

Ordinato online, consegnato dal rivenditore: processi di consegna ottimizzati con l'integrazione del fax

La sfida

Dalle consegne di generi alimentari agli omaggi floreali, agli ordini di prodotti farmaceutici, i modelli di business di molte piattaforme online stanno cambiando. Infatti, si affidano sempre più alla cooperazione con i rivenditori tradizionali anziché a magazzini centralizzati. Questi fornitori web agiscono unicamente da intermediari e beneficiano dell'esperienza dei rivenditori e della vicinanza locale al cliente. Mentre i clienti selezionano comodamente i prodotti da un negozio online, l'ordine viene elaborato dietro le quinte da una vasta rete di negozi locali partner. Tuttavia, quanto più grande ed eterogenea è la rete di rivenditori, tanto più difficile sarà per le piattaforme online inoltrare in modo affidabile gli ordini alle farmacie, ai ristoranti da asporto o ai fioristi partner locali. Inoltre, le aspettative di qualità dei consumatori nei confronti dello shopping online sono in continuo aumento. Oggigiorno i clienti esigono invariabilmente una notifica trasparente sullo stato del loro ordine e una consegna rapida.

Il background

Pochi rivenditori hanno un ufficio dedicato. Anche nei negozi in cui è presente, la postazione per PC spesso non è presidiata. E quando accade, le e-mail vengono spesso lette con notevole ritardo. L'installazione di complesse soluzioni IT, quindi, difficilmente risolve il problema. Infatti terminali dei punti vendita consumano molte risorse a causa del loro costoso hardware, degli elevati costi di manutenzione e della necessità di una formazione che richiede molto tempo per i dipendenti che li utilizzano. Nel settore della ristorazione, l'introduzione di questo tipo di sistemi è estremamente problematica, a causa dell'elevato tasso di rotazione del personale. Un altro problema è che l'utilizzo di apparecchi elettronici delicati è in genere alquanto impraticabile nel trambusto delle cucine dei fast-food o dei negozi di fiori. Per rendere il processo di gestione ordini rapido e semplice per tutti gli interessati, sono fondamentali processi ben ponderati.

La soluzione

Alle piattaforme Internet serve una soluzione semplice che non rappresenti un ostacolo per i rivenditori e i ristoranti e che non richieda investimenti superflui. La risposta risiede in una tecnologia ben collaudata e standardizzata. Retarus Faxolution for Applications consente ai fornitori online di instaurare con i loro partner una soluzione affidabile per la trasmissione degli ordini via fax in modo diretto e sicuro. I rivenditori possono semplicemente continuare a utilizzare i fax esistenti per la ricezione.

Ventajas para el cliente

- ✓ Processi d'ordine ottimizzati
- ✓ Nessun costo di investimento per i rivenditori
- ✓ Report di trasmissione con indicazione di data e ora
- ✓ Facile connessione tramite API standard
- ✓ Fax e SMS da un'unica fonte

Resumen de ventajas



Attivazione nei data center Retarus in conformità alle più rigide regole di protezione dei dati



Larghezza di banda personalizzata e scalabile con elevata disponibilità



Consegna affidabile



Tariffe in base all'uso



Assistenza personale

Caso d'uso

L'infrastruttura cloud di Retarus si occupa del resto. Appena il cliente effettua una selezione sulla piattaforma Internet e fa partire un ordine compilando un modulo web, questo viene automaticamente inviato via fax al rivenditore o al ristorante pertinente. Grazie all'indicazione di data e ora, i fornitori possono monitorare con precisione quando è stato ricevuto l'ordine. Dopo l'avvenuta trasmissione, viene inviata una risposta automatica al sistema informatico della piattaforma online, che invia quindi al cliente una conferma d'ordine via e-mail o SMS. Per questi due canali di comunicazione i fornitori possono anche affidarsi ai Retarus Cloud Services.

Le piattaforme Internet beneficiano dei massimi livelli di sicurezza e disponibilità di trasmissione, nonché di una capacità di trasmissione scalabile in qualsiasi momento. Gli ordini vengono fatti partire più rapidamente ed elaborati senza ritardi. E, soprattutto, i fornitori non devono affidarsi per la trasmissione alle proprie infrastrutture. Un'interfaccia standardizzata, come l'API RESTful, è tutto ciò che serve per integrare le soluzioni Retarus nei propri sistemi. Grazie ai servizi cloud affidabili di Retarus, le piattaforme sono sempre in grado di rispondere in modo flessibile ai picchi del carico e alla domanda crescente, nonché di espandersi in breve tempo sui mercati internazionali.



Lo sapevate che...

I servizi di consegna da asporto ricevono decine di migliaia di ordini nelle ore di punta, ad esempio durante l'intervallo di una partita di calcio internazionale. Grazie a Retarus, questi ordini vengono inoltrati in modo affidabile via fax ai ristoranti connessi in pochi secondi.

Altri scenari

Automazione Ordini via Fax

Il fax è anche un metodo diffuso per effettuare ordini all'ingrosso. Con Retarus Cloud Fax Services i fornitori possono aggiungere codici a barre specifici per i clienti ai loro moduli d'ordine. Grazie a questa etichettatura e al riconoscimento del testo, i fax in entrata possono essere assegnati ed evasi da un negozio della filiale in modo completamente automatizzato.

Comunicazione Tramite SMS a Due Vie

Con Retarus Enterprise SMS Services i servizi di collocamento del personale e di impiego temporaneo possono raggiungere rapidamente i dipendenti nei casi urgenti. I testi possono essere inviati in modo sicuro e affidabile da qualsiasi applicazione aziendale, sistema ERP o CRM e applicazioni web a qualsiasi smartphone nel mondo.

Notifiche di Ritiro Tramite SMS

Circa il 90% di tutti i testi viene letto entro i primi tre minuti dalla consegna. Che si tratti di andare a ritirare un laptop riparato o di confermare l'ora di consegna di un paio di occhiali da lettura appena acquistati, Retarus Enterprise SMS Services consente ai dipendenti del servizio di informare i propri clienti in modo efficiente e diretto tramite un client e-mail.