y los costes operativos.



## La nube sustenta las operaciones ágiles para lograr una entrega perfecta, lo que permite a las empresas unificar el procesamiento de pedidos de los clientes en todos los canales, orquestar y servir los pedidos de manera eficiente e impulsar la fidelidad y satisfacción de los clientes.

Pueden aumentar las existencias de seguridad para cumplir las expectativas de nivel de servicio de sus clientes o cambiar la prioridad de los pedidos para atender primero a los segmentos más rentables o urgentes. Las organizaciones resilientes también tienen visibilidad del inventario en sus diferentes centros logísticos y en todas las ubicaciones de almacenamiento, por si el desabastecimiento en uno de ellos les obliga a servir el pedido desde otra instalación diferente.

¿Cuál es el ingrediente clave que permite a estas empresas resilientes adaptarse rápidamente a la disrupción, realizar la entrega perfecta y garantizar una experiencia satisfactoria para el cliente?

La conexión de su red de suministro con las aplicaciones de negocio en la nube permite conseguir una ventaja real. Esto le permite superar el cambio continuo, ya sea en cuanto a tecnología, economía o modelos de negocio. También ofrece innovación continua sin interrupción, con actualizaciones periódicas que son fáciles de adoptar sin realizar actualizaciones complejas.



Además, las soluciones en la nube permiten una mayor colaboración a través de información compartida e inteligente. También utilizan tecnologías como dispositivos móviles, chatbots, inteligencia artificial, machine learning, Internet of Things (IoT) y blockchain para aumentar la visibilidad y la coordinación tanto dentro de las cadenas de suministro como entre ellas.

## Las bases para una entrega perfecta

Veamos las cuatro bases que las empresas deben desarrollar para alcanzar el punto de referencia de la entrega perfecta.

### Orquestación sin fricciones: simplifique los pedidos y agilice la entrega

Muchos consideran que la gestión de pedidos y la logística son la columna vertebral operativa de una empresa; sin unas prestaciones sólidas de cumplimiento, una empresa tendrá dificultades para entregar productos y brindar una experiencia del cliente sin fricciones. Además, un proceso de cumplimiento disfuncional puede obstaculizar las operaciones debido a errores en la gestión de pedidos y compromisos de entrega inexactos.

Las plataformas separadas y desconectadas y las aplicaciones heredadas en silos hacen que sea casi imposible eliminar la orquestación manual de pedidos en distintos canales y diferentes procesos de cumplimiento de pedidos.

“Oracle Order Management agilizó nuestro proceso de cumplimiento de pedidos, desde la captura de pedidos y su envío hasta la facturación automatizada. La prestación centralizada de precios nos permite gestionar los precios con los clientes de manera más eficiente”.

**Stefano Mariani**  
JEFE DE TI, ALCAR WHEELS

Los sistemas de gestión de pedidos (OMS) digitales modernos basados en la nube organizan los pedidos en un entorno omnicanal distribuido. Le permiten gestionar de manera precisa y eficiente los pedidos de los clientes en todos los procesos de fijación de precios, configuración y captura de pedidos. También ayudan a determinar la ubicación de almacenamiento de inventario o la instalación de producción óptima desde la cual servir y enviar el pedido.

Cuando haya incrementos imprevistos de demanda, un OMS adaptable puede ayudarle a servir los pedidos desde los mejores lugares disponibles y entregar los productos a tiempo. Además, los pedidos complejos compuestos por varios artículos pueden requerir la orquestación del cumplimiento de los pedidos en varias ubicaciones de almacenamiento.

La orquestación sin fricciones también requiere estrategias eficaces de almacenamiento y distribución que permitan que los clientes compren, cumplan y devuelvan los productos en cualquier lugar. Para ello es necesario una visibilidad completa del inventario en los centros de distribución y otras localizaciones de almacenamiento de inventario.



**“Oracle Warehouse Management nos permite gestionar de manera fiable y eficiente nuestro inventario de vinos y operaciones de almacén. No solo aumentamos la velocidad de selección y atendemos los pedidos más rápido, sino que también nos permite ofrecer nuevos servicios y mejorar la experiencia de nuestros miembros”.**

**Krista Diez-Simson**

[Directora financiera, VINOMOFO](#)

Las organizaciones de éxito aumentan la escalabilidad con la automatización de los almacenes para atender los picos de demanda y el cumplimiento de pedidos de gran volumen, para mejorar el rendimiento, los tiempos de procesamiento de pedidos y los envíos más rápidos.

Las aplicaciones en la nube modernas ofrecen a los gerentes de almacén mayor visibilidad de sus operaciones y de su personal para ayudar a reducir las ineficiencias laborales, aumentar los resultados generales y mejorar la precisión. Esto le permite lograr mejoras de productividad y de inventario de extremo a extremo en toda su cadena de suministro.

El resultado final: para ofrecer una experiencia del cliente excelente se requiere un pedido, una gestión de almacenes y una distribución eficaces e integrados para simplificar los pedidos, agilizar la entrega y gestionar las fluctuaciones de la demanda.

## Adaptación y escalado para lograr resiliencia y crecimiento

Nadie sabe lo que puede pasar en el futuro. Podríamos tener que hacer frente a una recesión mundial, podría aparecer una nueva innovación en la cadena de suministro que alterara súbitamente los modelos operativos tradicionales o quizás podría declararse repentinamente otra guerra comercial.

Enfrentadas a cambios rápidos e impredecibles, las organizaciones deben ser capaces de adaptarse, siguiendo el ritmo para enfrentarse a cualquier nuevo desafío que se presente. De hecho, las empresas que han prevalecido a largo plazo son las que tienen agilidad y flexibilidad en sus redes de cadenas de suministro. Estas cualidades les permiten adaptarse a cualquier número de factores para lograr el pedido perfecto.

Las empresas que no gozan de esa flexibilidad sufren. Por lo general, dependen de sistemas heredados diseñados hace décadas. Son rígidas e inflexibles y no pueden asumir las complejidades necesarias para servir el pedido perfecto, desde diferentes canales y varias localizaciones de almacenamiento y, cuando sea necesario, procesar fácilmente las devoluciones de los clientes.

“La nube facilita la adopción de soluciones. Podemos desplegar aplicaciones más rápidamente tanto a nivel nacional como mundial y permitir un acceso más rápido a la información mundial”.

DIRECTOR DE LA CADENA DE SUMINISTRO, GRAN EMPRESA DE AUTOMOCIÓN

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

Las organizaciones de éxito utilizan aplicaciones de gestión de la cadena de suministro basadas en la nube flexibles y adaptables para conseguir agilidad. La nube le ofrece flexibilidad para adaptarse a los cambios y escalar según las necesidades del negocio. Además, sus equipos pueden colaborar más fácilmente desde cualquier dispositivo, lo que acelera la toma de decisiones. Se pueden integrar rápidamente otros sistemas para crear un proceso más transparente.

En un [informe](#) de investigación patrocinado por Oracle, por ejemplo, el 70% de los profesionales de la cadena de suministro consideran las soluciones en la nube como un instrumento clave. Además, el 89% están invirtiendo en soluciones en la nube para mejorar la satisfacción de los clientes. Asimismo, el 81% esperan mejorar la eficiencia y la productividad en las operaciones logísticas.



## Logística adaptable: avance en velocidad y ejecución para superar las expectativas

La excelencia en 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. Disrupciones como el cierre de puertos, inclemencias meteorológicas, cierres de fábricas, escasez de transporte y guerras comerciales pueden afectar negativamente a cualquier componente. También pueden tener efectos en cascada que provoquen retrasos en los envíos, mayores costes y menor satisfacción de los clientes. Todos los agentes deben adaptarse a las disrupciones para mantener la programación de los envíos.

Eso no es sencillo. Las organizaciones deben diseñar de manera proactiva estrategias y planes de contingencia para adaptarse a las disrupciones a las que se enfrentan. Necesitan identificar rápidamente alternativas y hacer ajustes en tiempo real. Y requieren tener visibilidad del inventario de extremo a extremo, tanto en las distintas ubicaciones de la red como en tránsito, para realizar ajustes y garantizar las entregas a tiempo. Los sistemas tradicionales y fragmentados de cadena de suministro carecen de la agilidad, adaptabilidad e información necesarias para lograr esta agilidad.

Un sistema de gestión del transporte (TMS) basado en la nube está diseñado específicamente para satisfacer las necesidades tanto de los transportistas como de los proveedores de servicios logísticos. Crea un puente de información entre silos funcionales, regiones geográficas, idiomas, divisas y unidades de negocio, y respalda las necesidades logísticas de los clientes, desde el transporte básico hasta los requisitos logísticos de gran complejidad. Como resultado, su organización puede admitir las complejidades de sus operaciones globales y a la vez aprovechar las eficiencias que ofrece una única solución de gestión del transporte.

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

**Blake Faucette**

DIRECTOR DE MEJORA DE PROCESOS LOGÍSTICOS, SONOCO

## Visibilidad del comercio transfronterizo: minimice retrasos, costes y riesgos comerciales

Las organizaciones que compran, fabrican o distribuyen productos en distintos países deben cumplir las normativas aduaneras y pagar impuestos y otros honorarios. También necesitan detectar las partes con restricciones, calcular con precisión los costes totales en destino, gestionar la documentación aduanera y conseguir ahorros en derechos de aduana identificando oportunidades para aprovechar los acuerdos comerciales.

Por ejemplo, al enfrentarse a la necesidad de desviar envíos, las empresas deben comprobar requisitos comerciales como la exclusión de partes con restricciones, sanciones/embargos, clasificación de productos, acuerdos comerciales, derechos y aranceles, etc. De no hacerlo, puede acarrear costes considerables e incluso penas de cárcel. Si los envíos deben redirigirse a través de otros países o jurisdicciones, es esencial que los requisitos comerciales, como la presentación de documentos aduaneros y la solicitud de licencias, estén sincronizados con los elementos logísticos físicos; de lo contrario, sus envíos pueden retrasarse y ser necesarias costosas opciones de transporte urgente. En el peor de los casos, se pueden imponer sanciones.

Es necesario presentar documentación aduanera clara y precisa para evitar que los envíos queden retenidos en aduanas y pasos fronterizos. Además, si cambia sus estrategias de abastecimiento, debe determinar si existen implicaciones u oportunidades que pueda aprovechar derivadas de los acuerdos comerciales. Por último, si cambia su estrategia de abastecimiento o fabricación, esto puede afectar a factores importantes como el país de origen.

Las organizaciones de éxito utilizan sólidas soluciones en la nube de gestión comercial global que están estrechamente integradas con sus sistemas de gestión del transporte para minimizar retrasos, costes y riesgos comerciales. Unas políticas de cumplimiento bien estructuradas, junto con herramientas de automatización del comercio que le ayuden a implementarlas y hacerlas cumplir, evitan costosos retrasos y consiguen no exponer a su organización a riesgos de cumplimiento innecesarios.

“Oracle Global Trade Management nos permitió automatizar y supervisar nuestras transacciones transfronterizas. Nos ayuda a coordinar y gestionar eficientemente una cadena de suministro global y compleja a la vez que cumplimos normas y reglamentos en constante cambio”.

**Carl Sandvik**

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



# Agrupación de todos los elementos

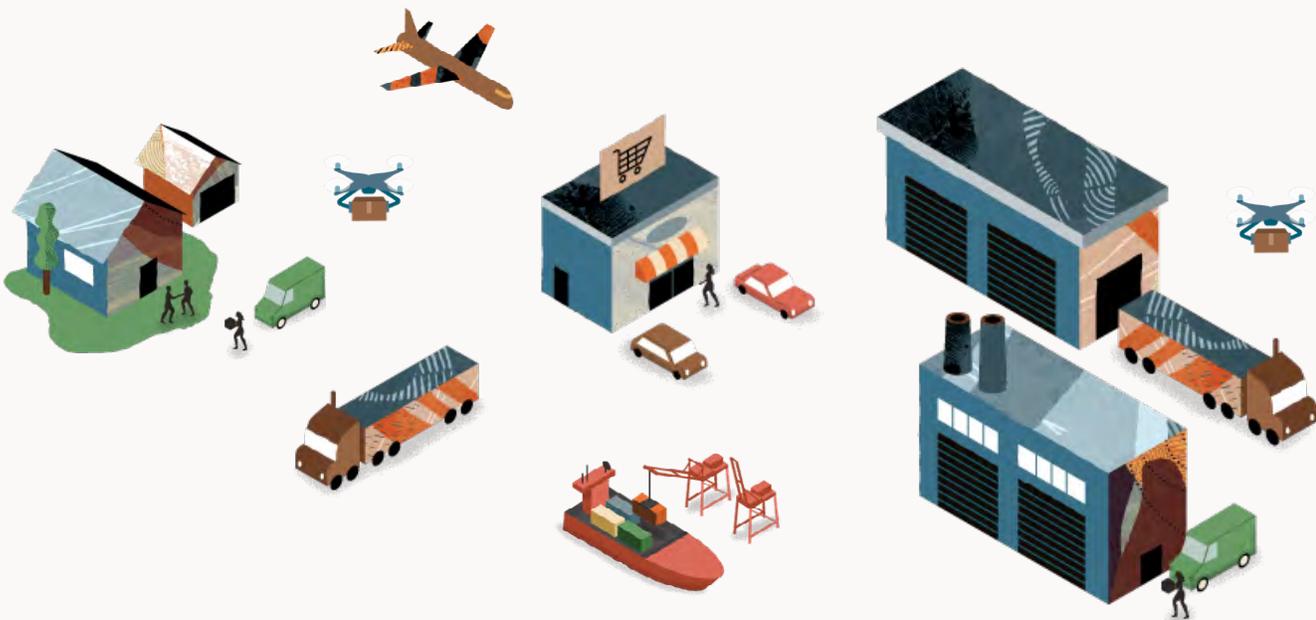
La entrega perfecta requiere una orquestación uniforme en todo el proceso desde la toma de pedidos hasta su cumplimiento. Ante las exigentes demandas de los clientes, las organizaciones deben proporcionar una experiencia de compra unificada, predecible y sencilla en todos los canales. La orquestación de pedidos debe ejecutar a la perfección los pedidos más complejos. Para ello es necesario tener visibilidad completa de las existencias en todas las ubicaciones de distribución e inventario, fuentes de suministro y SKU de varios productos dentro del mismo pedido.

El resultado es un proceso optimizado de cumplimiento de pedidos para cada artículo, que puede incluir la combinación rápida de existencias de varias ubicaciones en un solo envío. Los planificadores de transporte deben evaluar las opciones de transportistas, como la capacidad y el coste, así como los tiempos de tránsito, y seleccionar el mejor modo de entregar el pedido en el lugar correcto, al cliente adecuado, con los productos adecuados, en el momento oportuno y en las condiciones adecuadas, y en la cantidad correcta. El incumplimiento de cualquiera de estas condiciones puede dar como resultado un pedido alejado de la perfección. Entre los beneficios de utilizar una solución de pedidos y cumplimiento conectada y basada en la nube se incluye la posibilidad de hacer lo siguiente:

- Ofrecer un servicio al cliente excelente mediante una experiencia de compra unificada en distintos canales.
- Orquestar los pedidos entre varios sistemas heredados

y ubicaciones de almacenamiento para garantizar un cumplimiento rápido, devoluciones sencillas y mayor satisfacción de los clientes.

- Mejorar la planificación y ejecución del transporte mediante la consolidación de envíos, la selección de transportistas y la optimización de rutas, lo que se traduce en 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 permitir el cumplimiento de pedidos complejos, lo que asegura la satisfacción de los clientes a la vez que optimiza el capital circulante y reduce costes.
- Ejecutar operaciones de almacenamiento eficientes que pueden escalarse desde simples ubicaciones de almacenamiento de inventario, pasando por operaciones de almacenamiento temporal que pueden ser necesarias solo durante los picos de demanda, hasta centros de distribución automatizados de gran volumen que gestionan enormes volúmenes de capacidad.
- Gestionar las disrupciones mediante análisis de escenarios hipotéticos para evaluar simultáneamente las rutas, los transportistas, las opciones de capacidad y la eficiencia de la carga, lo que da como resultado una ejecución perfecta y menores costes operativos.
- Planificar las rutas de envío para minimizar los impuestos y aranceles aduaneros, y presentar documentación comercial y aduanera clara y precisa para evitar sanciones y retrasos en los envíos.



# Inicio

---

Los siguientes pasos pueden ayudarle a acelerar su enfoque hacia la entrega perfecta y las experiencias mejoradas del cliente:

- Evalúe su panorama de TI actual y el impacto de la modernización en la forma en que gestiona los pedidos, el transporte, el almacenamiento y el comercio global.
- Identifique e implemente mejoras de los procesos para garantizar que los canales de entrega siempre se escalen y respalden su estrategia de crecimiento empresarial.
- Establezca y gestione cuidadosamente los indicadores clave de rendimiento centrados en el cliente y la entrega.
- Establezca una cultura de cambio dentro de su organización y potencie a las personas con tecnologías y herramientas digitales.

## Pasos siguientes

Vaya a <https://www.oracle.com/scm/solutions/order-fulfillment> para obtener más información sobre cómo Oracle Supply Chain Management Cloud puede ayudarle.



ORACLE



Copyright © 2021, Oracle o sus filiales. Todos los derechos reservados. Este documento se proporciona exclusivamente a título informativo y su contenido puede someterse a modificaciones sin previo aviso. No se garantiza que este documento no contenga errores, como tampoco que esté sujeto a otras garantías o condiciones, expresadas de forma verbal o implícita por ley, incluidas las garantías y condiciones implícitas de comerciabilidad o idoneidad para un fin determinado. Rechazamos expresamente toda responsabilidad con respecto a este documento, en virtud del cual no se constituye ningún tipo de obligación contractual de forma directa o indirecta. Este documento no puede reproducirse ni transmitirse de ninguna forma ni por ningún medio, ya sea electrónico o mecánico, para ningún fin sin nuestra autorización previa por escrito.