

## Logistique e-commerce : La gestion des points relais dans Direct 400

Ce module du logiciel Direct 400 permet aux internautes de se faire livrer leurs achats dans un point-relais de leur choix. Au niveau de la gestion logistique du e-commerce, le vendeur et l'acheteur sont gagnants !

Quels sont les multiples bénéfices de la livraison en points relais pour vous et vos clients ?

Les avantages des points relais sont multiples, tant pour vous que pour vos clients :

- Ils offrent plus d'options à vos clients, sans impact sur vos coûts ni votre logistique e-commerce.
- Ils fidélisent vos clients et permettent de recruter de nouveaux clients en leur offrant plus de choix.

Avec les points relais, vos clients :

- Choisissent leur mode de livraison en quelques clics : à domicile, en consignes automatiques, en bureau de poste ou chez un commerçant
- Reçoivent un SMS ou e-mail quand leur colis est disponible
- Ont accès au plus large réseau de points de livraison hors domicile

### Comment fonctionne la livraison en points-relais ?

Ce module permet au client final de retirer son colis dans un point de retrait selon l'accord préalable du client avec la télévendeuse ou sur le site web, suite à l'enregistrement de la commande téléphonique ou de la commande web.

Pour cela SRD donne la possibilité à la relation client ou au site web d'interroger cette base pour renseigner la cliente sur la proximité d'un point de retrait avec connaissance des heures d'ouverture ainsi que sur les périodes de fermeture pour congés. Cette base est mise à jour via FTP tous les jours.

Le module comporte les fonctionnalités suivantes :

- SRD importe la commande et vérifie qu'un relais existe. S'il n'y a pas de points relais disponibles alors une solution de contournement est proposée
- SRD calcule le numéro de colis

- SRD imprime l'étiquette au format demandé par l'opérateur sélectionné
- SRD récupère les informations du suivi de colis pour mise à jour dans la base tracing colis
- SRD génère la demande de prise en charge logistique des colis (à la table d'emballage)
- Une mise à jour quotidienne, grâce à une connexion FTP 'enseigne'<->'opérateur choisi' du fichier des points de retrait disponibles (horaire d'ouverture, fermeture provisoire)
- Des modifications spécifiques sont apportées dans le logiciel Direct 400 :
  - o Ajout d'une option aux paramètres liés à l'enseigne : gestion des points de retrait
  - o Changements éventuels à effectuer en relation aux saisies de commande et d'interrogation des comptes clients
  - o Adaptations liées à la facturation : un lot de factures liées à la première livraison et à la livraison des reliquats séparé est prévu pour les factures à livrer en dépôt. Une mention spéciale figure sur l'étiquette, le code du dépôt est imprimé sur l'entête de la facture. Un fichier est mis à disposition par l'opérateur retenu.
  - o Affichage des différés : la possibilité est donnée à la relation client de choisir un autre dépôt ou une expédition selon le canal habituel pour la livraison des reliquats
  - o Adaptation maintenance des adresses : le dernier dépôt utilisé par le Client est mémorisé. Ce point relais est systématiquement proposé lors de la prochaine commande, sans être dans l'obligation de le sélectionner.
  - o Modification du web service import de commande nécessaire pour intégrer la notion de points relais

Pour l'activation de ce module nous devons connaître préalablement l'opérateur retenu pour définir l'interface à réaliser en vue de l'intégration de la base des points de retrait dans la base Direct 400.

Nous travaillons avec les opérateurs suivants :

Mondial Relay- Relais Colis-KIALA