

Description: Ce document fournit des questions fréquemment posées sur la nouvelle solution de commerce électronique de pièces de rechange RepairLink d'OECConnection. Veuillez souvent visiter cet article car les mises à jour sont effectuées régulièrement. Les questions ont été classées dans les sections ci-dessous.

Zone de responsabilité (AOR)
<p>Lorsqu'un nouveau client s'inscrit et cherche un concessionnaire; comment vous assurez-vous qu'ils nous trouvent ou nous choisissent comme concessionnaire? Quelle protection du AOR RepairLink offre-t-il? En utilisant le menu déroulant, vous pouvez voir tous les concessionnaires dans une zone prescrite.</p> <p>Lorsqu'un client s'enregistre sur RepairLink, il fournit son adresse et s'identifie comme client de camion ou de bus. Le localisateur de concessionnaires utilise ensuite les informations d'adresse fournies par le client pour générer une liste de concessionnaires dans la zone du client. Les résultats sont basés sur le code postal du client. Si vous êtes le concessionnaire de ce code postal, vous figurerez dans la liste des concessionnaires. Par exemple, si le client s'identifie en tant que client d'autobus, les concessionnaires pour bus uniquement apparaîtront dans les résultats de sa recherche.</p>
<p>Un client peut-il avoir plus d'un concessionnaire attaché à son profil?</p> <p>Oui. Certains clients ont plusieurs emplacements dans plusieurs provinces. Ils auront besoin de pouvoir commander des pièces chez le concessionnaire le plus proche.</p>
<p>Si un concessionnaire refuse de faire affaire avec un client, ce client peut-il alors entrer en contact avec un concessionnaire qui se trouve peut-être en dehors de sa zone de responsabilité?</p> <p>Oui.</p>
<p>Un client pourrait-il choisir un concessionnaire situé en dehors de sa zone de responsabilité? Si tel est le cas, le concessionnaire situé dans la zone de responsabilité sera-t-il informé?</p> <p>Oui, un client peut sélectionner un concessionnaire situé en dehors de la zone de responsabilité appropriée. Si cela se produit, le concessionnaire du AOR approprié ne sera pas prévenu immédiatement. Cependant, Navistar travaille sur un processus de reportage qui fournira ces informations aux concessionnaires afin qu'ils puissent travailler avec ce client pour comprendre s'il existe des obstacles.</p>
<p>Puis-je configurer OEC RepairLink dans un site autre que Navistar, comme un site Idealease dans ma zone de responsabilité ou dans un lieu ne se trouvant pas dans cette zone?</p> <p>La possibilité de configurer un emplacement autre que Navistar dans votre zone de responsabilité ne sera pas incluse lors du Lancement en douceur ou du Lancement public. Toutefois, la solution peut être déployée dans d'autres sites affiliés, tels que des sous-traitants et des sites Idealease. Nous souhaiterions que vous nous fassiez part de vos commentaires sur les avantages que cela apporterait à votre organisation. En ce qui concerne les sites autres que Navistar ne se trouvant pas dans votre zone de responsabilité, la solution RepairLink est uniquement disponible auprès des constructeurs d'origine et, dans ce cas, de Navistar. Toutefois, si vous pouviez fournir plus de détails sur ces emplacements non-Navistar, cela serait utile. Il peut y avoir une autre option.</p>

Système de gestion des concessionnaires (DMS)

Quels fournisseurs de DMS seront intégrés? Êtes-vous déjà intégré à CDK?

RepairLink est déjà intégré à CDK. La phase I comprendra également Karmak et Procède. Une fois que ces fournisseurs de DMS ont été intégrés, nous examinons les autres fournisseurs de DMS. Si votre fournisseur DMS ne fait pas partie des trois premiers, veuillez nous indiquer si vous souhaitez cette option et quelle est son importance pour votre activité. Comme le DMS est une fonctionnalité facultative, il est important pour nous de comprendre la demande.

La disponibilité des quantités de pièces ne sera-t-elle visible pour le client que si le DMS est intégré?

Non, RepairLink aura votre quantité d'inventaire instantanée chaque jour. De plus, l'inventaire PDC de Navistar sera un flux en direct dans RepairLink.

L'inventaire des pièces dans mon DMS, tel que CDK, sera-t-il en temps réel?

Oui, si vous êtes intégré à votre DMS. L'inventaire PDC sera toujours en temps réel.

Si notre système DMS (Procède) ne sera pas complètement intégré au moment du lancement de ce programme, des frais seront-ils facturés pour l'OEC RepairLink de Navistar?

La solution OEC RepairLink a des structures de frais distinctes et l'intégration de DMS est un frais distinct. Si vous ne choisissez pas l'intégration DMS, aucun frais ne sera facturé pour l'intégration DMS.

Pouvons-nous obtenir une capture d'écran de ce que nous verrons de CDK lors de la réception de la commande? Générera-t-il un billet de ramassage? Pouvons-nous voir une capture d'écran CDK et OEC RepairLink de la configuration d'un client?

Nous travaillerons avec OEConnection et CDK pour fournir ces exemples, car cette intégration se situe en dehors de Navistar. Une fois que nous les aurons obtenus, nous les publierons dans un article que vous pourrez consulter.

Un contrat est-il requis pour l'intégration DMS?

Oui, un contrat de 12 mois par site est requis pour l'intégration DMS.

Catalogue de pièces

Vous avez indiqué sur l'illustration des pièces que le concessionnaire l'avait fournie. Est-ce que ce sera le cas, le concessionnaire devra fournir des informations sur les pièces ou Navistar le fournira-t-il?

Le catalogue et RepairLink auront des illustrations et des images. Vous n'aurez pas besoin de fournir ces informations au client. Veuillez noter que ce ne sera pas toutes les pièces qui auront une illustration ou une image. Navistar continue d'améliorer ces informations.

La nouvelle plateforme sera-t-elle adaptée aux portables pour les écrans plus petits (téléphones portables / tablettes)? Y aura-t-il des applications spécifiques pour Apple, Android? Non seulement dimensionnées?

Oui, ce sera un style réactif, et il aura la capacité sur les tablettes et les téléphones intelligents. Aucune application n'est en cours de développement.

Qu'est-ce qui empêchera les fournisseurs jobbers (fournisseurs de flotte) de rechercher et de dérober les ventes des pièces d'origines s'ils auront accès aux données du catalogue? C'est un problème majeur pour les concessionnaires et Navistar. Vous leur donnez un numéro de pièce et ils croisent sur Amazon, ils trouvent du marché secondaire pour un quart du prix d'origine.

Les recherches de Navistar montrent que tous les fabricants d'origine proposent désormais une solution de commerce électronique de pièces et que tous, sauf un (Isuzu), nécessitent une connexion sécurisée. Selon l'étude indépendante MacKay, la recherche du numéro de pièce est la caractéristique la plus importante d'une solution de commerce électronique et notre solution doit donc la fournir au client. Les références croisées dans RepairLink ne concernent que les produits Navistar. RepairLink est protégé par un mot de passe. Par conséquent, seuls les clients autorisés par le concessionnaire ont accès aux numéros de pièce. Les concessionnaires disposeront de rapports d'analyse indiquant les pièces visualisées et achetées au niveau client. Ils pourront également utiliser ces rapports pour identifier les clients susceptibles de mal utiliser RepairLink. S'il existe des preuves suffisantes d'une utilisation abusive, le concessionnaire peut mettre fin à la relation commerciale et interdire tout accès ultérieur au catalogue. Un accès sécurisé à RepairLink, ainsi que la possibilité de repérer les clients susceptibles de «jouer au malin» au système, nous permettront de minimiser les risques d'utilisation abusive. Le concessionnaire est responsable de la gestion des utilisateurs en utilisant l'analyse des applications pour voir qui ne fait que rechercher des pièces et qui cherche et achète réellement des pièces. Le concessionnaire a la possibilité de révoquer l'accès à ses clients à tout moment.

Je ne veux empêcher personne de nous donner de l'argent, alors que considérez-vous comme «celui qui commande activement»?

En tant que concessionnaire, vous aurez la possibilité de visualiser l'activité de vos clients dans RepairLink. Vous pouvez voir qui ne fait que regarder les pièces et ceux qui regardent et achètent activement. Si vous remarquez que les clients cherchent constamment, il est conseillé de contacter ce client pour lui proposer de l'aide, pour savoir pourquoi il n'achète pas de produit. Vous pouvez révoquer l'accès à tout moment, à votre convenance.

Toutes les pièces de tous les fournisseurs seront-elles visibles et disponibles à la vente via le site ou uniquement des pièces disponibles via Navistar? Si toutes les pièces, comment allons-nous fournir la recherche de produit pour ces autres éléments autres que les mots clés? c'est-à-dire le téléchargement de matériaux de référence.

Seules les pièces fournies par Navistar seront consultables dans le catalogue et via RepairLink. Un client peut commander d'autres pièces que vous proposez mais il devra connaître le numéro de la pièce à commander. Ces pièces ne seront pas consultables.

Les pièces Cummins seront-elles disponibles? Comment ces pièces seront-elles affichées?

Nous explorons des options pour inclure des pièces Cummins dans RepairLink, même si Navistar ne vend pas de pièces Cummins à des concessionnaires. Toutefois, comme pour les pièces de

remorque, si le client connaît le numéro de pièce Cummins, il peut l'ajouter à sa commande RepairLink.

Vous avez dit que les clients peuvent rechercher des pièces en ligne. Ce lien sera-t-il gratuit pour tous les clients?

Oui, les informations sur les pièces OnCommand sont incluses sans frais supplémentaires, à condition que le client commande des pièces.

Comment affichera-t-on toutes les marques pour une pièce Fleetrite Freightliner? Nous avons essayé OEC en ligne et, lorsque nous avons examiné les pièces chez un concessionnaire Chevrolet, nous n'avons pas eu la possibilité de rechercher des pièces Dodge.

La solution OEC RepairLink pour Chevrolet ne sera pas la même solution OEC RepairLink que nous allons lancer. Notre solution sera améliorée pour répondre aux besoins des clients de camions poids-lourds et d'autobus. Les produits Fleetrite peuvent être recherchés par numéro de pièce, par référence croisée et par attribut (exemple: Freightliner) dans OEC RepairLink. Remarque: toutes les pièces Fleetrite ne comportent pas toutes les références croisées et tous les attributs possibles. Nous y travaillons pour les améliorer quotidiennement.

Et si j'ai une ligne de remorque, puis-je l'ajouter sur le lien de réparation OEC?

Cette capacité ne sera pas incluse dans le lancement en douceur ou le lancement public. Cependant, nous travaillons sur les futures versions du système et nous avons cela en tête de liste des améliorations. Notez que même si ces pièces ne figurent pas dans le "Catalogue de pièces" OEC RepairLink, un client peut toujours les acheter chez vous. Le client devra connaître le numéro de pièce et le taper directement dans la commande.

Pouvons-nous établir nos propres références croisées?

Cette capacité ne sera pas incluse dans le lancement en douceur ou le lancement public. Les informations sur les références croisées seront extraites des systèmes Navistar. Si vous souhaitez nous fournir vos informations de références croisées, nous pouvons les charger dans notre système afin qu'elles soient disponibles. Cependant, nous travaillons sur les futures versions du système et nous avons cela en tête de liste des améliorations.

Il n'y a pas de «produit connexe» vendu sur les sites en ligne d'OEC que nous avons visités. Serons-nous en mesure de lier des produits connexes à des références telles que des fournitures d'ateliers ou des anneaux d'oscillation sur de minuscules bras?

Oui, la fonctionnalité des pièces associées sera disponible dans le catalogue de recherche du numéro NIV des informations sur les pièces OnCommand. Cependant, nous travaillons à travers différentes options pour présenter cette information. Nous aimerions que vos réflexions et vos exemples contribuent à éclairer notre transmission de cette information.

Lorsque nos clients recherchent leurs propres références dans votre catalogue de pièces, comment RepairLink gèrera-t-il les nombreuses variations de code / pièces que nos techniciens en pièces formés doivent traiter maintenant? Est-ce que RepairLink / Navistar proposera au client une formation sur le catalogue de pièces?

Notre objectif est de créer des solutions intuitives afin que tous les clients se sentent à l'aise d'acheter des pièces. Cependant, ce n'est pas le cas aujourd'hui dans tous les exemples. Comme vous le faites

aujourd'hui, vous devez être disponible pour aider les clients qui ont besoin d'aide supplémentaire dans des situations d'identification de pièces complexes. Nous créerons une formation sur les nouvelles informations sur les pièces OnCommand disponibles pour les clients. Cependant, vous aurez toujours un rôle à jouer pour aider les clients.

RepairLink supporte-t-il plusieurs langues telles que le français canadien?

Oui, l'application elle-même peut être configurée en français canadien. Cependant, les descriptions des pièces du catalogue seront affichées en anglais, ainsi que les informations sur les pièces de OnCommand.

Recherche

Sera-t-il plus rapide pour vous connecter à la page OEConnection afin de rechercher des pièces plutôt que d'utiliser le catalogue international de pièces?

Du point de vue d'un concessionnaire, ça peut ou ne pas être plus facile. Cela dépend des éléments recherchés. La version du concessionnaire du catalogue de pièces reste inchangée pour le moment. La vue client sera en train de changer et ne fournira que des cas d'utilisation très spécifiques. Ces écrans seront différents de ce que vous voyez en tant que concessionnaire.

Gestion du changement

Y a-t-il moyen de trouver la lettre d'annonce de programme?

Oui, [G-99-100125-A](#) pour les États-Unis et [G-CE-99-100125-A](#) pour le Canada

Quel est le rôle du champion de RepairLink?

Chaque concessionnaire détaillant doit identifier un «champion» pour le programme RepairLink. Idéalement, c'est la personne qui peut diriger et influencer un concessionnaire lors de la préparation du lancement du commerce en ligne. Le rôle consiste à évaluer l'état de préparation de l'organisation, à participer à tous les webinaires de formation des concessionnaires et des clients RepairLink et à assumer la responsabilité générale de la bonne marche du processus et de la qualité de l'expérience du client. Le champion RepairLink identifiera les 5 clients qui participeront au lancement en douceur et veillera à ce que le personnel clé du concessionnaire soit formé sur RepairLink et en mesure de prendre en charge le client. Le champion RepairLink servira également de point de contact principal pour chaque concessionnaire et travaillera en étroite collaboration avec leur PSM Navistar pour les clients à bord.

Informations générales

Ce programme est-il gratuit pour tous les clients?

Oui, c'est gratuit pour tous vos clients.

Comment les frais de restockage fonctionneront-ils si le client commande une mauvaise pièce, telle qu'une trousse ou des composantes électroniques? Le processus de retour de Navistar changera-t-il pour tenir compte de cela? (Trousses ouvertes, etc.)? Les retours peuvent-ils être complétés via RepairLink?

Si un client commande une pièce incorrecte auprès de votre concession via OEC RepairLink, elle relève de la politique de retour de votre concession. Les retours de pièces ne sont actuellement pas traités par RepairLink.

À quand le lancement pour les concessionnaires? Existe-t-il une date de lancement en douceur plus spécifique que "septembre à novembre"?

Notre date de lancement provisoire est le 15 octobre 2018. Ce lancement sera un «lancement en douceur» qui sera limité à 5 clients par emplacement de concessionnaire sur invitation spéciale uniquement. Nous le faisons pour tester le système et les processus associés afin de nous assurer que nous avons une solution de qualité. Un lancement public officiel suivra ensuite en janvier 2019. Nous fournirons des détails supplémentaires sur les futurs webinaires et communications.

Travaillez-vous avec Dealer Spike (constructeur du site Web) pour vous préparer?

Dealer Spike est un programme de partenariat marketing qu'un concessionnaire peut utiliser pour améliorer son site Web. Le plan, en ce qui concerne RepairLink, est que notre agence crée un i-frame que les concessionnaires pourront placer sur leur site et qui ressemblera à celui qui sera sur Camions International et Fleetrite.com.

Pouvons-nous obtenir une capture d'écran de ce que nous verrons d'OEC lorsqu'une commande de pièce est passée, et pouvons-nous informer le client de l'état d'une commande via le lien de réparation?

Nous travaillons en étroite collaboration avec OEConnection pour développer ces écrans. Une fois qu'ils sont dans un état que nous pouvons partager, nous le ferons. Notre objectif est d'en inclure dans le prochain webinaire pour les concessionnaires. Vous pourrez communiquer avec un client via une commande.

Le coût mensuel du lien de réparation OEC est-il indiqué par site pour le montant mensuel en dollars canadiens?

Les prix indiqués dans la lettre d'annonce sont en dollars américains. Nous vous fournirons plus de détails sur la façon dont vous serez facturé et dans quelle devise.

Inventaire

Comment le client voit-il l'inventaire de plusieurs emplacements? Devront-ils se connecter à un autre emplacement (c'est ce qui s'est passé pour le concessionnaire Chevrolet).

Nous sommes toujours en développement, mais notre plan est de montrer 3 niveaux d'inventaire. Le concessionnaire, le groupe de concessionnaires et le réseau Navistar PDC. Si vous avez une intégration DMS, l'emplacement et les stocks du groupe de concessionnaires seront actifs. Si ce n'est pas le cas, nous utiliserons D2DLink et D2D Express tous les soirs.

Si une pièce n'est pas dans notre inventaire, comment RepairLink traite avec le B/O?

La commande sera acheminée vers vos commandes en attente RepairLink OEC. Cela vous permettra de choisir vos options d'approvisionnement et de communiquer avec le client. Si vous avez activé l'intégration DMS, chaque DMS traite cette situation de manière différente. Le DMS fournira plus de détails à l'avenir.

Marketing et promotions

RepairLink d'OEC n'a aucune capacité de marketing lors de la recherche d'une pièce pour les concessionnaires. Ce serait bien de pouvoir commercialiser notre Département de service après-vente.

Les concessionnaires peuvent faire une promotion uniquement par message dans ces situations. Le concessionnaire serait en mesure de les configurer lui-même grâce à la fonction de promotion des concessionnaires RepairLink. Cependant, nous travaillons sur les futures versions du système et nous avons cela en tête de liste des améliorations.

Navistar présentera des offres spéciales pour les pièces détachées... pouvons-nous nous retirer ou les remplacer par un produit similaire vendu sur notre territoire (par exemple, Fleetguard vs. Baldwin)?

Indépendamment de ce que promet Navistar, en tant que concessionnaire, vous pourrez créer vos propres promotions.

Est-ce que RepairLink peut afficher des remises sur les cas ou les lots de glisseurs?

Cette capacité ne sera pas incluse dans le lancement en douceur ou le lancement public. Cependant, nous travaillons sur les futures versions du système et nous avons cela en tête de liste des améliorations.

Tarification

Expliquez comment la tarification est basée sur les codes de prix de mon système?

Cette capacité est une variante basée sur le fournisseur DMS. Si vous optez pour l'intégration DMS, la tarification associée au numéro de compte du client correspond à ce qui sera affiché dans RepairLink.

Comment déterminez-vous le prix qui apparaît à l'écran? J'ai remarqué que dès que j'ai commandé la pièce, le prix a changé? (même si je n'avais pas de compte chez le concessionnaire) qui l'a, et comment est-il configuré?

Nous ne pouvons pas expliquer comment l'autre application OEM OEC RepairLink gère la logique de tarification. Cependant, notre version fournira une tarification basée sur l'intégration DMS ou sur les niveaux de tarification définis dans l'application RepairLink elle-même.

Comment fonctionne la tarification si mon DMS ou Fleet Charge est hors ligne?

Nous avons créé cette table de prix pour afficher les prix de "repli" que RepairLink affichera si une source de prix spécifique est hors ligne pour une raison quelconque. Les prix de remplacement servent de «prix de sauvegarde» si la source principale de prix n'est pas disponible pour une raison quelconque. Par exemple, si la tarification des frais de parc n'est pas disponible, le client reçoit les prix stockés dans le DMS (s'il est intégré). Si le DMS n'est pas intégré ou hors ligne, le client voit les prix enregistrés dans RepairLink.

Prix du client	Prix de repli 1	Prix de repli 2	Prix de repli 3
Fleetcharge	DMS	RepairLink	Last known price
DMS	OEC	Dernier prix connu	
Client-spécifique RepairLink	Dernier prix connu		
RepairLink par défaut	Dernier prix connu		

FleetCharge

Pourquoi demandez-vous que nos 5 premiers clients potentiels soient sur Fleetcharge? Ne serons-nous pas en mesure d'utiliser une structure de facturation de compte ouvert avec nos clients en ligne?

Notre recommandation est d'identifier 5 clients comprenant un client Fleet Charge. Cela nous aidera à mener à bien les tests de résistance et les processus associés, afin de garantir la qualité de notre solution.

Commentaires des concessionnaires

Je pense que ceci va changer la donne.

Cela semble être un excellent produit à proposer, en particulier pour avoir le catalogue de pièces en ligne et l'intégration du système de gestion des concessionnaires.

Cela nécessitera une nouvelle façon de penser.