

Online bestellt, vom Einzelhandel geliefert: Optimierte Lieferprozesse dank Fax-Integration

Die Herausforderung

Von der Essenslieferung über Blumen Grüße bis hin zur Arzneimittelbestellung: Viele Online-Plattformen setzen bei ihren Geschäftsmodellen mittlerweile auf Kooperationen mit traditionellen Ladengeschäften, statt auf zentrale Versandlager. Die Web-Anbieter treten dabei lediglich als Vermittler auf und profitieren von der Kompetenz sowie der lokalen Nähe der Einzelhändler. Während Kunden ihr gewünschtes Produkt bequem im Online-Shop auswählen, wickelt im Hintergrund ein großes Partnernetzwerk an lokalen Geschäften die Bestellung ab. Je größer und heterogener ein solcher Händlerverbund, desto schwieriger wird es jedoch für Online-Plattformen, die Aufträge zuverlässig an die Partner-Apotheke, den Imbissladen oder den Floristen vor Ort weiterzuleiten. Hinzu kommen die wachsenden Qualitätsansprüche beim Online-Shopping: Kunden verlangen heute jederzeit transparente Mitteilungen über ihren Bestellstatus sowie eine zeitnahe Lieferung.

Die Ausgangssituation

Die wenigsten Ladengeschäfte verfügen über ein festes Büro. Selbst dort, wo es einen PC-Arbeitsplatz gibt, ist dieser oft nicht regelmäßig besetzt. E-Mails werden, wenn überhaupt, nur mit großer Verzögerung gelesen. Die Installation komplexer IT-Lösungen ist daher wenig zielführend. Auch Kassenterminals übersteigen durch hohe Hardware- und Wartungskosten sowie aufwendige Mitarbeiter-Schulungen die verfügbaren Ressourcen. In der Gastronomie wird die Einführung derartiger Systeme durch starke Fluktuation zusätzlich erschwert. Hinzu kommt: Im hektischen Betrieb einer Imbissküche oder eines Blumenladens ist sensible Elektronik grundsätzlich eher unpraktisch. Um den Bestellvorgang für alle Beteiligten rasch und unkompliziert zu gestalten, sind daher durchdachte Prozesse gefragt.

Die Lösung

Internet-Plattformen benötigen eine einfache Lösung, die für die Einzelhandels- oder Gastronomiepartner keine zu große Hürde darstellt oder unnötige Investitionen abverlangt. Der Schlüssel liegt in einer erprobten und standardisierten Technologie: Mit Retarus Faxolution for Applications senden Online-Unternehmen die eingehenden Bestellungen per Fax zuverlässig, direkt und sicher an ihre Partner. Die Händler können dafür ihre ohnehin vorhandenen herkömmlichen Faxgeräte weiter nutzen.

Kundennutzen

- ✓ Optimierte Bestellprozesse
- ✓ Keine Investitionskosten für Einzelhandel
- ✓ Sendeberichte mit Zeitstempel
- ✓ Einfache Anbindung über Standard-APIs
- ✓ Fax und SMS aus einer Hand

Ihre Vorteile auf einen Blick



Betrieb in Retarus-Rechenzentren nach strengsten Datenschutzregelungen



Bedarfsgerecht skalierbare Bandbreite und Hochverfügbarkeit



Zuverlässige Zustellung



Nutzungsabhängige Kosten



Persönlicher Support

Anwendungsfall

Den Rest übernimmt die Cloud-Infrastruktur von Retarus: Hat der Kunde auf der Internet-Plattform seine Wahl getroffen und über das Web-Formular eine Bestellung ausgelöst, wird diese automatisiert per Fax an den entsprechenden Einzelhändler oder Gastronomen weitergeleitet. Dank Zeitstempel lässt sich dabei für den Anbieter genau nachvollziehen, wann die Bestellung dort eingegangen ist. Nach erfolgreicher Übermittlung erfolgt eine automatische Rückmeldung in das IT-System der Online-Anbieter, welches wiederum dem Kunden eine Bestellbestätigung per E-Mail oder SMS zustellt. Auch für diese beiden Kommunikationswege greifen die Anbieter auf die leistungsstarken Retarus Cloud Services zurück.

Internet-Plattformen profitieren dadurch von höchster Übertragungssicherheit und Verfügbarkeit sowie jederzeit skalierbaren Versandkapazitäten. Bestellungen werden schneller angestoßen und ohne Verzögerungen ausgeführt. Für den Versand benötigen die Anbieter keinerlei eigene Infrastruktur. Eine standardisierte Schnittstelle, wie beispielsweise RESTful API, reicht vollkommen aus, um die Retarus-Lösungen in die eigenen Systeme zu integrieren. Dank des zuverlässigen Cloud Services können die Plattformen jederzeit flexibel auf Lastspitzen und erhöhte Nachfrage reagieren und bei Bedarf auch internationale Märkte kurzfristig erschließen.

Schon gewusst?



Bei Essens-Lieferdiensten werden zu Spitzenzeiten, wie etwa zur Halbzeitpause eines Fußball-Länderspiels, zehntausende Bestellungen gleichzeitig ausgelöst – und dank Retarus innerhalb weniger Sekunden zuverlässig per Fax an angeschlossene Restaurants und Imbisse weitergeleitet.

Weitere Szenarien

Fax-Bestellungen automatisieren

Auch für Großhandelsbestellungen sind Faxe sehr beliebt. Mit den Retarus Cloud Fax Services können Lieferanten ihre Bestellformulare mit empfänger-spezifische Barcodes versehen. Dank dieser Markierung und Texterkennung lassen sich eingehende Faxe vollautomatisch einer Filiale zuordnen und verarbeiten.

Kommunikation per Two-way-SMS

Mithilfe der Retarus Enterprise SMS Services können Filialen in dringenden Fällen zeitnah erreicht werden. Per Anbindung an das CRM-System lassen sich auch Antwortnachrichten empfangen. Eingehende SMS werden abhängig vom enthaltenen Keyword im System markiert und dort direkt verarbeitet.

SMS-Abholbenachrichtigungen

Rund 90 Prozent aller SMS werden innerhalb der ersten drei Minuten nach der Zustellung gelesen. Dies hilft auch bei dringenden Kundenbenachrichtigungen. Egal ob Abholung des reparierten Laptops oder Liefertermin der neuen Brille: Mit Retarus Mail2SMS können Service-Mitarbeiter ihre Kunden auch per E-Mail-Client unkompliziert und direkt informieren.