

内部资料，请勿外泄

代服管家SaaS-产品介绍

客户科技处-武汉分部&快递+研发部

日期：2019/3

需求背景:

行业: 2019年二类电商发展迅猛，拥有4亿用户市场的二类电商，创造了千亿级的GMV，在利润和竞争面前，二类商户也面临了更多的挑战；

公司: 基于地区价格及政策放开的大环境，业务区全力抢夺二类电商的代收货款客户，而我司目前提供给到客户使用的系统与竞争对手存在一定差异，无法支持代收类客户从订单下发到异常处理的整合平台化系统；

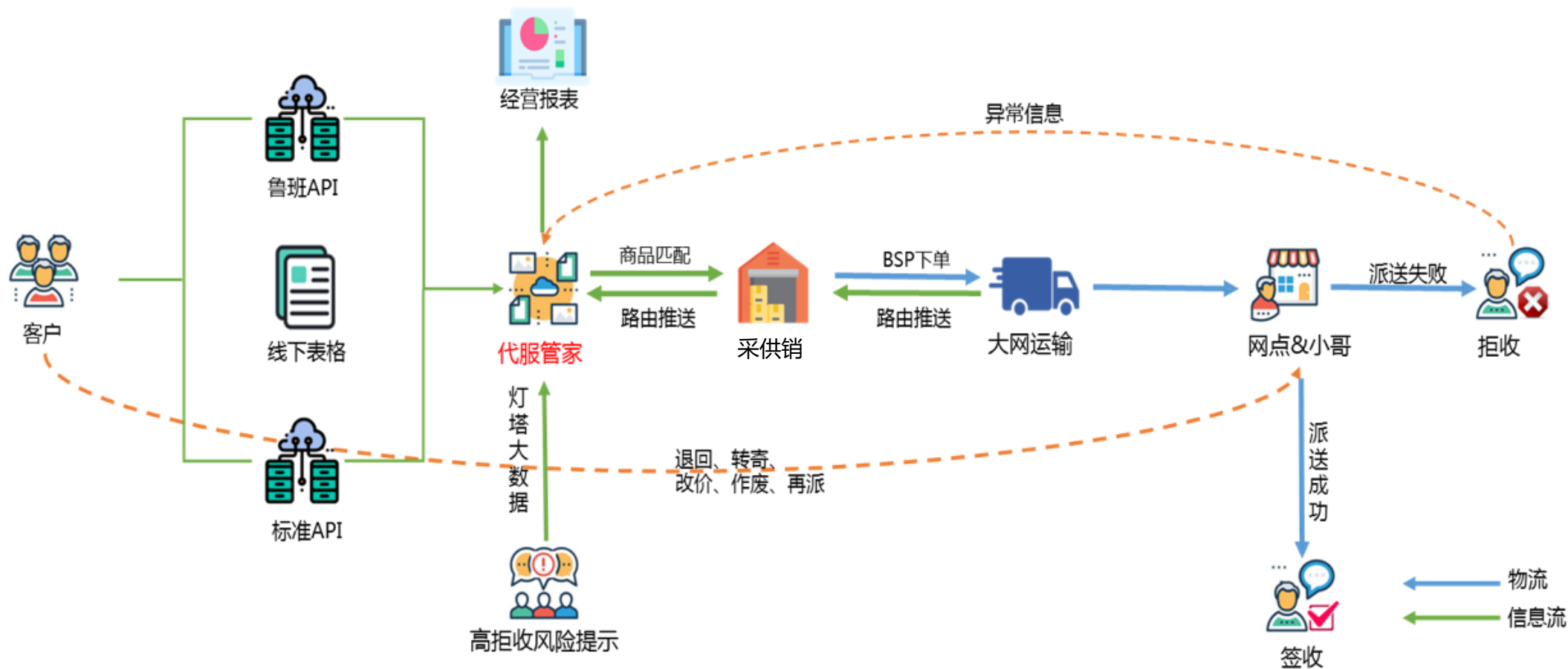
客户: 客户在选品、广告投放、订单及采供销、物流管理、数据分析、智慧决策各环节都存在一定的痛点，没有合适的产品为其提供全流程化的解决方案；有业务区出现客户因系统无法满足其需求停止合作案例；

业务痛点:

- 1、我司提供给代收客户的系统多样，且**没有整合**，需登录多个平台，操作繁琐；
- 2、对于异常件处理需经过我司客服后处理信息才会给到小哥，地区客服平均每条处理3次以上，**时效长，客服成本高**；
- 3、客户**没有商品及库存管理工具**，Excel管理繁琐，处理效率低下；
- 4、客户有多个部门或角色需要使用系统，但现有系统**无法新建子账号，子账号数据隔离或者共享不能自由设置**；
- 5、因之前使用客户对**竞争对手系统**，有先入为主的固有印象，切换系统需要额外的适应/习惯/学习成本，需要对标友商系统；
- 6、客户作为经营指导依据的各类报表需要**手工制作**，费时费力；
- 7、退回件收费打折，如妥投率不佳（低于70%），则对我司**业务及成本**造成较大压力；
- 8、改价再派后**没有短信通知**，导致签收率一直没有大幅提升；(2020.01实现)
- 9、客户在选品方面**不能及时洞悉各热销商品实况**，需要花费大量成本和精力在了解和打造爆款商品方面

代服管家SaaS，二类电商一站式管理平台

- 依托顺丰优质的代收货款服务和科技实力
- 提供**多渠道订单同步**、**大数据风险预警**、**异常件智能处理**、**采供销一体化**、**可视化经营报表**等全流程服务
- 是对代收货款服务及签收率有较高要求的商家的不二之选



版本对比

内部资料，请勿外泄

目前代服管家saas分为入门版和专业版，入门版偏向于物流管理，专业版偏向于物流管理+采供销管理，可以根据客户需要开始不同版本账号使用

| 入门版 | 专业版 |
|----------------------|----------------------|
| 支持5个组织 | 支持5个组织 |
| 支持20个店铺 | 支持20个店铺 |
| 支持10个角色 | 支持10个角色 |
| 支持20个子账号 | 支持20个子账号 |
| 支持鲁班/枫叶平台订单同步 | 支持鲁班/枫叶平台订单同步 |
| 支持快手平台模板导入 | 支持快手平台模板导入 |
| 订单/运单，支持单次导入1万，导出10万 | 订单/运单，支持单次导入1万，导出10万 |
| 发货管理 | 发货管理 |
| 运单管理 | 运单管理 |
| 异常件管理 | 异常件管理 |
| 数据报表 | 数据报表 |
| 策略规则（订单同步、重复订单检测） | 策略规则（全部规则） |
| 选品参谋 | 商品管理，支持1000个商品 |
| | 客户管理 |
| | 采购管理 |
| | 出库管理 |
| | 入库管理 |
| | 财务管理 |
| | 选品参谋 |

产品整体为代收类客户提供二类商户一站式全流程管理平台，全面对标友商竞品，提高客户妥投率；

七大主要模块，一体化操作编队，全程护航代收妥投：

- 1、订单管理模块，各类信息了然于胸：**可多样化融通对接各类客户自建系统和**鲁班、枫页、快手**平台。同时提供线下/线上订单接入、订单全流程状态统计。
- 2、运单处理模块，异常状态极速处理：**可对异常状态订单进行**转寄、退回（改价、作废）**等操作，操作指令直连小哥巴枪，无需通过客服中转。
- 3、拒收预警模块，妥投率提升神器：**客户可提前知悉潜在风险订单，可大幅提高妥投率，降低投诉率。
- 4、管家报告模块，免费的数据报表大师：**竞品收费，我们免费！妥投率、订单量、流向、代收金额等图形报表一应俱全，帮助企业沉淀数据，助力企业运营
- 5、采购、商品、库存供应链一体化管理：**企业信息流、商流、物流、资金流高效流转，资源配置最优化；
- 6、策略规则模块，灵活多样的自动化操作流程：**可**智能审核拦截**各类异常单，自动出库及自动同步平台订单；
- 7、增值服务工具，提升客户ROI：****实时热销榜单**助力商户进行精准选品；**改价成功短信**直达通知消费者，大幅提升商户妥投率

适用场景：

有业务全流程管理需求的客户，涵盖订单/运单管理、商品管理、采购管理、库存管理、售中售后处理、增值短信、选品管理、数据运营、权限管理、业务报表等；

涉及行业：

代收类客户、有以上需求的其他客户；

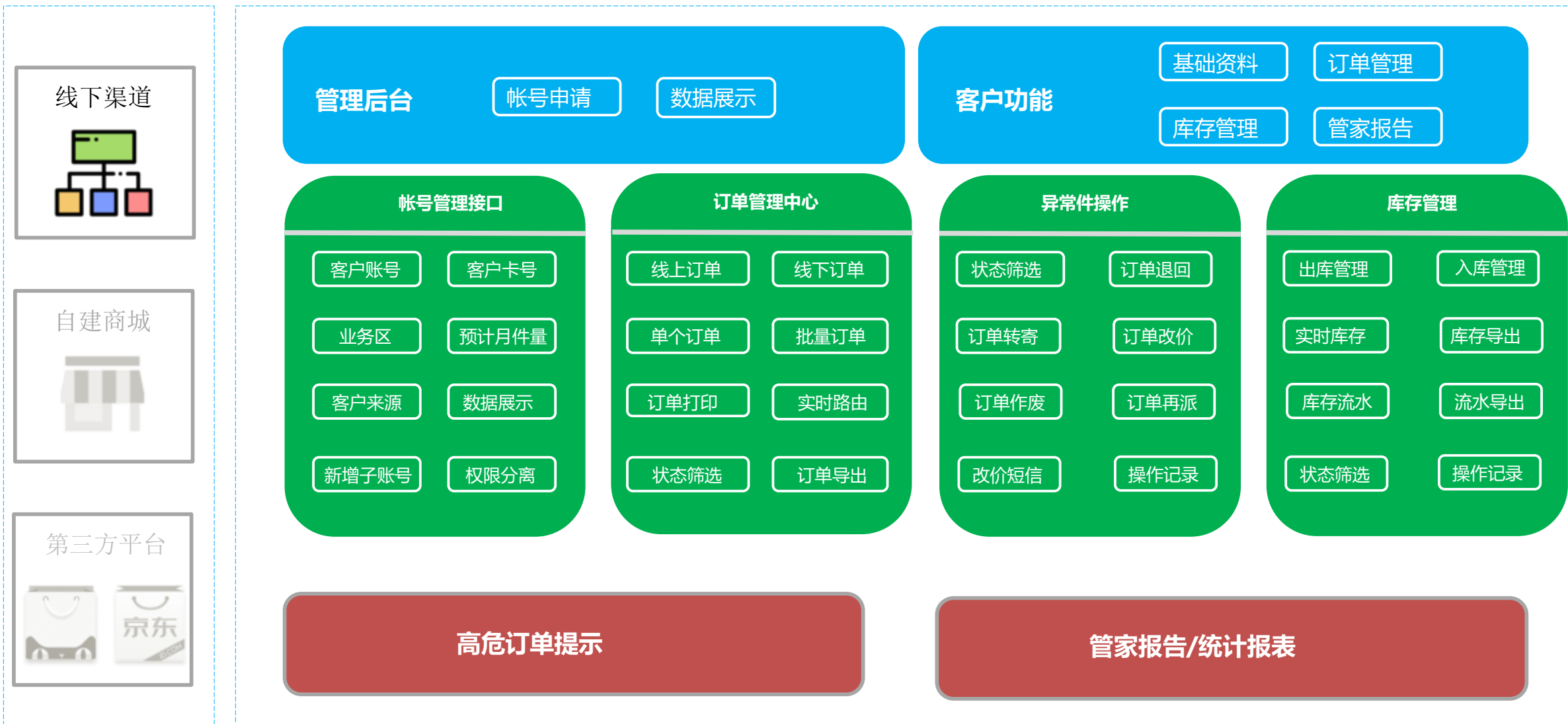
目标客户：

- 1、 在移动短视频平台、新闻APP平台投放广告的微商、带货达人、网红、电商客户等；
- 2、 销售产品以美妆、服饰箱包、家居用品、数码、医疗、运动户外等高价值物品为主；
- 3、 客单价约为150-300元的物品；
- 4、 对COD服务及妥投率有较高要求；
- 5、 希望通过改价短信通知提高签收率的客户；
- 5、 对于采供销供应链管理有要求的客户；
- 6、 选品方面对实时了解热销商品，打造爆款感兴趣的客户。

产品功能架构

内部资料，请勿外泄

功能架构：



产品页面展示

内部资料, 请勿外泄

<https://121.37.6.58/#/home>

测试账号: 入门版nicky1 4TtA6mJ9

专业版nicky211 abc@963852

代服管家 DAIFU GUANJIA

nick211

首页 × 发货 订单出仓 运单列表

今日工作进度看板

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
|  <p>219 今日新增订单</p> | <p>未审核订单 0</p> <p>已审核订单 219</p> | <p>未发货/发货失败订单 134</p> <p>已发货订单 85</p> | <p>未打印运单 25</p> <p>已打印运单 60</p> | <p>未上传/无法上传/上传失败运单 85</p> <p>上传成功运单 0</p> |
|---|---|---|---|---|

前5日已发货订单物流状态

| | | | | | |
|--------------|------------|----------|-----------|----------|-----------|
| 全部已发货 401 | 待揽收 401 | 已揽收 0 | 运输中 0 | 派送中 0 | 客户签收 0 |
| 异常件 0 | 转寄件 0 | 退回件 0 | 退回签收 0 | 作废件 0 | 已取消 0 |

快捷操作入口

新建订单

手工建单 EXCEL导入

同步鲁班

订单管理

订单管理 发货管理

运单管理 异常件管理

供应链管理

商品管理 采购单管理

库存管理

产品页面展示

内部资料, 请勿外泄

订单列表:

代服管家 DAIFU GUANJIA

nick211

订单列表 x

创建时间 2020-02-19 00:00:00 至 2020-02-19 23:59:59 订单编号 请输入 发货状态 请选择

查询 高级搜索 重置

新增 导入订单 同步平台订单 检测重复 批量审核 批量复制 更多

| <input type="checkbox"/> | 序号 | 订单编号 | 创建时间 | 客户 | 平台 | 店铺 | 数量 | 操作 |
|--------------------------|----|--------------------------|---------------------|----|----|----|-----|-------------|
| <input type="checkbox"/> | 1 | XS2020021982981541845264 | 2020-02-19 20:22:30 | | 自营 | 自营 | | 编辑 查看 审核 更多 |
| <input type="checkbox"/> | 2 | XS2020021982981515111696 | 2020-02-19 20:21:26 | | 自营 | 自营 | 200 | 编辑 查看 审核 更多 |
| <input type="checkbox"/> | 3 | XS2020021982981515155216 | 2020-02-19 20:21:26 | | 自营 | 自营 | 200 | 编辑 查看 审核 更多 |
| <input type="checkbox"/> | 4 | XS2020021982981515199760 | 2020-02-19 20:21:26 | | 自营 | 自营 | 200 | 编辑 查看 审核 更多 |
| <input type="checkbox"/> | 5 | XS2020021982981515234576 | 2020-02-19 20:21:26 | | 自营 | 自营 | 200 | 编辑 查看 审核 更多 |
| <input type="checkbox"/> | 6 | XS2020021982981515274000 | 2020-02-19 20:21:26 | | 自营 | 自营 | | 编辑 查看 审核 更多 |

产品页面展示

内部资料，请勿外泄

异常运单:

- 代服管家 DAIFU.COM.ZH
- 首页
- 订单管理
- 运单管理
 - 运单列表
 - 异常运单
- 异常运单
- 改价短信
- 商品管理
- 采购管理
- 库存管理
- 财务管理
- 客户管理
- 基础资料
- 统计报表
- 系统配置
- 策略规则
- 选品参谋

≡

nicky211

订单列表

异常运单 x

发货时间



开始日期

至

结束日期

运单号

请输入

异常类型

请选择

查询

高级搜索

重置

批量转寄

批量退回

批量改价

批量再派

批量作废

改价短信通知

批量导出

批量搜索

| <input type="checkbox"/> | 序号 | 运单号 | 发货时间 | 揽收时间 | 运单状态 | 异常类型 | | 操作 |
|--------------------------|----|-----------------|---------------------|---------------------|------|--------|---------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | 1 | SF1011632237935 | 2020-02-17 20:44:59 | | 异常件 | 其它 | 快件派送不成功 | 改价 退回 路由 更多 |
| <input type="checkbox"/> | 2 | SF1011632237950 | 2020-02-17 20:44:59 | 2020-02-17 21:08:05 | 异常件 | 其它 | 快件派送不成功 | 改价 退回 路由 更多 |
| <input type="checkbox"/> | 3 | SF1011632237943 | 2020-02-17 20:44:59 | 2020-02-17 21:10:36 | 异常件 | 其它 | | 改价 退回 路由 更多 |
| <input type="checkbox"/> | 4 | SF1011632237839 | 2020-02-17 20:44:59 | 2020-02-17 21:24:27 | 异常件 | 其它 | 快件派送不成功 | 改价 退回 路由 更多 |
| <input type="checkbox"/> | 5 | SF1011632237775 | 2020-02-17 20:44:59 | 2020-02-17 21:16:51 | 异常件 | 其它 | 快件派送不成功 | 改价 退回 路由 更多 |
| <input type="checkbox"/> | 6 | SF1011628625800 | 2020-01-14 11:32:24 | | 异常件 | 无法联系收方 | 快件派送不成 | 改价 退回 路由 更多 |
| <input type="checkbox"/> | 7 | SF1011628624880 | 2020-01-14 10:49:57 | 2020-01-14 10:50:48 | 异常件 | 无法联系收方 | 快件派送不成功 | 改价 退回 路由 更多 |

产品页面展示

内部资料，请勿外泄

代收货款统计:

代服管家 DAIFU GUANJIA

nick211

订单列表 异常运单 改价短信管理 实时热销榜 代收货款统计 x

免责声明: 代收货款结算以顺丰官方开具的账单为主, 本系统代收货款统计数据仅供参考, 不作为结算凭证

时间范围 2020-02-19 00:00:00 至 2020-02-19 23:59:59 组织 请选择 制单人 请选择

查询 重置 统计说明

代收金额/元 11 已签收运单/单 1

代收货款明细表 导出

| 序号 | 签收日期 | 运单号 | 订单编号 | 平台 | 店铺 | 原始单号 | 收件人 | 收件人手机 | 收件人电话 |
|----|---------------------|-----------------|----------------|----|----|------|------|-------------|-------|
| 1 | 2020-02-19 16:05:48 | SF1011632532862 | XS202002198... | 自营 | 自营 | | 大萨达所 | 133****3665 | |

产品页面展示

内部资料，请勿外泄

选品参谋—实时热销榜:

- 代服管家 DAIFU GUANJIA
- 首页
- 订单管理
- 运单管理
- 商品管理
- 采购管理
- 库存管理
- 财务管理
- 客户管理
- 基础资料
- 统计报表
- 系统配置
- 策略规则
- 选品参谋
- 实时热销榜

≡

nicky211

订单列表

异常运单

改价短信管理

实时热销榜 ×

品类筛选

3c产品

一级

个护化妆

农业生产

副食干货类

医药保健

家具类

家居用品

家电类

家装建材

工业生产

文件票据

文体娱乐

服装鞋帽

母婴用品

水果类

汽车用品

生鲜类

箱包类

肉类

艺术品类

酒类

钟表首饰

其它

已选: 默认(全部)

榜单排序方式

前3日销量排行

查询

重置

| 排名 | 商品名称 | 商品价格(元) | 前日销量(件) | 前3日销量(件) ... | 前7日销量(件) | 所属分类 | 操作 |
|----|------|---------|---------|--------------|----------|---------|------------------------|
| 🥇 | 白切鸡 | 5000 | 9000 | 16500 | 16500 | 禽类-家禽类 | 查看销量趋势 |
| 🥈 | 大西瓜 | 5000 | 1500 | 1500 | 1500 | 水果类-南方水 | 查看销量趋势 |

| 客户名称 | 需求满足 |
|----------------|--|
| 杭州支*有限公司 | 1、 针对COD业务场景制定客制化解决方案 2、 可视化展示COD订单的派送、签收、异常、揽收情况 3、 提供高效的售后跟单流程，订单的改、派、催直接触发给小哥 4、 订单的流向、数据分析、预警，打通顺丰内部各系统的信息孤岛 5、 实现系统界面便捷化，权限管理的隔离等 6、 可进行简单的出入库管理，降低人工统计库存的错误率，实时库存帮助企业减少库存积压问题 |
| AO史*斯 | |
| 中*品质 | |
| 陆* | |
| 童*丽 | |
| 合肥**电子商务有限公司 | |
| 安徽亿诺**电子商务有限公司 | |
| 安徽顺顺*商贸有限公司 | |
| 无锡温*有限公司 | |
| 台州飞*有限公司 | |

成功案例

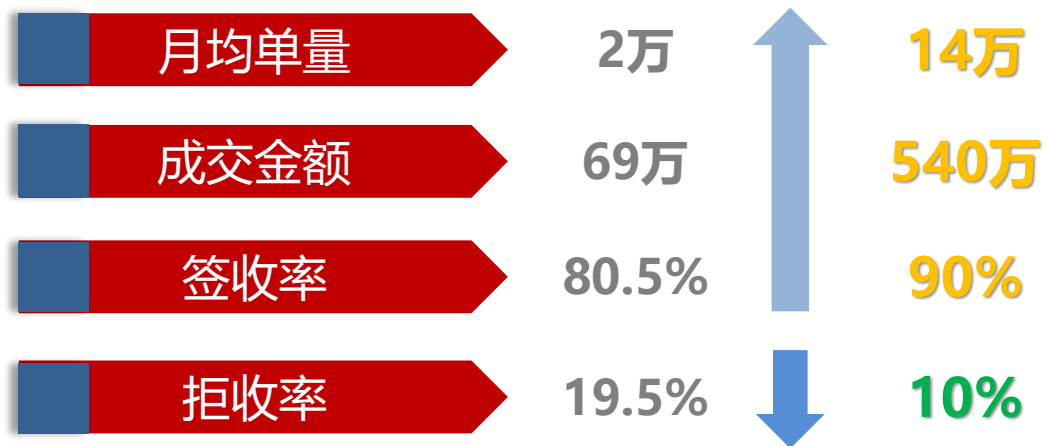
内部资料，请勿外泄

杭州支*有限公司案例

主营业务：综合商贸行业（主要经营服饰鞋帽、儿童玩具、床上用品、汽车用品等）

业务痛点：需要简单的采购供销能力，企业信息化程度较低

解决方案：异常件处理+出库管理+入库管理+流水报表+代收货款统计



| 序号 | 功能 | 业务场景 | 需求支持 | 预计完成时间 |
|----|-----------|---|--------|--------|
| 1 | 快手模板导入 | 快手小店、无敌掌故、金牛模板无缝对接，提升客户订单导入效率，降低出错率 | -- | 2020/2 |
| 2 | 实时热销商品排行榜 | 实时了解热销商品，打造爆款感兴趣的二类电商 | 大数据部门 | 2020/2 |
| 3 | 多流向配置 | 支持订单按不同流向分配，提前为商家提供决策数据，且助力中转场提升分拣效率 | -- | 2020/2 |
| 4 | 第三方物流发货 | 针对有使用中通、德邦等其他物流发货需求的客户，多元化物流发货配置 | 小微中台 | 2020/3 |
| 5 | 抖音专项月结对接 | 针对和抖音正式合作且入驻抖音物流联盟的商户，支持专项月结管理线上订单及物流数据 | 增值服务部门 | 2020/3 |

产品咨询/客户接入：

骆相松 01383704 朱笑 01382373 金鹏飞 01386700 蔡芬01379209

客户接入方式

内部资料，请勿外泄

Step1 权限申请

权限申请及账号创建：

- 新增运营管理账号，由该分部内产品接口人统一收集有权限需求人员，提供工号、姓名、岗位、电话、所属业务区以邮件方式发送至产品经理：**骆相松 (01383704)** 处申请权限开通。
- 新增客户账号由客户归属业务区的管理员账号同事创建。

产品地址：

- **客户端**测试地址：<https://121.37.6.58/#/login>
- **客户端**生产地址：<https://ds.sf-express.com>
- **运营端**测试地址：<https://121.37.5.241/#/login>
- **运营端**生产地址：<https://dso.sf-express.com>

Step2 提交丰市需求 (创建客户系统权限需填写丰市购买产品的需求编码)

- **业务区相关人员**使用谷歌浏览器打开丰市网址yun.sf-express.com，使用工号及域密码进行登录；
- 可通过产品搜索、首页直通、小微产品目录三种渠道选择购买代服管家产品；
- 在代服管家产品界面，点击【查看详情】 - 【立即购买】，完善个人开票信息后，即进入代服管家产品购买页面。
- 填写信息，提交申请，完成购买，获取丰市编码。

创建客户账号注意事项

内部资料，请勿外传

Step3 创建客户账号

□ 勿随意新建商户

- 属于同一客户主体的多名打单/客服人员，请为其配置主账号/组织/子账号关系，勿新开多个主账号商户；

□ 勿随意新建测试账号

- 测试账号请在测试环境新建；
- 生产环境新建的测试账号商户名称中一定要带“测试”关键词，以便区分。

□ 商户名称尽量唯一

- 尽量使用客户完整公司名称创建账号，避免出现如“张伟”、“王伟”等大量重名账号。

□ 务必填写接口人

- 请准确填写为客户提供技术/产品支持的大客户支持或售前支持同事姓名。该接口人数据是用于推广赛激励发放的凭证之一。

□ 其他按客户实际情况填写即可。

① 填写基本信息 ② 选择软件版本 ③ 设置账号密码 ④ 完成

商户信息

* 商户名称

联系人

联系地址

业务信息

* 允许发货物流 顺丰 韵达 中通 圆通
 百世快递 1 德邦物流

* 业务区域

丰市编码

预估月件量

* 接入类型

* 客户来源

接口人

Step4 客户问题解决

- 加入讨论群：丰声扫码右侧图片加入 [代服管家SaaS版-推广群] ；
- 查看群内相关资料：群公告及时间轴；
- 群内@产品经理 骆相松 / 金鹏飞 / 朱笑 / 蔡芬详细描述客户问题等待支持；
- 向群内其他大客户支持 / 售前同事请教讨论。



代服管家SaaS版-推广群



丰声扫码进群



内部资料，请勿外泄



客户扫码咨询 免费试用



官方资讯号 海量掘金宝典

www.sf-express.com

