



梅赛德斯 - 奔驰轮胎O2O上海试点项目经销商店内实施辅导

2017年12月

Mercedes-Benz
The best or nothing.



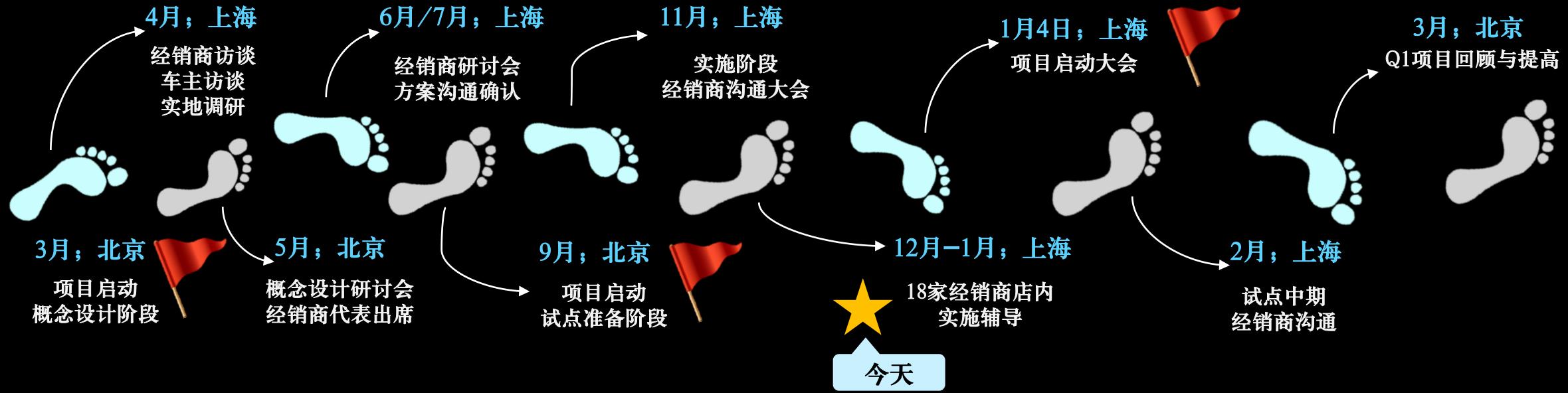
日程概览

时间	日程安排		模块关键点	参与人员
上午	模块一： 轮胎O2O业务流程	项目背景概览	客户体验场景	总经理/SA/售后经理/配件经理
		项目回顾及里程碑	项目重要时间截点回顾	
		业务流程介绍	订单/退款结算/备胎车轮组/轮胎快修服务/轮胎备货订货	SA/售后经理/配件经理/外勤师傅
下午	模块二： 工具演练	客户邀约及线上订购， 线下服务流程	宣传话术/优惠券定向发放/2小时紧急订单操作/备胎车轮组业务/经销商轮胎工具操作/客户端微信订购操作	SA/售后经理/配件经理/外勤师傅
	模块三： 销售计划及市场推广	数据分析 – 潜在客户分析	定位定向推送客户	SA/售后经理/配件经理
		备货计划	试点期间如何备货	



第一部分： 轮胎O2O业务流程

轮胎O2O试点项目里程碑回顾



4月经销商内访谈



5月北京概念设计研讨会，经销商代表出席

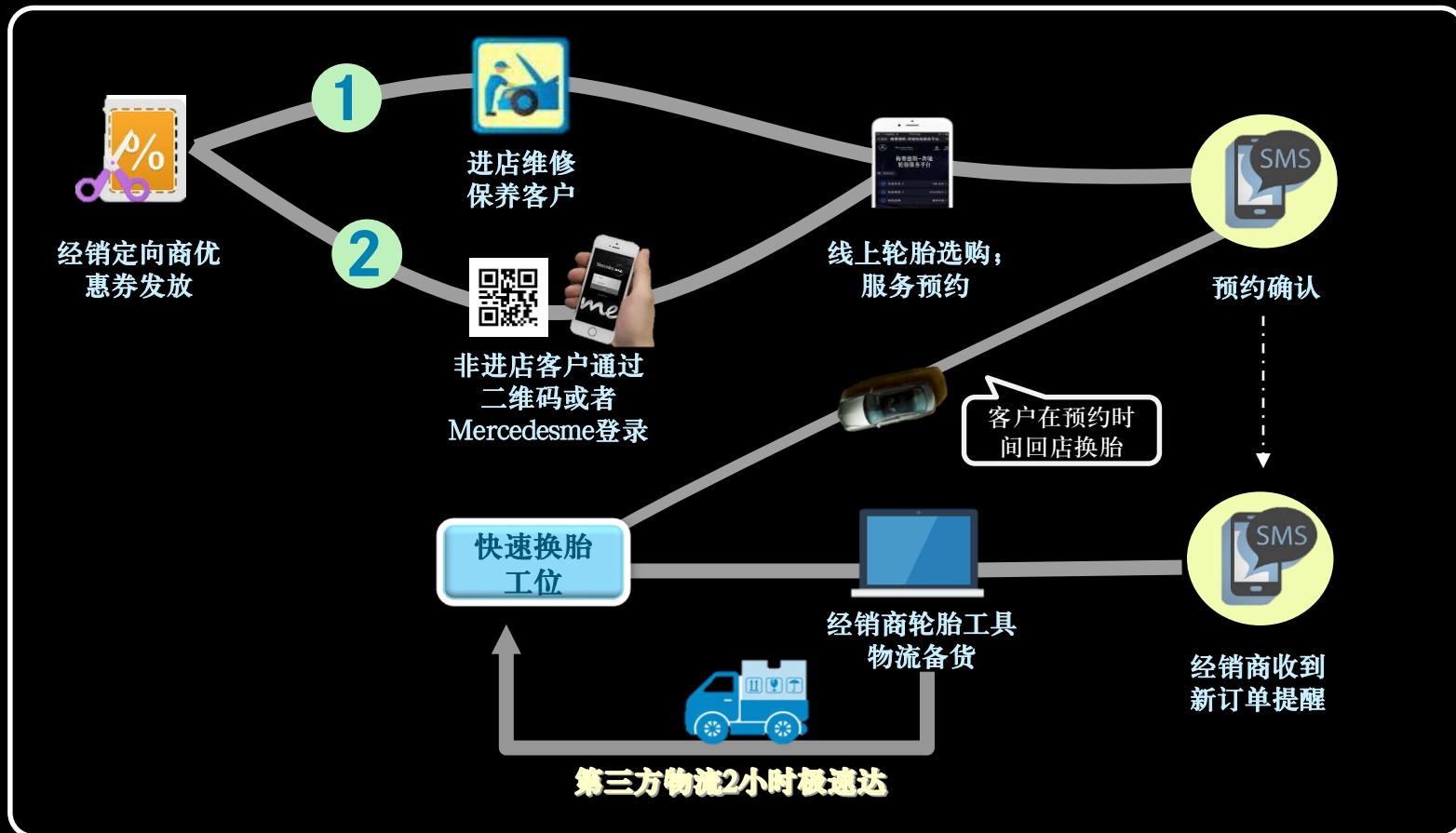


11月上海实施阶段经销商沟通大会； 18家经销商出席

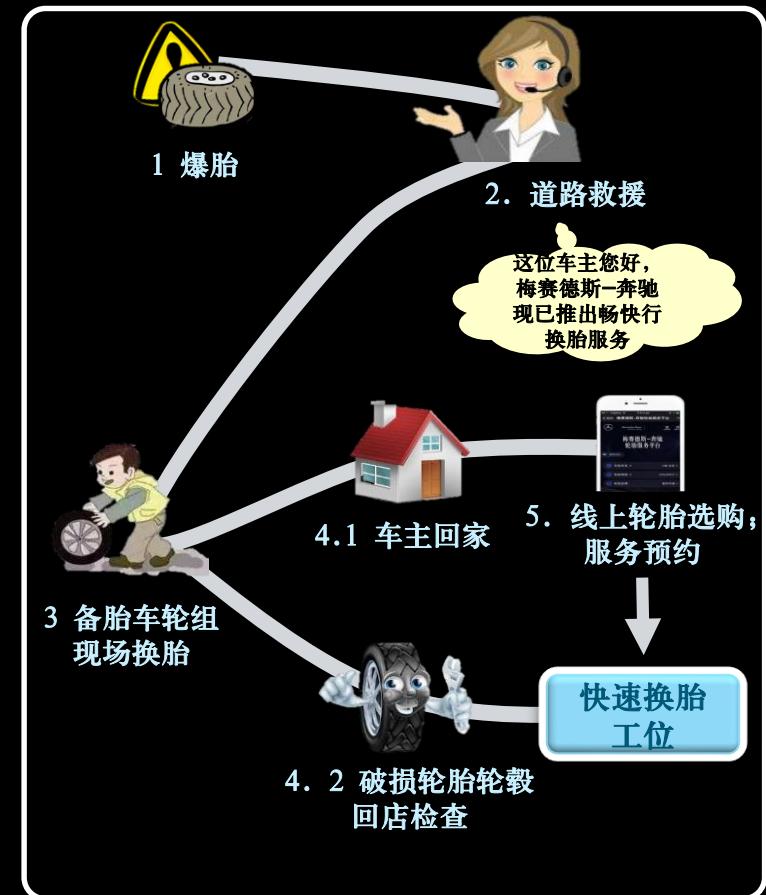


轮胎O2O项目致力于打造为奔驰客户提供无缝对接的换胎体验

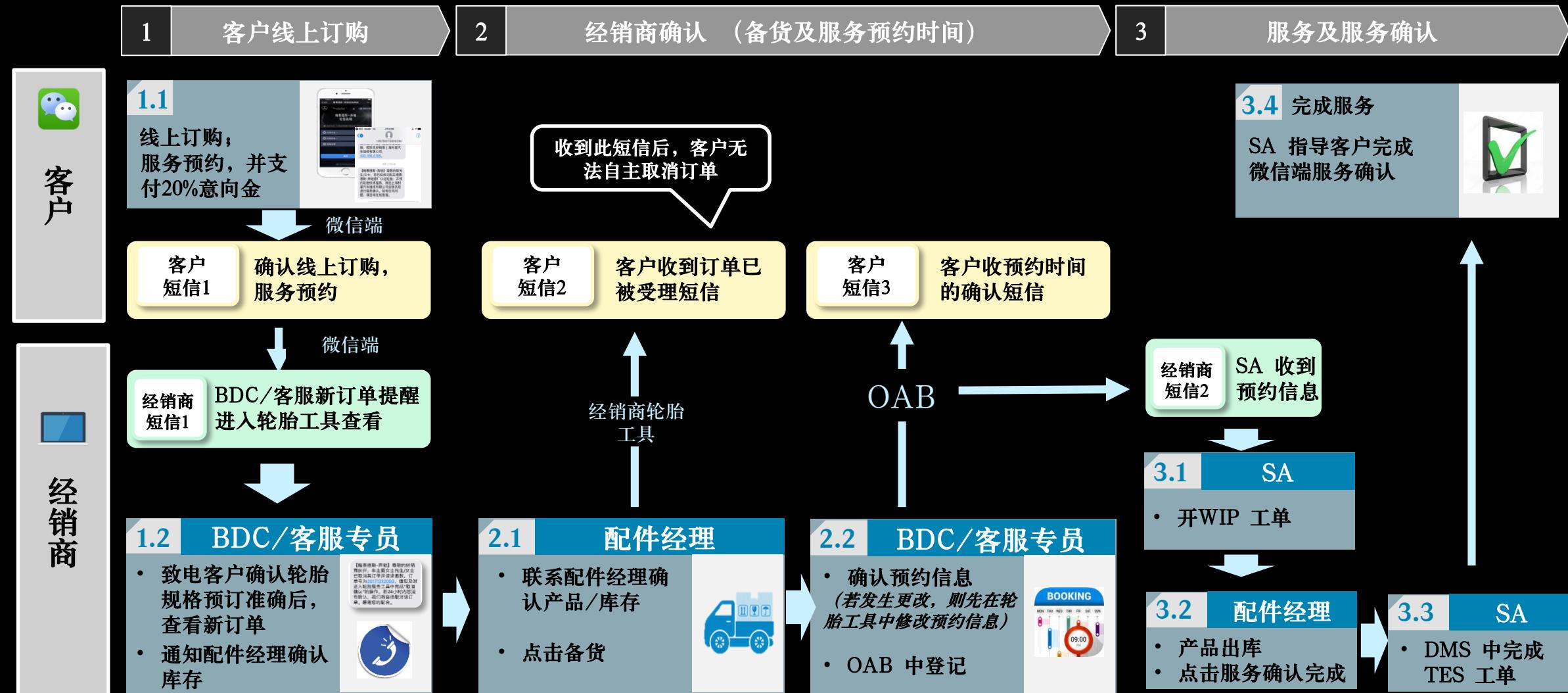
客户体验场景一 客户邀约



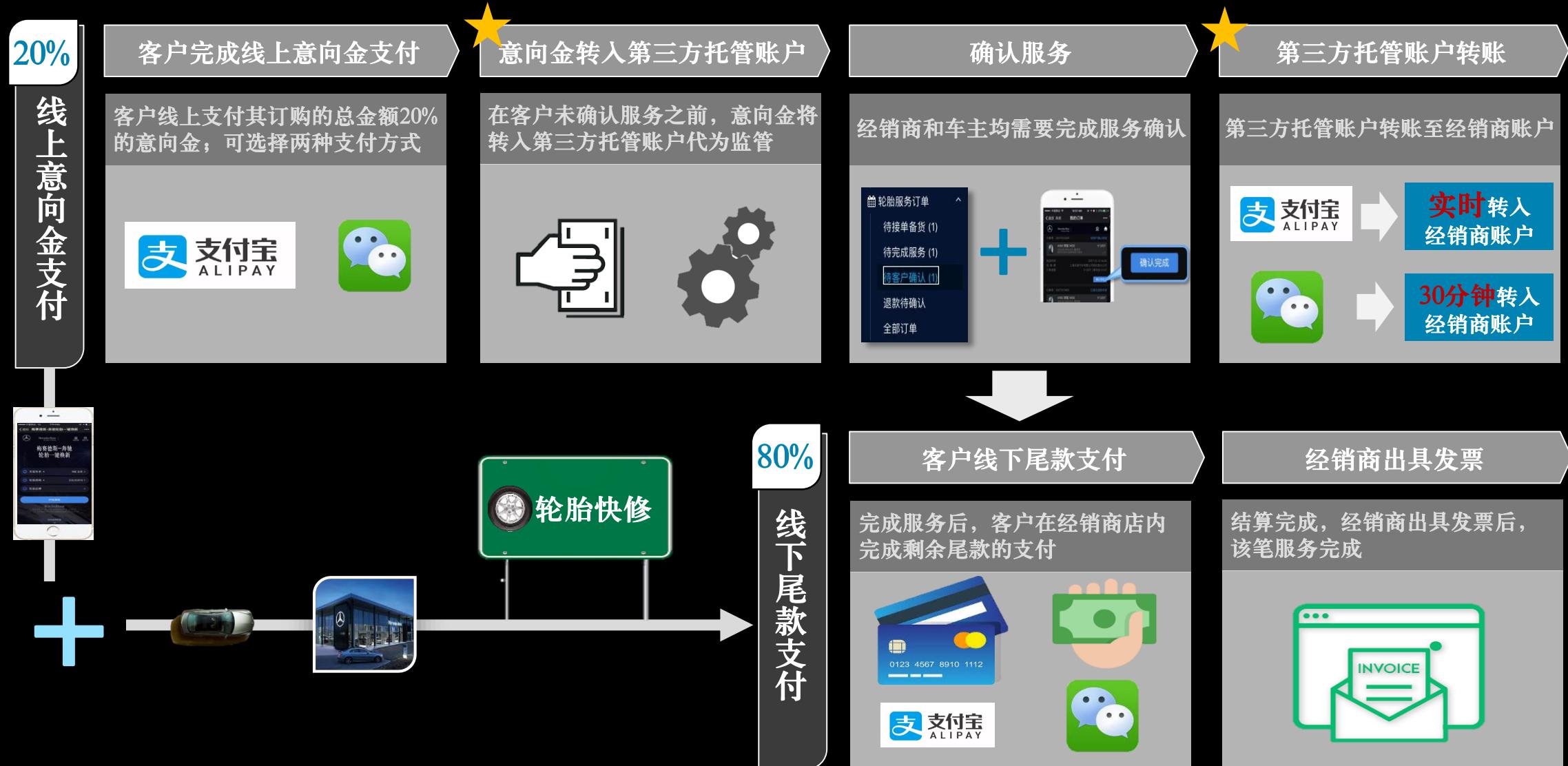
客户体验场景二：道路救援客户



轮胎O2O试点项目经销商商业模式概览 - 线上订购；线下服务流程



轮胎O2O试点项目经销商商业模式概览 - 经销商与客户结算流程



轮胎O2O试点项目经销商商业模式概览 - 备胎车轮组道路救援 (1)

1

业务推广与介绍

向客户详细介绍备胎车轮组服务，征得客户同意：

- 客户即换即走
- 经销商需要带回破损轮胎轮毂检查



2

现场救援

外勤师傅现场完成备胎车轮组更换，客户签字备胎使用协议



3

轮胎轮毂回店

破损轮胎回店检查



在完成道路救援服务之后，经销商需要引导客户进入轮胎一键焕新平台进行线上订购

轮胎O2O试点项目经销商商业模式概览 - 备胎车轮组道路救援 (2)

一套备胎车轮组有7个备胎，将满足奔驰全车系：

编号	配件号	描述	车型信息
1	A2464002800	125/70 R18 99M & 3,5Bx18 ET20	169, 245, 176, 246, 117, R172, 204, 207, W176-AMG, W242 CNG
2	A2054000100	T135/80 R17 103M & 3,5Bx17 ET20	205, W242 EV
3	A2124004200	175/50 R19 97P (Falt) & 6,5Bx19 ET14	R231, W205-AMG, R172 AMG
4	A2134000600	T135/70 R19 105M & 4,5Bx19 ET35	212, 218, 213, 238, 257
5	A2534000300	T155/80 R19 114M & 4,5Bx19 ET35	253
6	A2924000000	195/65 D20 108P (Falt) & 6Bx20 ET36	X167 (825er Reifen)
7	A2224000700	185/55 R20 100P (Falt) & 6Bx20 ET36	222, 217, X156
	A0019902707	Screw	A2224000700 package

道路救援现场
客户签字

备用轮胎使用事项

备用轮胎或应急备用轮胎的尺寸以及类型可能与车辆本身配备的轮胎不同；安装备用轮胎或应急备用轮胎可能会严重影响行驶特性，如使用不当，则有引起事故的危险。

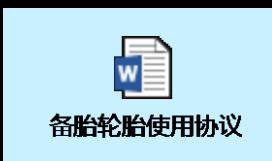
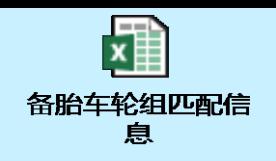
为避免危险状况，请您务必注意以下内容：

- 请根据路况调节驾驶方式并小心行驶；
- 切勿关闭电控车辆稳定行驶系统（ESP）；
- 使用不同尺寸的应急备用轮胎或备用轮胎行驶时，请遵守应急备用轮胎或备用轮胎的规定限速和使用里程数：最高车速勿超过80公里/小时，且最长行驶距离不得超过80公里，建议仅用于客户前往经销商店面更换新胎的用途；
- 不得将防滑链安装在应急备用轮胎上；
- 如果在安装了应急备用轮胎的情况下行驶，则轮胎压力流失警告系统或轮胎压力监测器无法可靠工作。只有将故障轮胎更换为新轮胎后才可重启轮胎压力流失警告系统或轮胎压力监测；
- 如您的车辆配备轮胎压力监测器，在安装应急备用轮胎后，车辆胎压显示器将无法反映备胎胎压，并且车辆相关的电子辅助系统将会停止运作，例如：ESP系统。建议尽快前往经销商店面更换轮胎。

本次救援服务的备用轮胎（含轮毂）属经销商所有；应急备用轮胎或备用轮胎仅可在短时间内在一定里程数内使用，并应遵守相应的车速限制。您应及时前往经销商店面进行更换轮胎。

如您在装配备用轮胎或应急备用轮胎行驶期间违反以上注意事项引起的事故，您将为此承担责任。为了您的安全，在使用备用轮胎或应急备用轮胎前，您有义务仔细阅读本使用事项。您在下方的签字即表示您已经阅读并完全理解本使用事项的全部条款及内容。

客户签字：_____



此项目中，将会向经销商推出轮胎工具，以方便业务流程操作



经销商备货将转至经销商轮胎工具完成

有客户在微信中下“轮胎服务订单”

【梅赛德斯-奔驰】尊敬的经销商伙伴，车主dai1先生/女士已预约贵店的轮胎快修服务，预约到店时间为2017-11-25 10:00，订单号为20171124001，请及时进入轮胎服务工具中查看订单详情，并进行备货。如果您没有按规定的时间进行操作，我们将自动安排轮胎订购并发货。

The screenshot shows the Mercedes-Benz After-sales Product Service Management Platform interface. On the left, there's a sidebar with navigation links like '客户查询', '经销商信息', '商品管理', '轮胎主数据', '在售商品', '物流订货', '订货下单', '下单中', '待收货订单', '全部订单', and '轮胎服务订单' (with '待接单备货 (1)' highlighted). The main content area has search fields for '搜索订单号/姓名/手机号', '搜索轮胎零件号', '选择车系', '选择车型', and dropdowns for '选择品牌' and '选择轮胎服务订单号'. A green notification box says '有新的订单待备货, 请及时查看'. Below is a table with columns: 操作, 轮胎服务订单号, 最晚备货时间, 轮胎信息, 轮胎零件号, 数量, 下单时间, 订单金额. One row is shown: 操作: [查看, 物流订货, 使用库存, 修改订单信息], 轮胎服务订单号: 20171219017, 最晚备货时间: 2017-12-26 17:55, 轮胎信息: 米其林 R300 / R320 / R350, 轮胎零件号: MQ89991363, 数量: 1, 下单时间: 2017-12-19 15:35, 订单金额: ¥1847. The '最晚备货时间' column is circled in blue.

操作	轮胎服务订单号	最晚备货时间	轮胎信息	轮胎零件号	数量	下单时间	订单金额
[查看, 物流订货, 使用库存, 修改订单信息]	20171219017	2017-12-26 17:55	米其林 R300 / R320 / R350	MQ89991363	1	2017-12-19 15:35	¥1847

经销商备货将转至经销商轮胎工具完成

针对“微信轮胎订单”，选择“使用库存”

1

店内库存

1.1 经销商首先查看是否店内已有库存；先消耗自有库存

1.2 经销商轮胎工具中点击店内库存

1.3 DMS 中生成 WIP 工单

操作 轮胎服务订单号：20171219007

确认备货

查看 物流订货 **使用库存** 修改订单信息

请确认是否使用店内库存？

确定 取消

建议提前订货（次日达），进行店内储备 → 接单自如

零件号	规格	品牌	花纹	工厂	产地	速度级别	载重指数	参考车系	轮胎指导价	历史售价	是否在售	操作
MQ89972351	225/60R16	米其林	ENERGY XM2		V (最高240公里/小时)	98 (最大载重750千克)	S	¥1130	¥6100	在售	订货	
MQ89973021	225/45R17	米其林	Primacy HP	MO	W (最高270公里/小时)	91 (最大载重615千克)	A/B/C/SLC/SLK	¥1292	¥2000	在售	订货	
MQ89973061	245/40R17	米其林	Primacy HP	MO	W (最高270公里/小时)	91 (最大载重615千克)	SLC/SLK	¥1825	¥1659	在售	订货	
MQ89973133	235/55R17	米其林	Primacy HP MO	MO	W (最高270公里/小时)	99 (最大载重775千克)	S	¥1376	¥1630	在售	订货	
MQ89973191	215/45R17	米其林	Pilot Sport PS3		W (最高270公里/小时)	91 (最大载重615千克)	B/A	¥1241	¥1502	在售	订货	
MQ89973201	235/45R17	米其林	Primacy HP MO	MO	W (最高270公里/小时)	94 (最大载重670千克)	E	¥1327	¥1570	在售	订货	
MQ89974073	255/45R18	米其林	Primacy HP	MO	Y (最高300公里/小时)	99 (最大载重770千克)	S	¥1411	¥1750	在售	订货	
MQ89974141	275/45R18	米其林	Primacy HP MO								订货	
MQ89974311	245/45R18	米其林	PILOT SUPER SPORT								订货	

物流订货

产品 米其林 235/55R17

数量 0 物流库存：7

历史售价 ￥1630 是否在售 在售 操作 **订货**

确认下单 取消

物流库存量

经销商备货将转至经销商轮胎工具完成

针对“微信轮胎订单”，选择“物流订货”（具体是极速达还是次日达是客户决定，由系统判断）

2

物流订货

2.1 在店内无库时，使用物流订货

2.2 完成到货确认

2.3 DMS 中生成WIP 工单

操作

查看

物流订货

使用库存

修改订单信息

确认备货

轮胎服务订单号：[20171219007](#)

预约时间是“今天下午3点”！！

请确认是否从物流订货 (极速达) ?

确定

取消

最晚备货时间：下午1点
到点系统自动物流备货
极速达：当日2小时内到店

确认备货

轮胎服务订单号：[20171219007](#)

预约时间是10天后 ☺

请确认是否从物流订货 (次日达) ?

确定

取消

最晚备货时间：8天后
到点系统自动物流备货
次日达：次日18:00前到店

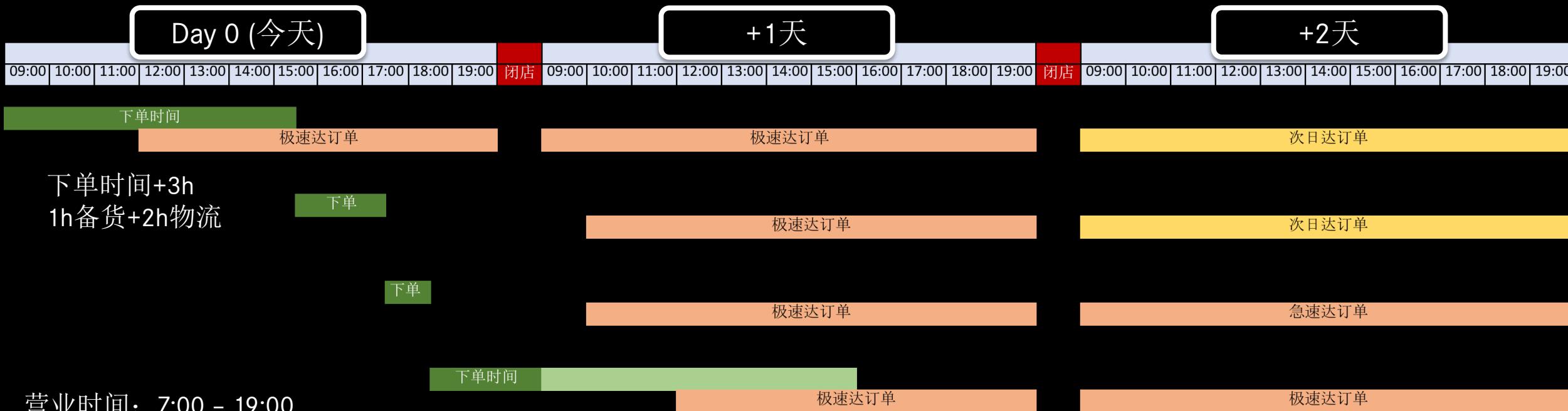
* 针对次日达，系统预留缓冲时间，确保客户到店前一天，轮胎已到店

经销商备货流程系统自动下单逻辑说明

基本原则：保证客户到店后“有轮胎”

- (1) 快流件，店内常备
- (2) 和客户沟通稍稍延后至可订购次日达的预约时间（非进店客户）
- (3) 紧急单，系统保证仅提供来得及备货的预约时间供客户选择

每日下单时间越靠后，(1) 供预约的时间起点越靠后 (2) 预约时间须更靠后才会是次日达送货



经销商备货流程系统自动下单逻辑说明

小工具 - 系统是否会/需要生成极速达订单以适应客户预约时间

预约时间 下单时间(DO)	9:00-9:59 到店前2小时发货	10:00-10:59 到店前2小时发货	11:00-11:59 到店前2小时发货	12:00-12:59 到店前2小时发货	13:00-13:59 到店前2小时发货	14:00-14:59 到店前2小时发货	15:00-15:59 到店前2小时发货	16:00-16:59 到店前2小时发货	17:00-17:59 到店前2小时发货	18:00-18:59 到店当天16:00发货
0:00-0:59	1	1	1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
1:00-1:59	1	1	1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
2:00-2:59	1	1	1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
3:00-3:59	1	1	1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
4:00-4:59	1	1	1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
5:00-5:59	1	1	1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
6:00-6:59	1	1	1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
7:00-7:59	1	1	1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
8:00-8:59	1	1	1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
9:00-9:59	1	1	1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
10:00-10:59	1	1	1	1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
11:00-11:59	1	1	1	1	1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
12:00-12:59	1	1	1	1	1	1	0,1	0,1	0,1	0,1
13:00-13:59	1	1	1	1	1	1	1	0,1	0,1	0,1
14:00-14:59	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1	0,1
15:00-15:59	x D2 次日达	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16:00-16:59	x D2 次日达	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17:00-17:59	2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2
18:00-18:59	2	2	2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2
19:00-19:59	2	2	2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2
20:00-20:59	2	2	2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2
21:00-21:59	2	2	2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2
22:00-22:59	2	2	2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2
23:00-23:59	2	2	2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2

0 - 表示可以预约当天该时刻

1 - 表示可以预约第二天该时刻

2 - 表示可以预约第三天该时刻

X - 不在上表内的情况，系统均会下“次日达”订单即可确保服务

经销商备货将转至经销商轮胎工具完成

店内无货时，接单策略及工作技巧

The screenshot shows the Mercedes-Benz Aftermarket Product Service Management Platform interface. The top navigation bar includes a lock icon indicating security, the URL https://aspm.mercedes-benz.com/#/orders/paid, and user information for '上海东驰汽车有限公司'.

The left sidebar contains a navigation menu with categories like '客户查询', '经销商信息', '商品管理' (selected), '轮胎主数据', '在售商品', '物流订货', '订货下单', '下单中', '待收货订单', '全部订单', '轮胎服务订单' (selected), '待接单备货 (1)' (highlighted in blue), and '待完成服务'.

The main content area displays a table of orders. A specific row is highlighted with a blue circle around the '最晚备货时间' (Latest Preparation Time) column, which shows '2017-12-26 17:55'. A callout box points to this time with the text: '策略1：来单就接，想退款就要联系经销商' (Strategy 1: Accept the order upon arrival, contact the dealer if you want a refund).

The table columns include: 操作 (Operations), 轮胎服务订单号 (Tire Service Order No.), 最晚备货时间 (Latest Preparation Time), 轮胎信息 (Tire Information), 轮胎零件号 (Tire Part Number), 数量 (Quantity), 下单时间 (Ordering Time), and 订单金额 (Order Amount). The highlighted row shows: 查看 (View), 物流订货 (Logistics Purchase), 使用库存 (Use Inventory), and 修改订单信息 (Modify Order Information).

At the bottom right of the table, there is a message: '已找到 1 条结果' (1 result found), page navigation buttons (上一页, 1, 下一页), and a total page count '共 1 页'.

策略1：来单就接，想退款就要联系经销商

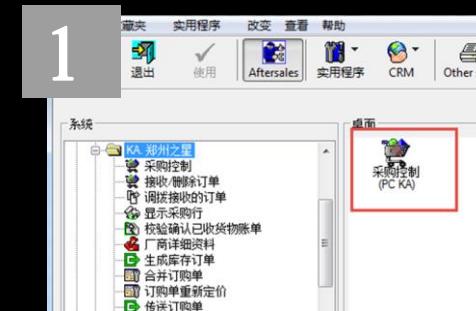
策略2：等到临近备货时间再接，防止临时变卦，店内货品积压

同时，需要在DMS手工虚拟订货流程

在经销商轮胎工具中完成实物收货后，需要DMS中创建虚拟订单，无需提交

DMS 虚拟手工订单操作

- 1 点击导航栏中的After sales，选择采购控制，点击选择表头



- 2 如图所示所示将订单信息

订单抬头

订单号: 21387 新的 ②
供应商: M0000001 MBCL

订购明细 | 订单设置项 | ④ 关闭 | 帮助

数据
折扣交易类型: S
订购日期: 15/12/2017
当前状态: N 新的
品牌代码: MB
经销商传送信息:
经销商通信:
订单类型: S ①
接收时重新计算: C 成本价格
③ 保存 | 取消 | 打印

交货到
ZhengZhou star ??
Wagon Tune Square No.88 Zhenghua RD
Zhengzhou Henan??
450045

文本
自由文本:
内部文本:
外部参考:

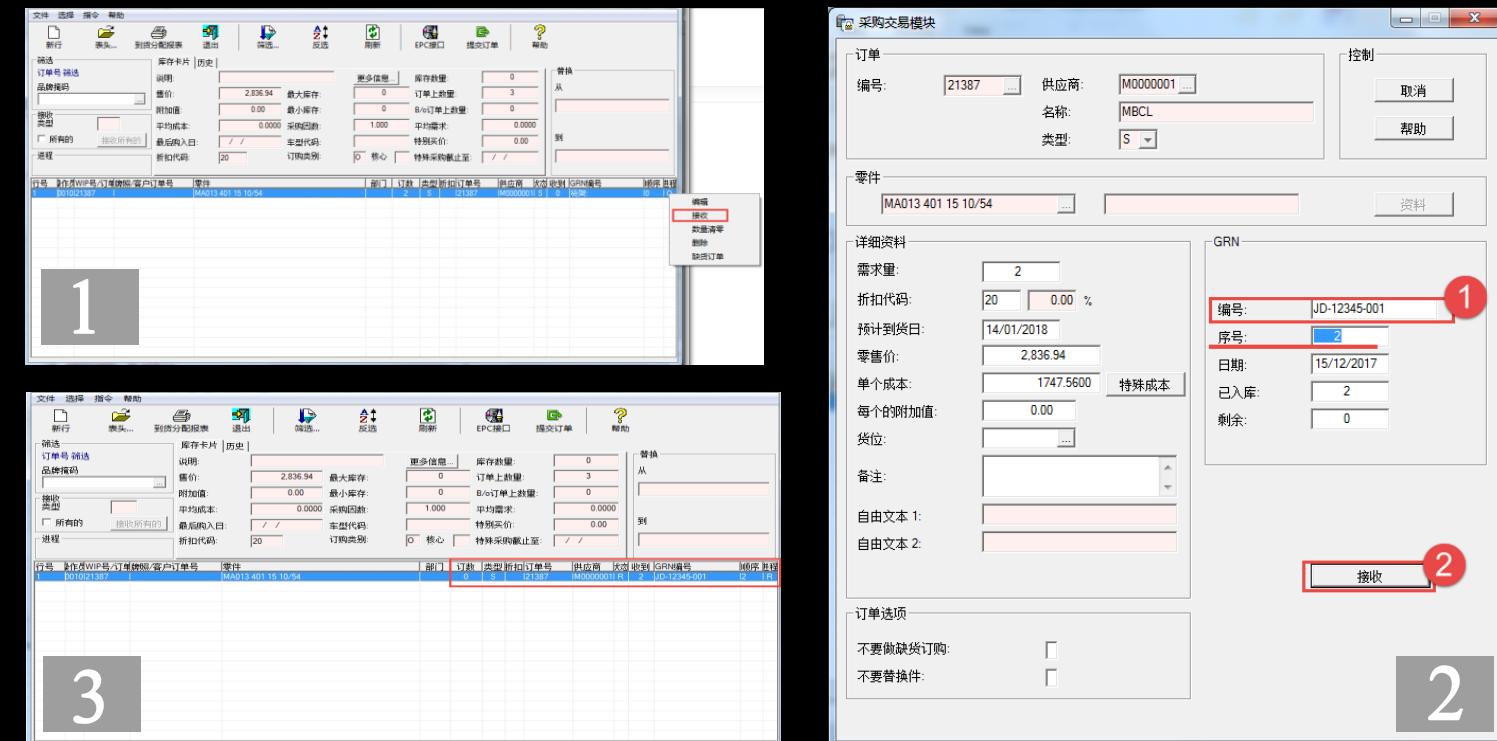


...以及DMS手工虚拟收货流程

完成PO创建后，在DMS中完成手工虚拟收货操作，无需提交

- DMS 虚拟手工收货操作**
- 1 选择所收到的货物并且点击接收
 - 2 输入GRN 编号，点击接收
 - 3 接收完成，可以选择打印该GRN后退出

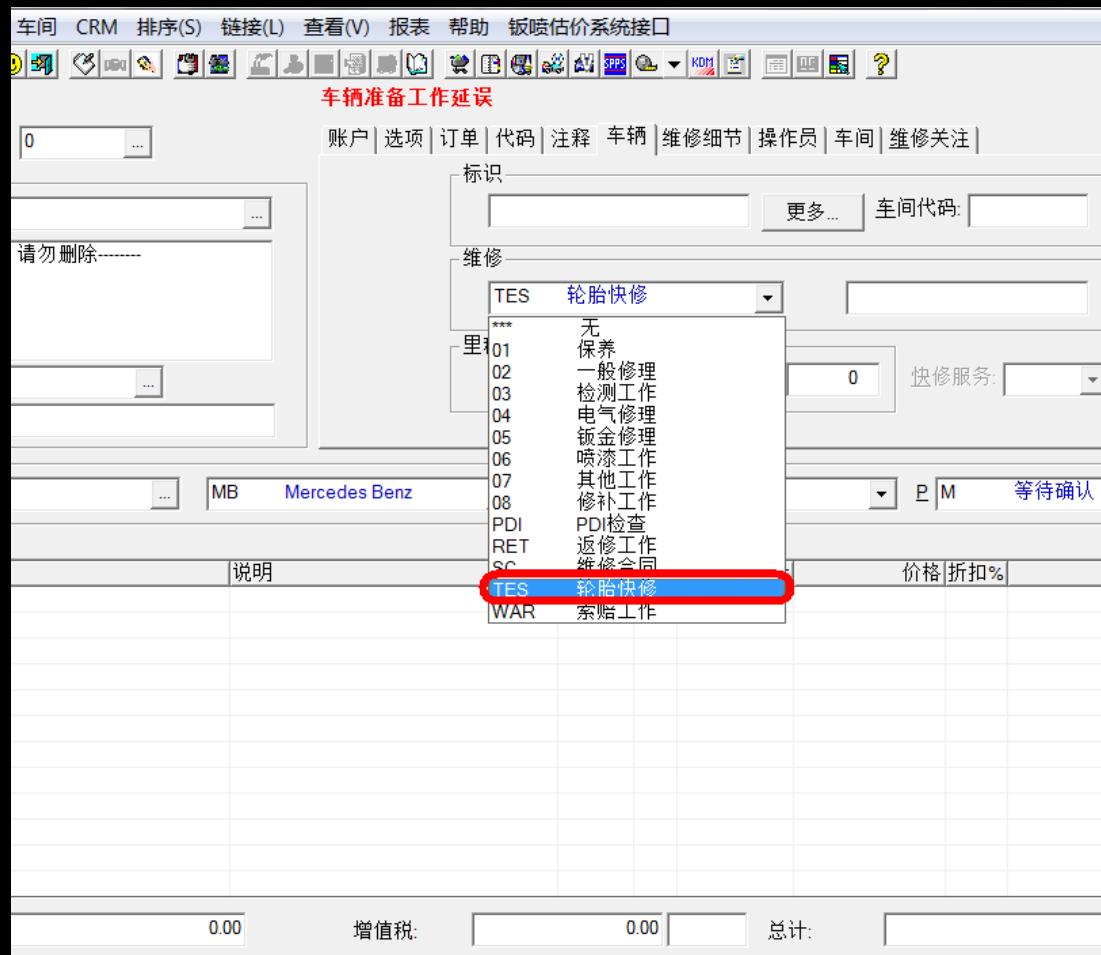
！在完成实物收货后，可以同时在
DMS 创建PO虚拟订货及虚拟手工收货流程，但是一定不要提交



✓ DMS 自动创建订单功能将在3月份完成开发，届时，经销商只需点击收货即可

轮胎快修服务

在DMS中，选择TES轮胎快修选项



轮胎快修服务需要在DMS 中选择 “TES 轮胎快修”
类型用于轮胎快修业务的结算：

1. 轮胎快修项目需要选择该项
2. 结算前请先将其他非轮胎快修业务的项目行锁定。

! 在进行轮胎服务时，经销商需要在DMS 中选择轮胎快修选项的工单，若经销商选择轮胎快修服务，则在无增项的业务场景下，无需参加CSI及审计流程



第二部分：工具演练

工具演练 - 可用提供轮胎数据

工具演练可选轮胎型号							
GLA在售	GLA 200/GLA 260 (X156)	18	235/50R18	MQ89986408	Pirelli	235/50 R18 97V MOE	S-VERD
				MQ89986537	Bridgestone	235/50 R18 97V MOE	DHPSRZ
老款C	C class (V204)	17	225/45R17	MQ89973021	Michelin	225/45 R17 91W MO	Primacy HP
C级在售	C180L (V204)/C200L (V204)/C 200 (W205)	17	225/50R17	MQ89991427	Bridgestone	225/50 R17 94W MOE	T001
				MQ89991048	Pirelli	225/50 R17 94W MOE	P7cint
	C 300 (V204/W204/C204) (前胎)	18	225/45R18	MQ89991428	Bridgestone	225/45 R18 95Y XL MOE	S001
	C 300 (V204/W204/C204) (后胎)		245/40R18	MQ89991429	Bridgestone	245/40 R18 97Y XL MOE	S001
GLK停产	GLK (X204) (前胎)	19	235/50R19	MQ89991455	Pirelli	235/50 R19 99V MO	S-VERD
	GLK (X204) (后胎)		255/45R19	MQ89991459	Pirelli	255/45 R19 100V MO	S-VERD
S在售	S class(V222/X222/C217)	18	245/50R18	MQ89991448	Pirelli	245/50 R18 100W MOE	P7cint
				MQ89986306	Bridgestone	245/50 R18 100W MOE	S001
				MQ89991244	Goodyear	245/50 R18 100W MOE	EfficientGrip

工具演练 - 登录入口

轮胎一键焕新平台登录:



经销商轮胎工具登录

登录名: DealerJH

密码: Dealer1234

网址: <https://aspm.mercedes-benz.com/#/login>



第三部分：销售计划及市场推广

备货计划与市场推广讨论

1. 选择目标客户

根据车型/车龄分析轮胎试点项目的目标客户：

- 1 珍贵车型客户
- 2 主流车型客户

2. 制定备货计划

根据客户体量提供相应的备货计划：

- 1 珍贵车型轮胎备货量
- 2 主流车型轮胎备货量

3. 制定市场推广计划

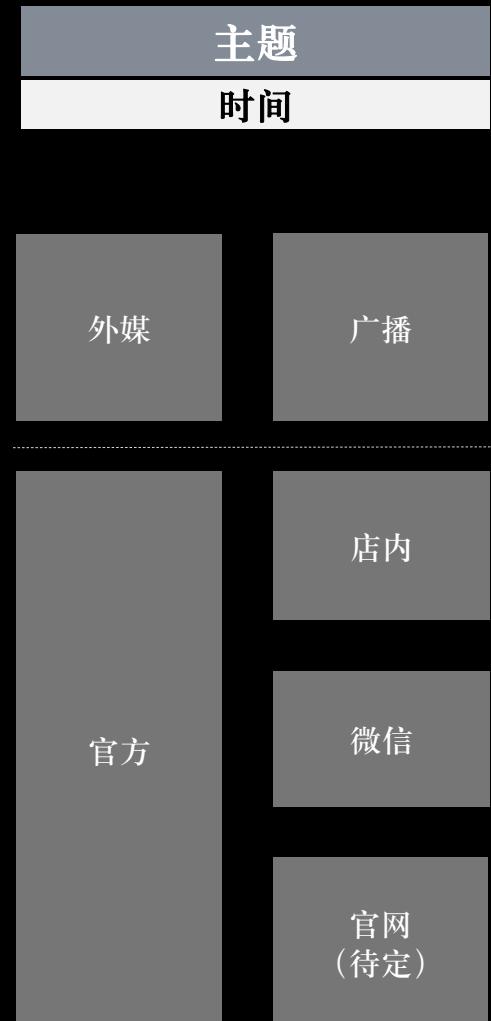
市场促销计划：

- 1 如何促销
- 2 如何邀约
- 3 如何推广



经销商讨论

市场推广- 时间计划



上海音乐广播动感
101
(12天*4/天)

经销商物料模板
(数字化展厅/桌牌等)

上海地区经销商模板
(优惠券传播模板)

官网模块上线

▲ 春节





附录： 轮胎O2O项目系统展示

客户端在线订购及服务预约

平台入口及用户登录



1

入口

用户三种登录方式：

1.二维码扫描登录：



2.通过 Mercedesme 登录：



3. RSA 用户将通过安联的短信链接进入

2

首次登录

首次通过二维码扫码登录用户
需要填写手机号及验证码：



3

进入首页

进入后首页显示：



客户端在线订购及服务预约操作演示



轮胎选择页面

1

轮胎选择

2

如何选胎

进入首页后，可以开始选胎：

进入首页后，可以开始选胎：

选择车型车系

取消	车型车系	完成
	ML级	全系
	GLE级	R300
	R级	R320
	S级	R350
	CLS级	

选择轮胎规格

取消	轮胎规格	完成
	255/55R18	

为了便于选胎，首页中点击如何选胎将指引客户选择适合的轮胎：

开始搜索

如何选择轮胎

当客户仍无法正确选胎时：

1. 客户可以咨询在线客户
2. 致电经销商垂询

如何选择轮胎？

原厂认证标识 MO/MOZ

轮胎规格 225/50 R17

速度级别 H/SW

轮胎花纹

轮胎品牌

合作者品牌

温馨提示：梅赛德斯-奔驰每款车型下有不同车系，请参考图片提示选择适合您爱车的轮胎规格。如需咨询，请联系客服。

客户端在线订购及服务预约

轮胎列表页及详情页面



1

轮胎产品列表页面

在点击搜索后，客户将进入轮胎产品列表页面；此页面将根据客户选择的车型车系及轮胎规格自动匹配相应的原配或者适配轮胎：



在此页中显示的价格为厂家建议零售价，非产品的最终价格

在每个产品的左上角，将会注明该轮胎为带有MO/MOE标识的梅赛德斯-奔驰原厂认证轮胎；点击该蓝紫色标识，将会弹出注释：

2

轮胎详情页面展示

在点击所需的轮胎之后，相应进入轮胎详情页：

在轮胎详情页中，客户可以查看

产品详情

产品知识

购买流程

并且完成以下操作：

选择轮胎快修服务
(之后将开放更多新型服务类型)

更换经销商

客户端在线订购及服务预约

服务预约页面操作说明及意向金支付



1

客户信息确认；服务预约

客户确认所购轮胎型号及偏好经销商之后，进入服务预约页面并确认其信息

中国移动 4G 下午4:30

返回 关闭 梅赛德斯-奔驰轮胎一键...

Mercedes-Benz The best or nothing

R300 / R320 / R350 ￥1,620
255/55R18 109Y XL 米其林 LATITUDE SPORT 3

服务类型 轮胎快修服务
经销商 上海利星汽车维修有限公司
订单金额 ￥1,620 | 意向金 ￥300

请填写订单信息

预约时间	2017-12-14 星期四 10:00
姓 名	陈
联系联系方式	18801048959
车辆牌照	(选填)
请填写优惠信息	
优惠券编码	(选填)
请核对支付信息	
提交订单	

客户可预约时间逻辑

客户最早可预约时间为：
3小时后：

- 客户在下午4点 至 经销商营业结束时间期间完成线上订购，可预约时间为第二天上午10点
- 客户在18点至第二天8点时间 可预约的服务最早为第二天的12点

2

意向金支付

在点击所需的轮胎之后，相应进入轮胎详情页：



意向金规则：

- 轮胎金额 × 20%
- 上限： ￥1000

客户可以选择：

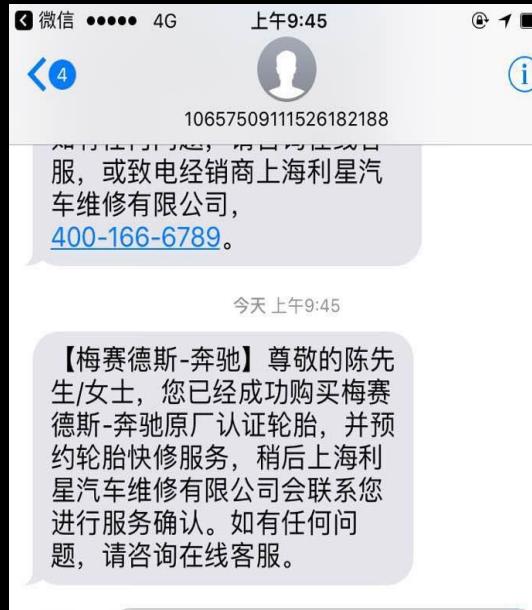
- 微信支付
- 支付宝支付

客户端在线订购及服务预约

经销商与客户确认预约信息



1 客户收到系统短信



2 经销商致电客户确认订购轮胎及预约信息

经销商收到新订单通知的短信：

【梅赛德斯-奔驰】尊敬的经销商伙伴，车主戴女士先生/女士已取消其订单并请求退款，订单号为[20171212003](#)，请您及时进入轮胎服务工具中完成“取消确认”的操作。若24小时内您没有确认，我们将自动取消该订单。感谢您的配合。

经销商进入轮胎工具进行查看订单信息后，需要在**备货之前**与客户确认其订购的轮胎能准确适配其车型：



客户完成订单之后，该订单的操作流程将由客户端转至经销商端

经销商备货流程



经销商备货的三种业务场景说明



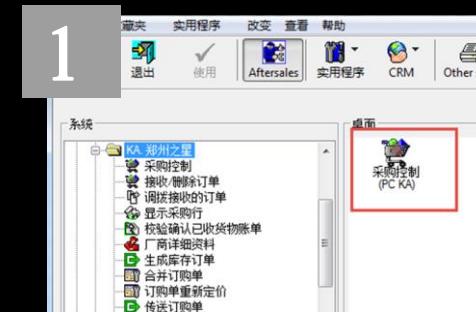
DMS手工虚拟订货流程



在经销商轮胎工具中完成收货后，需要同时在DMS中完成手工虚拟订货操作以完整结算流程

DMS 虚拟手工订单操作

- 1 点击导航栏中的After sales，选择采购控制，点击选择表头



- 2 如图所示所示将订单信息

单抬头

订单: 21387 新的 ② ④ 关闭 帮助

供应商: M0000001 MBCL

折扣交易类型: S	① 订单类型: S	接收时重新计算: C 成本价格
订购日期: 15/12/2017	当前状态: N 新的	经销商传送信息:
品牌代码: MB	经销商通信:	③ 保存 取消 打印
交货到: ZhengZhou star ?? Wagon Tune Square No.88 Zhenghua RD Zhengzhou Henan?? 450045		
文本: 自由文本: 内部文本: 外部参考:		

- 3 创建新行

采购控制 (PC/KA) (mbccsun/1022)

文件 选择 指令 帮助

新行 表头... 到货分配报... 退出 筛选... 反选 刷新 EPC接口 提交订单 帮助

显示未加订单行

说明: TS 滤芯	更多信息...	库存数量:	5	订单上数量:	329
售价: 136.75	最大库存:	4	B/o订单上数量:	46	
附加值: 0.00	最小库存:	4	平均需求:	8.4500	
平均成本: 66.0114	采购因数:	10.000	特别买价:	0.00	
最后购入日: 21/11/2017	车型代码:		订购类别:	D 核心 C 特殊采购截止至: //	
折扣代码: 91	折扣代码:	91	订购类别:	D 核心 C 特殊采购截止至: //	

采购控制 (PC/KA) (mbccsun/1022)

文件 选择 指令 帮助

新行 表头... 到货分配报... 退出 筛选... 反选 刷新 EPC接口 提交订单 帮助

显示未加订单行

说明: TS 滤芯	更多信息...	库存数量:	5	订单上数量:	329
售价: 136.75	最大库存:	4	B/o订单上数量:	46	
附加值: 0.00	最小库存:	4	平均需求:	8.4500	
平均成本: 66.0114	采购因数:	10.000	特别买价:	0.00	
最后购入日: 21/11/2017	车型代码:		订购类别:	D 核心 C 特殊采购截止至: //	
折扣代码: 91	折扣代码:	91	订购类别:	D 核心 C 特殊采购截止至: //	

DMS手工虚拟收货流程

在与第三方物流供应商完成实物收货之后，需要同时在DMS中完成手工虚拟收货操作



- DMS 虚拟手工收货操作**
- 1 选择所收到的货物并且点击接收
 - 2 输入GRN 编号，点击接收
 - 3 接收完成，可以选择打印该GRN后退出

**! 在完成实物收货后，可以同时在
DMS 创建PO虚拟订货及虚拟手工收
货流程**

The screenshots show the DMS interface with the following steps:

- 1**: A screenshot of the main DMS interface showing a list of parts and their details. A red box highlights the "接收" (Accept) button in the toolbar.
- 2**: A screenshot of the "采购交易模块" (Purchase Transaction Module) dialog box. It shows an order with a GRN number (JD-12345-001) entered in the "GRN" field. A red box highlights the "接收" (Accept) button.
- 3**: A screenshot of the main DMS interface after the transaction has been accepted. The GRN number is now listed in the part details table under the "已入库" (Received) column.



DMS 自动创建订单功能将在3月份完成开发，届时，经销商只需点击收货即可

经销商备货流程系统自动下单逻辑说明



当经销商未能及时处理该订单时，系统将自动向第三方物流为该胎下极速达订单

客户线上下单时间	系统开放给客户选择的时间	系统最晚下单时间	自动下单类型
Day0 (下班前一小时 18:00 ~ 23:59) Day1 (00:00 ~ 8:49) Day1 (上班起始时间 9:00 ~ 14:59)	Day1 (12:00 ~ 19:00), Day2	(预约时间 - 2h) 与 (预约日 16:00/15:55 极速达结单时间) 选最小值	极速达
	Day3, Day4...Day(N)	Day(N-2) 18:00/17:55 次日达结单时间	次日达
	Day2 (10:00 ~ 19:00)	(预约时间 - 2h) 与 (预约日 16:00/15:55 极速达结单时间) 选最小值	极速达
Day1 (极速达结单前一小时 15:00 ~ 16:59)	Day3, Day4...Day(N)	Day(N-2) 18:00/17:55 次日达结单时间	次日达
	Day2 (10:00 ~ 19:00), Day3...	(预约时间 - 2h) 与 (预约日 16:00/15:55 极速达结单时间) 选最小值	极速达
Day1 (次日达结单前一小时 17:00 ~ 17:59)	Day4, Day5...Day(N)	Day(N-2) 18:00/17:55 次日达结单时间	次日达
标红时间 和 (下单时间 - 3h) 取较大值作为可选范围的起点			

提示 非当日或者次日早上订单，经销商可根据客户预约时间补充库存订单

✓ 建议经销商及时查看订单信息，进行日常补货，避免产生过多的自动极速达订单

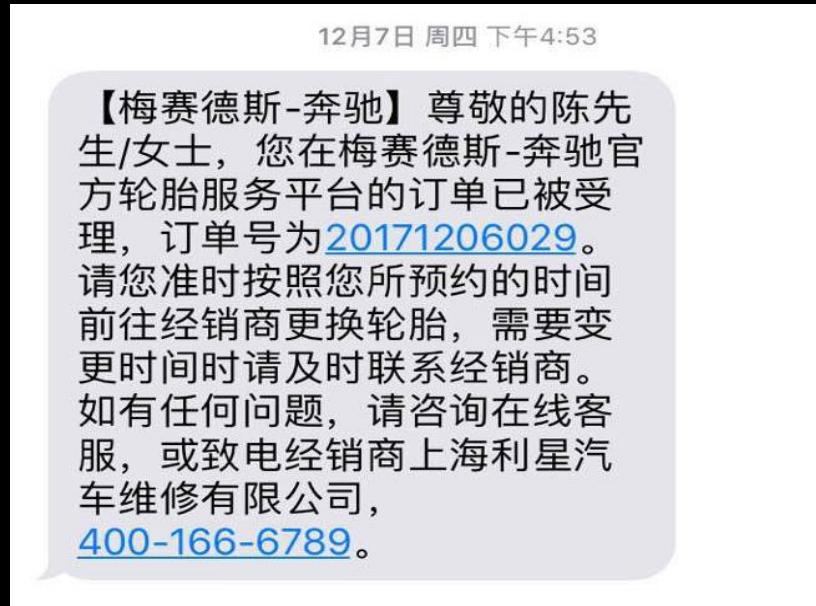
客户备货确认及轮胎快修服务

当经销商在系统中完成备货之后，客户将收到确认短信



1

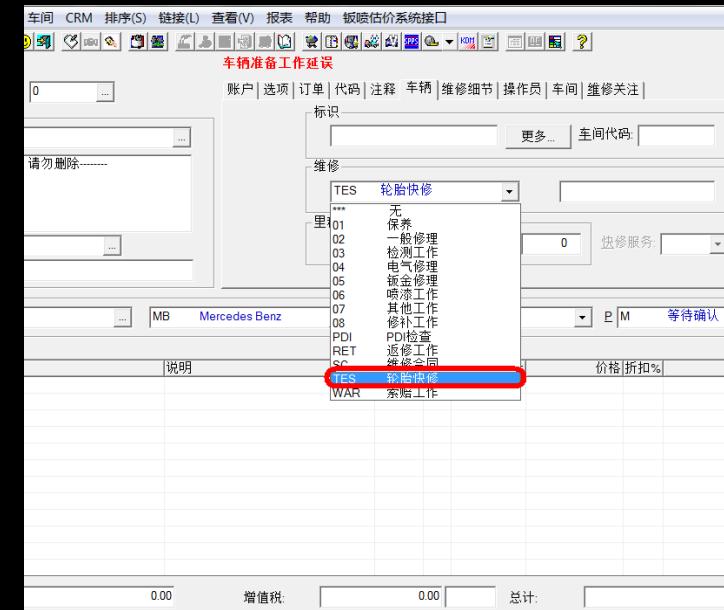
客户确认短信



！ 客户收到该条短信时，代表经销商已备货，客户无法自主取消订单，任何订单的更改需要与经销线下沟通

2

经销商轮胎快修服务



！ 在进行轮胎服务时，经销商需要在DMS 中选择轮胎快修选项的工单

轮胎快修服务需要在DMS 中选择“TES 轮胎快修”类型用于轮胎快修业务的结算：

1. 轮胎快修项目需要选择该项
2. 结算前请先将其他非轮胎快修业务的项目行锁定。

服务完成确认

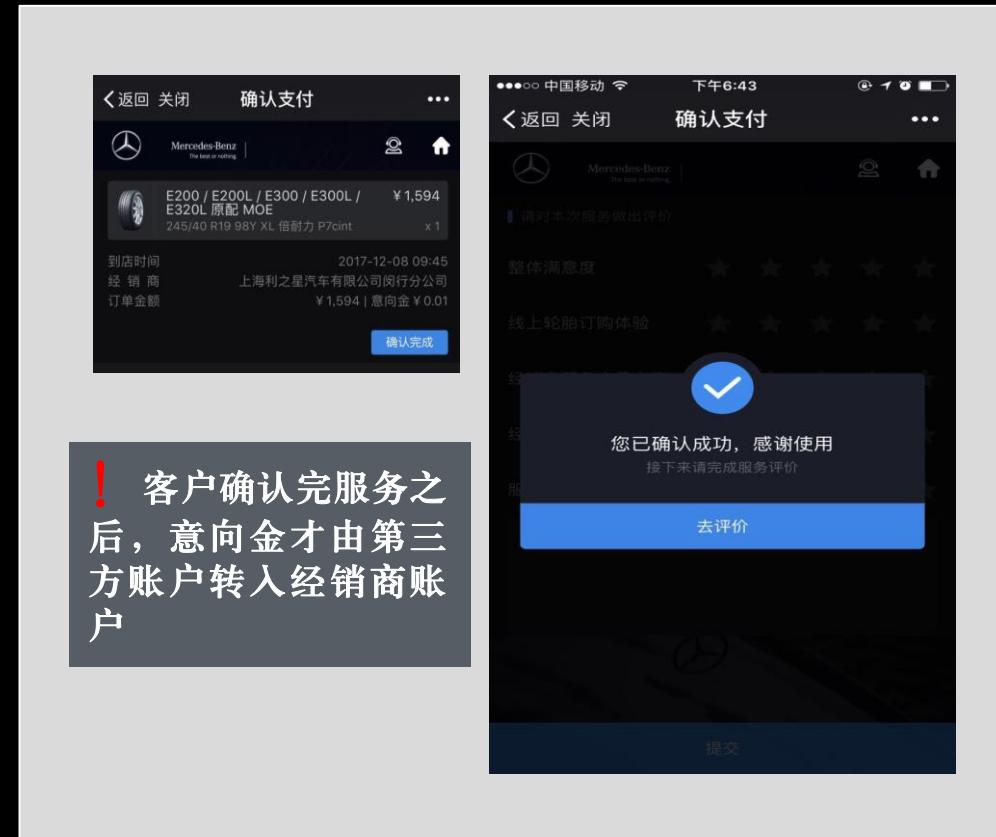
在服务完成之后，车主和经销商双方均需要在其客户端/轮胎工具内确认服务完成



1 经销商确认服务完成



2 客户确认服务完成



3 用户完成评价

