

# 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 pianificazione dei servizi di installazione, formazione, assistenza, la possibilità di cambiare o restituire un prodotto