



Mercedes-Benz Italia S.p.A. | Via G.V. Bona, 110 | 00156 Roma

Mercedes-Benz

Infoletter N° 38

10 aprile 2025

MB Vetture, MBI ITS/EM



Support Model DMS Order Replication

Destinatari	Alla cortese att.ne del General Manager, Responsabile Vendita e Responsabile IT
Tipo Comunicazione	Infoletter

Mercedes-Benz Italia S.p.A. | Via G.V. Bona, 110 | 00156 Roma | T +39 06 41 441 | F +39 06 41 44 20 88 | www.mercedes-benz.it | mercedesbenzitalia@legalmail.it
Banca Unicredit S.p.A. | IBAN IT1100200805364000001148787 | BIC UNCRITMMORR | P.IVA 06325761002

Capitale Sociale € 238.000.000,00 i.v. | R.E.A. n° 960386 | Società Unipersonale soggetta a Direzione e Coordinamento di Daimler AG
Consiglio di Amministrazione: Radek Jelinek (CEO) | Marco Reas (CFO) | Dario Albano

Mercedes-Benz sono marchi registrati di Daimler AG, Stoccarda, Germania



Egredi Partner,

siamo lieti di comunicarvi che è disponibile una nuova sezione all'interno della piattaforma di "ticketing" DealerHelpDesk (<https://www.dealerhelpdesk.it/>), denominata **DMS Order Replication**.

Questa nuova sezione assicurerà un maggiore efficientamento dei processi di supporto al business, con conseguente diminuzione dei tempi di risoluzione di ticket relativi alle repliche degli ordini Cesar.

Cliccando sulla voce "**DMS Order replication**" si aprirà una nuova sezione, all'interno della quale potrete scegliere una delle due suddette problematiche su cui avrete necessità di supporto:

Apri un nuovo ticket

 Prodotto	 Ordini	 Distribuzione
<p>Regole o prezzi non corretti nel configuratore/listino</p> <p>Richieste di note di credito/debito</p> <p>Vetture arrivate non conformi all'ordine</p> <p>New Digital Extras</p> <p>New Ordini MANUFAKTUR EXCLUSIVE</p>	<p>Contingentamenti</p> <p>Inserimento e variazioni ordini Dealer Trade</p> <p>New Autenticazione GO-DISY</p> <p>New DMS Order Replication</p>	<p>La vettura non arriva</p> <p>La vettura è arrivata ma non viene fatturata</p>



Descrizione

Tipologia problema:*

Scegli...

|

Scegli...

- Annullamento ordini
- Contingentamento codici
- Dealer trade
- Inserimento/modifica ordine
- Inserimento/modifica ordini Cambio di destinazione
- Inserimento/modifica ordini Spostamento periodi
- Autenticazione GO-DISY**
- DMS Order Replication: errore importazione ordini**
- DMS Order Replication: trigger commissione**

Più specificatamente utilizzare:

- **“DMS Order Replication – errore importazioni ordini”** – in caso la replica della commissione sia stata ricevuta nel DMS ma l’importazione della stessa abbia generato un errore
- **“DMS Order Replication – trigger commissione”** – nel caso in cui la replica della commissione non sia stata ricevuta

Vi raccomandiamo quindi di dettagliare in maniera esaustiva il ticket in apertura, avendo cura di compilare tutti campi che il sistema Vi proporrà.

Quanto sopra esposto afferisce unicamente al mondo vetture; per tutte le analoghe problematiche relative al mondo VAN si prega di far riferimento ai consueti canali di supporto evitando l’utilizzo della suddetta piattaforma.

Cordiali saluti

Mercedes-Benz Italia S.p.A.