

## Commandé en ligne, livré par un commerçant local : des processus de livraison optimisés grâce à l'intégration du fax

### Le défi

De la livraison de nourriture ou de fleurs aux commandes de produits pharmaceutiques, les plateformes en ligne sont de plus en plus nombreuses à intégrer des commerçants locaux plutôt que des entrepôts centralisés dans leur modèle commercial. Ces vendeurs en ligne agissent uniquement en tant qu'intermédiaires et bénéficient de l'expertise des commerçants locaux et de leur proximité avec les clients. Tandis que le client sélectionne des produits en ligne en toute simplicité sur une boutique en ligne, la commande est traitée en coulisse par un important réseau de magasins locaux partenaires. Toutefois, plus ce réseau est vaste et hétérogène, plus il est difficile pour les plateformes en ligne de transférer les commandes aux pharmacies, restaurants et fleuristes locaux de manière fiable. En outre, les attentes des clients en matière de qualité des achats en ligne sont en hausse constante. De nos jours, en plus d'une livraison rapide, les clients exigent d'être informés de manière transparente de l'avancée de leur commande.

### Le contexte

Les commerçants disposant de bureaux spécialisés sont peu nombreux. Même lorsqu'un magasin est équipé d'un ordinateur, celui-ci est rarement utilisé. Les e-mails sont lus très tardivement, quand ils ne sont pas simplement ignorés. L'installation de solutions informatiques complexes ne semble donc pas être une réponse adaptée. Les terminaux de point de vente sont coûteux en ressources : le matériel est cher, les frais de maintenance sont élevés et les formations nécessaires à leur utilisation sont chronophages. Dans la restauration, l'introduction de ce type de systèmes s'avère problématique car le taux de rotation du personnel est élevé. Enfin, les dispositifs électroniques sensibles sont généralement peu pratiques dans l'environnement agité d'une cuisine de fast-food ou d'une boutique de fleuriste. Pour assurer la rapidité et la simplicité des commandes pour toutes les personnes concernées, le choix du processus doit être bien réfléchi.

### La solution

Les plateformes Internet ont besoin d'une solution simple qui ne constitue pas un obstacle pour les commerçants et restaurateurs et qui ne requiert aucun investissement inutile. Une technologie éprouvée et standardisée peut leur apporter cette solution. Retarus Faxolution pour applications permet aux vendeurs en ligne de transmettre des commandes à leurs partenaires de manière fiable et sécurisée, directement par fax. Les commerçants peuvent continuer à utiliser leur télécopieur existant pour les recevoir.

### Avantages pour le client

- ✓ Processus de commande optimisés
- ✓ Aucun investissement pour les commerçants
- ✓ Rapport de transmission avec horodatage
- ✓ Connexion simple via des API standard
- ✓ Source unique pour les fax et les SMS

## Avantages en un coup d'œil



Exploité dans les centres de données de Retarus, conformément aux réglementations les plus strictes en matière de protection des données



Bande passante personnalisée et évolutive avec disponibilité élevée



Livraison fiable



Prix dépendant du volume d'utilisation



Assistance personnelle

## Cas pratique

L'infrastructure cloud de Retarus s'occupe de tout. Une fois que le client a sélectionné un produit sur la plateforme Internet et qu'il a passé commande en remplissant un formulaire Web, celle-ci est automatiquement envoyée par fax au commerçant ou restaurateur concerné. Grâce à l'horodatage, les vendeurs savent exactement à quel moment la commande a été reçue. Une fois la transmission effectuée, une réponse automatique est envoyée au système informatique du vendeur en ligne, lequel envoie au client une confirmation de sa commande par e-mail ou SMS. Pour ces canaux de communication, les vendeurs peuvent également se fier à Retarus Cloud Services.

Les plateformes Internet bénéficient des niveaux les plus élevés en termes de sécurité et de disponibilité des transmissions, ainsi que d'une capacité de transmission pouvant être ajustée à tout moment. Les commandes sont déclenchées plus rapidement et traitées sans délai. Point essentiel : les vendeurs n'ont pas besoin de disposer d'une infrastructure propre pour la transmission. Une simple interface standardisée, telle qu'une API RESTful, leur suffit pour intégrer les solutions Retarus dans leurs systèmes. Grâce aux services cloud fiables de Retarus, les plateformes peuvent s'adapter de manière flexible aux pics de charge ainsi qu'à l'augmentation de la demande, et se lancer sur les marchés internationaux dans un délai très court.



## Le saviez-vous ?

*En période de pointe, les services de livraison de repas reçoivent des dizaines de milliers de commandes, par exemple lors de la mi-temps de matchs de football internationaux. Grâce à Retarus, ces commandes sont transmises aux restaurants connectés par fax en quelques secondes et de manière fiable.*

## Autres scénarios

### Automatisation des commandes par Fax

Les fax sont aussi appréciés pour passer des commandes de gros volume. Grâce à Retarus Cloud Fax Services, les fournisseurs peuvent ajouter des codes-barres spécifiques aux destinataires à leurs formulaires de commande. Cet étiquetage, combiné à la reconnaissance des caractères, permet l'attribution automatique des fax entrants aux succursales en vue de leur traitement.

### Communication via le SMS à double sens

Avec Retarus Enterprise SMS Services, les agences de placement de personnel et de travail temporaire peuvent rapidement contacter leurs employés en cas d'urgence. L'envoi fiable et sécurisé de SMS est possible à partir de toute application professionnelle, système ERP ou CRM et application Web vers n'importe quel portable dans le monde.

### Notifications de disponibilité par SMS

Environ 90 % des SMS sont lus dans les trois minutes suivant leur réception. La réparation de l'ordinateur portable d'un client est terminée, l'heure de livraison d'une nouvelle paire de lunettes doit être confirmée ? Retarus Enterprise SMS Services permet aux employés du service client d'informer les clients efficacement, directement et simplement via un client de messagerie.