



**得益营销信息系统项目**

**业务蓝图**

**03-社区投递业务分册**

|  |  |
| --- | --- |
| **得益乳业项目经理** | **海信智能商用项目经理** |
|  |  |
| **日期：** 年 月 日 | **日期：** 年 月 日 |

# 文档状态和控制

## 总况

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | 得益营销信息系统项目 |
| **成员** | 张连江、丁建德、胡英杰、郭凤乾 |
| **版本** | V2.0 |

## 文档日志

| **版本** | **变化描述** | **作者** | **日期** |
| --- | --- | --- | --- |
| V1.0 | 初稿 | 胡英杰 | 2019-08-28 |
| V1.1 | 分册划分调整 | 胡英杰 | 2019-08-29 |
| V1.2 | 增加报表章节 | 胡英杰 | 2019-08-30 |
| V1.3 | 增加计划提报、配送站分拣流程 | 胡英杰 | 2019-09-06 |
| V1.4 | 根据信息化意见调整部分业务描述 | 胡英杰 | 2019-09-08 |
| V1.5 | 增加功能点、原型设计结构 | 胡英杰 | 2019-09-09 |
| V1.6 | 增加业务规则、报表 | 胡英杰 | 2019-09-10 |
| V1.9 | 蓝图评审后调整 | 张连江 | 2019-09-27 |
| V2.0 | 蓝图提交签字确认版，调整报表 | 张连江 | 2019-09-28 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Copyright © 2020 Hisense Intelligent Commercial Systems Co., Ltd**

**保留所有权利**

本文档所包含的资料可能涉及青岛海信智能商用系统股份有限公司、山东得益乳业有限公司的理念、管理、产品及技术有关的属双方专有的机密信息。双方接受本文档并特此同意：双方不会向第三方披露此文档的内容，也不会出于评估本文档之外的其它目的而复制、使用或披露此方案。但双方有权在合作范围内进行复制、使用或披露此文档所包括的信息。

未经青岛海信智能商用系统股份有限公司、山东得益乳业有限公司书面许可，非当事双方任何人不得以电子、机械、影印、录音或者其它任何形式或手段对本出版物的全部或部分内容进行复制、重印、传输，或存储于检索系统中，也不可将其翻译成其它任何语言。

# 目录

[文档状态和控制 ii](#_Toc20639243)

[总况 ii](#_Toc20639244)

[文档日志 ii](#_Toc20639245)

**[Copyright © 2019 Hisense Intelligent Commercial Systems Co., Ltd](#_Toc20639246)** [ii](#_Toc20639246)

[目录 I](#_Toc20639247)

[1. 预期读者 1](#_Toc20639248)

[2. 业务流程 1](#_Toc20639249)

[2.1. 总业务流程 1](#_Toc20639250)

[2.1.1. 业务流程清单 1](#_Toc20639251)

[2.1.2. 总业务流程图 2](#_Toc20639252)

[2.2. 社区投递业务流程 3](#_Toc20639253)

[2.2.1. DLV01-订奶客户拓展流程 3](#_Toc20639254)

[2.2.2. DLV02-计划提报流程 4](#_Toc20639255)

[2.2.3. DLV03-周期订单开单流程 6](#_Toc20639256)

[2.2.4. DLV04-投递员零售奶订货流程 8](#_Toc20639257)

[2.2.5. DLV05-周期订单续订流程 11](#_Toc20639258)

[2.2.6. DLV06-周期订单暂停/续投流程 12](#_Toc20639259)

[2.2.7. DLV07-周期订单改订流程 14](#_Toc20639260)

[2.2.8. DLV08-周期订单退订流程 16](#_Toc20639261)

[2.2.9. DLV09-投递地址变更流程 18](#_Toc20639262)

[2.2.10. DLV10-订奶赠品发放流程 20](#_Toc20639263)

[2.2.11. DLV11-投递员投递流程 22](#_Toc20639264)

[2.2.12. DLV12-配送站/投递站分拣流程 24](#_Toc20639265)

[2.2.13. DLV13-投递员变更流程 26](#_Toc20639266)

[3. 业务规则定义 28](#_Toc20639267)

[3.1. 周期订单管理 28](#_Toc20639268)

[4. 报表及单据 29](#_Toc20639269)

[4.1. 核心报表 29](#_Toc20639270)

[4.1.1. 投递返利汇总报表 29](#_Toc20639271)

[4.1.2. 投递返利明细报表 29](#_Toc20639272)

[4.1.3. 预付款收支台账报表 30](#_Toc20639273)

[4.2. 业务表单 31](#_Toc20639274)

[4.2.1. 分奶表 31](#_Toc20639275)

[5. 功能点及系统界面原型 31](#_Toc20639276)

[5.1. 基础设置 31](#_Toc20639277)

[5.1.1. 片区管理模块 31](#_Toc20639278)

[5.1.2. 投递员管理模块 32](#_Toc20639279)

[5.2. APP-商品浏览 32](#_Toc20639280)

[5.2.1. 商品展示模块 32](#_Toc20639281)

[5.2.2. 活动展示模块 32](#_Toc20639282)

[5.3. APP-订单管理 33](#_Toc20639283)

[5.3.1. 客户管理模块 33](#_Toc20639284)

[5.3.2. 订单查询模块 33](#_Toc20639285)

[5.3.3. 普通零售订单模块 34](#_Toc20639286)

[5.4. APP-投递管理 34](#_Toc20639287)

[5.4.1. 投递清单查询 34](#_Toc20639288)

[5.4.2. 投递路线查看 35](#_Toc20639289)

[5.4.3. 投递完成确认 35](#_Toc20639290)

[5.5. APP-个人中心 35](#_Toc20639291)

[5.5.1. 个人信息查看 35](#_Toc20639292)

[5.5.2. 密码修改 36](#_Toc20639293)

[5.5.3. 消息通知 36](#_Toc20639294)

[5.5.4. 片区查看 36](#_Toc20639295)

[5.5.5. 预付款账户管理 36](#_Toc20639296)

[6. 签字确认 38](#_Toc20639297)

[6.1. 益家订连锁 38](#_Toc20639298)

[6.2. 财务中心 38](#_Toc20639299)

[6.3. 信息化中心 38](#_Toc20639300)

# 预期读者

本文档主要内容构成：

* 社区投递相关流程
* 业务流程说明
* 业务规则定义

适用于：

* 益家订连锁区域经理、业务员
* 益家订投递站站长、投递员
* 得益信息部
* 海信项目顾问

# 业务流程

## 总业务流程

### 业务流程清单

| **流程编号** | **流程名称** | **说明** |
| --- | --- | --- |
| DLV01 | 订奶客户拓展流程 | 社区订奶客户开发拓展 |
| DLV02 | 计划提报流程 | 用于投递站、投递员、奶点、配送站计划提报 |
| DLV03 | 周期订单开单流程 | 用于新周期订单下单 |
| DLV04 | 投递员零售奶订货流程 | 用于投递员零售报量 |
| DLV05 | 周期订单续订流程 | 用于周期订单到期后续订，订奶客户发起 |
| DLV06 | 周期订单暂停/续投流程 | 用于周期订单暂停投递、恢复投递 |
| DLV07 | 周期订单改订流程 | 用于周期订单换货流程，订奶客户/投递员发起 |
| DLV08 | 周期订单退订流程 | 用于周期订单取消，订奶客户/投递员发起 |
| DLV09 | 投递地址变更流程 | 用于订奶客户地址变动处理 |
| DLV10 | 订奶赠品发放流程 | 周期订单赠品发放 |
| DLV11 | 投递员投递流程 | 投递员收货、停奶处理及投递 |
| DLV12 | 配送站分拣流程 | 商品到货后，根据奶点、投递站、投递员要货分拣 |
| DLV13 | 投递员变更流程 | 投递员负责片区或岗位调整，系统同步调整 |

### 总业务流程图



## 社区投递业务流程

### DLV01-订奶客户拓展流程（界面+对接）

1. **业务概述**

投递员、投递站站长根据周边市场情况，通过品牌、产品宣传，开发潜在订奶客户。

1. **流程图**



1. **活动说明**

| **序号** | **活动** | **活动说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 拜访潜在客户 | 投递员地推或挑选意向订奶客户进行拜访 |
|  | 产品宣传 | 根据顾客需求使用投递APP展示产品及活动规则 |
|  | 订奶 | 顾客确定是否订奶，品项、周期等 |
|  | 周期订单开单流程 | 客户、订单录入，维护顾客信息，制作周期订单 |
|  | 收款 | 向顾客收取货款 |

1. **文档说明**

| **序号** | **文档** | **文档说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 无 |  |

1. **业务变革点**

| **序号** | **现状** | **变革** | **价值与提升** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 投递员个人口头介绍产品 | 使用投递APP展示商品 | APP中产品特色丰富，亮点突出，降低投递员产品了解难度 |

1. **其它说明**
   * 无

### DLV02-计划提报流程

1. **业务概述**

配送站、投递站、代理商、连锁店根据上周销量提报下周计划，汇总至分公司，分公司汇总到事业部，事业部统计提报给营销调度，供包材采购参考，并作为报量考核依据。

周计划参考上周的实际订单总量，明细到配送站、投递站、代理商、连锁店汇总后生成分公司的周计划，修改分公司的周计划不影响下级的周计划，月计划同周计划处理逻辑；渠道不修改周月计划。

1. **流程图**



1. **活动说明**

| **序号** | **活动** | **活动说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 预估销量 | 代理商、连锁门店、投递站、配送站分别根据上周销量预估下周销量 |
|  | 计划汇总 | 汇总各自的月周计划 |
|  | 计划录入 | 投递站、配送站在DRP系统中录入月周计划 |
|  | 审核调整 | 分公司汇总配送站、代理商、投递站、门店的月周计划，并作调整；分公司提交汇总月周计划，事业部审核调整月周计划后提交营销调度； |
|  | 提交生产 | 营销调度根据库存情况及汇总后的周月计划进行调整，调整完毕后发给生产采购部门组织生产； |

1. **文档说明**

| **序号** | **文档** | **文档说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 月/周计划 | 预估月度/周销售量，供总部参考 |

1. **业务变革点**

| **序号** | **现状** | **变革** | **价值与提升** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 系统外管理计划 | 营销系统内提报计划 | 可以实现计划提报、计划审核，并汇总出具各个组织层级的计划数据，方便统计 |

1. **其它说明**
   * 周计划和五天计划统一为周计划，每周四提报下周报货计划；
   * 月度计划主要用于包材采购参考；
   * 周计划主要用于安排生产。

### DLV03-周期订单开单流程

1. **业务概述**

投递员与社区订奶客户达成订购意向后，在系统内维护订单信息，以便后续定期投递。

1. **流程图**



1. **活动说明**

| **序号** | **活动** | **活动说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 订奶客户开发 | 确定订奶客户、意向产品等信息 |
|  | 确定是否新客户 | 对于新订奶客户，需要在投递APP维护姓名、手机号、住址、年龄段、消息推送方式等信息 |
|  | 周期订单录入 | 根据客户订奶周期、产品，在投递APP制作周期订单，赠品一并录入订单 |
|  | 收款 | 向顾客收取货款 |
|  | 订单推送 | 订单完成后，首选微信平台向顾客推送订单消息；  如顾客未关注公众号，短信推送 |

1. **文档说明**

| **序号** | **文档** | **文档说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 无 |  |

1. **业务变革点**

| **序号** | **现状** | **变革** | **价值与提升** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 订奶客户通过批发客户管理 | 使用会员管理订奶客户 | 可以实现订奶积分等活动，社区会员与门店会员联动 |
|  | 目前货款收取支持银联 | 支持支付宝、微信、银联卡、奶卡、储值卡 | 移动支付，方便灵活 |

1. **其它说明**
   * 周期订单可自主管理订单周期，日期（周一到周日）可勾选，快捷按钮（全周、工作日）；
   * 周期订单支持满减促销、买赠促销、送券促销；

（1）买赠促销：订购两个月赠送实物赠品，如：客户9.10之前订购优麦产品至10月31日可获赠优麦塑瓶2瓶，或赠送不锈钢盆1个。

（2）满减促销：订购两个月立即减免10元奶款，以周期订单为依据，订购两个月，立即减免10元奶款。

（3）送券促销：订购两个月赠送金额券一张，下次订购使用。

* + 赠品通过促销完成，制作周期订单时系统自动计算赠品；
  + 赠品存在采购周期，不随商品定期生成配货数据，需要采购到货后，由营销调度人工分配；
  + 支付方式支持会员储值卡、奶卡、优惠券，对接三方支付平台实现支付宝、微信、银行卡、闪付等支付方式；
  + 当顾客使用现金支付周期订单时，由店员收取现金，店员通过支付宝/微信/银联卡等其他形式代为支付；
  + 订单投递开始日期与2B订单控制规则一致。

### DLV04-投递员零售奶订货流程

1. **业务概述**

投递员存在零售业务，每天预估销量，向公司报货。

1. **流程图**



1. **活动说明**

| **序号** | **活动** | **活动说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 预估销量 | 根据销售情况，暂估次日缺货量 |
|  | 制作要货订单 | 在投递APP内制作零售要货订单 |
|  | 付款 | 在投递APP内按订单付款，或使用预付款支付 |
|  | 订单处理 | 总部调度对订单进行库存分配，物流出库 |
|  | 分拣 | 配送站、投递站逐级进行分拣 |
|  | 验收投递 | 到货后投递站进行分拣，投递员进行投递或停奶处理 |

1. **文档说明**

| **序号** | **文档** | **文档说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 要货订单 | 电子版订单，投递APP产生，在营销系统汇总 |

1. **业务变革点**

| **序号** | **现状** | **变革** | **价值与提升** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 目前货款收取支持银联 | 支持支付宝、微信、银联卡 | 移动支付，方便灵活 |

1. **其它说明**
   * 社区订奶、投递员主要集中在淄博及周边地区，需要提前一天进行订奶操作；
   * 零售订单可以指定单日，也可以周期订购。

### DLV05-周期订单续订流程

1. **业务概述**

社区订奶客户订单到期后，需要继续订购，通过周期订单续订实现。

1. **流程图**



1. **活动说明**

| **序号** | **活动** | **活动说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 订单到期 | 订奶客户或投递员发现订单到期后，联系是否有续订需求 |
|  | 周期订单续订 | 确定需求后，在投递APP查询原周期订单，进行续订操作，指定续订周期、产品等 |
|  | 收取货款 | 向顾客收取货款 |

1. **文档说明**

| **序号** | **文档** | **文档说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 无 |  |

1. **业务变革点**

| **序号** | **现状** | **变革** | **价值与提升** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 目前货款收取支持银联 | 支持支付宝、微信、银联卡 | 移动支付，方便灵活 |

1. **其它说明**
   * 订单临期3天，将订单续订信息推送至顾客；
   * 续订按照当前价格和促销重新计算。

### DLV06-周期订单暂停/续投流程

1. **业务概述**

总部停奶，投递员需要与订奶客户进行沟通处理方式，可以选择改订、退订、暂停投递三种处理方式。

订奶客户可根据用奶需求，提出暂停、改换其他产品或退订需求，投递员受理跟踪。

1. **流程图**



1. **活动说明**

| **序号** | **活动** | **活动说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 暂停投递 | 总部缺奶停奶或者客户提出暂停投递需求，投递员与客户沟通暂停周期等 |
|  | 订单状态变更（暂停） | 投递员在投递APP查询订单，将订单状态置为暂停 |
|  | 投递时间确定 | 确定继续投递时间，登记至周期订单 |
|  | 继续投递 | 到达指定日期后，系统生成发货信息，继续投递处理 |

1. **文档说明**

| **序号** | **文档** | **文档说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 无 |  |

1. **业务变革点**

| **序号** | **现状** | **变革** | **价值与提升** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 无 |  |  |

1. **其它说明**
   * 订单状态变更发起端区分投递员和订奶客户：投递员根据缺奶/停奶与客户沟通处理方式；客户根据用奶需求与相关投递员联系反馈。
   * 支持投递顺延/集中投递两种方式

### DLV07-周期订单改订流程

1. **业务概述**

总部停奶，投递员需要与订奶客户进行沟通处理方式，可以选择改订、退订、暂停投递三种处理方式。

订奶客户可根据用奶需求，提出暂停、改换其他产品或退订需求，投递员受理跟踪。

1. **流程图**



1. **活动说明**

| **序号** | **活动** | **活动说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 产品调换 | 总部缺奶停奶或者客户提出调换商品需求，投递员与客户沟通，确定产品等 |
|  | 订单商品变更 | 投递员在投递APP查询订单，变更订购商品 |
|  | 差价处理 | 确定是否存在差价，如需补差价，投递员自主返款 |

1. **文档说明**

| **序号** | **文档** | **文档说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 无 |  |

1. **业务变革点**

| **序号** | **现状** | **变革** | **价值与提升** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 无 |  |  |

1. **其它说明**
   * 订单状态变更发起端区分投递员和订奶客户：投递员根据缺奶/停奶与客户沟通处理方式；客户根据用奶需求与相关投递员联系反馈；
   * 对于改订处理，客户主要调换产品口味、品项等，停奶处理通常调换成等值或价高产品，由投递员系统外处理；
   * 价高时补差价，价低时，投递员自主返款，货款差价返回预付款账号。
   * 改订时，有促销活动的订单不能改单，无促销活动时，系统生成一张退单和一张新的周期订单；

### DLV08-周期订单退订流程

1. **业务概述**

总部停奶，投递员需要与订奶客户进行沟通处理方式，可以选择改订、退订、暂停投递三种处理方式。

订奶客户可根据用奶需求，提出暂停、改换其他产品或退订需求，投递员受理跟踪。

1. **流程图**



1. **活动说明**

| **序号** | **活动** | **活动说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 停止投递 | 总部缺奶停奶或者客户提出停止投递 |
|  | 订单变更 | 投递员在投递APP查询订单，统计未投递商品数量、金额，并发起退订处理 |
|  | 退款处理 | 根据查询的金额，与客户当面交接 |

1. **文档说明**

| **序号** | **文档** | **文档说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 无 |  |

1. **业务变革点**

| **序号** | **现状** | **变革** | **价值与提升** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 无 |  |  |

1. **其它说明**
   * 有促销活动的订单不能在系统中退订；

### DLV09-投递地址变更流程

1. **业务概述**

客户收货地址变更，或投递员人员、片区更换，需要同步在登记至营销系统，确保信息及时有效。

1. **流程图**



1. **活动说明**

| **序号** | **活动** | **活动说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 客户地址变更 | 客户地址变更，与投递员联系，反馈新地址 |
|  | 地址登记 | 投递员在投递APP查询客户信息，维护新的收货地址 |
|  | 投递员变更 | 确定是否需要调整投递员，如果需要，反馈投递站站长，站长进行投递员的重新分配 |

1. **文档说明**

| **序号** | **文档** | **文档说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 无 |  |

1. **业务变革点**

| **序号** | **现状** | **变革** | **价值与提升** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 投递员片区线下管理 | 系统管理片区及投递员关系 | 可多渠道下周期订单，根据收货地址系统自动分配投递员 |

1. **其它说明**
   * 投递员分配，系统按照顾客选择的地址推荐所属区域投递员，投递员/站长根据需求确定是否调整。
   * 客户地址变更时，是由客户与投递员进行直接线下交易，不在系统中操作；

### DLV10-订奶赠品发放流程

1. **业务概述**

周期订奶订单中存在赠品，因赠品按照计划进行申请采购，无法与商品同步投递。

赠品采购到货后由调度进行分配，销售公司、配送站、投递站逐级分解。

投递员将赠品投递完成后在投递APP标注状态。

1. **流程图**



1. **活动说明**

| **序号** | **活动** | **活动说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 赠品配送 | 调度分配采购到货的赠品 |
|  | 赠品分配 | 销售公司、配送站、投递站分解需求 |
|  | 赠品投递 | 赠品随奶品一同投递 |
|  | 妥投确认 | 赠品投递完成后，投递员在APP中检索订单，标注赠品妥投状态 |

1. **文档说明**

| **序号** | **文档** | **文档说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 无 |  |

1. **业务变革点**

| **序号** | **现状** | **变革** | **价值与提升** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 赠品促销投递员自行判断 | 系统自动计算赠品促销 | 降低投递员操作难度 |
|  | 赠品发放状态无法跟踪 | 投递APP登记赠品发放状态 | 管理精细，数据准确 |

1. **其它说明**
   * 无

### DLV11-投递员投递流程

1. **业务概述**

营销系统每天根据社区订单生成预发货数据，可能存在缺奶、停奶的情况，由调度、各区域经理或及业务员逐级进行库存分配。

商品经配送站分拣后，交由投递员，如有停奶的情况，投递员联系辖区内订奶客户，通过换货（改订）、退订或延期投递等方式协商解决。

投递员投递前可查询，投递完成系统将送达信息根据指定方式推送给客户。

1. **流程图**



1. **活动说明**

| **序号** | **活动** | **活动说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 订单处理 | 调度分配库存，停奶处理，物流发货出库 |
|  | 商品分拣 | 商品配送至配送站后，配送站打印分奶表，并与投递员交接产品和停奶数据 |
|  | 停奶处理 | 如有停奶情况，投递员联系客户进行换奶、退货或延期操作 |
|  | 查询投递路线 | 投递前，在投递APP查询投递信息，根据推荐顺序投递 |
|  | 上门投递 | 投递员上门投递商品或赠品 |
|  | 投递完成 | 路线全部投递完成后，投递员可以在APP批量标记完成状态 |
|  | 投递信息推送 | 投递完成后，系统根据客户指定消息推送方式，将妥投信息推送至短信/微信 |

1. **文档说明**

| **序号** | **文档** | **文档说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 无 |  |

1. **业务变革点**

| **序号** | **现状** | **变革** | **价值与提升** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 投递路线投递员自行管理 | 系统建议投递路线 | 降低投递难度，提升效率 |
|  | 无送达消息 | 送达信息推送 | 消息及时推送，与客户互动 |

1. **其它说明**
   * 送达消息推送，优先选择微信推送，客户未关注公众号则短信推送。

### DLV12-配送站/投递站分拣流程

1. **业务概述**

投递站零售、配送站零售、投递员零售、奶点订单、社区订奶客户周期订单由调度统一汇总后，物流发货出库，统一配送至配送站，由配送站进行分拣并向下级分发。

1. **流程图**



1. **活动说明**

| **序号** | **活动** | **活动说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 订单处理 | 调度分配库存，停奶处理，物流发货出库 |
|  | 商品签收 | 物流将商品配送至配送站后，配送站需要清点商品，并由配送员在TMS系统进行签收 |
|  | 订单查询 | 配送站在营销系统中查询管辖范围内的奶点、投递站、投递员订单信息，打印分奶表，根据分奶表进行分拣 |
|  | 上门提货 | 终端网点到配送站上门提货 |
|  | 回填分拣结果 | 配送站站长根据实际分拣的数量，回填至营销系统，系统按此记录验收数量，并生成配送站和投递站的库存 |

1. **文档说明**

| **序号** | **文档** | **文档说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 分奶表 | 数据来源为调度缺货分配的结果，用于配送站打印库存分拣，参考4.2.1-分奶表表单 |

1. **业务变革点**

| **序号** | **现状** | **变革** | **价值与提升** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 不管理网点验收数量 | 配送站分拣结果登记系统 | 缺奶、停奶、物流损耗原因区分清晰 |

1. **其它说明**
   * 配送站收货后进行分拣，分拣完成后需要及时把分拣差异登记至营销系统；
   * 配送站零售、投递站零售需要管理进销存，配送站分拣完登记系统的结果作为验收入库数量。
   * 缺货分配原则参考07-订单处理分册中描述的相关规则为准；

### DLV13-投递员变更流程

1. **业务概述**

投递员人员、负责片区更换，需要同步在登记至营销系统，确保信息及时有效。

1. **流程图**



1. **活动说明**

| **序号** | **活动** | **活动说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 投递员变更 | 投递员调整，根据变更类型区分片区调整和离职/调岗，如果需要，反馈投递站站长，站长进行投递员的重新分配 |
|  | 离职/调岗 | 如投递员离职或调岗，需要与投递站站长进行款项清理，将零售及投递未结货款处理完成 |
|  | 片区调整 | 如投递员负责片区变更，需要投递站站长在DRP后台调整投递员负责的片区 |
|  | 款项处理 | 将零售及投递未结货款处理完成 |

1. **文档说明**

| **序号** | **文档** | **文档说明** |
| --- | --- | --- |
|  | 无 |  |

1. **业务变革点**

| **序号** | **现状** | **变革** | **价值与提升** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

1. **其它说明**
   * 无。

# 业务规则定义

## 周期订单管理

用于创建和修改周期订单。

订单周期设置方式包括：隔天、单双日、工作日、每天等。

一、订单主要信息

订单组织/客户、投递员、顾客姓名、联系电话、投递地址、是否贵宾订单、商品名称、单价、份数、备注等。

在缺奶情况下，贵宾订单的投递量优先保障。

二、订单录入

录入周期订单时：

（1）受下单控制规则的控制。

（2）支持促销。促销时，系统自动出促销的赠品、赠券、满减等。

（3）不受锁码的控制。

（4）贵宾奶的订单中仅允许5份，受订单规则控制。

三、订单支付

（1）可使用预付资金账户的款项进行支付。

（2）可调用支付平台中的微信、支付宝、网上银行等进行支付。

（3）可使用奶卡（代金券）进行支付。

四、订户积分

周期订单的顾客如果是会员，可以对订单金额按会员积分规则积分。

五、相关业务处理

（1）续订：根据上次订单按指定选项自动选取商品。

（2）改订：修改订单，包括商品信息、投递计划等。

（3）退订：终止订单，标记为退订和失效状态。

（4）暂停/恢复投递：指定暂停投递日期、恢复投递日期、恢复投递方式，记为暂停状态。

（5）赠品：系统根据促销自动计算赠品，在赠品表中列出。

（6）满减：系统根据促销自动计算满减金额，实际支付时扣除。

# 报表及单据

## 核心报表

### 投递返利汇总报表

1. **说明**

| **需求部门** | 益家订连锁 | **适用岗位** | 投递员 |
| --- | --- | --- | --- |
| **实现平台** | 投递APP | **权限控制** |  |
| **目的/用途** | 按天统计投递员返利金额；与同期销售量、销售额金额对比。 | | |

1. **表样**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **开始日期** | **结束日期** | **销售公司** | **投递站** | **投递员** | **销售数量** | **销售额** | **返利金额** | **同期销量** | **同期销售额** | **销量增长** | **销量增长比** | **销售额增长** | **销售额增长比** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | 站合计 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | 销售公司合计 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **字段计算逻辑**

| **序号** | **字段名** | **计算逻辑** | **数据来源** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 日期 | 默认查询当月1日至查询当天 |  |
|  | 返利金额 | 产品差价\*数量，所有产品返利求和 |  |
|  | 同期 | 上一年相同时间 |  |

### 投递返利明细报表

1. **说明**

| **需求部门** | 益家订连锁 | **适用岗位** | 投递员 |
| --- | --- | --- | --- |
| **实现平台** | 投递APP | **权限控制** |  |
| **目的/用途** | 查询投递返利明细，可出具投递站合计、销售公司合计 | | |

1. **表样**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **开始日期** | **结束日期** | **销售公司** | **投递站** | **投递员** | **高钙** | | | **鲜境** | | | **产品……** | | | **合计** | | |
| **销量** | **差价** | **返利** | **销量** | **差价** | **返利** | **销量** | **差价** | **返利** | **销量** | **差价** | **返利** |
|  |  |  | 沁园 | 投递员1 | 20 | 0.5 | 10 | 5 | 0.6 | 3 |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | 沁园 | 站合计 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | 销售公司合计 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **字段计算逻辑**

| **序号** | **字段名** | **计算逻辑** | **数据来源** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 日期 | 默认查询当月1日至查询当天 |  |
|  |  |  |  |

### 预付款收支台账报表

1. **说明**

| **需求部门** | 益家订连锁 | **适用岗位** | 投递员 |
| --- | --- | --- | --- |
| **实现平台** | 投递APP | **权限控制** |  |
| **目的/用途** | 用于查询投递员个人预付款账户收入和支出明细 | | |

1. **表样**
2. 开始日期 2）结束日期

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **时间** | **收支类型** | **金额** | **发生后余额** | **说明** |
| 2019-9-6 10:26 | 收入 | 1000 | 1230 | APP充值 |
| 2019-9-7 12:21 | 支出 | -650 | 580 | 订单支付 |
| 2019-9-7 13:16 | 支出 | -20 | 560 | 订单改订 |
| 2019-9-8 15:26 | 收入 | 15 | 575 | 订单改订 |
| **合计：** | | **345** |  |  |

1. **字段计算逻辑**

| **序号** | **字段名** | **计算逻辑** | **数据来源** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 日期 | 默认查询近一周台账 |  |
|  |  |  |  |

## 业务表单

### 分奶表

1. **说明**

| **需求部门** | 益家订连锁 | **适用岗位** | 投递站站长 |
| --- | --- | --- | --- |
| **实现平台** | DRP | **权限控制** |  |
| **目的/用途** | 用于配送站到货后，向辖区内奶点、投递员、投递站等商品分拣 | | |

1. **表样**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **9月8日** | 精选 | 高钙 | 袋酸 | 双歧 | 无糖 | 红枣 | 草棒 | 水棒 | 巴氏 | 澳牛 | 核桃 | 草莓 | 香蕉 | 益生 | 牛初 | 优麦 | 优谷 | 鲜境 | 中境 | **合计** |
| **奶点1** |  | 5 |  | 3 |  |  | 6 | 7 |  | 5 |  |  |  |  |  | 8 | 8 | 3 | 2 | 47 |
| **奶点2** | 5 |  | 3 |  |  | 6 | 7 |  | 5 |  | 2 | 3 | 3 |  |  | 8 | 3 | 2 |  | 47 |
| **投递员1** |  | 5 |  | 3 |  |  | 6 | 7 |  | 5 |  |  |  |  |  | 8 | 8 | 3 | 2 | 47 |
| **投递员2** | 5 |  | 3 |  |  | 6 | 7 |  | 5 |  | 2 | 3 | 3 |  |  | 8 | 3 | 2 | 2 | 49 |
| **投递站1** | 6 | 5 |  | 3 |  |  | 6 | 7 |  | 5 |  |  |  |  |  | 8 | 8 | 3 | 2 | 53 |

# 功能点及系统界面原型

## 基础设置

### 片区管理模块

1. **功能说明**

此功能的用途有两个：

（1）定义投递业务的业务区域。

社区区域的信息主要包括：所属分公司、区域编码、区域名称、区域描述、区域在地图中的范围。

（2）为指定的区域分配投递员。

选择一个区域，为区域分配投递员。一个区域仅允许分配一个投递员。

1. **界面原型**

### 投递员管理模块

1. **功能说明**

此功能的用途有两个：

（1）定义投递员。

投递员信息来自于员工信息中的投递员岗位的员工。在此处可补充录入投递员的相关信息。

投递员的信息主要包括：姓名、性别、身份证号、手机号等。

投递员可以通过APP进行修改。

（2）为指定的投递员分配区域。

选择一个投递员，为投递员分配社区区域。一个投递员允许分配多个区域。

1. **界面原型**

需求开发设计阶段提供，大概在11、12月份可提供（以海信研发10月份提供的开发计划为准）；

## APP-商品浏览

### 商品展示模块

1. **功能说明**

进入首页后，下半部分展示商品信息。先列出商品品类、商品系列，选择后，展示该品类或系列的商品列表。点击商品后，进入商品详情页。商品图片有多个时，可以左右滑动显示。

1. **界面原型**

需求开发设计阶段提供，大概在11、12月份可提供（以海信研发10月份提供的开发计划为准）；

### 活动展示模块

1. **功能说明**

进入首页后，上半部分展示活动信息。以滚动的方式循环展示。点击活动后，进入活动详情介绍页面。

活动信息页面在线上零售平台中管理。

1. **界面原型**

需求开发设计阶段提供，大概在11、12月份可提供（以海信研发10月份提供的开发计划为准）；

## APP-订单管理

### 客户管理模块（对接）

1. **功能说明**

新增客户时，需录入以下信息：姓名、性别、证件类型、证件号码、手机号、投递地址、社区区域、小区名称、楼号等，可以通过地图定位记录投递地址的地图位置。

可以查看按区域、小区、楼号查询已有客户列表，也可以通过模糊条件查询已有客户。

新增客户后，或者选中一个客户后，可以执行“立即下单”进入新增订单页面。

1. **界面原型**

需求开发设计阶段提供，大概在11、12月份可提供（以海信研发10月份提供的开发计划为准）；

### 订单查询模块

1. **功能说明**

进入订单管理页面后，可以选择“新增订单”或“查询订单”。

（1）新增订单

具体内容同后台新增订单功能。

在选择投递计划时，可以按日历的方式进行，可以在日历中选择。

（2）订单支付

订单支付时，可以选择两种方式：

* 投递员支付：一般是订户先转账给投递员，然后投递员用自己的预付款账户、微信、支付宝、银行卡等直接支付。
* 订户支付：一般是面对面时采用此方式。此时，顾客出示支付二维码、银行卡、奶卡等，投递员采用手持智能设备扫码或刷卡收款。

（3）查询订单

可以查询当前订单、历史订单，历史订单可以按月份查询。

在当前订单中，可以按客户姓名、手机号、小区、楼号等查询订单。查询出订单列表后，点击，可进入订单详情。在订单中，可以进行续订、改订、退订、暂停/恢复等操作。具体处理同后台功能。

订单中还可以显示赠品信息，赠品信息标记为“未发放”时，选择后，执行“发放”，可以标记为“已发放”。

1. **界面原型**

需求开发设计阶段提供，大概在11、12月份可提供（以海信研发10月份提供的开发计划为准）；

### 普通零售订单模块

1. **功能说明**

进入订单管理页面后，可以选择“新增订单”或“查询订单”。

（1）新增订单

具体内容同后台新增普通订单功能。

（2）订单支付

订单支付时，可以选择以下方式：

* 预付款账户
* 微信、支付宝
* 网上银行

（3）查询订单

可以查询当前订单、历史订单，历史订单可以按月份查询。

查询出订单列表后，点击，可进入订单详情。

1. **界面原型**

需求开发设计阶段提供，大概在11、12月份可提供（以海信研发10月份提供的开发计划为准）；

## APP-投递管理

### 投递清单查询

1. **功能说明**

可以查看投递清单，可选择“今日”、“明日”，并可选择任意一天查看。

选择日期后，可有“看汇总”、“看明细”两种选择：

（1）看汇总

按区域、小区汇总显示商品列表及投递总量。

（2）看明细

按区域、小区显示每一订户及其投递商品列表和投递量。

在明细中，可以选择一个订户的商品清单执行停奶操作。停奶时，可以选择以下几种类型：

（1）换奶：系统只记录为换奶，具体换奶情况不管理。投递商品仍按原商品记录。

（2）返款：系统记录为返款，如果订户是线上会员，则自动返款到个人钱包，如果不是，则由投递员线下通过微信转账等方式返给订户。

（3）顺延：系统按订单的“恢复投递”投递模式处理。系统不支持只对多个商品中的一个商品顺延。

（4）补奶：系统按订单的“恢复投递”投递模式处理。系统不支持只对多个商品中的一个商品补奶。

执行以上操作后，系统按订户信息中确定的信息送达方式向订户自动发送提示信息。

1. **界面原型**

需求开发设计阶段提供，大概在11、12月份可提供（以海信研发10月份提供的开发计划为准）；

### 投递路线查看

1. **功能说明**

投递员可以按区域、日期查看投递路线。投递路线采用在地图上标识订户地理位置的方式展示。

在按投递区域、日期查看时，投递员可以对订户的投递顺序进行调整，以此作为投递参考。

1. **界面原型**

需求开发设计阶段提供，大概在11、12月份可提供（以海信研发10月份提供的开发计划为准）；

### 投递完成确认

1. **功能说明**

在投递清单中，投递员可以选择区域、小区中的所有订户，执行“送达确认”。

执行以上操作后，系统按订户信息中确定的信息送达方式向订户自动发送已送达信息。

1. **界面原型**

需求开发设计阶段提供，大概在11、12月份可提供（以海信研发10月份提供的开发计划为准）；

## APP-个人中心

### 个人信息查看（对接）

1. **功能说明**

投递员可以查看个人信息，并可以修改。主要包括：姓名、性别、身份证号、手机号等。

1. **界面原型**

需求开发设计阶段提供，大概在11、12月份可提供（以海信研发10月份提供的开发计划为准）；

### 密码修改

1. **功能说明**

投递员可以修改登录密码。

1. **界面原型**

无

### 消息通知

1. **功能说明**

投递员可以查看通过信息发布平台发布的信息和通知。必要时，根据信息和通知的要求，可以自动反馈为已查看。

在查看界面中，先查看信息通知列表，选择后显示信息通知详情。

1. **界面原型**

需求开发设计阶段提供，大概在11、12月份可提供（以海信研发10月份提供的开发计划为准）；

### 片区查看

1. **功能说明**

投递员可以查看自己负责的社区区域。社区区域可以在地图中显示范围。

社区区域在后台定义和分配。

1. **界面原型**

需求开发设计阶段提供，大概在11、12月份可提供（以海信研发10月份提供的开发计划为准）；

### 预付款账户管理

1. **功能说明**

可以查看个人预付款资金账户余额。

可以进行充值，充值时，支持选择以下支付方式：微信、支付宝、网上银行。

预付款资金账户余额可与客户的统一进行管理。

1. **界面原型**

需求开发设计阶段提供，大概在11、12月份可提供（以海信研发10月份提供的开发计划为准）；

# 签字确认

## 益家订连锁

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **部门/岗位** | **姓名** | **签字** | **日期** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

## 财务中心

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **部门/岗位** | **姓名** | **签字** | **日期** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

## 信息化中心

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **部门/岗位** | **姓名** | **签字** | **日期** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |