

## Pedidos en línea, entregas realizadas por el comerciante: procesos de entrega optimizados con integración de fax

### El desafío

Desde las entregas de comida a las felicitaciones con flores o los pedidos de productos farmacéuticos, las plataformas en línea confían cada vez más en un modelo de negocio cooperativo con el comercio tradicional, en detrimento de las asociaciones con almacenes centralizados. Estos proveedores web actúan simplemente como intermediarios, aprovechando la experiencia de los comerciantes y su proximidad con el cliente. Mientras los clientes seleccionan los productos cómodamente desde una tienda en línea, una gran red asociada de tiendas locales procesa el pedido más allá de la pantalla. No obstante, cuanto más grande y heterogénea es la red de comerciantes, más difícil les resulta a las plataformas en línea enviar los pedidos con fiabilidad a las farmacias, las floristerías o los restaurantes de comida para llevar locales asociados. Asimismo, las expectativas de calidad de los consumidores que se sirven de las compras en línea aumentan sin cesar. Hoy en día los clientes exigen transparencia en la notificación del estado de sus pedidos en todo momento, además de puntualidad en las entregas.

### El trasfondo

Escasean los comerciantes con una oficina específica. Incluso en las tiendas donde hay un ordenador, es habitual que no se le preste demasiada atención. Los correos electrónicos a menudo se leen con un retraso considerable, si es que llegan a leerse. Frente a esta situación, la instalación de soluciones informáticas complejas apenas aborda el problema. Los terminales de los puntos de venta también consumen los recursos disponibles, debido a los elevados costes de hardware y mantenimiento y a la necesidad de dedicar un amplio periodo de formación para los empleados que los utilizan. En el negocio de la restauración, por ejemplo, introducir este tipo de sistemas resulta muy problemático a causa de la frecuente rotación de personal. Otro inconveniente lo plantean los sensibles dispositivos electrónicos, que no suelen ser muy prácticos para el ajetreo de las cocinas de comida rápida o las floristerías. En definitiva, para lograr que el proceso de entrega sea rápido y sencillo para todas las partes implicadas, es fundamental sopesar en profundidad los procesos.

### La solución

Las plataformas de Internet necesitan una solución sencilla que no represente un obstáculo para los comerciantes y los restaurantes ni requiera inversiones innecesarias. La respuesta estriba en la aplicación de una tecnología probada y estandarizada. Retarus Faxolution for Applications permite a los proveedores en línea establecer una solución de transmisión de pedidos fiable con sus socios por fax de forma directa y segura. Para ello, basta con que los comerciantes continúen utilizando sus equipos de fax para recibir los pedidos.

### Ventajas para el cliente

- ✓ Optimización de los procesos de pedidos
- ✓ Sin costes de inversión para los comerciantes
- ✓ Informe de transmisión con registro de hora
- ✓ Conexión sencilla a través de API estándar
- ✓ Fax y SMS desde el mismo punto de origen

## Resumen de ventajas



Gestionado en los centros de datos de Retarus conforme a las normativas de protección de datos más estrictas



Banda ancha personalizada y escalable de amplia disponibilidad



Entrega fiable



Tarifas basadas en el uso



Servicio de asistencia personal

## Caso de uso

La infraestructura en la nube de Retarus gestiona prácticamente todo el proceso. Cuando el cliente realiza su selección en la plataforma de Internet y emite un pedido rellenando un formulario web, este se envía automáticamente por fax al comerciante o al restaurante pertinente. Gracias al registro de hora, los proveedores pueden saber con exactitud cuándo se recibe el pedido. Una vez efectuada la transmisión, se envía una respuesta automática al sistema informático de los proveedores en línea, que a su vez envía al cliente una confirmación del pedido por correo electrónico o SMS. Los proveedores también pueden confiar la gestión de estos dos canales de comunicación a Retarus Cloud Services.

Las plataformas de Internet gozan de los más altos niveles de seguridad y disponibilidad en sus transmisiones, así como de una capacidad de transmisión escalable en todo momento. Los pedidos se emiten con mayor rapidez y se procesan sin demora. Cabe destacar también que los proveedores no necesitan infraestructuras propias para las transmisiones. Solo precisan de una interfaz estandarizada, como RESTful API, para integrar las soluciones de Retarus en sus propios sistemas. Gracias a la fiabilidad de los servicios en la nube de Retarus, las plataformas disponen siempre de capacidad de adaptación a las cargas máximas y a la creciente demanda y de expansión a corto plazo a los mercados internacionales.

## ¿Sabía que...?



*Los servicios de entrega de comida reciben decenas de miles de pedidos en las horas punta, por ejemplo, durante la media parte de un partido de fútbol internacional. Gracias a Retarus, estos pedidos se envían por fax a los restaurantes conectados con total fiabilidad en tan solo unos segundos.*

## Otros escenarios

### Automatización de pedidos por fax

El fax es un medio generalizado para la realización de pedidos al por mayor. Con Retarus Cloud Fax Services, los proveedores pueden añadir códigos de barras específicos para los compradores a sus formularios de pedidos. Este etiquetado junto con el reconocimiento de texto permiten asignar los faxes entrantes a una sucursal y procesarlos con total automatización.

### Comunicación mediante SMS bidireccional

Con Retarus Enterprise SMS Services, los servicios de colocación de personal y de empleo temporal pueden contactar rápidamente con sus empleados en caso de urgencia. Los mensajes de texto se pueden enviar de forma segura y fiable desde aplicaciones empresariales, sistemas ERP o CRM, o bien aplicaciones basadas en web a cualquier móvil del mundo.

### Notificaciones de recogida por SMS

Cerca de un 90 % de todos los mensajes se leen durante los tres primeros minutos tras su entrega. En el caso de la recogida de un portátil reparado o de la confirmación de la hora de entrega de unas gafas nuevas, Retarus Enterprise SMS Services permite a los empleados de servicios informar a sus clientes de forma eficiente, directa y sencilla mediante un programa de correo electrónico.