

ORACLE

Como promover a satisfação do cliente com a entrega perfeita



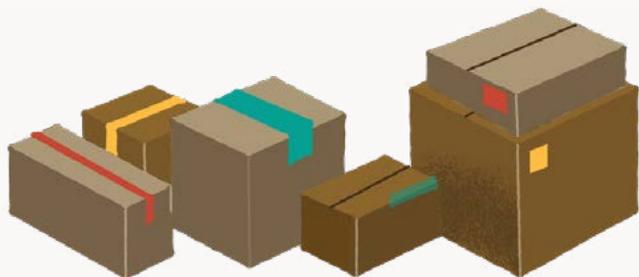
Introdução

O caminho do pedido até a entrega muitas vezes está longe de ser perfeito. Vemos isso em nosso dia a dia. O pedido online com entrega para o dia seguinte que atrasou sem aviso prévio. A remessa que foi suspensa devido à documentação incompleta. Os produtos que foram danificados em algum lugar, sabe-se lá como, em trânsito. E, claro, a paciência de esperar em casa pelo produto que está "a caminho". Em meio a isso, há a falta de comunicação, sendo que a mensagem "Em andamento" é o único *insight* sobre o status da entrega.

Inúmeros processos da cadeia de suprimentos podem causar erros em pedidos — desde estratégias imprecisas de reposição e estocagem até erros no recebimento de pedidos, problemas com prazos de entrega e ausência generalizada de *insights*. A natureza diversificada e complexa da cadeia de suprimentos global compõe o problema. A pandemia de COVID-19, a turbulência do mercado e as restrições governamentais levaram os consumidores a escolher o e-commerce e criaram barreiras disruptivas e imprevisíveis à manufatura, distribuição e entrega final.

Os clientes estão no meio desse fogo cruzado. Tudo o que eles querem é que seus pedidos sejam entregues quando e como querem. Quando se deparam com atrasos frustrantes, produtos danificados ou falta de informações sobre a entrega, eles não hesitam em mudar para um concorrente. Em resposta, as organizações construíram por muitos anos seu modelo operacional em torno do conceito do pedido perfeito. Esse conceito é alcançado quando o cliente pode entrar em contato com sua organização; fazer um pedido

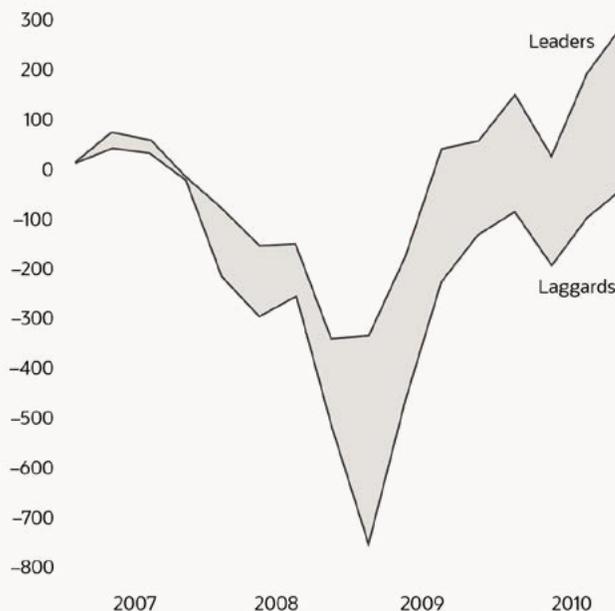
Quatro fatores distintos contribuem para alcançar o pedido perfeito: a entrega deve ser completa, pontual, sem danos e com a documentação adequada.



em tempo hábil; ter o produto disponível quando quiser, pelo preço oferecido; receber quando quiser, sem danos.

Os benefícios de atender ou até mesmo superar as expectativas de forma consistente representam muito mais do que clientes satisfeitos. Traduzem-se também em aumento de vendas, aumento de participação no mercado, diferenciação de mercado e, em última análise, crescimento dos lucros. Além disso, todas as organizações — B2B e B2C — que se concentram na satisfação do cliente estão melhor posicionadas para lidar com crises econômicas. Em suma, a entrega do pedido perfeito, portanto, tornou-se a base da vantagem competitiva.

Em virtude da dificuldade de alcançar esse pedido perfeito, muitas empresas B2B e B2C estão mudando fundamentalmente a forma de gerenciar a execução do pedido até seu cumprimento.



Retornos 3x maiores para os acionistas em relação às recessões de 2007-2009 de nossos líderes em experiência do cliente

McKinsey & Company, "Adaptando a experiência do cliente em tempos de coronavírus," 2 de abril de 2020.

Esses novos tempos exigem uma reinvenção completa da forma como as organizações gerenciam os pedidos dos clientes. Para alcançar o pedido perfeito, as organizações com visão de futuro estão desenvolvendo ou cultivando as quatro principais bases ou competências a seguir:

- **Orquestração sem atrito:** Simplifique os pedidos, agilize as entregas e proporcione excelentes experiências ao cliente.
- **Flexibilidade:** Adapte-se e escale para o crescimento.
- **Logística adaptativa:** Mude rapidamente e execute para superar as expectativas.
- **Comércio internacional:** Garanta uma entrega perfeita por meio da redução de atrasos, custos e riscos comerciais.

Este documento explora por que você deve se concentrar no pedido perfeito e como a gestão da cadeia de suprimentos baseada em nuvem permite que sua organização forneça aos clientes de forma confiável o que eles quiserem, quando quiserem.

Alcançando o desempenho da entrega perfeita

Seus clientes podem ser organizações ou indivíduos, mas as expectativas deles são as mesmas: eles querem um pedido completo que inclua os produtos certos, em perfeitas condições, entregues no prazo e no lugar certo — essa é a entrega perfeita na prática.

Resiliência e agilidade são fundamentais para uma entrega perfeita. Em uma economia global em rápida mudança, as organizações precisam se adaptar e mudar rapidamente para enfrentar qualquer desafio da cadeia de suprimentos que possa vir a ocorrer.

O que queremos dizer com resiliência e agilidade? Tomemos um exemplo de envio de suprimentos ou produtos acabados de um país de origem ao mercado de destino: o processo é normalmente estável com variações sazonais previsíveis. No entanto, interrupções podem ocorrer sem aviso prévio, seja pelo fechamento de países e portos devido a uma pandemia global, por guerras comerciais ou até mesmo por um simples colapso no transporte.

Organizações resilientes e ágeis antecipam interrupções, implementam medidas proativas para mitigá-las e respondem com rapidez e flexibilidade. Preveem e modelam o tipo de risco que sua cadeia de suprimentos pode enfrentar. Avaliam opções em tempo real, como a capacidade de outras transportadoras, opções de rotas alternativas ou desvios de pedidos. Outras usam seus centros de distribuição para posicionar antecipadamente o estoque para suprir a demanda prevista.

Por que a entrega perfeita é tão difícil?

- 1 A **complexidade do processamento de pedidos**, a má visibilidade do inventário e as restrições de transporte afetam a velocidade e a integridade do cumprimento, levando a menores lucros e menos fidelidade.
- 2 A **volatilidade de oferta e demanda**, decorrente de uma pandemia ou de outra fonte, dificulta o planejamento do inventário e a distribuição, resultando em custos mais altos e receita mais baixa.
- 3 **Condições dinâmicas**, como fechamento de portos e mudanças nas políticas comerciais e na capacidade, provocam atrasos de pedidos, penalidades e multas que aumentam o risco e os custos operacionais.



A nuvem sustenta operações ágeis para alcançar uma entrega perfeita, permitindo que as organizações unifiquem o processo de pedidos de clientes em todos os canais, orquestrem e cumpram pedidos com eficiência e promovam a fidelidade e a satisfação do cliente.

Elas podem aumentar o estoque de segurança para atender às expectativas de nível de serviço dos clientes ou reavaliar os pedidos para atender com prioridade segmentos mais lucrativos ou mais urgentes. Organizações resilientes também têm visibilidade sobre o inventário em seus diferentes centros de distribuição e em todos os locais de armazenamento, caso uma falta de estoque em um local exija que o pedido seja atendido por outra instalação.

Qual é o ingrediente-chave que permite que essas organizações resilientes se adaptem rapidamente às interrupções, forneçam uma entrega perfeita e garantam uma experiência satisfatória ao cliente?

Uma recompensa real é obtida quando você conecta sua rede de suprimentos com aplicativos de negócios em nuvem. Tal conexão fornece a capacidade de superar as mudanças contínuas — seja em termos de tecnologia, economia ou modelos de negócios. Oferece também inovação contínua sem interrupções, com atualizações regulares, de fácil adoção e sem *upgrades* complexos.



Além disso, as soluções em nuvem permitem maior colaboração por meio de *insights* de dados compartilhados e inteligentes. Utilizam também tecnologias como dispositivos móveis, chatbots, IA, machine learning, Internet das Coisas (IoT) e blockchain para aumentar a visibilidade e a coordenação dentro e entre as cadeias de suprimentos.

As bases da entrega perfeita

Vamos analisar as quatro bases que as organizações devem desenvolver para atingir o padrão de excelência da entrega perfeita.

Orquestração sem atrito: Simplifique o pedido e agilize a entrega

Muitos consideram a gestão de pedidos e a logística como a espinha dorsal operacional de uma organização — sem uma capacidade robusta de atendimento, uma organização terá dificuldade para entregar produtos e fornecer uma experiência do cliente sem atrito. Além disso, um processo de cumprimento de pedidos deficiente pode atrapalhar as operações devido a erros no tratamento de pedidos e imprecisão nos compromissos de entrega.

Plataformas distintas e desconectadas e aplicativos herdados em silos tornam praticamente impossível eliminar pedidos orquestrados manualmente em diferentes canais e diferentes processos de cumprimento de pedidos.

“O Oracle Order Management simplificou nosso processo de cumprimento de pedidos, desde a captura e o envio de pedidos até a cobrança automatizada. O recurso centralizado de preços nos permite gerenciar os preços com os clientes de forma mais eficiente.”

Stefano Mariani
CHEFE DE TI, ALCAR WHEELS

Os sistemas de gestão de pedidos digitais modernos baseados em nuvem orquestram os pedidos em um ambiente omnichannel distribuído. Permitem gerenciar com precisão e eficiência os pedidos de clientes nos processos de precificação, configuração e captura de pedidos. Eles também ajudam a determinar o local ideal de estocagem do inventário ou instalação de produção de onde o pedido será expedido e enviado.

Quando há aumento de demanda, o sistema de gestão de pedidos adaptável ajuda a cumprir os pedidos a partir das melhores fontes disponíveis e entregar os produtos no prazo. Além disso, pedidos complexos compostos por vários itens podem exigir a orquestração da expedição do pedido em vários locais de estocagem.

A orquestração sem atrito também requer estratégias eficazes de armazenamento e distribuição para permitir que os clientes comprem, sejam atendidos e façam devoluções em qualquer lugar. Exige visibilidade completa do inventário em todos os centros de distribuição e outros locais de estocagem do inventário.



“O Oracle Warehouse Management nos permite gerenciar de forma confiável e eficiente nosso inventário de vinhos e as operações de armazenamento. Nós não só aumentamos a velocidade de separação e atendemos os pedidos com mais rapidez, como também ganhamos a capacidade de fornecer novos serviços e melhorar a experiência dos nossos membros.”

Krista Diez-Simson

[CFO, VINOMOFO](#)

Organizações bem-sucedidas aumentam a escalabilidade com a automação do armazenamento para suportar picos de demanda e o cumprimento de pedidos de alto volume, para melhorar a produtividade, o tempo de processamento de pedidos e agilizar as remessas.

Aplicativos em nuvem modernos fornecem aos gerentes de armazenamento maior visibilidade de suas operações e de sua força de trabalho para ajudar a reduzir as ineficiências de mão de obra, aumentar o desempenho geral e melhorar a precisão. Isso permite alcançar melhorias de inventário e de produtividade de ponta a ponta em toda a cadeia de suprimentos.

Resumindo: oferecer uma ótima experiência ao cliente requer gestão eficaz e integrada de pedidos, armazenamento e distribuição a fim de simplificar os pedidos, agilizar as entregas e gerenciar as flutuações de demanda.

Adapte-se e escale para a resiliência e o crescimento

Ninguém sabe o que está por vir. Todos nós podemos ter que lidar com uma recessão global, ou uma nova inovação na cadeia de suprimentos pode de repente romper os modelos operacionais tradicionais, ou talvez outra guerra comercial possa surgir repentinamente.

Diante dessas mudanças rápidas e imprevisíveis, as organizações precisam se adaptar — e mudar rapidamente para enfrentar o próximo novo desafio. De fato, as empresas que prevalecem a longo prazo são aquelas com agilidade e flexibilidade em suas redes da cadeia de suprimentos. Essas capacidades permitem que elas se adaptem a uma série de fatores para alcançar o pedido perfeito.

As organizações que não contam com essa flexibilidade sofrem. Geralmente dependem de sistemas herdados criados há décadas. Rígidos e inflexíveis, esses sistemas não conseguem suportar as complexidades necessárias para atender o pedido perfeito — a partir de diferentes canais e vários locais de estocagem e, quando necessário, capaz de processar sem problemas as devoluções de clientes.

“A nuvem permite que as soluções sejam adotadas com mais facilidade. Somos capazes de implementar aplicativos com mais rapidez de forma local e global e permitir acesso mais rápido às informações globais.”

GERENTE DE CADEIA DE SUPRIMENTOS, GRANDE ORGANIZAÇÃO AUTOMOTIVA

Além disso, esses sistemas antigos provavelmente foram otimizados para silos internos, como produtos ou linhas de produtos, armazéns ou departamentos de transporte — não para o mundo complexo e interligado em rede de hoje. Conseqüentemente, não há visibilidade dos pedidos de clientes conforme avançam na rede da cadeia de suprimentos, e é difícil resolver problemas com a rapidez que os clientes esperam.

Organizações bem-sucedidas usam aplicativos de gestão da cadeia de suprimentos flexíveis, adaptáveis e em nuvem para obter agilidade. A nuvem oferece a flexibilidade para se adaptar às mudanças e escalar de acordo com os requisitos de negócios. Além disso, suas equipes podem colaborar com mais facilidade em qualquer dispositivo, acelerando a tomada de decisões. Outros sistemas podem ser rapidamente integrados para criar um processo mais contínuo.

Em um [relatório](#) de pesquisa patrocinado pela Oracle, por exemplo, 70% dos profissionais da cadeia de suprimentos veem as soluções em nuvem como um facilitador-chave. Além disso, 89% investem em soluções em nuvem para melhorar a satisfação do cliente. Da mesma forma, 81% esperam melhorar a eficiência e a produtividade nas operações de logística.



Logística adaptativa: Mude rapidamente e execute para superar as expectativas

A excelência em logística depende de redes sincronizadas de fornecedores, provedores de transporte, centros de distribuição e varejistas que se alinham para entregar remessas e pedidos de clientes. Interrupções como fechamento de portos, intempéries, paralisações de fábricas, escassez de transporte e guerras comerciais podem afetar desfavoravelmente qualquer componente. Podem também gerar efeitos em cascata, resultando em atrasos nas remessas, aumento de custos e diminuição da satisfação do cliente. Todos os players precisam se adaptar às interrupções para manter as remessas dentro do cronograma.

Isso não é fácil. As organizações precisam desenvolver estratégias e planos de contingência de forma proativa para se adaptar a qualquer interrupção que enfrentarem. Precisam identificar alternativas rapidamente e fazer ajustes em tempo real. E precisam ter visibilidade de ponta a ponta do inventário — tanto nos diferentes locais da rede como em trânsito — para fazer ajustes e garantir a entrega no prazo. Os sistemas de cadeia de suprimentos tradicionais e fragmentados não contam com a agilidade, a adaptabilidade e os *insights* de dados necessários para alcançar essa agilidade.

Um sistema de gestão de transporte baseado em nuvem é projetado especificamente para fornecer suporte para as necessidades de transportadores e prestadores de serviços de logística. O sistema cria uma ponte de informações entre silos funcionais, regiões geográficas, idiomas, moedas e unidades de negócios, além de fornecer suporte para as necessidades logísticas dos clientes, desde o transporte básico até requisitos de logística altamente complexos. Como resultado, sua organização pode fornecer suporte para as complexidades das operações globais e, ao mesmo tempo, colher as eficiências fornecidas por uma única solução de gestão de transporte.

“A implementação do Oracle Transportation Management antes da pandemia de COVID-19 ajudou a Sonoco a percorrer caminhos tortuosos.”

Blake Faucette

GERENTE DE MELHORIA DE PROCESSOS LOGÍSTICOS, SONOCO

Visibilidade para o comércio internacional: Minimize atrasos, custos e riscos comerciais

As organizações que fornecem, fabricam ou distribuem produtos para outros países precisam cumprir os regulamentos aduaneiros e pagar impostos e outras taxas. Elas também precisam fazer a triagem de partes restritas, estimar com precisão os custos totais de importação, gerenciar a documentação aduaneira e valer-se da economia por direitos aduaneiros, identificando oportunidades para alavancar acordos comerciais.

Por exemplo, diante da necessidade de redirecionar remessas, as organizações precisam verificar os requisitos comerciais, como triagem de partes restritas, sanções/embargos, classificação de produtos, acordos comerciais, direitos e tarifas e outros. Não fazer isso pode resultar em custos significativos e até mesmo em prisão. Se as remessas tiverem que ser encaminhadas para outros países ou jurisdições, é essencial que os requisitos comerciais, como produção de documentação aduaneira e pedido de licenças, sejam sincronizados com os elementos físicos de logística; caso contrário, as remessas podem atrasar e haver a necessidade de fazer uso de opções caras de transporte rápido. Na pior das hipóteses, penalidades podem ser avaliadas.

É necessário apresentar documentação aduaneira claramente precisa para evitar que as remessas sejam retidas nas alfândegas e fronteiras. E, caso você mude suas estratégias de *sourcing*, precisará determinar se há implicações ou oportunidades de aproveitar vantagens relacionadas aos acordos comerciais. Por fim, se você mudar sua estratégia de *sourcing* ou manufatura, isso pode afetar fatores importantes, como o país de origem.

Organizações bem-sucedidas aproveitam soluções robustas de gestão de comércio global em nuvem, fortemente integradas aos seus sistemas de gestão de transporte, para minimizar atrasos, custos e riscos comerciais. Políticas de conformidade bem estruturadas, em conjunto com ferramentas de automação comercial que ajudam a implementá-las e aplicá-las, evitam atrasos onerosos e ajudam a evitar a exposição da sua organização a riscos de conformidade desnecessários.

“O Oracle Global Trade Management nos deu um novo poder para automatizar e monitorar nossas transações internacionais. Ele nos ajuda a coordenar e gerenciar com eficiência uma cadeia de suprimentos global e complexa e a estar em conformidade com as regras e os regulamentos em constante mudança.”

Carl Sandvik

GERENTE SÊNIOR DE LOGÍSTICA DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EMPRESARIAL DE TI
[BECKMAN COULTER](#)



Reunindo tudo

A entrega perfeita requer orquestração contínua em todo o processo, do pedido até o cumprimento. Diante das demandas sofisticadas dos clientes, as organizações precisam fornecer uma experiência de compra unificada, previsível e direta em todos os canais. A orquestração de pedidos deve executar os pedidos mais complexos perfeitamente. Isso requer visibilidade completa do estoque em todos os locais de distribuição e inventário, fontes de suprimento e vários SKUs de produtos dentro do mesmo pedido.

O resultado é um processo otimizado de cumprimento de pedidos para cada item, que pode incluir uma combinação rápida do estoque de vários locais em uma única remessa. Os responsáveis pelo planejamento do transporte precisam avaliar as opções das transportadoras, como capacidade e custo, bem como o tempo em trânsito e selecionar o melhor modo para entregar o pedido no lugar certo, para o cliente certo, com os produtos certos, na hora certa, nas condições certas e na quantidade certa. O não cumprimento de qualquer uma dessas condições pode resultar em um pedido menos que perfeito.

Os benefícios de uma solução de cumprimento de pedidos conectada e baseada em nuvem incluem a capacidade de:

- Fornecer excelente atendimento ao cliente por meio de uma experiência de compra unificada em todos os canais.
- Orquestrar pedidos em vários sistemas herdados e locais de estocagem para garantir o cumprimento rápido, facilidade nas devoluções e maior satisfação do cliente.
- Melhorar o planejamento e a execução do transporte por meio da consolidação de remessas, seleção de transportadoras e otimização de rotas, resultando em entregas pontuais e maior lucratividade.
- Obter visibilidade em tempo real do inventário nos centros de distribuição e de produtos em trânsito para permitir o cumprimento de pedidos complexos, garantir a satisfação do cliente, otimizar o capital de giro e reduzir custos.
- Executar operações de armazenamento eficientes que podem ser escaladas desde simples locais de armazenamento de estoque, por meio de operações de armazenamento temporário necessário apenas durante picos de demanda, até centros de distribuição automatizados de alto volume que lidam com processamento maciço.
- Gerenciar interrupções usando a análise de cenário hipotético para avaliar simultaneamente o roteamento, a transportadora, as opções de capacidade e a eficiência de carga, resultando em uma execução perfeita e menores custos operacionais.
- Planejar o roteamento de remessas para minimizar impostos e taxas aduaneiras e produzir documentação aduaneira e comercial precisa para evitar penalidades e atrasos de remessa.



Para começar

As etapas a seguir vão ajudá-lo a acelerar sua abordagem para a entrega perfeita e a melhorar as experiências do cliente:

- Avalie seu cenário de TI atual e o impacto da modernização na forma como você gerencia pedidos, transporte, armazenamento e comércio global.
- Identifique e implemente melhorias nos processos para garantir que os canais de entrega sejam sempre escalados e forneçam suporte para sua estratégia de crescimento dos negócios.
- Estabeleça e gerencie cuidadosamente os indicadores principais de desempenho de entrega e centrados no cliente.
- Estabeleça uma cultura de mudança dentro de sua organização e capacite as pessoas com tecnologias e ferramentas digitais.

Próximas etapas

Acesse <https://www.oracle.com/br/scm/> para saber mais sobre como o Oracle Supply Chain Management Cloud pode ajudar.



ORACLE



Copyright © 2021, Oracle e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados. Este documento é fornecido apenas para fins informativos, e seu conteúdo está sujeito a alterações sem aviso prévio. Não garantimos a ausência de erros neste documento e ele não está sujeito a outras garantias ou condições, seja expressas oralmente ou implícitas em lei, incluindo garantias implícitas e condições de comercialização ou adequação a uma finalidade específica. A Oracle isenta-se especificamente de qualquer responsabilidade com relação a este documento, e nenhuma obrigação contratual é contraída diretamente ou indiretamente por este documento. Este documento não pode ser reproduzido ou transmitido de nenhuma forma, por nenhum meio (seja eletrônico ou mecânico) e para nenhuma finalidade sem a nossa autorização prévia por escrito.