

ORDER MANAGEMENT:

GESTÃO DE PEDIDOS
SIMPLES E
CENTRALIZADA



mercado
eletrônico

ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO	3
2.	RETAIL APOCALYPSE – A VEZ DOS E-COMMERCE	5
3.	ORDER MANAGEMENT: O PRIMEIRO PASSO DA DIGITALIZAÇÃO	7
4.	CINCO PRÁTICAS DO ORDER MANAGEMENT	10
5.	BENEFÍCIOS DO ORDER MANAGEMENT	13
6.	BENEFÍCIOS PARA O FORNECEDOR	17
7.	IMPLEMENTAÇÃO ÁGIL	19
8.	CUSTO ZERO PARA A EMPRESA	21
9.	TECNOLOGIA ORDER MANAGEMENT	25

INTRODUÇÃO

O comércio eletrônico entre empresas está crescendo. Uma pesquisa da Forrester Research, feita nos EUA com empresas americanas, mostrou que, em 2017, o comércio online B2B contabilizou **889 bilhões de dólares**. Em 2023, a previsão é que o valor alcance o número surpreendente de **1.8 trilhão de dólares**.

Esses dados mostram que o e-commerce entre empresas está se consolidando e que os canais de compras e de vendas estão realmente abraçando a transformação digital.

E se ele cresce de maneira exponencial, o que fazer para conquistar resultados de forma simples e tornar a rotina de compras mais fácil e sem burocracias?

Manter-se inerte às inovações certamente não é a resposta.

Tecnologias disruptivas, dignas da revolução 4.0, estão sendo usadas para integrar informações de todos os ecossistemas e trazer inúmeras facilidades aos compradores e fornecedores. Inteligência Artificial, Big Data e Analytics agora são amplamente explorados para entregar visão holística dos processos, grande poder de gerenciamento e tomadas de decisões mais assertivas.

Neste e-book, vamos apresentar o **Order Management**. Uma solução capaz de realizar toda a Gestão de Pedidos e ajudar nos desafios de crescimento e redução de custos das empresas.

Você também terá acesso a pesquisas e dados de mercado que comprovam a eficiência das companhias que ingressaram no universo digital.

Lembre-se: daqui para frente, a palavra de ordem é resiliência. Apenas os mais adaptáveis à nova era conseguirão sobreviver.

Prepare-se e boa leitura!

2.

RETAIL APOCALYPSE A VEZ DOS E-COMMERCE

A troca de produtos, serviços e informações entre empresas está cada vez mais rápida, avançando de maneira exponencial.

Este crescimento, muito maior que o ritmo das demais economias, está fazendo com que mais organizações repensem suas práticas de desempenho.

Uma pesquisa da Forrester Research mostra que 93% dos compradores B2B preferem fazer suas compras online.

Os motivos são claros:

72%

Facilidade em comprar

52%

Não querem esperar pelo representante comercial

42%

Facilidade em obter informações sobre estoque e entrega

De acordo com a Frost & Sullivan, 74% dos compradores B2B pesquisam, no mínimo, metade de suas compras online.

3.

ORDER MANAGEMENT O PRIMEIRO PASSO

No B2B, muitas empresas enxergam a necessidade de iniciar a digitalização com a implementação de uma solução completa de **e-Procurement ou e-Sourcing**, por exemplo.

Mas isso pode gastar mais tempo e investimento que o planejado, e aí o motivo de tantas organizações adiarem o início da transformação digital.

Porém, é possível começar de maneira mais simples e obter resultados em curto prazo.

Iniciar a arrumação da casa pela implementação do **Order Management**, ou **Gestão de Pedidos**, é o jeito mais prático e rápido de apertar o botão start da transformação digital e obter **economia, compliance e redução de processos operacionais**.

Além disso, a solução constrói o alicerce para evoluir na implementação de módulos complementares.

Em tempos de tanta concorrência, o importante é iniciar o processo de automação e já conquistar crescimento e diferenciação no mercado.

ORDER MANAGEMENT PAVIMENTA O CAMINHO DE COMPRAS

Se vale utilizar metáforas para elucidar melhor sua usabilidade, o **Order Management** pavimenta o caminho entre comprador e fornecedor, e cria um crescimento sustentável para ambos.

A solução inovadora agiliza processos e acaba com a ineficiência.

Uma pesquisa realizada no EUA, com 550 empresas, constatou que é possível reduzir em 20% os custos de inatividade e materiais com uma solução de Gestão de Pedidos, além de vários outros benefícios.



**Implementar a
solução de Order
Management ajuda
Organizações a
economizarem
entre 15 e 30%
de suas verbas.**

4.

CINCO PRÁTICAS DO ORDER MANAGEMENT

O Order Management (Gestão de Pedidos) foi desenvolvido pelo Mercado Eletrônico com base em 4 práticas: Regularização e Aprovação de Pedidos, Envio e Diligenciamento, Recebimento de Produtos e Serviços, e Spend Analysis.

A seguir, você confere as principais funcionalidades de cada prática:

1. Regularização e Aprovação de Pedidos

- Regularização de pedidos feitos fora da área de compras.
- Regularização de aluguel, facilities e pedidos emergenciais.
- Envio do pedido para o ERP.
- Métricas e spend por pedido de regularização.

2. Envio e Diligenciamento

- Envio de pedido eletrônico ao fornecedor.
- Serviço de confirmação de entrega para acompanhamento de prazos.
- Acompanhamento e rastreamento do andamento dos pedidos de maneira fácil e rápida.
- Métricas e spend por pedido.

3. Recebimento de Produtos e Serviços

- Recebimento físico de materiais para registrar todas as entregas realizadas.
- Eliminação de divergências entre pedido e nota fiscal, mitigando atrasos em pagamento e retrabalho.
- Automação da entrada física e fiscal no ERP para agilizar processos e evitar erros de digitação.
- Leadtime de entrega e pagamento.

4. Spend Analysis

- Análise do spend de compras a partir de SLAs e KPIs para identificar as categorias core do negócio.
- Entrada dos dados na plataforma em tempo real.

Após mais de 20 anos de experiência no segmento de supply chain, o Mercado Eletrônico identificou que só a prática de **Envio e Diligenciamento**, por exemplo, costuma reduzir em **30% o tempo dos profissionais no processo de Compras**.

Isto mostra que a solução completa de Order Management oferece ganhos reais a toda a equipe.

5.

BENEFÍCIOS DO ORDER MANAGEMENT

Gerenciar é parte fundamental do sucesso de qualquer negócio. Apenas com controle é possível acompanhar os processos internos e externos, mitigar perdas, evitar problemas de abastecimento e tomar decisões mais assertivas.

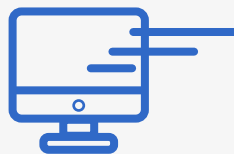
Por meio de uma Gestão de Pedidos eficaz, as empresas ficam aptas a conquistar os pilares mais importantes em compras: economia, agilidade, colaboração e governança.



Economia:

- Realiza a análise do spend de compras.
- Identifica oportunidades por categorias, de acordo com o negócio.
- Evita aumento do custo de aquisição por fugas de contrato.
- Acompanha saving real obtido na utilização de contratos.
- Automatiza follow up e diligenciamento de pedidos.
- Reduz 30% dos custos operacionais de todo o processo de compras.
- Potencializa capital intelectual: foco na negociação e não no operacional.
- Apresenta dados em tempo real para tomadas de decisão.

Agilidade:



- Automatiza e acompanha o ciclo completo, do pedido ao recebimento.
- Centraliza e integra informação de diferentes origens (ERPs, sistemas e pessoas).
- Possibilita aprovação online de pedidos com histórico de alterações.
- Solução mobile.
- Cria boards para organizar os pedidos e possibilita compartilhar com outros usuários.



Colaboração:

- Melhora a comunicação entre compradores e fornecedores.
- Permite interação no pedido por todos os envolvidos no processo.
- Possibilita maior parceria com fornecedores (envio de pedidos para um e aceite de entrega por outro).
- Compartilha documento de pedido, relatórios, filtros e visão do processo.
- Monitora, em tempo real, todas as interações realizadas no pedido.



Governança:

- Compliance e auditoria dos processos.
- Tracking dos pedidos: rastreia e consulta, de maneira fácil e rápida, o status de todos os pedidos.
- Centraliza e padroniza os pedidos em um único ambiente.
- Mantém o histórico de todas as informações e alterações do pedido.
- Recebe notificações e registra todas as alterações aplicadas nos pedidos.
- Disponibiliza workflow de aprovação de todos os processos.

Order Management também ajuda no processo de:



Fechar casos mais rapidamente.



Promover self-service mais inteligente.



Personalizar serviços de atendimento ao cliente.



Entregar suporte em qualquer lugar.

6.

BENEFÍCIOS PARA O FORNECEDOR

A solução de Order Management beneficia toda a cadeia de compras. Tanto o comprador quanto o fornecedor podem obter resultados significativos com o uso da ferramenta. As empresas fornecedoras conquistam mais visibilidade e novas possibilidades de vendas com pouco esforço e baixo investimento.

6 benefícios imediatos do Order Management para o Fornecedor:



Aumento de vendas, acesso a potenciais compradores e várias cotações.



Visibilidade para uma comunidade de milhares de compradores de grandes empresas.



Redução de custos de vendas, usando uma plataforma online, transparente e segura.



Fazer parte de um Marketplace com mais de R\$ 85 bilhões de transações por ano.



Visão financeira de vendas com acesso a relatórios de performance.



Possibilidade de integração para recebimento do pedido direto no ERP.

7.

IMPLEMENTAÇÃO ÁGIL

Como já dito neste e-book, o Order Management é o primeiro passo para as empresas iniciarem a transformação digital com facilidade e baixo investimento.

A implementação é simples, rápida e os benefícios são imediatos.

A solução começa a ser operada nas organizações em apenas 6 semanas, após a realização das seguintes fases:

- 1. Mapeamento dos pedidos
- 2. Identificação e regras de negócios e workflow
- 3. Integração de pedidos e entregas
- 4. Preparação e Go Live

Gestão de Mudança Simples

Além da facilidade tecnológica, a Gestão de Mudança do Order Management também é simples e não apresenta dificuldades. Os usuários podem manter a rotina do processo de compras, uma vez que a digitalização começa a operar a partir do envio do pedido.

A principal mudança está na eliminação do serviço operacional, tanto do comprador quanto do fornecedor. Além, claro, do acesso a uma poderosa ferramenta de gestão de pedidos, que colabora para a melhoria das tomadas de decisão, promovendo resultados significativos em compras.

8.

CUSTO ZERO PARA A EMPRESA

A solução Order Management do Mercado Eletrônico é acessível ao cliente por CUSTO ZERO, desde que esteja 100% integrada ao sistema ERP.

CUSTO ZERO PARA A EMPRESA?

\$ = 0

A gratuidade acontece porque o ME, ao fomentar o aumento do número de fornecedores e transações dentro da comunidade, aumenta também a geração de receita do Marketplace e dos serviços prestados aos fornecedores (como integração de pedido com o ERP do fornecedor).

Estes movimentos agregam valor aos dois públicos.

De um lado, o comprador tem acesso a uma ferramenta que realiza o tracking dos pedidos, evita custos elevados por fugas de contrato e mantém o histórico de todos os pedidos.

Do outro, o fornecedor aumenta sua visibilidade para grandes empresas, expande as vendas e é mais assertivo na entrega.

A seguir os quatro tipos de ofertas que as empresas fornecedoras têm acesso para conquistar bons resultados com grandes compradores:

1. Marketplace de vendas

Assinatura de um plano de acesso do Marketplace Mercado Eletrônico para:

- Aumentar o faturamento em vendas sem auxílio da área comercial.
- Candidatar-se a diversas cotações publicadas pelos compradores.
- Aumentar a visibilidade para milhares de compradores de grandes empresas.
- Controlar o desempenho.

2. Sistemas de Apoio às Vendas

Automação de processos e acesso a relatórios gerenciais para controle de performance de vendas para:

- Integração de pedidos com ERP.
- Otimização de custos operacionais.
- Analytics.
- Suporte online.
- Consistência de nota fiscal.

3. Serviços Financeiros

Antecipação de recebíveis para o fornecedor com:

- Taxas de juros reduzidas.
- Alongamento de prazo de pagamento.

4. Enterprise Network

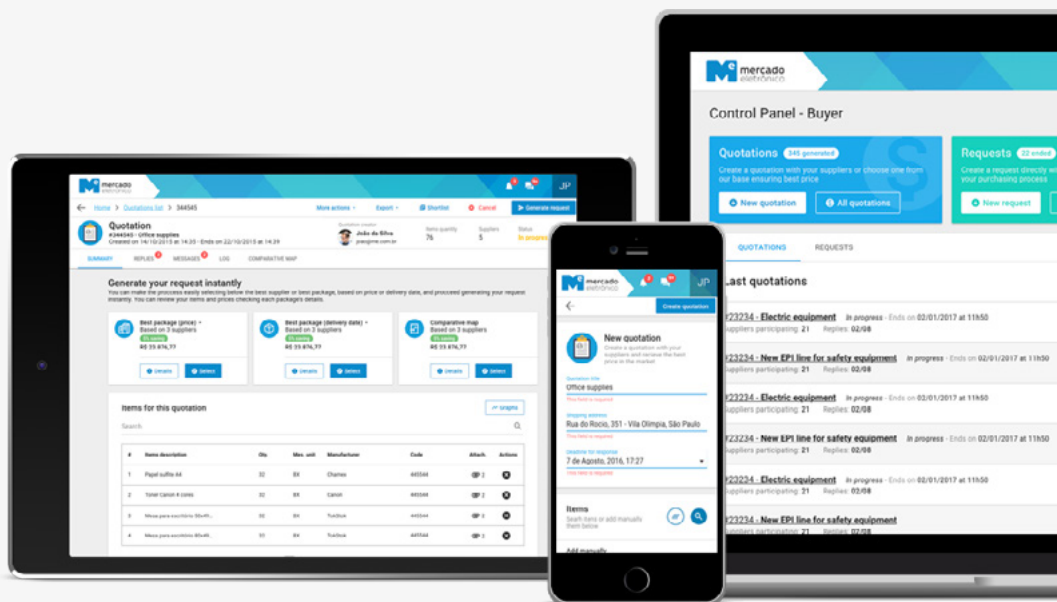
Outra maneira de viabilizar a implementação da plataforma é por meio da adesão ao plano **Enterprise Network**. Neste modelo, o fornecedor paga uma mensalidade, de acordo com o volume transacionado.

Aqui, o crédito desta mensalidade também pode ser usado em outros projetos de gestão de compras ou ser revertido em rebate financeiro.



9.

TECNOLOGIA ORDER MANAGEMENT



A tecnologia do Mercado Eletrônico pode resolver os principais desafios do universo de Compras em apenas 6 semanas, enquanto promove acesso às principais inovações:



100% online



Garantia da melhor experiência do usuário



Plataforma na nuvem



Modelo SaaS (software as a service) e PaaS (platform as a service)



Inteligência artificial



Integrável com qualquer sistema

**Order Management é
a chave do sucesso para
a transformação digital.**

**Dê o primeiro passo
e centralize toda a sua
Gestão de Pedidos de
forma simples e rápida.**



O Mercado Eletrônico é líder na América Latina em soluções tecnológicas e serviços para as áreas de compras das empresas, ajudando na redução de custos e melhoria de performance.


Com escritórios no Brasil, Portugal e Estados Unidos, a empresa contabiliza mais de 1 milhão de fornecedores, 8 mil compradores e transaciona R\$ 85 bilhões em negócios entre fornecedores e compradores.

O ME está entre as 150 Melhores Empresas para Trabalhar do Brasil, do Great Place to Work, nos rankings de 2018 e 2019. Para mais informações, acesse me.com.br

 facebook.com/mercado.eletronico

 blog.me.com.br

 www.linkedin.com/company/mercado-eletronico

 www.me.com.br