

All the pieces are in place
for your **Apple Retail Supply Program**

**MORE FOR YOUR STORE
WHAT'S COOL
HOW TO GET STARTED**



xpdx

NATIONAL ACCOUNTS



欢迎使用

零售店供货程序，
即将为您带来 **更多日常所需的** 功能。

Apple 与 xpedx 携手管理全球 Apple 零售店的零售店供货程序，他们将 Apple
目前运行良好的程序功能与新兴的一流方法相结合，用于计划、购买和管理供货。

所有这些部分均已就绪，**可以为您的零售店提供更多内容**

为您节省更多时间！

通过零售供货电子采购功能以及能让您及时获悉信息的报表，您可以缩短管理供货所花费的时间。
零售店 Web 站点上的重要工具和技术可以让您轻松地订购和监控供应需求。

为您提供更多时间与客户交流！

需要时只需单击几次，即可获得您所需的内容。而报告和预算功能将帮助您与访客预约更多时间进行交流。

为您提供通向成功的更多承诺！

可以通过 Apple 专线和电子邮件地址联系专业的 xpedx
服务协调员。在此，我们对订单查询、装运状态、产品搜索提供帮助。当然不止这些！

介绍 xpedx 服务团队

xpedx

零售供货战略团队的总部设在佛罗里达州坦帕市，随时准备着为您的日常供货需求提供支持。

要求完成特殊订单以适应不断变化的市场需求

要求在订单状态下查询时得到回应迅速的服务并且迅速处理突发需求

要求将帮助您衡量供货开销并为接下来的活动做准备的工具

Apple 专业团队精通 Apple 业务流程并且与 Apple

零售供货合作团队有直接联系。我们共同努力，期待您的零售店在这方面轻松取得成功。

Mike Garno, xpedx 程序协调员

通过一个跨职能的服务团队，Mike 可以协调并满足的 Apple

的需求，从而提供全面的客户体验。Mike 是 Apple 零售供货的合作团队与 xpedx

团队之间的直接联系人。

Denise Poole, xpedx 服务协调员

Kimberly Couch, xpedx 服务协调员

Denise 和 Kim 是订单查询、库存查询和 Web

站点查询的主要联系人。他们拥有一个更大规模的服务协调员团队，有能力满足您的需要和解决任何问题。Denise 和 Kim

与配送中心直接合作，一起加速订单完成和筹划大型活动，从而提高客户体验的“质量”。

通过物流团队、电子商务团队和配送中心团队的资源对该团队进行补充。并且我们可通过以下方式与所有这些团队很快取得联系

appleservice@xpedx.com 1-800-545-1175

酷之处。

单击购物

只需单击，订单向导即可显示您通常需要的产品和数量。您也可以设计其他订单向导，从而与以下管理供货的方式相匹配：按类别、按季节、按周。

产品图像

会在每个产品号的旁边张贴缩略图，从而使您可以快速访问照片和规格。这是一种很酷的方法，可确定您是否将产品物尽其用。

预算管理

计划和控制成本更为简单！会将零售店预算张贴在 Apple 零售店主页上，从而指示您预算期的剩余资金。对超出预算的订单自动执行审批流程，向您的地区管理员提供详细信息并告诉您审批的结果。

可在线获得零售店报表。可访问历史消耗量、季节性活动、支出类别和产品用量，从而对零售店的需求进行有效地计划。

透明度

使用电子邮件确认和在线查询，您可以在整条供货链上访问有关订单状态的信息。xpedx 将告知收到订单，然后在装运时共享跟踪详细信息。通过这些跟踪详细信息，您可以看到装运的产品，直到运抵您的零售店。

国际服务

xpedx 已经准备好在全球范围内为您提供支持，将优质服务送到您的身边。在工作时间之外也可以联系到我们的服务协调员，他们会对您的所有需求做出专业回复。

在周一下午 3 时前下订单，会在三个工作日内接收到供货

订单发货周期：自动分配

几种产品（Apple

零售支持团队所指定的）会被加上自动分配的旗标。像包装袋、热敏胶带等物品会每周一次地送到您的零售店。会在订单向导（Web 订单平台）的开始处显示这些产品并将它们指定为

“ia”。这些产品以及其他重要产品会由 xpedx 管理，以获得异常完成率并及时发货。

自由决定产品订单

对于所有其他供货需求，只需通过订购的 Web 站点在当地时间下午 3

时前下订单，即可在三个工作日内收到供货（可自由决定且自动分配）。如果发生紧急情况，xpedx 也做好支持紧急订单需求的准备。

入门指南

怎样下订单？

只需使用通过电子邮件提供的用户 ID 和密码即可登录到

<https://apple.xpedx.com/>您会发现可以轻松导航电子采购站点，并且下订单也非常简单。对于特定任务需要帮助？请联系 xpedx 服务协调员，电话：1-800-545-1175（美国，上午 8 时到晚上 8 时，东部标准时间），电子邮件：appleservice@xpedx.com。

怎样查看我目前可用的预算资金？

登录后，本季度的可用资金会张贴在您零售店的主页上。在下一个预算期开始时，您的可用资金将自动更新并显示在您零售店的主页上。

如果我的订单超出可用预算会怎样？

如果您下的订单超出可用预算中的资金，则您可以先调整该订单以将其保持在预算范围内。如果您需要对超出预算进行审批，则会发生以下步骤：

- 在您下订单时，该订单会在您的零售店中保持等待处理的状态
- 订单详细信息会转发至您的地区管理员以进行审批。
- 审批者可能：
 - 按订单原样批准
 - 将订单移到下一个预算期
 - 更改订货数量
 - 删除订单
- 将通过电子邮件通知您有关更改或审批的详细信息
- 会自动提交批准或更改后的订单。

将如何运输我所订购的产品？

所有产品均采用陆路运输。跟踪订单的进展十分容易：只需选择“跟踪订单”图标，选择您的订单，即可查看订单中所有行从订单传送到订单装运的进展。会包括跟踪编号。

如何退回产品？

无论是订货还是发货错误，退回供货非常简单：

1. 通过向您的 Apple 零售供货团队致电或发送电子邮件，请求退回产品，需要注明您的订单编号、产品号、数量和请求退货的原因。
2. 批准后，您的电子邮件请求将转发至 appleservice@xpedx.com。
3. xpedx
服务协调员将提供退货授权编号和地址以供装运使用。将此退货授权编号写在所有退回的单据上以及装运箱的外侧上。
4. 将产品退回至 xpedx（或者，如果是 xpedx 失误导致的，我们团队将安排人员提取产品）。
5. 会在收到退回的货物三天内提供退款。

退回的产品必须使用原始包装，可重新销售，并且不是已停售的产品。不会向您收取任何重新包装费。从收到订单之日起的 30 天内均可以退回产品。

如何请求快速装运？

请求快速装运的零售店必须致电 xpedx

服务协调员。零售支持团队会收到月度报表，其中将介绍有关请求快速装运的零售店的详细信息。

- xpedx
服务协调员将向您确认安排的下一次送货，来看看是否可以将紧急订单与此次装运一起运输，同时仍满足您的需求。
- 需要再快些吗？xpedx 协调员将安排第二天向您的零售店送货。

如果产品发生损坏或者与订单内容相比装运的产品不完整或不准确，我应如何索赔？

如果您接收到的产品已损坏、不准确或不完整，请立即采取以下步骤以确保快速更换产品。

1. 首先，在收到订单的 两个工作日内 通过电话或电子邮件联系您的 xpedx 服务协调员。
2. 如果与订单内容相比运输的产品不完整，xpedx 将向您的零售店退款，并设法向承运人索赔。
3. 如果您接收到错误的产品，xpedx 将立即将其更换为正确的产品，并同安排的下一次零售店送货一起运输。
4. 如果产品已损坏，xpedx 将向您的零售店退款并立即在安排的下一次零售店送货中更换有缺陷的产品。

如何了解更多信息？

零售店主页将包括您可以用来了解日常生产效率的新闻。了解新产品、其他零售店所提出问题的答案、最佳做法和有帮助的提示。