

Simplificando a gestão de fornecedores:

Um guia para criar um portal do fornecedor mais eficaz



Introdução

Fornecedores são peças fundamentais para o sucesso do seu negócio. Quanto mais eficientemente seus fornecedores puderem fornecer os materiais, peças e serviços de que você precisa, melhor e mais rápido você poderá atender seus próprios clientes. A otimização da gestão de fornecedores também pode ajudar a diminuir os custos operacionais, tornar as previsões de estoque e remessas mais precisas e a reduzir o risco de volatilidade de preços.

No entanto, à medida que as redes de fornecedores crescem e se tornam cada vez mais globais, elas estão se tornando também mais complexas e exigem diversos sistemas e EDIs diferentes para gerenciar. No entanto, os compradores podem achar difícil visualizar essas interações, já que há pouca visibilidade sobre o que está acontecendo no back-end.

Sem transparência, essas tecnologias podem ser insuficientes e as equipes ainda precisarão lidar com alguns processos de forma manual, resultando em desalinhamento, desperdício de recursos e perda de oportunidades.

Você precisa é de uma "janela" para ver os sistemas, simplificar processos e trabalhar com mais eficiência: um portal de fornecedores.

Neste ebook, vamos explorar cinco casos de uso que um portal de fornecedores pode ajudar a aumentar a eficiência para as equipes internas e os fornecedores:

- 1 Automatizar o processo de onboarding**
- 2 Oferecer um único local para comunicação e colaboração**
- 3 Empoderar os fornecedores com recursos de autoatendimento**
- 4 Digitalizar e automatizar processos**
- 5 Monitorar e melhorar o desempenho do fornecedor**

Se projetados de forma correta, esses cinco pilares facilitarão as interações com os seus fornecedores e aprimorarão a capacidade da sua equipe de gerenciar e colaborar com eles.

Como construir um portal que seus fornecedores gostariam de usar

Como dito anteriormente, um portal de fornecedores eficaz precisa ser prioridade dentre os sistemas para ser uma janela de visualização do que está acontecendo no back-end. Para isso, crie seu próprio portal de fornecedores com uma solução flexível, como por exemplo uma [plataforma de experiência digital \(DXP\)](#).

Uma DXP é um software que as empresas podem utilizar como base para oferecer experiências digitais conectadas e contextualizadas através de múltiplos pontos de contato em toda a jornada do cliente. As DXPs oferecem recursos nativos para oferecer suporte e acelerar a criação, o gerenciamento e a otimização das experiências digitais, incluindo:

-  Gestão de ativos digitais
-  Busca e navegação
-  Controle de acesso e proteção de privacidade
-  Gerenciamento multi-site
-  Recursos de e-commerce
-  Recursos de nuvem
-  Personalização

Mas o que diferencia as DXPs é a capacidade de se integrar com outras tecnologias e atuar como uma interface para os respectivos dados. Portanto, além de usar uma DXP para criar um portal do fornecedor de forma rápida, você também pode ajudar a consolidar dados de sistemas externos para oferecer visibilidade de processos comuns diretamente do portal do fornecedor.



Entre os fornecedores de DXP, a Liferay foi reconhecida pelos pontos fortes de integração, adequação para cenários B2B complexos e baixo custo total de propriedade.

Empresas de todo o mundo confiam no Liferay DXP por sua:

- **Personalização e flexibilidade para integrar sistemas.** A Liferay permite interações fáceis com canais e aplicações de terceiros. A estrutura de integração, os conectores e a biblioteca de APIs da Liferay facilitam personalizações e integrações e são até configuráveis por usuários não técnicos.
- **Gerenciamento robusto de identidade e usuários para experiências personalizadas e seguras.** Experiências autenticadas são um dos principais pontos fortes da Liferay. Crie e gerencie diferentes funções de usuário de forma fácil, usando direitos de acesso granular em conjunto com personalização para garantir que o conteúdo mostrado aos usuários seja relevante e autorizado para uso.

Saiba mais sobre o Liferay DXP [aqui](#).

1. Simplifique o processo de onboarding

Selecionar e integrar os fornecedores certos é fundamental para o sucesso da cadeia de suprimentos. Mas esse processo pode ser muito demorado, podendo levar até seis meses em organizações maiores.¹ **Em vez de usar reuniões presenciais, telefone ou e-mail para encontrar e treinar novos fornecedores, você pode usar a tecnologia para eliminar ineficiências e proporcionar uma melhor experiência de integração.**

Veja como um portal de fornecedores pode facilitar o onboarding de fornecedores e equipes de suporte:



Validação e aprovação de fornecedores. Candidatos a fornecedor podem primeiro registrar interesse por meio de um formulário e preencher todas as informações necessárias sobre preços, produtos e conformidade. Eles podem ter números de identificação fiscal e outros dados críticos de fornecedores validados de forma automática com fluxos de trabalho personalizados. Por exemplo, você pode automatizar a detecção de fraudes e verificar fornecedores em relação às listas de sanções comerciais das Nações Unidas e outros bancos de dados de fornecedores proibidos.



Definição de cada passo das jornadas com base em segmentos e funções de usuário. O onboarding não é um processo igual para todos. Sua empresa pode trabalhar com vários fornecedores diferentes. Nessas organizações de fornecedores, há diferentes equipes e funções de usuário que precisam de onboarding especializado.

Use uma plataforma que possa criar grupos de usuários com base em critérios de segmentação, como tipo de trabalho, tipo de fornecedor, nível de prioridade, etc. Agrupar usuários em segmentos permite definir níveis variados de acesso por meio de funções e permissões. Depois que esses segmentos forem definidos, você também poderá estabelecer fluxos de trabalho de integração específicos para cada um deles. Dentro destes fluxos de trabalho, você pode delinear todas as etapas necessárias e a sequência, garantindo que elas se alinhem às necessidades exclusivas de cada segmento.

¹ A métrica mensal: tempo de integração de um novo fornecedor

² A métrica mensal: tempo de integração de um novo fornecedor

6 meses

é o tempo médio necessário
para integrar um novo
fornecedor em muitas
organizações²

Parte desse processo pode incluir a criação de uma experiência de integração que exija que os gerentes de vendas aceitem uma política de privacidade ou façam o treinamento necessário. Você pode até ter que criar uma experiência de integração em que um gerente precise aprovar antes de movimentar toda a conta para a próxima etapa.



Compartilhamento de informações importantes com os fornecedores. Os recursos de jornadas e segmentação também podem ser usados para organizar o conteúdo, orientando os fornecedores para os recursos certos (vídeos, demonstrações, manuais, e-learning e outros conteúdos) à medida que avançam em seu onboarding. Por exemplo, você pode projetar um fluxo de trabalho de integração para a equipe financeira dos fornecedores e eles podem acompanhar por meio de vídeos de demonstração sobre como rastrear e monitorar o status de faturas e pagamentos. Ou você pode criar uma experiência de integração separada com documentação explicando como os gerentes de estoque podem usar dados de inventário em tempo real para tomar decisões fundamentadas.

Além disso, consolide as perguntas frequentes, os links visitados com frequência, o acesso a bases de conhecimento e a documentação importante em painéis personalizados. Tudo isso ajudará os fornecedores a entender os processos de compra sem a necessidade de um representante para orientá-los.

Para saber como oferecer experiências mais relevantes e personalizadas para seus fornecedores com a Liferay, clique [aqui](#).

Em vez de apenas empurrar os fornecedores para o processo de vendas logo de cara, confira se eles têm as ferramentas e os recursos para aprender a fazer negócios com você por conta própria. **A integração adequada é o primeiro passo para criar uma parceria de longo prazo com os fornecedores.**

2. Ofereça um único local para comunicação e colaboração

De acordo com o Gartner, o principal problema que os portais de fornecedores resolvem é a comunicação ineficiente.³ Especialmente com uma rede de fornecedores em crescimento, pode ser difícil fornecer informações precisas e atualizadas.

Como uma solução única com a qual os fornecedores podem contar para informações e comunicação, você pode usar o portal para:



Armazenar e gerenciar documentos importantes, como contratos, certificações fiscais e comerciais, listas de preços, especificações de produtos, políticas de devolução e garantia e acordos de conformidade. Como o gerenciamento de documentos é simplificado por meio de uma plataforma que serve como fonte única de informações, os fornecedores não se confundem com onde fazer upload de documentação. Além disso, equipes internas podem pesquisar e navegar por documentos carregados de forma mais eficiente.



Entrar em contato com os fornecedores antes que os dados sejam inseridos nos sistemas de back-end. Por exemplo, você pode negociar preços e contratos com os fornecedores antes de finalizar essas informações nos ERPs. Ou, para distribuidores e revendedores, você pode ajustar as informações e descrições de produtos dos fornecedores antes que eles insiram o PIM.



Resolver problemas sem precisar usar telefone ou e-mail. Por exemplo, se os fornecedores precisarem ajustar uma fatura, eles poderão editar ou deixar um comentário diretamente no portal do fornecedor, eliminando a necessidade de chamadas telefônicas ou contato por e-mail.



Inovar e colaborar mais de perto com os fornecedores. Por exemplo:

- **Os fabricantes** podem abrir discussões sobre produtos e engenharia para novas peças usando ferramentas de mensagens, fórum e comentários.
- **As empresas de logística** podem receber feedback e ideias dos fornecedores para melhorar os processos.
- **Empresas de assistência médica** podem negociar pedidos personalizados de suprimentos e dispositivos médicos, materiais de laboratório, equipamentos de proteção e descontos para compras em massa.

Veja por que o CMS da Liferay é reconhecido por analistas.

Saiba [aqui](#) como você pode permitir que as equipes de negócios criem, organizem e gerenciem os **ativos digitais** com mais eficiência.

³ Resposta rápida: 3 opções ao implantar um portal de fornecedores

3. Ofereça recursos de autoatendimento aos fornecedores

Com um portal, você pode oferecer aos fornecedores recursos de autoatendimento que permitem a conclusão de muitas tarefas de forma autônoma, liberando a equipe para lidar com trabalhos mais estratégicos.

O autoatendimento não só torna os processos mais fáceis e eficientes para fornecedores e compradores, mas também ajuda a reforçar a conformidade e a precisão. Um solução digital garante que todos os fatores de conformidade sejam rastreados e verificados ao longo do caminho para que não surjam problemas jurídicos mais tarde. E, como os fornecedores precisam inserir menos informações manualmente, os sistemas digitais podem limitar os erros humanos que talvez levem a atrasos no pagamento ou a contestações.

Quais recursos de autoatendimento os fornecedores precisam?



Gerenciar a própria conta. Depois que os fornecedores receberem acesso, eles poderão editar e controlar as próprias contas sem precisar entrar em contato com a equipe de suporte. Isso será útil na entrada ou saída de novos usuários. A atribuição de uma função de administrador permite que alguém da equipe de fornecedores gerencie permissões de usuários, contas e senhas.



Acessar o portal em vários dispositivos e canais. Os fornecedores nem sempre estão no escritório ou no computador. Se estiverem em uma fábrica ou em trabalho externo, eles precisarão acessar o portal em outro tipo de dispositivo. Ofereça acesso multicanal 24 horas por dias e 7 dias por semana em qualquer dispositivo, não importa onde o fornecedor esteja.

De **15** a **20%**

do número de funcionários do time de contas a pagar de uma organização está atendendo chamadas que envolvem perguntas rotineiras de fornecedores sobre tópicos como o status das faturas, pagamentos, etc.⁴

⁴ Portal de autoatendimento do fornecedor | Avenir



Acessar e encontrar informações relevantes rapidamente. Você pode usar a tecnologia de várias maneiras para ajudar os fornecedores a navegar pelos recursos disponíveis e avançar na cadeia de suprimentos. Além disso, permitir que os fornecedores encontrem informações como pedidos, faturas e pagamentos de forma rápida reduz a carga de suporte da equipe com ferramentas como:

- **Base de conhecimento e perguntas frequentes.** Consolide perguntas frequentes e tópicos sobre regras de engajamento em uma base de conhecimento ou página de perguntas frequentes e permita que os fornecedores pesquisem e filtrem de forma fácil as respostas de acordo com as necessidades.
- **Resultados e recomendações de pesquisa personalizados.** Apresente resultados de pesquisa relevantes aproveitando os recursos de segmentação. Você pode exibir determinados resultados com base na função de trabalho, tipo de fornecedor, histórico de pesquisa anterior, localização, etc. Ao fornecer respostas mais personalizadas, os fornecedores devem conseguir receber todas as informações necessárias sem entrar em contato com a equipe de suporte. Por exemplo, para um fornecedor que vende principalmente chips de semicondutores para um fabricante de smartphone, você pode priorizar o conteúdo e os resultados de pesquisa relacionados a semicondutores.
- **Ferramentas modernas como IA/ML aplicadas** também facilitam o direcionamento de resultados de pesquisa e conteúdo com base no comportamento de pesquisa dos usuários que estão em uma função ou segmento semelhante.
- **Vinculação de informações e documentos relacionados.** Em vez de os fornecedores precisarem pesquisar nos e-mails ou sistemas externos por documentação, um portal de fornecedores deverá ser capaz de compilar e vincular informações relacionadas. Por exemplo, se um fornecedor estiver analisando um pedido específico, ele também deverá acessar de forma fácil a fatura relacionada e qualquer outra comunicação.
- **Fóruns da comunidade.** Ofereça aos fornecedores a capacidade de publicar perguntas e pesquisar por questões já respondidas. Os fóruns não só permitem que os fornecedores se envolvam com a organização, mas também oferecem visibilidade sobre quais desafios e dúvidas eles podem estar enfrentando. Por exemplo, se vários fornecedores estiverem publicando sobre como acessar previsões, você pode alterar onde essas informações são exibidas ou ajustar o processo de integração para destacar melhor esse recurso.

Saiba [aqui](#) como usar os **recursos de pesquisa nativos** da Liferay para orientar os usuários a encontrarem o conteúdo de que precisam de forma rápida.

4. Digitalize e automatize processos do fornecedor

Sem uma interface única para revelar as interações com os fornecedores, você pode recorrer ao uso de processos manuais para lidar com tarefas como compras e pagamentos. Uma DXP robusta integra ferramentas importantes, incluindo seus ERPs e CRMs, permitindo digitalizar e automatizar esses processos e, ao mesmo tempo, melhorar a transparência geral.

Uma maneira eficaz de automatizar é criar fluxos de trabalho personalizados para a rede de fornecedores exclusiva. Esses fluxos de trabalho podem passar informações para diferentes sistemas sem que você precise sair do portal do fornecedor. Por exemplo, você pode criar fluxos de trabalho para:



Captar respostas de pedidos de compra e acompanhar o status para ver se foram aceitos ou rejeitados. Por exemplo, você pode criar um fluxo de trabalho para acompanhar o andamento dos pedidos de compra, definindo um SLA para acionar lembretes automáticos para os fornecedores se não houver resposta dentro de cinco dias úteis. Se transcorrerem mais cinco dias úteis, o sistema poderá gerar novamente e redirecionar automaticamente o pedido de compra para um fornecedor alternativo.



Permitir que os fornecedores tenham visibilidade sobre as alterações necessárias em uma fatura. Se você rejeitar uma fatura ou precisar de modificações, os fornecedores poderão ver o que precisa ser alterado e fazer as atualizações necessárias sem sair do portal do fornecedor.



Dividir de forma automática os pedidos que exigem processamento por diferentes fornecedores. Ao enviar um pedido de compra que precisa da atenção de vários fornecedores, você pode estabelecer um fluxo de trabalho para dividir o pedido em subpedidos para processamento independente.

5. Monitore e melhore o desempenho do fornecedor

Você sabe quais dos seus fornecedores têm bom desempenho? E com quem você gostaria de continuar seu relacionamento de trabalho?

Uma DXP robusta pode ajudar a receber informações sobre o desempenho do fornecedor para ajudar a tomar decisões estratégicas:



Definir SLAs e fornecer métricas para fluxos de trabalho, conforme mencionado no caso de uso anterior. Se os fornecedores não cumprirem os SLAs ou as metas estabelecidas, você poderá decidir se mantém a parceria ou procura um fornecedor alternativo capaz de se alinhar aos SLAs definidos.



Substituir informações de EDIs, mostrando métricas como tempo de processamento e precisão. Usar informações de EDI integradas permite identificar e priorizar fornecedores confiáveis para colaboração contínua.



Integração com sistemas de análise de back-end. Seu portal de fornecedores pode se conectar a BI existente ou a outras ferramentas de análise, oferecendo uma interface unificada para exibir métricas e relatórios.

O desempenho do fornecedor é apenas um lado da história: seus fornecedores também têm que conseguir fornecer feedback sobre o portal do fornecedor e como ele pode ser aprimorado para melhor atender.



Incentive o envolvimento dos fornecedores e construa relacionamentos mais sólidos com eles, oferecendo oportunidades para que compartilhem percepções e solicitações.



Reúna feedback e capte sugestões de melhorias por meio de formulários de pesquisa. O seu portal de fornecedores só será bem-sucedido se seus fornecedores concluírem que é útil.

Trabalhe de forma mais eficiente com seus fornecedores usando o Liferay DXP

Para esses cinco casos de uso, você precisará de uma DXP robusta que seja capaz de fornecer as informações necessárias sobre seus sistemas de back-end e a capacidade de simplificar processos nesses sistemas.

Com Liferay DXP, você tem uma plataforma que permite criar um portal de fornecedores adequado à sua rede de fornecedores exclusiva. Use os recursos robustos de construção de sites e a arquitetura flexível do Liferay DXP para criar uma interface que interaja com seus sistemas existentes, dando a você visibilidade crucial sobre suas interações com fornecedores.



Saiba mais sobre como a Liferay pode ajudar sua empresa:

www.liferay.com/supplier-portals

Experimente o poder do Liferay DXP com uma demonstração:

www.liferay.com/request-a-demo





A Liferay ajuda as organizações a estarem preparadas para o futuro, com o poder de criar, gerenciar e escalar soluções na Plataforma de Experiência Digital (DXP) mais flexível do mundo. Com a confiança de mais de mil empresas de vários setores ao redor do mundo, a DXP de código aberto da Liferay possibilita o desenvolvimento de sites de marketing e e-commerce, portais do cliente, intranets e muito mais. Saiba como podemos usar a tecnologia para mudar o mundo juntos em liferay.com.

© 2024 Liferay, Inc. Todos os direitos reservados.