

ORACLE

# Come aumentare la customer satisfaction con una perfect delivery



# Introduzione

Il percorso dall'ordine alla consegna è spesso tutt'altro che perfetto. Ne siamo testimoni ogni giorno. L'ordine online in 24 ore è stato ritardato senza preavviso. La spedizione è stata trattenuta a causa di una documentazione incompleta. Le merci sono state danneggiate in qualche fase, in qualche modo, durante il trasporto. E, naturalmente, a casa qualcuno aspetta pazientemente che venga completata l'ultima fase della consegna. In tutto ciò, la comunicazione è senz'altro carente e il messaggio *Consegna in corso* è l'unica informazione disponibile sullo stato della consegna.

Vari processi della supply chain possono costituire un ostacolo per gli ordini: strategie di rifornimento e stoccaggio imprecise, errori di immissione degli ordini, problemi con i programmi di delivery e generale mancanza di informazioni. La natura diversificata e complessa della supply chain globale aggrava il problema. La pandemia di COVID-19, le turbolenze del mercato e le restrizioni governative hanno spinto i consumatori a scegliere l'e-commerce e hanno creato barriere destabilizzanti e imprevedibili per la produzione, la distribuzione e la delivery finale.

I clienti sono vittime di in questo fuoco incrociato. L'unica cosa che desiderano è che i loro ordini vengano consegnati quando e come vogliono e in caso di frustranti ritardi, merci danneggiate o mancanza di informazioni sulla consegna, non esiteranno a passare a un concorrente.

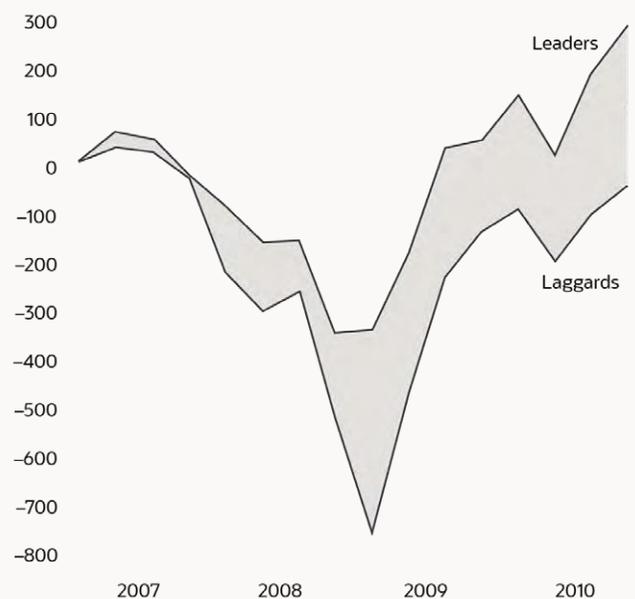
Per tutta risposta, per molti anni le organizzazioni hanno costruito il proprio modello operativo basandosi sul concetto di ordine perfetto, che si ottiene quando un cliente può contattare la tua organizzazione, effettuare un ordine in modo tempestivo, avere a disposizione il prodotto quando lo desidera e al prezzo offerto, nonché farlo consegnare quando desidera, senza che abbia subito danni.

**Quattro fattori distinti**  
contribuiscono al raggiungimento



I vantaggi di soddisfare costantemente o addirittura superare le aspettative non si limitano alla soddisfazione dei clienti, ma si traducono anche in aumento delle vendite, aumento della quota di mercato, differenziazione sul mercato e, infine, crescita dei profitti. Inoltre, tutte le aziende B2B e B2C orientate alla customer satisfaction si trovano nella posizione migliore per affrontare le crisi economiche. Tutto sommato, se ne può dedurre che la consegna dell'ordine perfetto sia diventata la base del vantaggio competitivo.

Data la difficoltà dell'ottenere un tale ordine perfetto, molte aziende B2B e B2C stanno cambiando radicalmente il modo in cui gestiscono il processo di evasione degli ordini.



**Rendimenti 3 volte più elevati per gli azionisti rispetto al periodo di recessione 2007-2009 dei nostri leader nel campo della Customer**

Oggi è necessario reinventare completamente il modo in cui le aziende gestiscono gli ordini dei clienti. Per ottenere l'ordine perfetto, le organizzazioni lungimiranti stanno sviluppando o consolidando i seguenti quattro principi o competenze chiave:

- **Orchestrazione senza intoppi (Frictionless Orchestration):** semplificazione degli ordini, ottimizzazione della delivery ed eccellente Customer Experience.
- **Flessibilità:** adattamento e ridimensionamento per la crescita.
- **Logistica adattiva:** capacità di cambiare rotta velocemente ed efficienza per superare le aspettative.
- **Commercio transfrontaliero:** garanzia di una perfect delivery tramite la riduzione di ritardi, costi e rischi commerciali.

In questo documento vengono analizzati i motivi per cui è opportuno concentrarsi sull'ordine perfetto e in che modo la gestione della supply chain basata su cloud consente alla tua organizzazione di fornire in modo affidabile ai clienti ciò che vogliono, quando lo vogliono.

## Ottenere la performance di perfect delivery

Le aspettative dei clienti sono sempre le stesse, che si tratti di aziende o di privati: vogliono un ordine completo che includa i prodotti giusti, in perfette condizioni, consegnati in tempo e nel posto giusto. Questa è la perfect delivery in azione.

La resilienza e l'agilità sono fondamentali per una perfect delivery. In un'economia globale in rapida evoluzione, le organizzazioni devono essere adattive, in grado di cambiare rotta rapidamente per affrontare qualsiasi sfida che la supply chain possa nascondere.

Cosa si intende per resilienza e agilità? Prendiamo l'esempio della spedizione di forniture o prodotti finiti dal paese di origine al mercato di destinazione: il processo è generalmente stabile con variazioni stagionali prevedibili. Tuttavia, possono verificarsi imprevisti con poco preavviso, causati da una pandemia globale che determina la chiusura di porti e di interi paesi, da conflitti commerciali o anche da

## Perché la perfect delivery è così difficile?

- 1 La complessità di elaborazione degli ordini, la scarsa visibilità sull'inventario e i vincoli di trasporto influiscono sulla velocità e sulla completezza dell'evasione, portando a una riduzione dei profitti e della fedeltà.
- 2 Domanda e offerta volatili, derivanti da una pandemia o da un'altra fonte, rendono difficile la pianificazione dell'inventario e della distribuzione, con conseguente aumento dei costi e riduzione delle entrate.
- 3 Condizioni dinamiche come la chiusura dei porti e il cambiamento delle politiche commerciali e della capacità



Il cloud è il fondamento delle operations agili volte a ottenere una perfect delivery, in quanto consente alle aziende di integrare il processo di gestione degli ordini dei clienti attraverso più canali, orchestrare ed evadere gli ordini con efficacia e promuovere la loyalty dei clienti e la customer satisfaction.

Le aziende possono aumentare le scorte di sicurezza per soddisfare le aspettative dei clienti a livello di servizio o ridefinire le priorità degli ordini per soddisfare per primi i segmenti più redditizi o sensibili al fattore tempo. Le organizzazioni resilienti vantano anche la visibilità sull'inventario nei diversi centri logistici e in tutte le sedi di stoccaggio, nel caso in cui l'esaurimento delle scorte in una sede richieda di evadere l'ordine da una struttura diversa.

Qual è l'ingrediente chiave che consente a queste aziende resilienti di adattarsi rapidamente agli imprevisti, fornire la perfect delivery e garantire una Customer Experience soddisfacente?

Il collegamento della rete di fornitura con le applicazioni di business in cloud offre un vero vantaggio, che consiste nella possibilità di precedere il cambiamento continuo, in termini di tecnologia, economia o modelli business. Inoltre, offre innovazione continua senza imprevisti, con aggiornamenti periodici facili da adottare che



Inoltre, le soluzioni in cloud consentono una maggiore collaborazione attraverso insight sui dati approfonditi, intelligenti e condivisi e utilizzano tecnologie quali dispositivi mobile, chatbot, intelligenza artificiale, machine learning, Internet of Things (IoT) e blockchain per aumentare la visibilità e il coordinamento sia all'interno di una stessa supply chain che tra più supply chain.

## I principi alla base di una perfect delivery

Diamo un'occhiata ai quattro principi che le aziende dovrebbero sviluppare per realizzare il perfect delivery benchmark.

### Orchestrazione senza intoppi (Frictionless Orchestration): semplificazione degli ordini e ottimizzazione della consegna

Molti considerano la gestione degli ordini e la logistica la spina dorsale operativa di un'azienda: senza una solida capacità di evasione, un'azienda avrà difficoltà a fornire prodotti e a offrire una Customer Experience perfetta. Inoltre, un processo di evasione disfunzionale può ostacolare le operations a causa di errori di gestione degli ordini e impegni di consegna imprecisi.

Piattaforme separate e disconnesse e applicazioni tradizionali in silos rendono quasi impossibile eliminare gli ordini orchestrati manualmente su diversi canali e processi di evasione degli ordini.

"Oracle Order Management ha semplificato il nostro processo di evasione degli ordini dall'acquisizione e spedizione dell'ordine alla fatturazione automatizzata.

I moderni sistemi di gestione degli ordini (OMS) digitali basati su cloud orchestrano gli ordini in un ambiente omnicanale distribuito. Tali sistemi consentono di gestire in modo accurato ed efficiente gli ordini dei clienti attraverso i processi di determinazione dei prezzi, configurazione e acquisizione degli ordini. Inoltre, aiutano a determinare la sede di stoccaggio dell'inventario o l'impianto di produzione ottimale da cui verrà evaso e spedito l'ordine.

Quando la domanda aumenta, un sistema OMS adattivo può aiutarti a evadere gli ordini dalle migliori fonti disponibili e a consegnare i prodotti in tempo. Inoltre, ordini complessi composti da più articoli possono richiedere l'orchestrazione dell'evasione dell'ordine su più sedi di stoccaggio.

Un'orchestrazione senza intoppi richiede anche strategie di magazzino e di distribuzione efficaci per consentire ai clienti di acquistare, evadere e restituire in qualunque luogo. Richiede una visibilità completa sull'inventario nei centri di distribuzione e in altre sedi di stoccaggio dell'inventario.

**"Oracle Warehouse Management ci consente di gestire in modo affidabile ed efficiente il nostro inventario di vini e le operations di magazzino. Non solo abbiamo aumentato la velocità di scelta e di evasione degli ordini, ma abbiamo anche acquisito la capacità di fornire nuovi servizi e migliorare l'esperienza dei membri."**

**Krista Diez-Simson**

[CFO.VINOMOFO](mailto:CFO.VINOMOFO)

Le organizzazioni di successo aumentano la scalabilità con l'automazione del magazzino per supportare i picchi di domanda e l'evasione degli ordini di volumi elevati, al fine di migliorare produttività, tempi di elaborazione degli ordini e velocità di spedizione.

Le moderne applicazioni in cloud offrono ai responsabili del magazzino una maggiore visibilità sulle operations e sulla workforce per ridurre le inefficienze della manodopera, aumentare la performance complessiva e migliorare la precisione. Ciò consente di ottenere miglioramenti end-to-end a livello di inventario e



Conclusion: fornire un'eccellente Customer Experience richiede distribuzione e gestione di ordini e magazzino integrate ed efficaci per semplificare gli ordini, ottimizzare la delivery e gestire le fluttuazioni della domanda.

## Adattamento e ridimensionamento per resilienza e crescita

Nessuno conosce il futuro. Potremmo trovarci di fronte a una recessione globale oppure una nuova innovazione della supply chain potrebbe improvvisamente interrompere i modelli operativi tradizionali o infine potrebbe improvvisamente emergere un altro conflitto commerciale.

Di fronte a cambiamenti rapidi e imprevedibili, le organizzazioni devono essere adattive, in grado di cambiare rotta rapidamente per affrontare la prossima nuova sfida. In effetti, le aziende che hanno prevalso a lungo termine sono quelle le cui reti di supply chain sono caratterizzate da agilità e flessibilità. Queste capacità consentono loro di adattarsi a un'infinità di fattori per ottenere l'ordine perfetto.

Le aziende che non sono dotate di tale flessibilità soffrono. In genere fanno affidamento su sistemi tradizionali progettati decenni fa che si dimostrano rigidi e poco flessibili, sicuramente non in grado di

"Il cloud consente di adottare più facilmente le soluzioni. Possiamo distribuire più rapidamente le applicazioni sia a livello nazionale che globale e consentire un accesso più rapido alle informazioni globali."

SUPPLY CHAIN MANAGER, GRANDE CASA AUTOMOBILISTICA

Inoltre, questi sistemi obsoleti sono stati probabilmente ottimizzati per compartimenti stagni interni come prodotti o linee di prodotti, magazzini o funzioni di trasporto, e non per il mondo complesso e collegato in rete che esiste oggi. Di conseguenza, non hanno visibilità sugli ordini dei clienti mentre procedono lungo la rete della supply chain e faticano a risolvere i problemi alla velocità che i clienti si aspettano.

Le organizzazioni di successo utilizzano applicazioni di gestione della supply chain basate su cloud flessibili e adattabili per acquisire agilità. Il cloud offre la flessibilità necessaria per adattarsi ai cambiamenti e ridimensionarsi in base ai requisiti di business. Inoltre, i team possono collaborare più facilmente da qualsiasi dispositivo, accelerando il processo decisionale ed è possibile integrare rapidamente altri sistemi per creare un processo più fluido.

In una [relazione](#) di ricerca sponsorizzata da Oracle, ad esempio, il 70% dei professionisti della supply



## Logistica adattiva: capacità di cambiare rotta velocemente ed efficienza per superare le aspettative

L'eccellenza nella logistica dipende da reti sincronizzate di fornitori, fornitori di trasporti, centri di distribuzione e rivenditori che si allineano per consegnare le spedizioni e gli ordini dei clienti. Imprevisti quali la chiusura dei porti, condizioni meteorologiche avverse, chiusure di fabbriche, carenza di trasporti e conflitti commerciali possono influire negativamente su qualsiasi componente. Possono anche verificarsi effetti a cascata con conseguenti ritardi nelle spedizioni, aumento dei costi e diminuzione della customer satisfaction. Tutte le parti coinvolte devono adattarsi agli imprevisti per mantenere le spedizioni nei tempi previsti.

Non è facile. Le organizzazioni devono elaborare in modo proattivo strategie e piani di emergenza per adattarsi a qualsiasi imprevisto debbano affrontare. Devono identificare rapidamente le alternative e apportare modifiche in tempo reale. Inoltre, è necessaria una visibilità end-to-end sull'inventario, sia in diverse ubicazioni della rete che in transito, per apportare modifiche e garantire la consegna puntuale. I sistemi di supply chain tradizionali e frammentati non sono dotati dell'agilità, dell'adattabilità e degli insight sui dati necessari per ottenere questa agilità.

Un sistema di gestione dei trasporti (TMS) basato su cloud è progettato specificamente per supportare le esigenze sia degli spedizionieri che dei fornitori dei servizi di logistica. Crea un ponte di informazioni tra compartimenti stagni funzionali, aree geografiche, lingue, valute e business unit e supporta le esigenze logistiche dei clienti, dal trasporto di base ai requisiti logistici altamente complessi. Di conseguenza, la tua organizzazione potrà supportare le complessità delle proprie global operations ottenendo al contempo l'efficienza fornita da un'unica soluzione di gestione dei trasporti.

"L'implementazione di Oracle Transportation Management prima della pandemia di COVID-19 ha aiutato Sonoco ad affrontare tempi accidentati"

## Visibilità del commercio transfrontaliero: ridurre al minimo i ritardi, i costi e il rischio commerciale

Le organizzazioni che acquistano, producono o distribuiscono prodotti oltre confine devono rispettare le normative doganali e pagare imposte e altre tariffe. Devono inoltre esaminare le parti soggette a restrizioni, stimare con precisione i costi totali allo sbarco, gestire la documentazione doganale e ottenere risparmi sui dazi identificando le opportunità per sfruttare gli accordi commerciali.

Ad esempio, di fronte alla necessità di reindirizzare le spedizioni, le aziende devono controllare i requisiti commerciali quali parti soggette a restrizioni, sanzioni/embarghi, classificazione dei prodotti, accordi commerciali, dazi, tariffe e così via. Il mancato adempimento di questo requisito può dare origine a notevoli costi e persino alla detenzione. Se le spedizioni devono essere instradate attraverso altri paesi o giurisdizioni, è essenziale che i requisiti commerciali, come la produzione della documentazione doganale e la richiesta di licenze, siano sincronizzati con gli elementi logistici fisici, altrimenti le spedizioni potrebbero subire ritardi e potrebbero rendersi necessarie costose opzioni di trasporto urgente. Nel peggiore dei casi, possono essere inflitte sanzioni.

È necessario produrre una documentazione doganale chiaramente accurata per evitare che le spedizioni vengano bloccate alla dogana e ai valichi di frontiera. Inoltre, in caso di modifica delle strategie di approvvigionamento, è necessario stabilire se ci sono implicazioni o opportunità per sfruttare gli accordi commerciali. Infine, un'eventuale modifica della strategia di approvvigionamento o produzione potrebbe influire su fattori importanti come il paese di origine.

Le organizzazioni di successo sfruttano solide soluzioni per cloud per la gestione del commercio globale che sono strettamente integrate con i sistemi di gestione dei trasporti al fine di ridurre al minimo ritardi, costi e rischi commerciali. Politiche di

**"Oracle Global Trade Management ha potenziato le nostre capacità di automatizzare e monitorare le transazioni transfrontaliere. Ci aiuta a coordinare e gestire in modo efficiente una complessa supply chain globale, rispettando nel contempo regole e normative in continua evoluzione."**

**Carl Sandvik**



# In breve

Una perfect delivery richiede un'orchestrazione senza intoppi durante il processo di evasione dell'ordine. Di fronte alle richieste sofisticate dei clienti, le organizzazioni devono fornire un'esperienza di acquisto unificata, prevedibile e diretta su tutti i canali. L'orchestrazione degli ordini deve eseguire gli ordini più complessi senza problemi. Ciò richiede una visibilità completa sulle scorte nelle sedi di distribuzione e di inventario, fonti di approvvigionamento e più codici prodotto all'interno dello stesso ordine.

Il risultato è un processo di evasione degli ordini ottimizzato per ogni articolo, che può includere la rapida combinazione di scorte da più sedi in un'unica spedizione. I pianificatori dei trasporti devono valutare le opzioni del corriere come la capacità e i costi, nonché i tempi di transito e selezionare la modalità migliore per consegnare l'ordine nel posto giusto, al cliente giusto, con i prodotti giusti, al momento giusto, nelle condizioni giuste e nella giusta quantità. Il mancato rispetto di una qualsiasi di queste condizioni può comportare un ordine non perfetto. I vantaggi di una soluzione di ordini e di evasione degli ordini basata su cloud e connessa includono la capacità di effettuare le seguenti:

- Fornire un eccellente servizio clienti attraverso un'esperienza di acquisto unificata su più canali.
- Orchestrare gli ordini su più sistemi tradizionali e sedi di stoccaggio per garantire evasione rapida, resi facili e una maggiore customer satisfaction.
- Migliorare la pianificazione e l'esecuzione del trasporto attraverso il consolidamento delle spedizioni, la selezione del vettore e l'ottimizzazione del percorso, con conseguenti consegne puntuali e maggiore redditività.
- Ottenere visibilità sull'inventario in tempo reale tra i centri di distribuzione e le merci in transito per consentire l'evasione di ordini complessi, garantendo la customer satisfaction, ottimizzando il capitale circolante e riducendo i costi.
- Gestire operazioni di magazzino efficienti che supportano la scalabilità da semplici sedi di stoccaggio dell'inventario, attraverso le operazioni di stoccaggio temporaneo che possono essere richieste solo durante i picchi della domanda, fino a centri di distribuzione automatizzati ad alto volume che si occupano di una produttività massiccia.
- Gestire gli imprevisti utilizzando l'analisi dello scenario "what-if" per valutare simultaneamente il percorso, il vettore, le opzioni di capacità e l'efficienza del carico con conseguente esecuzione senza interruzioni e riduzione dei costi operativi.
- Pianificare l'instradamento della spedizione per ridurre al minimo le imposte e le spese doganali e



# Guida introduttiva

I seguenti passaggi possono aiutarti a velocizzare l'approccio alla perfect delivery e migliorare la Customer Experience:

- Valuta il tuo attuale panorama IT e l'impatto della modernizzazione sul modo in cui gestisci gli ordini, il trasporto, lo stoccaggio e il commercio globale.
- Identifica e implementa miglioramenti dei processi per garantire che i canali di consegna siano sempre scalabili e supportino la tua strategia di crescita del business.
- Stabilisci e gestisci con attenzione la delivery e gli indicatori di performance chiave orientati al cliente.
- Stabilisci una cultura del cambiamento all'interno della tua organizzazione e offri alle persone

## Fasi successive

Vai su

<https://www.oracle.com/scm/solutions/order-fulfillment> per saperne di più sul modo in cui Oracle



ORACLE



Copyright © 2021, Oracle e/o le relative consociate. Tutti i diritti riservati. La presente documentazione viene fornita a puro titolo informativo e il suo contenuto è soggetto a modifiche senza preavviso. Oracle non garantisce che il presente documento sia esente da possibili errori, ed esclude qualsiasi altra garanzia o condizione, sia esplicita che implicita o prevista da norme di legge, ad inclusione delle garanzie implicite e delle condizioni di commerciabilità o idoneità a un particolare scopo. Oracle declina in modo specifico ogni responsabilità in relazione alla presente documentazione e qualsiasi obbligazione contrattuale dovuta in modo diretto o indiretto alla presente documentazione. La presente documentazione non può essere riprodotta o trasmessa in alcuna forma o con alcun mezzo, elettronico o meccanico, per alcuno scopo, senza il preventivo permesso scritto di Oracle.