

东风英菲尼迪销售部

# 新DMS系统新车销售业务- 经销商公告



INFINITI

EMPOWER THE DRIVE

各位经销商伙伴，

你们好。

新DMS系统目前已经在部分店面进行测试及培训。在此，销售部针对新车销售业务相关的系统功能、变化点、系统规划作以下简要说明（请见后文）。

10月份发布店端经销商报表系统后，我们将发布更新公告。此前请各位经销商将最需要的报表、统计图、看板等具体反馈给我们，以开发出最符合各位实际业务需要的业绩报表。

对于新DMS系统功能有任何反馈、建议，对于经销商PC端报表开发的功能有任何需求，对于实施顾问到店培训质量有任何意见，请发送邮件至：[salesplanning@infiniti.com.cn](mailto:salesplanning@infiniti.com.cn)，或拨打010-59251717，或请区域经理代为反馈。

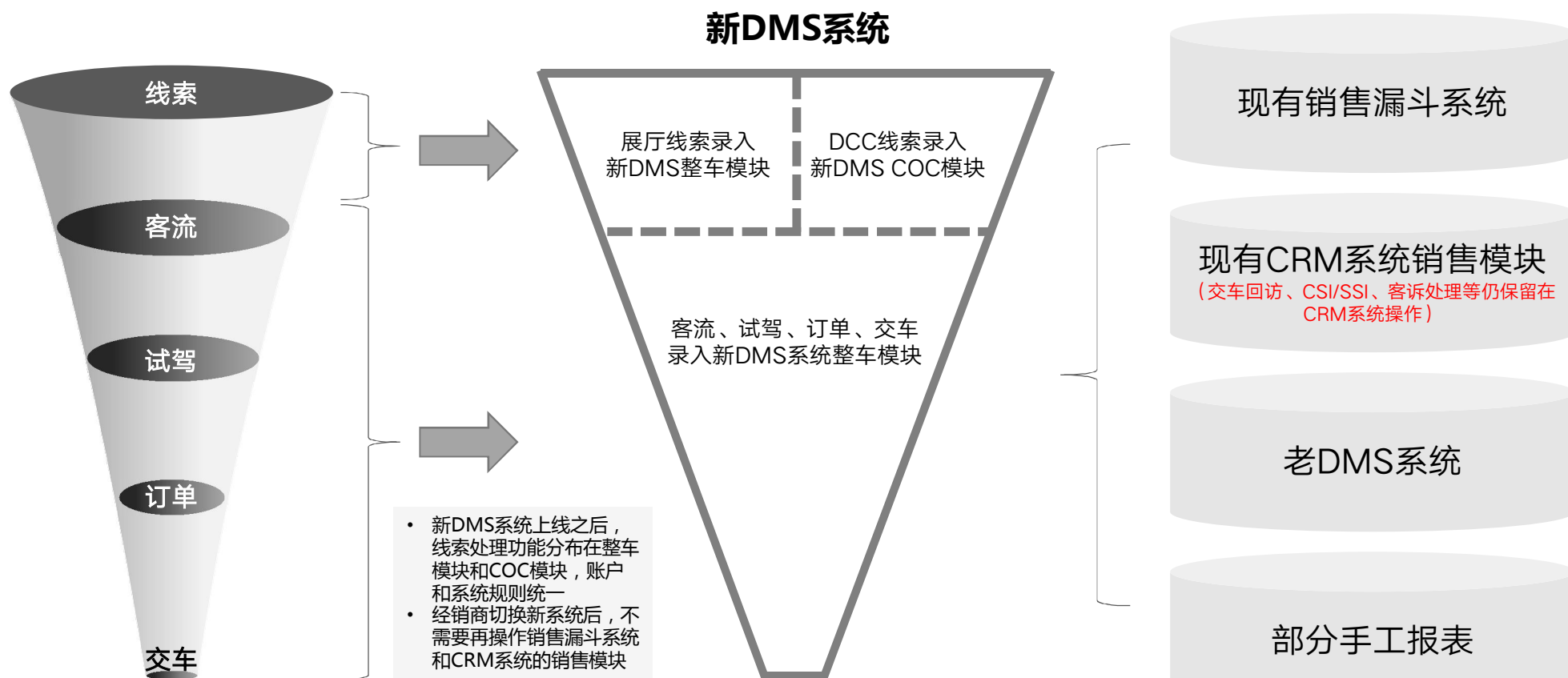
对于系统操作有任何疑问，请拨打供应商联友热线电话：400 830 5721/800 830 5721

感谢各位经销商在系统切换期间的大力支持！

东风英菲尼迪销售部  
2017年8月

## 三大系统合并

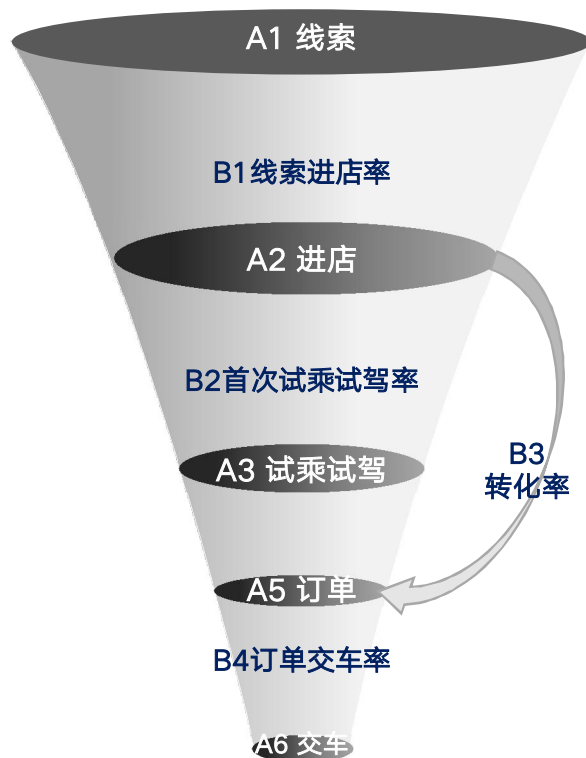
原CRM系统销售模块、销售漏斗系统、老DMS系统合并入新DMS系统，逐渐取代手工报表



切换时间：进店后次月1日开始从DMS系统取数

## 销售漏斗逻辑维持

原销售漏斗逻辑基本不变，合并到新DMS系统中体现



### 主要定义变化点:

1. 推荐及再购渠道合并为1个渠道，新增厂家下发线索（CCC）作为单独渠道追踪效果。总体仍为8大渠道；
2. 所有到店率计算分母线索数均由留存线索总量改为当月新增数量
3. 进店数/客流数计算：当月多次到店仅记录一次改为当月多次到店重复计数

A1 线索数 = 散客留档 + 网络线索 + 呼入线索 + 主动集客线索 + 厂家下发线索 + 推荐&再购线索 + 活跃线索 + 休眠线索

B1 线索进店率 =  $\frac{\text{意向进店数}}{\text{线索数}}$

B1.1 首次邀约到店率 =  $\frac{(\text{呼入} + \text{主动集客} + \text{网络} + \text{厂家下发} + \text{推荐}\&\text{再购}) \text{ 5个渠道当月进店数}}{(\text{呼入} + \text{主动集客} + \text{网络} + \text{厂家下发} + \text{推荐}\&\text{再购}) \text{ 5个渠道当月新增线索数}}$

B1.2 非首次邀约到店率 =  $\frac{\text{当月新增活跃线索进店} + \text{当月新增休眠线索进店}}{\text{当月新增活跃线索} + \text{当月新增休眠线索}}$

A2 进店数 = 散客留档 + (呼入 + 主动集客 + 网络 + 再购 + 推荐) 5个渠道线索进店数之和 + 活跃意向进店数 + 休眠意向进店数  
(在同一自然月内多次到店则多次记录)

有效客流定义：有客户姓名、电话、意向车系、来店目的为“看车”或“订单交车”  
（“订单交车”指当场下单或提车，不含办手续客户）

B2 首次试乘试驾率 = 首次试乘试驾数 / (意向进店数 - 活跃意向客户进店数 - 休眠意向客户进店数)

B3 转化率 = 订单数 / 意向进店数

B4 订单交车率 = 交车 / 订单

## CEE考核

“销售运营管理-客户管理”中，“数据真实性”条款保留，取消“数据一致性”条款考核项

### 销售运营管理-客户管理

编号	标准条款	评价项目
12	数据真实性	线上神秘客户及线下神秘客户的客户信息需要在体现在漏斗系统的相应记录中（BSC）

#### 审核方法

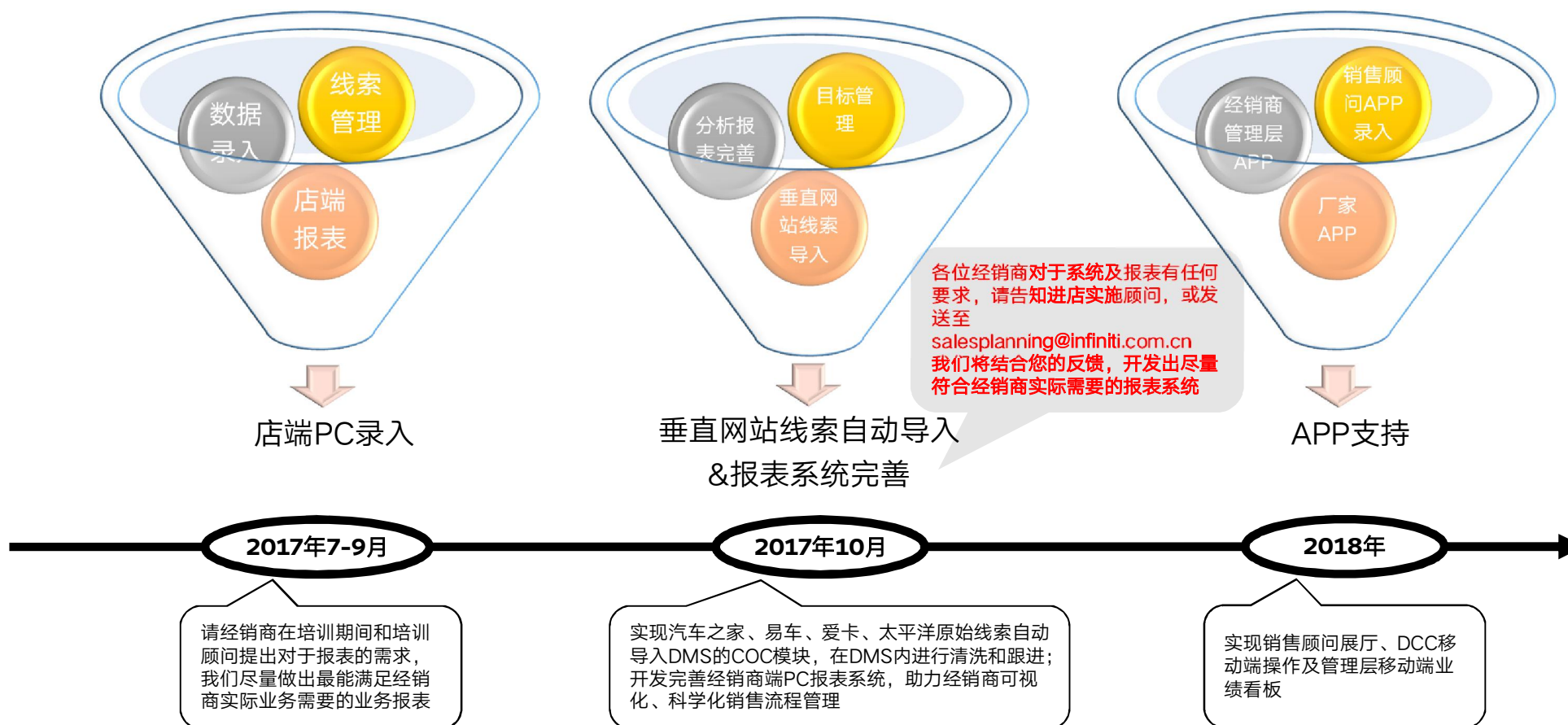
1. 根据每个店面规模及历史录入数据准确度，设置每期每店的线上神秘客户（网络及热线）及线下到店神秘客户批次
  2. 线上的神秘客户信息需要体现在销售漏斗中，确保记录的基本信息“姓名、电话、时间、意向车型、渠道信息”与神秘客户所留信息一致
  3. 线下神秘客户信息需要体现漏斗系统中，确保记录的客户基本信息“姓名、电话、日期、意向车型、首次来源渠道”与神秘访客所留的信息一致
  4. 线上/线下神秘客户的漏登率及信息不一致的情况不得高于20%
  5. 录入销售漏斗系统的时间不超过24小时
- 上述任意一点未达标，不得分

编号	标准条款	评价项目
13.1	数据一致性	所有首次来店意向客户信息，需全部录入销售漏斗和CRM系统（意向客户书面同意英菲尼迪使用其个人信息用于传递信息）（BSC）

编号	标准条款	评价项目
13.2	数据一致性	所有非首次来店客户信息，需全部录入销售漏斗和CRM系统（BSC）

## 系统蓝图

初期完善经销商PC端录入，中期完善经销商报表功能及垂直网站线索自动导入，2018年规划实现手机端录入





# 切换时间

当月进店，当月仍录入销售漏斗系统，次月1日切换新DMS

经销商	区域	漏斗切换节点	到店时间	离店时间
北京北苑福瑞	北区	2017/8/1	2017/6/19	2017/7/14
广州元都	南区	2017/8/1	2017/7/7	2017/7/28
北京运通兴华	北区	2017/8/1	2017/7/7	2017/7/28
北京运通博世	北区	2017/8/1	2017/7/16	2017/7/28
天津宝迪	北区	2017/8/1	2017/7/16	2017/7/28
佛山雄峰	南区	2017/8/1	2017/7/16	2017/7/28
汕头通盈丰	南区	2017/8/1	2017/7/16	2017/7/28
成都三和	西区	2017/8/1	2017/7/16	2017/7/28
武汉三环	西区	2017/8/1	2017/7/16	2017/7/28
西安国原	西区	2017/8/1	2017/7/16	2017/7/28
杭州九和	东区	2017/8/1	2017/7/16	2017/7/28
苏州和德	东区	2017/8/1	2017/7/16	2017/7/28
南京文华	东区	2017/8/1	2017/7/16	2017/7/28
南京森风	东区	2017/8/1	2017/7/16	2017/7/28

经销商	区域	漏斗切换节点	到店时间	离店时间
上海东昌	东区	2017/9/1	2017/8/5	2017/8/14
北京博瑞	北区	2017/9/1	2017/8/5	2017/8/14
宁波旅行者	东区	2017/9/1	2017/8/5	2017/8/14
沈阳百事佳	北区	2017/9/1	2017/8/16	2017/8/25
深圳东风南方	南区	2017/9/1	2017/8/5	2017/8/14
成都运通	西区	2017/9/1	2017/8/5	2017/8/14
贵阳中汽	西区	2017/9/1	2017/8/5	2017/8/14
合肥吉诺	东区	2017/9/1	2017/8/5	2017/8/14
上海永达浦东	东区	2017/9/1	2017/8/5	2017/8/14
昆山华为	东区	2017/9/1	2017/8/5	2017/8/14
常州中天	东区	2017/9/1	2017/8/16	2017/8/25
沈阳业乔	北区	2017/9/1	2017/8/27	2017/9/5
嘉兴英菲行	东区	2017/9/1	2017/8/16	2017/8/25
绍兴永达	东区	2017/9/1	2017/8/27	2017/9/5
西安智翔	西区	2017/9/1	2017/8/5	2017/8/14
大连百事佳	北区	2017/9/1	2017/8/5	2017/8/14
郑州威佳	北区	2017/9/1	2017/8/5	2017/8/14
深圳东风南方香蜜湖	南区	2017/9/1	2017/8/16	2017/8/25
常州文华	东区	2017/9/1	2017/8/16	2017/8/25
重庆尚博	西区	2017/9/1	2017/8/27	2017/9/5
武汉京楚	西区	2017/9/1	2017/8/5	2017/8/14
深圳正通	南区	2017/9/1	2017/8/27	2017/9/5
无锡东昌	东区	2017/9/1	2017/8/16	2017/8/25
东莞东风南方	南区	2017/9/1	2017/8/27	2017/9/5
宁波元通	东区	2017/9/1	2017/8/16	2017/8/25
济南联翼	北区	2017/9/1	2017/8/16	2017/8/25
广州勤效	南区	2017/9/1	2017/8/16	2017/8/25
江阴永达	东区	2017/9/1	2017/8/27	2017/9/5
上海永达浦西	东区	2017/9/1	2017/8/5	2017/8/14
兰州赛驰	西区	2017/9/1	2017/8/16	2017/8/25
合肥恒信德龙	东区	2017/9/1	2017/8/27	2017/9/5
芜湖亚夏	东区	2017/9/1	2017/8/16	2017/8/25
银川润德	西区	2017/9/1	2017/8/27	2017/9/5
南通湖东	东区	2017/9/1	2017/8/27	2017/9/5
扬州永达	东区	2017/9/1	2017/8/27	2017/9/5
广州文华汇迪	南区	2017/9/1	2017/8/5	2017/8/14
太原英杰	北区	2017/9/1	2017/8/16	2017/8/25
福建盈臻	南区	2017/9/1	2017/8/27	2017/9/5
唐山盛丰	北区	2017/9/1	2017/8/16	2017/8/25
呼和浩特紫维	北区	2017/9/1	2017/8/27	2017/9/5
青岛元星	北区	2017/9/1	2017/8/5	2017/8/14
保定轩宇泓道	北区	2017/9/1	2017/8/27	2017/9/5
台州中通	东区	2017/9/1	2017/8/27	2017/9/5
南充尚菲	西区	2017/9/1	2017/8/16	2017/8/25
泸州和众利德	西区	2017/9/1	2017/8/27	2017/9/5
潍坊远方泰达	北区	2017/9/1	2017/8/16	2017/8/25
淄博大友	北区	2017/9/1	2017/8/27	2017/9/5
哈尔滨百事佳	北区	2017/9/1	2017/8/27	2017/9/5
衢州吉诺	南区	2017/9/1	2017/8/5	2017/8/14
莆田吉诺	南区	2017/9/1	2017/8/16	2017/8/25
贵阳通源	西区	2017/9/1	2017/8/16	2017/8/25

经销商	区域	漏斗切换节点	到店时间	离店时间
苏州东昌	东区	2017/10/1	2017/9/7	2017/9/16
杭州九和特联	东区	2017/10/1	2017/9/7	2017/9/16
杭州博信	东区	2017/10/1	2017/9/18	2017/9/27
无锡和德	东区	2017/10/1	2017/9/18	2017/9/27
南宁元和	南区	2017/10/1	2017/9/18	2017/9/27
佛山勤成	南区	2017/10/1	2017/9/18	2017/9/27
昆明中致远	西区	2017/10/1	2017/9/7	2017/9/16
重庆东风南方	西区	2017/10/1	2017/9/7	2017/9/16
长春融展	北区	2017/10/1	2017/9/7	2017/9/16
长沙恒信德龙	南区	2017/10/1	2017/9/18	2017/9/27
中山吉诺	南区	2017/10/1	2017/9/7	2017/9/16
张家港兴业	东区	2017/10/1	2017/9/7	2017/9/16
厦门启润	南区	2017/10/1	2017/9/7	2017/9/16
常熟兴业	东区	2017/10/1	2017/9/18	2017/9/27
南昌恒信	南区	2017/10/1	2017/9/18	2017/9/27
东莞中升	南区	2017/10/1	2017/9/7	2017/9/16
长沙蓝天	南区	2017/10/1	2017/9/18	2017/9/27
呼和浩特英菲	北区	2017/10/1	2017/9/7	2017/9/16
乌鲁木齐京楚	西区	2017/10/1	2017/9/7	2017/9/16
海口中升	南区	2017/10/1	2017/9/18	2017/9/27
惠州雄峰	南区	2017/10/1	2017/9/18	2017/9/27
江门利隆	南区	2017/10/1	2017/9/18	2017/9/27
西宁金岛贵风	西区	2017/10/1	2017/9/7	2017/9/16
济宁大友	北区	2017/10/1	2017/9/7	2017/9/16
盐城森风	东区	2017/10/1	2017/9/18	2017/9/27
赣州祥腾	南区	2017/10/1	2017/9/18	2017/9/27
临沂御祺	北区	2017/10/1	2017/9/7	2017/9/16
温州联迪	东区	2017/10/1	2017/9/7	2017/9/16
徐州维辰	东区	2017/10/1	2017/9/18	2017/9/27
肇庆美轮	南区	2017/10/1	2017/9/18	2017/9/27
石家庄东风南方	北区	2017/10/1	2017/9/7	2017/9/16
阜阳伟瀚	东区	2017/10/1	2017/9/7	2017/9/16
珠海吉诺	南区	2017/10/1	2017/9/18	2017/9/27

## 销售漏斗系统VS新DMS系统切换时间说明：

- 为减少各位经销商重复录入工作，切换分为3批——8月1日、9月1日、10月1日。
- 当月进店培训的经销商，当月销售漏斗数据正常录入，次月1日销售漏斗方可停止录入，正式取用新DMS数据。
- 例如，8月14日进店的经销商，8月数据仍以销售漏斗为准，9月开始才转换从新DMS取数。

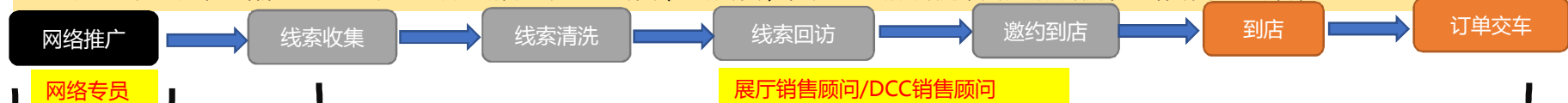
## DCC相关功能简介

根据经销商不同的DCC组织架构，定制属于经销商自己的系统工作流程

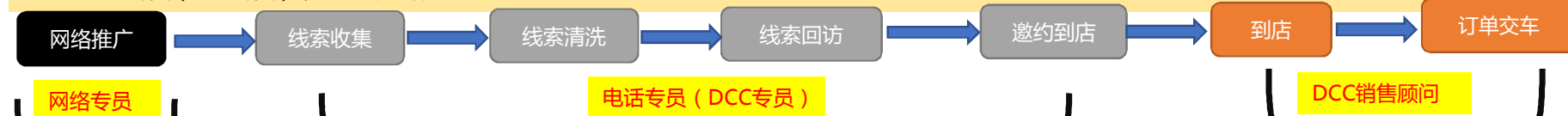
1. 包干式：一人从头干到尾，适合经销商：无DCC专员（电话专员），无DCC销售顾问，只有销售顾问这一个岗位



2. 两段式：分两段，网络推广+ 线索跟进 适合经销商：无DCC专员（电话专员），无DCC销售顾问，只有销售顾问和网络专员这两个岗位



3. 电话专员邀约模式：网络推广+线索清洗（邀约）+到店跟进成交，适合经销商：DCC专员统一线索清洗+邀约到店，DCC销售顾问负责到店和订单交车，店里面需要有DCC专员（电话专员），DCC销售顾问



4. DCC销售顾问邀约模式：网络推广+DCC专员线索清洗+DCC销售顾问邀约+到店跟进成交，适合经销商：DCC专员统一线索清洗,由DCC销售顾问邀约到店，店和订单交车，店里面需要有DCC专员（电话专员），DCC销售顾问



备注：部分店DCC销售顾问和销售顾问是区分不明显，可以当做同1个岗位处理。同时，展厅销售顾问可以在新DMS直接录入，从头干到尾。网络专员职责不在本系统范围



## 查询精细，录入简化

查询精细化、定制化，指导市场活动及团队管理；录入界面简化、自动化，减少录入工作量

销售线索管理 -> 销售线索管理 -> 线索单查询

留资时间: 2017-07-04 至: 2017-07-07 单据状态: 全部 当前处理人:   
 单号: 联系方式: 全部 信息来源大类: 全部 信息来源小类:   
 分配状态: 全部 作业类型: 全部 建单人: 车辆品牌: 全部   
 订单日期从: 至: 交车日期从: 至:

查询 重置 导入 导出

▲ 分类查询基盘客户信息，作为市场活动招募依据

销售线索管理 -> 基础数据 -> 经销商系统配置

操作区

线索自动失效: 三个月   
 短信推送设置: ☐ 启用   
 沟通记录共享: ☐ 启用   
 DCC专员预约到店: ☐ 启用

保存

▲ 系统灵活配置

回访时间	回访人	联系方式	信息来源大类	信息来源小类	品牌	回访类型	回访描述	下次回访时间
2017-07-03 15:45:11	销售顾问	呼入	硬广 (户外大牌、电视报纸杂志)	硬广 (户外大牌、电视报纸杂志)	东风英菲尼迪	日常回访	1	2017-07-08 15:28
2017-07-03 15:25:57	库管员	呼入	硬广 (户外大牌、电视报纸杂志)	硬广 (户外大牌、电视报纸杂志)	东风英菲尼迪	首次回访	1	
2017-07-03 00:23:18	销售顾问	散客	自然进店	自然进店	东风英菲尼迪	日常回访	2	2017-07-10 00:23
2017-07-03 00:16:45	销售顾问	散客	自然进店	自然进店	东风英菲尼迪	首次回访	1	
2017-07-03 00:00:09	销售顾问	散客	自然进店	自然进店	东风英菲尼迪	日常回访	2	2017-07-08 00:00
2017-07-02 23:59:44	销售顾问	散客	自然进店	自然进店	东风英菲尼迪	首次回访	1	
2017-07-02 23:47:37	销售顾问	散客	自然进店	自然进店	东风英菲尼迪	日常回访	2	2017-07-05 23:47

▲ 跟踪销售顾问每日回访明细



▲ 垂媒线索自动导入

订单编号	是否转订单	订单日期	交车VIN码	是否交车	交车日期	是否到店	到店时间	是否试驾
	未转订单			未交车		未到店		未试驾
	未转订单			未交车		未到店		未试驾

▲ 跟踪基盘客户回访、到店、成交结果

线索处理状态:   
 回访描述:   
 下次回访时间:

下次回访:   
 转销售顾问   
 无效 (异地询价)   
 无效 (无法联系)   
 无效 (拒绝再次回访)   
 无效 (无购车意向)   
 无效 (办理其他业务)   
 无效 (购买意向超过12个月)   
 无效 (已转竞品)

▲ 一键转化线索状态

# 报表可视化

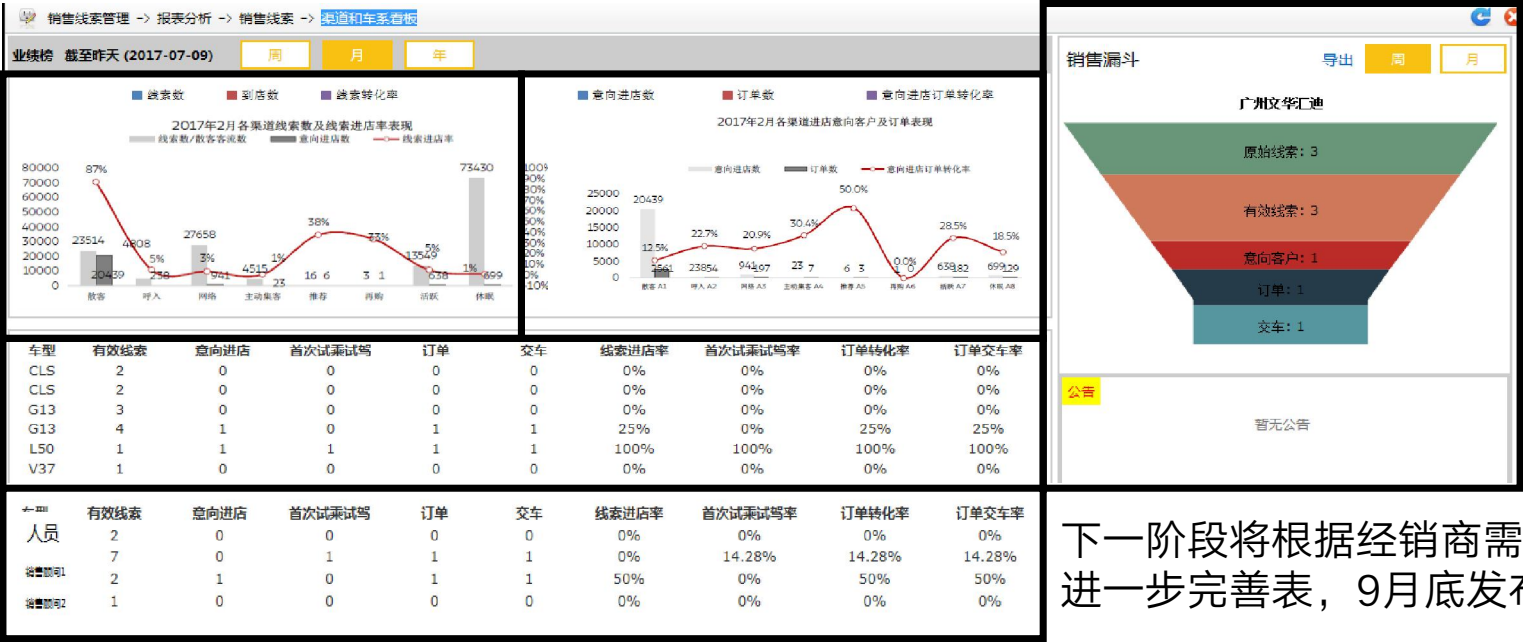
遵循销售漏斗逻辑，分渠道、分车型、分销售顾问集客及转化数量、效率看板一目了然

分渠道  
集客效率

分渠道  
转化效率

分车型  
看板

分销售顾问看  
板



下一阶段将根据经销商需求，进一步完善表，9月底发布更新

## 【重要】零售业绩定义

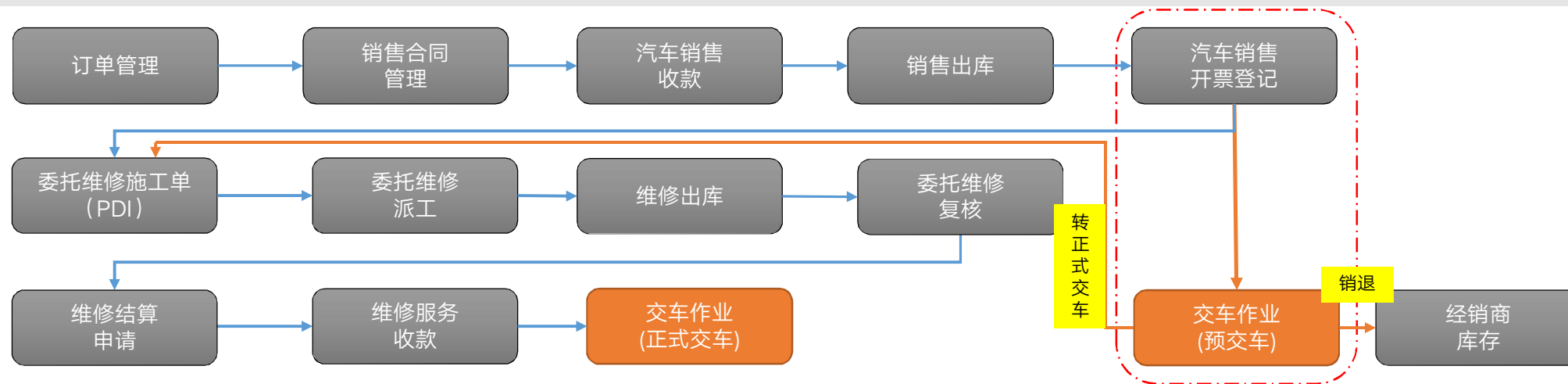
通过预交车概念区分零售及交车业绩，仅第一次的零售出库计入零售业绩达成

特别注意如下：

1. **交车**：经销商实际销售交付给客户最终车辆的交车作业，即正式交车；
2. **预交车**：经销商已确认车辆销售客户，在DMS系统中建立合同并销售出库开票登记，但尚未实际交付客户车辆的系统交车作业；系统预交车后可以再继续操作进行正式交车作业，或者销退后重新匹配客户订单进行交车；
3. **零售业绩**：经销商系统DMS库存车辆销售出库业绩，计算经销商零售达成及返利测算，且仅计算第一次DMS零售出库的业绩达成（经销商在系统中进行第一次交车及预交车操作时，均会产生系统零售出库，但只有第一次计入达成且只计算一次，销退后车辆再次零售出库交车不计入零售业绩）；

Tips:

1. 若同一个VIN码在预交车后销退，再多次做预交车作业，或者同一VIN车辆先做预交车后再做正式交车的，仅计算首次零售业绩达成；
2. 预交车操作可以不需要走新车销售PDI流程；



谢谢