

# TOOeasy

il gestionale per l'omnicanalità



# Funzioni

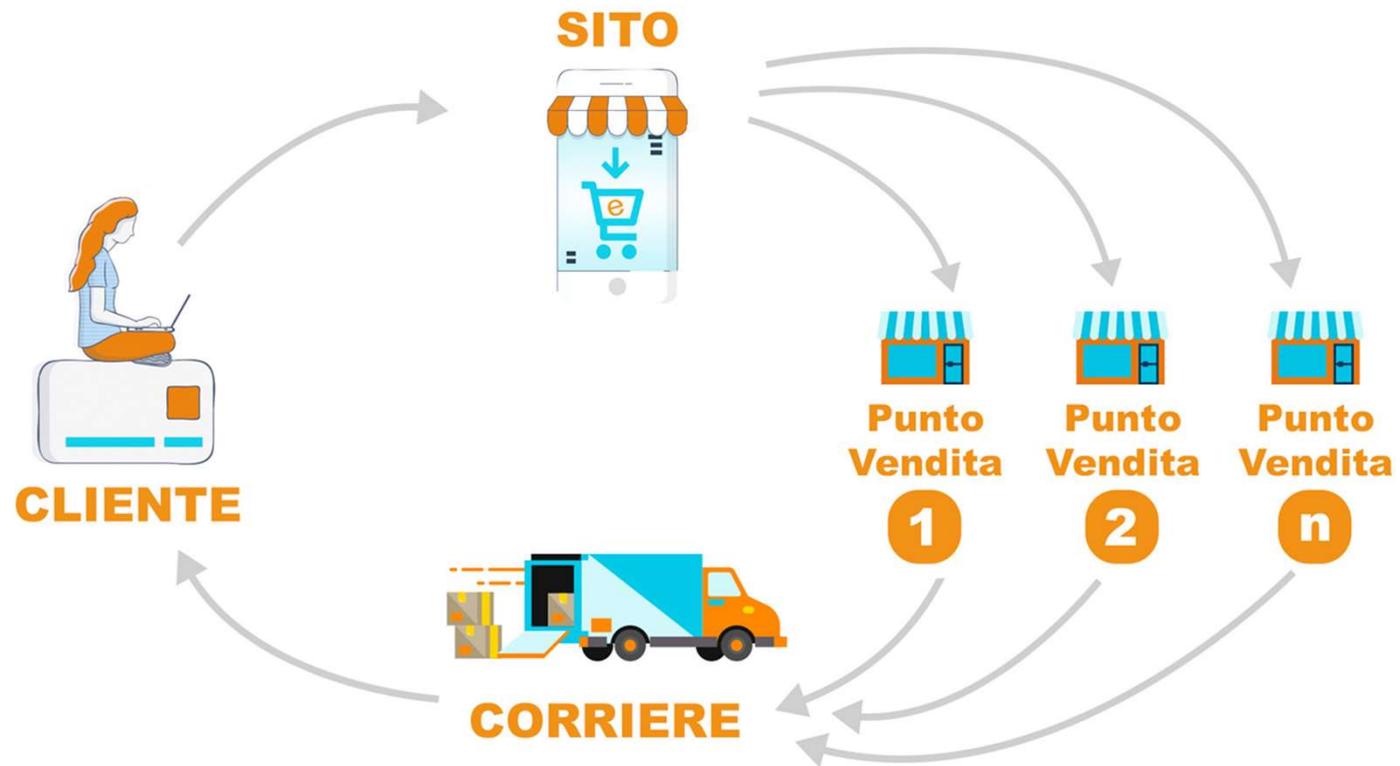
- ▶ Creazione di inserzioni complete di immagini, prezzi e descrizioni dei prodotti
- ▶ Gestione degli ordini da store online e fisico
- ▶ Sincronizzazione delle giacenze e aggiornamento automatico sui canali di vendita
- ▶ Gestione magazzini e unità logistiche multiple
- ▶ Gestione corrieri e assegnazione ordini in base alla velocità di evasione
- ▶ Avanzamento lavorazione ordini e tracciamento
- ▶ Produzione e archiviazione della documentazione
- ▶ Gestione di fornitori e clienti in Dropshipping
- ▶ Assistenza post-vendita ed RMA
- ▶ Integrazione software contabili
- ▶ Analytics e statistiche avanzate



## Punti di forza

- ▶ Piattaforma unica per l'integrazione tra fisico e digitale
- ▶ Controllo completo del ciclo di vita dell'ordine
- ▶ Connessione diretta con i canali di vendita ed i marketplace
- ▶ Connessione diretta con i servizi dei corrieri
- ▶ Gestione completa della fase post-vendita
- ▶ Strumenti specifici per la gestione multilogistica e dropshipping
- ▶ Statistiche ed analytics complete con suddivisione per marketplace e canale
- ▶ Continuo aggiornamento: adeguamenti immediati alle modifiche imposte dai diversi marketplace

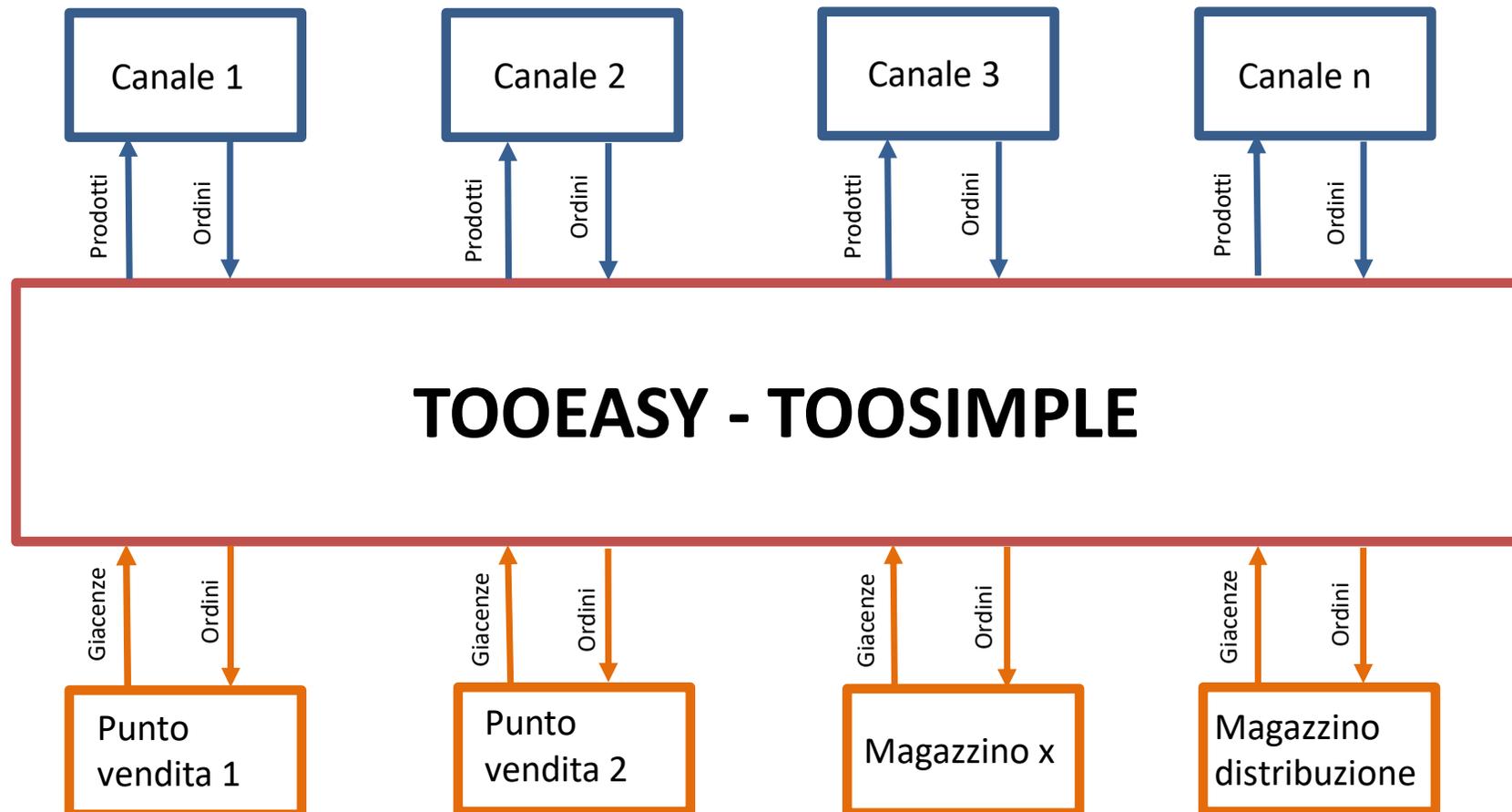
# Software Tooeasy



# Attività su ordini online

- ▶ Download degli ordini da tutti i canali di vendita in maniera automatica o manuale
- ▶ Aggiornamento delle giacenze articoli su tutti i canali
- ▶ Recupero aggiornamenti dello stato dell'ordine dai canali online
- ▶ Invio aggiornamento stato dell'ordine verso i canali online
- ▶ Nel caso di multilogistica, possibilità di creare dei sottoordini gestiti mediante riconciliazione in un hub oppure mediante multispedizione

# Comunicazioni logistiche-canali



# Gestione logistiche

- ▶ Ogni possibile punto di prelievo (punto vendita, magazzino, magazzino di distribuzione) viene considerato come una singola logistica
- ▶ Per ogni logistica si devono impostare: i corrieri, la lista di articoli lavorabili in quella logistica e le relative giacenze (che dovranno essere aggiornate periodicamente), la lista di utenti che dovranno lavorare sulla logistica

## Assegnazione ordine – logistica/fornitore

- ▶ Viene calcolato da un algoritmo secondo alcuni criteri:
  - Disponibilità completa dell'ordine
  - Miglior prezzo di acquisto dal fornitore
  - Maggior disponibilità del prodotto

Si possono assegnare anche delle priorità alle diverse logistiche/fornitori

# Pannello evasioni

- ▶ Permette ad un operatore di magazzino di effettuare tutte le attività legate all'evasione dell'ordine in completa autonomia:
  - ▶ Correzione degli indirizzi
  - ▶ Creazione lettera di vettura
  - ▶ Creazione documento riepilogo spedizioni
- ▶ Vengono effettuate in automatico:
  - ▶ Le comunicazioni dirette con i corrieri (dati di spedizione e recupero tracking number)
  - ▶ Le comunicazioni verso i marketplace (avvenuta evasione, tracking number)
- ▶ Le eventuali particolarità o anomalie su un ordine possono essere segnalate tramite un semplice sistema di messaggistica

## Evasione ordini: controllo indirizzi

- ▶ Rappresenta una criticità per la lavorazione di un ordine
- ▶ Primo controllo: viene utilizzato uno strumento automatico (legato a google maps) per fare una prima correzione generica degli indirizzi
- ▶ Secondo controllo: in base al corriere selezionato per l'ordine vengono fatte determinate correzioni (ad esempio eliminazione di caratteri speciali in alcuni campi)
- ▶ Terzo controllo: vengono segnalati all'operatore alcuni campi che il corriere non riconosce o che non sono presenti (esempio manca la provincia ad un indirizzo, oppure una cifra ad un CAP)

## Evasione ordini: assegnazione corriere

- ▶ L'assegnazione del corriere ad un ordine può avvenire in modalità:
  - standard: in base a soglie di peso e dimensioni impostate dal cliente
  - automatica in base alla selezione di costo di spedizione più conveniente calcolata in base ai valori di contratto del singolo corriere
- ▶ Possibilità di modifica manuale del corriere assegnato ad un ordine
- ▶ È possibile gestire anche un corriere «generico» nel caso in cui si voglia usare un corriere proprio

# Spedizioni

- ▶ Al momento dell'evasione vengono effettuate delle comunicazioni sia verso i sistemi del corriere, a cui vengono inviate le informazioni di spedizione, sia verso il marketplace a cui viene comunicata la spedizione dell'ordine e se presente il tracking number
- ▶ Il sistema recupera la data di avvenuta consegna della spedizione
- ▶ In caso di contrassegno, il sistema una volta verificato che l'ordine è stato effettivamente consegnato al cliente, segna l'ordine come Pagato

## Pannelli per la gestione ordini

- ▶ Pannelli diversificati per la visualizzazione delle informazioni degli ordini in base al livello dell'utente:
  - ▶ Amministratore (controllo completo)
  - ▶ Livello «assistenza», permette la creazione di un ordine off-line (telefonici, da richiesta mail cliente, ecc.)
  - ▶ Call center: permette di visualizzare le informazioni principali di un ordine ma di apportare modifiche limitate all'ordine (esempio inserimento dati fattura e generazione della fattura)

## Gestione ordini: pannello amministratore

- ▶ Controllo in real time dello stato di avanzamento dell'ordine e di tutte le informazioni relative all'ordine
- ▶ Tracciamento delle attività relative all'ordine
- ▶ Modifica dello stato dell'ordine (se un ordine viene annullato in questo pannello non sarà più disponibile per l'evasione)
- ▶ Generazione fattura ed invio tramite email del pdf
- ▶ Possibilità invio messaggio diretto alla logistica (ad esempio tipo di impacchettamento di un ordine)

# Fasi di una pratica di post vendita

- ▶ Il customer care apre la pratica dietro richiesta di un cliente
- ▶ L'operatore inserisce le informazioni relative alla pratica, comprese le richieste del cliente (richiesta di rimborso, sostituzione articolo, ecc.) e le informazioni fornite dal cliente stesso (foto del prodotto, motivazioni dell'eventuale reso, ecc.)
- ▶ Se la pratica prevede un rientro della merce le informazioni inserite potranno essere visualizzate tramite un apposito pannello direttamente dall'operatore di magazzino che riceve il reso. In questo pannello l'operatore potrà inserire ulteriori informazioni (ad esempio foto del materiale rientrato) ed approvare o meno la richiesta del cliente.
- ▶ Se la richiesta di reso è approvata si hanno due possibilità:
  - ▶ La pratica deve essere conclusa con un rimborso: l'utente con le opportune credenziali potrà effettuare una conferma di rimborso. In questa fase verrà creato un corrispettivo «negativo» pari all'importo che viene rimborsato
  - ▶ La pratica prevede la sostituzione dell'articolo: è possibile creare direttamente un ordine in cui verranno inserite in automatico tutte le informazioni dell'ordine originale, ma per il quale non verrà creato nessun corrispettivo