**董事长专项2015-20号《提报商品缺断货责任、任务等管理办法及奖罚办法》的董事长批示回复**

根据董事长2015-20号《提报商品缺断货责任、任务等管理办法及奖罚办法》审批要求信息中心做如下回复：

(批示要求:其中关于缺断货的管理要加上考核及处罚条件，原则上缺断货必须热销的98%以上在3天内补齐，同时可做预售，非热销的分一周内、二周内的周期到货及可做预售，否则视为不完成任务，处罚以每单为单位，考核到人，同时对销售人员提出的缺断货也要有管理程序及管理办法，有考核及奖罚，原则上是鼓励，并要有任务，因要他们去发现市场。注：缺断货其中包括1、发现市场新品2、原有货现在无货了 3、别人有货我们无货 4 顾客有需求我司无货等等 请分细货、编程（软件）及设定责任、任务等管理办法及奖罚办法，于3月30日前完成报杜总、周总审定后执行，结果告知即可。)

1. 商品缺断货管理APP一期已实现功能描述，**该功能在3月31日上线**：

1、ECC主数据库提取品类、品牌、商品基础信息，建立门店商品信息库；

2、APP提取ECC商品信息库数据并进行推送，推送时每件商品提示缺货/断货两个填写页面；

3、门店人员在销售时发现DC仓或门店仓库存不足或无货时，在手机APP中选定商品填写并实时提报给业务人员；

 4、业务人员手机端APP可实时显示门店上报的缺断货信息，并按提报时间进行排列；

5、业务人员根据门店APP缺断货信息，确认补货数量及预计到货时间并将信息反馈至门店；

**6、APP录入及展示的缺断货信息**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **品类** | **二级品类** | **品牌** | **商品代码** | **商品** | **门店销售人员点击** | | | **业务人员填写** | | |
| **缺货仓库信息** | **缺货数量需求** | **预计多少天售完** | **预计补货数量** | **预计到货时间** | **备注** |
| 冰洗 | 冰箱 | 海尔 | 100282179 | 海尔冰箱  BCD-649WDCE | 选择DC仓/门店仓 | 点击后做输入 | 点击后做输入 | 业务人员与厂家确认后填写补货数量 | 业务人员与厂家确认后填写预计到货时间 | 厂家无法补货时填写 |

1. 商品缺断货管理APP二期管理方案：

与其业务被动知道缺断货，由门店人员提报，不如变被动为主动，故信息中心二期优化方案如下：开发畅销机型缺断货报表推送给业务手机APP，按畅销型号规则显示畅销型号的库存，并进行预警，同时给门店推送业务的订单信息及预计到货时间。

1. 畅销型号的确定、更新、更新周期及更新方式

畅销型号的确定：依据BO(ZBWR0241)报表，取全国单型号销售金额排名确定各品类畅销型号。手机、笔记本排名是前4周的前50名，冰洗空彩取前70名，（剔除下市机型及带货安装，下市机型业务提供，带货安装系统自动剔除）。ECC中由业务人员确定下市机型后推送到APP。更新时间：每周更新一次。

1. 缺断货处理流程

* 缺断货推送途径有两种：

（1）业务收到门店人员提报的缺断货反馈时，手机端自动显示库存的状态。

（2）系统将缺断货报表推送至业务及门店人员使用的APP端，进行预警。

* 由业务根据库存情况进行补货或查看已补货信息，并在APP中确认订单订货数量及预计到货时间，以及是否有在途订单。
* 系统设定畅销型号及非畅销型号的要求到货天数，畅销型号暂定3天，也可由业务体系另行设定，非畅销型号要求到货天数为7-14天，系统自动判断到货时间与要求时间是否符合，不符合，则根据每单进行处罚。信息中心开发相应数据报表供查询使用。
* 和上报的缺断货信息相关联的订单情况、收货情况的系统实现需要进行后续方案讨论及开发。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 推送内容 | | | | | | | | | | | 业务回复内容 | | | | 系统报表跟踪内容 | | |
| **大区** | **分部** | **品类** | **品牌** | **商品代码** | **商品描述** | **销售排名** | **库存数量** | **销售数量** | **销售收入** | **推送时间** | **业务处理时间** | **能否立即补货** | **不能补货原因** | **订单号** | **订单数量** | **预计到货日期** | **入库数量** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 取业务填写“能否立即补货”内容为处理时间 | 勾选项目“是或否” | 如“能否立即补货”项目选“否”则必须输入原因否则处理时间不能保存 | 如“能否立即补货”项目选“是”则必须输入订单号否则处理时间不能保存（APP要校验SAP是否有该订单号，订单行项目是否包含推送的商品代码信息） | 依据订单号抓取行项目数量 | 依据订单号抓取到货日期 | 依据订单抓取ZMMP0023表中该订单行项目有效期内最后一次收货前的收货数量合计 |

1. 不经营或主数据库里面没有的商品，APP端反馈方式及办法：

APP新增新品推荐功能，分类：1、市场新品 3、别人有货我们无货 3 顾客有需求我司未经营，门店可提供新品型号、照片，功能卖点，目前进驻的商家，由业务判断是否是新品，是否后续可引进，反馈给门店，督促我司业务进行新品的引进。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 门店人员提报内容 | | | | | | | | | 分部/总部业务处理内容 | | | | 报表 |
| **分部** | **门店** | **提报人员** | **品类** | **缺货类型** | **品牌** | **商品主要功能介绍** | **市场价格** | **经营商家名称** | **我司是否有在经营的相近型号** | **是否引进** | **引进后商品代码** | **商品名称** | **奖励标记** |
| 北京 | 北太店 | 王XX | 数码 | 1、市场新品 2、对手有货我们无货 3、 顾客有需求我司未经营 | XX | 超级处理器、新型交互界面…… | 2888 | 苏宁 | 无 | 是/否 | 1.00E+09 | 微软超级平板电脑W868-I | \* |
| 图片上传区域 | | | | | | | | | | | | | |

三、已经营商品缺断货管理奖罚方案：

1、业务人员奖罚：

1．1 每日统计各品类畅销型号的缺断货情况，对于畅销型号缺货业务未在当天进行处理的（下订单，回复无订单原因）每单/每型号給予50元的处罚，连续2天未回复的每单/每型号处罚100元。对于畅销型号连续3天出现无负卖、无订单、无业务回复的情况，給予业务行政扣发2分，并处以每单/每型号100元的处罚。

1.2 畅销型号到货天数原则上要求为3天，非畅销型号要求到货天数为7-14天，未按要求到货的，每单处罚50元。

2、门店人员奖罚：

1.1 随时查看畅销型号库存，关注竞争对手库存，如发现我司畅销型号库存无货，及时在手机APP端进行提报，根据单型号上报日期及时间排序，給予排名前三名的提报人员每单50元的奖励。

四、未经营商品提报的任务下达及奖罚

1.2 根据APP新增新品推介端，分类：1、市场新品 2、对手有货我们无货 3、 顾客有需求我司未经营，门店可提供新品型号、照片，功能卖点，目前进驻的商家，由业务判断是否是新品，是否后续可引进，反馈给门店，督促我司业务进行新品的引进。业务确定为新品有引进计划的，在APP端回复确认，一经业务确认给予提纲该信息的门店人员每次50元奖励，同时多人提报的，按提报时间奖励前三名。

3、以上奖罚，由业务、营运部门每月联合发文通报。

四、项目开发安排：

一期：3月31日上线目前完成的功能；在河北分部试点 ，已完成。

二期：开发畅销型号报表、给业务推送畅销型号缺断货报表；

建立缺断货信息与相关订单、到货之间的信息关联,出具考核数据报表。

备注：此方案奖罚部分只是信息中心草拟的初稿，还未与业务、营运部门讨论，待给王总、李总、魏总汇报后，公司将正式发布奖罚管理方案。

信息技术中心

2015年4月1日

APP界面

报表实现内容和简单方案

考核意见及报表可出数据内容

在经营商品的缺断货考核

新品引进的任务及考核。分部为单位。