**Quy trình đổi trả hàng:**

1. Nhà phân phối:

Nhà phân phối thông báo qua điện thoại về việc đổi trả để hẹn lịch gặp. Sau đó, nhân viên nhà phân phối sẽ đến để cung cấp thông tin hàng hóa, số lượng hàng hóa, lý do đổi trả (phải đưa ra được bằng chứng là do lỗi của nhà sản xuất như mẫu sản phẩm bị hư, phản hồi của khách hàng khi sử dụng và các giấy tờ liên quan). Nhà phân phối phải cung cấp hóa đơn và phiếu xuất kho khi trả hàng cho công ty.

1. Công ty Vinamilk:

Nhân viên tiếp nhận thông tin, số lượng hàng hóa sau đó kiểm tra các thông tin do nhà phân phối cung cấp để xem xét duyệt yêu cầu đổi trả và sắp xếp lịch lấy hàng về với nhà phân phối. Sau đó nhân viên sẽ hỏi về việc đổi hàng mới cho nhà phân phối rồi lập phiếu đổi trả gồm thông tin nhà phân phối, hàng trả, hàng đổi, tiền trả cho nhà phối.

* Trường hợp nhà phân phối đổi hàng như cũ thì nhân viên nhà phân phối sẽ ký xác nhận vào đơn đổi trả và kết thúc quy trình.
* Trường hợp nhà phân phối không muốn đổi hàng hoặc đổi lại ít hơn số lượng trả thì nhân viên sẽ kiểm tra công nợ của khách hàng.
* Nếu khách hàng không có công nợ thì nhân viên sẽ trả tiền mặt hoàn toàn cho nhà phân phối.
* Nếu công nợ lớn hơn số tiền phải trả cho nhà phân phối thì nhân viên sẽ trừ vào công nợ.
* Nếu công nợ nhỏ hơn số tiền phải trả cho nhà phân phối thì nhân viên sẽ trừ hết công nợ và trả tiền mặt phần còn lại.

**Use case đổi trả hàng**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tên Use Case | Đổi trả hàng | Mã số: UCNV-05 |
| Tham chiếu: [BRS-2]  Quy trình đổi trả hàng hóa |
| Mô tả | UC bắt đầu khi nhà phân phối muốn đổi trả hàng | |
| Dòng cơ bản | 1. Liên hệ công ty đổi trả hàng hóa 2. Nhà phân phối cung cấp thông tin (hàng hóa, số lượng, hóa đơn, phiếu xuất kho) và sản phẩm yêu cầu đổi trả (mẫu sản phẩm lỗi, feedback khách hàng…) nếu lỗi do nhà sản xuất 3. Nhân viên kiểm tra thông tin, hàng hóa 4. Nhân viên thỏa thuận với nhà phân phối lên lịch lấy hàng về 5. Nhân viên hỏi về việc đổi hàng mới (không đổi, đổi ít hơn ban đầu hoặc đổi như cũ) 6. Nhân viên lập đơn đổi trả (thông tin npp, hàng trả, hàng đổi, tiền trả) 7. Kiểm tra công nợ của nhà phân phối 8. Cập nhật công nợ 9. Trả tiền cho nhà phân phối (tiền trả hàng – công nợ) 10. Nhà phân phối ký xác nhận vào đơn đổi trả | |
| Dòng thay thế | Trường hợp bước 3, nếu thông tin nhà phân phối đưa ra chưa đầy đủ, chưa chính xác thì quay lại bước 2, yêu cầu nhà phân phối cung cung cấp thêm thông tin  Trường hợp bươc 5, nếu nhà phân phối đổi như cũ thì bỏ qua bước 7, 8, 9  Trường hợp bước 7:   * Nếu nhà phân phối không có công nợ thì bỏ qua bước 8 * Nếu công nợ nhiều hơn số tiền phải trả cho nhà phân phối thì bỏ qua bước 9 | |

**Đặc tả yêu cầu:**

|  |  |
| --- | --- |
| Mã số: | |
| Tham chiếu | UCNV-05 |
| Mô tả | Quản lý hàng hóa được đổi trả do lỗi của nhà sản xuất. Có thể chỉ trả hàng hoặc đổi hàng như cũ hoặc đổi ít hơn số lượng trả. Cho phép lập đơn đổi trả, kiểm tra va cập nhật công nợ, tìm kiếm thông tin trả hàng của các nhà phân phối, có thể xuất đơn đổi trả dưới dạng file pdf. |

|  |  |
| --- | --- |
| Use case | Đổi trả hàng hóa |
| Mã số |  |
| Tham chiếu | [UCNV-05] |
| Mô tả |  |