

La gestione degli ordini

La gestione degli ordini è un processo articolato che comprende l'elaborazione dell'ordine, dall'acquisizione all'evasione, la tracciabilità, la gestione degli attori e dei dati connessi all'ordine, la spedizione e la fatturazione al cliente

Alcuni passi caratteristici

Acquisizione dell'ordine – può avvenire in diverse modalità attraverso diversi canali

Disponibilità nell'inventario – è necessario verificare la disponibilità dei prodotti o servizi presenti nell'ordine

Verifiche contabili – per valorizzare l'ordine e per assicurarsi la solvibilità del cliente

Evasione dell'ordine – il prodotto viene spedito dal magazzino e inviato attraverso un canale di distribuzione, oppure predisposto per il ritiro nel negozio, oppure messo a disposizione per il download online

Completamento – la firma della ricevuta del cliente attesta il completamento del servizio

Assistenza – comporta la pianificare dei servizi di installazione, la possibilità di cambiare o restituire un prodotto