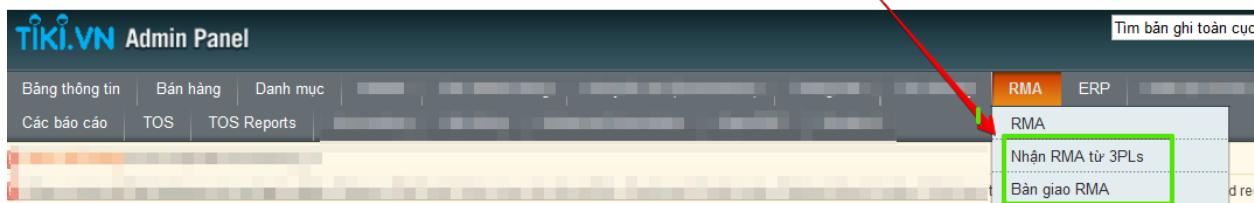


MÀN HÌNH NHẬN RMA TỪ 3PLs & BÀN GIAO RMA CHO NHÂN VIÊN XỬ LÝ

THÔNG TIN CHUNG

Thời gian áp dụng: 10-04-2017

Vị trí truy cập:



Mô tả tính năng:

A. Màn hình nhận RMA từ 3PLs

1. Thông tin đầu vào:

- Kho xử lý, Mã RMA, Mincode
- Ngày KH gửi hàng cho 3PLs

The screenshot shows the 'Thông tin RMA' form. It includes a dropdown for 'Chọn Kho' (Sài Gòn), a text input for 'Nhập mã RMA', a text input for 'Mã RMA' (100039214), a text input for 'MIN code', and a checkbox for 'Chọn để xóa'. Below the form, there's a table with columns: STT, Mincode, Tên sản phẩm, SL KH đăng ký, SL nhận, Lý do trả về, and Ghi chú. The table contains one row of data.

STT	Mincode	Tên sản phẩm	SL KH đăng ký	SL nhận	Lý do trả về	Ghi chú
1	5703346995980 8936035326391 8936035326384 1309386336260	Vợt Đuối Muối Homeeasy 8009	1	1	SP hư hỏng bề vỏ - do vận chuyển	

2. Thông tin hiển thị:

- Thời gian tạo RMA
- Thông tin khách hàng,
- Mincode (bao gồm Seller SKU và mincode của SP đó), Tên sản phẩm
- Số lượng KH đăng ký, số lượng nhận
- Lý do trả về, Ghi chú

3. Nút chức năng

- Xác nhận:
 - Chuyển status RMA = “Đã nhận hàng”
 - Gửi email đến khách hàng và ghi thông tin ngày KH bắt đầu gửi hàng vào RMA & RMA comment
- Xác nhận & Bàn giao: có chức năng của nút “Xác nhận” & cho phép chọn tên nhân viên để bàn giao RMA

The screenshot shows the 'Thông tin RMA' form. It includes a dropdown for 'Chọn Kho' (Sài Gòn), a text input for 'Nhập mã RMA', a text input for 'Mã RMA' (100039214), a text input for 'MIN code', and a checkbox for 'Chọn để xóa'. Below the form, there's a table with columns: STT, Mincode, Tên sản phẩm, SL KH đăng ký, SL nhận, Lý do trả về, and Ghi chú. The table contains one row of data.

STT	Mincode	Tên sản phẩm	SL KH đăng ký	SL nhận	Lý do trả về	Ghi chú
1	5703346995980 8936035326391 8936035326384 1309386336260	Vợt Đuối Muối Homeeasy 8009	1	1	SP hư hỏng bề vỏ - do vận chuyển	

B. Màn hình bàn giao cho nhân viên vận chuyển

Chọn Kho: Sài Gòn

Nhập tên nhân viên 1 **Danh sách RMA** 3 **Bàn giao**

trucphuong.nguyen

Mã RMA:

STT	Mã RMA	Số lượng sản phẩm	Ngày nhận từ 3PLs
1	100039103	1	2017-03-21 14:53:17
2	100039197	3	2017-04-04 15:09:03 2

1. Thông tin đầu vào:

- Tên nhân viên
- Mã RMA

2. Thông tin hiển thị:

- Mã RMA
- Số lượng sản phẩm đã nhận hàng
- Ngày nhận từ 3PLs

3. Nút chức năng:

- Bàn giao:
 - Ghi nhận nhân viên được bàn giao là nhân viên xử lý RMA
 - Ghi lại thông tin RMA đã được bàn giao cho nhân viên vào RMA history

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

NHẬN RMA TỪ 3PLs

Bước 1: Chọn RMA để nhận hàng bằng 2 cách:

(1) Bấm nút “Nhận hàng” trong màn hình RMA

RMA Tạo mới RMA

Trang 1 của 1 trang | Xem 20 trên trang | Tổng số 1 bản ghi được tìm thấy

Xuất ra: CSV Xuất Reset bộ lọc Tìm

RMA #	Đơn hàng #	Email	Tên khách hàng	Last Replier	Người xử lý RMA	Trạng thái	Created Date	Các hoạt động gần đây	Hoạt động	Ngày dự kiến hoàn thành
100039214					Select	Select	Từ: <input type="text"/> Đến: <input type="text"/>	Từ: <input type="text"/> Đến: <input type="text"/>	Xem nhận hàng	
100039214	85841529	1978201@tki.vn	Khuất Thị Diễm Hương	nguyen truc phuong		Đã duyệt - Gửi BD	10-04-2017 12:19:12	2 hours ago		

(2) Scan mã RMA vào màn hình *Nhận RMA từ 3PLs*

Hệ thống sẽ hiển thị thông tin RMA và sản phẩm đã đăng ký trong RMA để tiến hành scan sản phẩm vật lý để nhận hàng

Chọn Kho: Sài Gòn

Nhập mã RMA **Thông tin RMA** Xác nhận và bàn giao Xác nhận

Mã RMA: 100039214

Thời gian được tạo RMA: 10-04-2017 12:19:12

Thông tin khách hàng:
Khuất Thị Diễm Hương
70 lu gia Thành phố Bà Rịa

MIN code: Chọn để xóa Ngày khách hàng gửi

STT	Mincode	Tên sản phẩm	SL KH đăng ký	SL nhận	Lý do trả về	Ghi chú
1	5703346995980 8936035326391 8936035326384 1309386336260	Vợt Đuổi Muỗi Homeeasy 8009	1	0	SP hư hỏng/bể vỡ - do vận chuyển	

Bước 2: chọn kho xử lý

Nếu nhân viên chỉ được phân quyền ở 1 kho, hệ thống sẽ mặc định hiển thị kho mà nhân viên đó trực thuộc.

Nếu nhân viên được phân quyền ở nhiều kho và chọn sai kho xử lý có trong RMA hệ thống sẽ hiển thị thông báo

Chọn Kho: Hồ Chí Minh ▼

Nhập mã RMA

Mã RMA:

RMA sai kho xử lý

Bước 3: Scan mincode

- Khi số lượng nhận bằng số lượng KH đăng ký gửi về, dòng mincode sẽ có màu xanh lá
- Nếu scan dư so với số lượng KH đăng ký trả về trong RMA, sẽ có dòng 'Mincode scan dư'

Thông tin RMA

Xác nhận và bàn giao

Xác nhận

MIN code: ☒ Chọn để xóa

Ngày khách hàng gửi:

Mincode scan dư: 5703346995980(2) 8936035326384(1)

STT	Mincode	Tên sản phẩm	SL KH đăng ký	SL nhận	Lý do trả về	Ghi chú
1	5703346995980 8936035326391 8936035326384 1309386336260	Vợt Đuối Muối Homeeasy 8009	1	1	SP hư hỏng/bể vỡ - do vận chuyển	

Lúc này nút 'Xác nhận' sẽ bị ẩn đi, người dùng cần chọn vào button "Chọn để xóa" và scan lại mincode đã scan dư để bỏ mincode đã scan dư.

Khi màn hình nhận RMA đã bỏ ra hết các sản phẩm scan dư, nút "Xác nhận và bàn giao" & nút "Xác nhận" sẽ hiển thị lại để có thể bấm.

- Trường hợp trong RMA có nhiều item của cùng 1 SKU:
 - Nếu tất cả items của SKU đó cùng "Lý do trả về" và "Ghi chú", hệ thống sẽ hỗ trợ user scan nhận lần lượt
 - Nếu các item khác "Lý do trả về" và "Ghi chú", hệ thống sẽ hiển thị bảng thông báo để người dùng chọn đúng item đang cầm trên tay

Lý do trả về	Ghi chú	SL Chờ Nhận/Xóa
Do KH chưa biết cách sử dụng	Ghi chú	3
Không lỗi - Trả do chất lượng kém	Ghi chú 4	1
Sai so với thông tin website	Ghi chú 4	1
Thiếu quà tặng/phụ kiện đi kèm	ghi chú	1
Nhận hết		

Nút nhận hết để hỗ trợ nhận hết tất cả items đang chờ nhận hàng của SKU/Mincode vừa scan

Bước 4: Xác nhận nhận hàng

Khi các item trong RMA đã được nhận đủ, hệ thống sẽ hiển thị nút “Nhận hàng”.

Chức năng của nút “Nhận hàng”:

1. Chuyển status của RMA thành “Đã nhận hàng” và gửi email cho khách hàng
2. Ghi thông tin về thời gian nhận hàng và thời gian KH gửi hàng về vào RMA History

RMA #100039216 - Đã nhận hàng

Tuệ Nhân | 10-04-2017 15:04

Ngày khách hàng bắt đầu gửi hàng về: 28-04-2017

Tuệ Nhân | 10-04-2017 15:04

Đã nhận hàng
Hệ thống đã email cho khách hàng: Tiki đã nhận hàng đổi, trả, bảo hành cho đơn hàng #44523121
Xin chào quý khách Trang Do,
Tiki đã nhận được (các) sản phẩm trên yêu cầu đổi trả RMA #100039216 mà quý khách gửi về (đơn hàng gốc #44523121): [Danh sách sản phẩm]
Bộ phận Hậu Mãi của Tiki sẽ kiểm tra tình trạng sản phẩm và hồi âm hướng xử lý đến quý khách trong khoảng 24 giờ làm việc tiếp theo.

3. Sau khi RMA được xác nhận nhận hàng thành công, hệ thống sẽ tự động hiển thị phiếu in thông tin RMA:

10/4/2017

Print RMA #100039214 / Quản trị Tiki.vn | Tiki.vn | Tiki.vn

THÔNG TIN ĐỔI / TRẢ CỦA ĐƠN HÀNG #85841529

Mã RMA: #100039214

Mã Đơn hàng: #85841529



Tên sản phẩm	Seller SKU (Mincode)	Giá KH trả	SL Trả về	Lý do	Ghi chú
Vợt Đuổi Muỗi Homeeasy 8009	5703346995980 (5703346995980 8936036326391 8936036326384)	69.000đ	1	SP hư hỏng/bé vỡ - do vận chuyển	

Ngày xuất kho	Ngày bàn giao vận chuyển	Ngày giao thành hàng công	Ngày tạo RMA
2017-02-18 18:14:11	2017-02-19 09:37:12	2017-02-20 19:13:26	2017-04-10 12:19:12

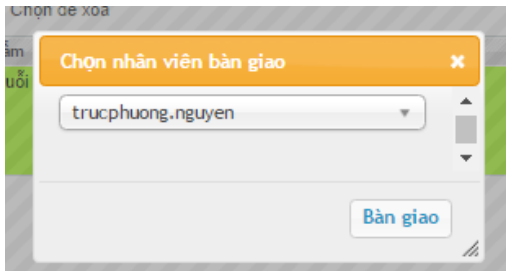
SP lỗi trong: 48 ngày
Ngày KH gửi hàng:
Lỗi sản phẩm:
Hướng xử lý:

Sau khi người dùng submit lệnh in, màn hình in sẽ tự động tự quay về trang nhận hàng RMA để nhận tiếp RMA tiếp theo

OPS – Engineering
RELEASE NOTE 10-04-2017
BÀN GIAO NHÂN VIÊN XỬ LÝ

Có 2 cách để bàn giao RMA cho nhân viên xử lý

1. Bấm nút “Xác nhận & bàn giao” khi đã nhận đủ items KH đăng ký trả về trong RMA, lúc này hệ thống sẽ hiển thị cửa sổ để chọn nhân viên bàn giao



2. Scan mã RMA trên phiếu in vào màn hình “Bàn giao RMA”

Chọn Kho: Sài Gòn

Nhập tên nhân viên 1

trucphuong.nguyen

Mã RMA:

Danh sách RMA 3 Bàn giao

STT	Mã RMA	Số lượng sản phẩm	Ngày nhận từ 3PLs
1	100039103	1	2017-03-21 14:53:17
2	100039197	3	2017-04-04 15:09:03

2

Lợi ích của màn hình này là có thể bàn giao nhiều RMA cho 1 nhân viên cùng lúc và có thể bàn giao lại RMA cho 1 nhân viên khác

Chức năng của nút “Bàn giao”

1. Ghi tên nhân viên được bàn giao vào cột “Người xử lý RMA”
2. Ghi lại thông tin vào RMA comment
3. Đánh dấu RMA đã được bàn giao cho nhân viên xử lý hay chưa

Thông tin thêm:

1. Khi user bấm 3 button: “Đổi sản phẩm”, “Hoàn xu”, “Chuyển khoản”, hệ thống có cấu hình bật/tắt chốt chặn nếu RMA chưa được nhận hàng hoặc bàn giao, sẽ không được xử lý bước tiếp theo
2. RMA có trạng thái “Đã duyệt – SP ảo” sẽ không cần qua trạng thái nhận hàng
3. Ghi nhận user_name và thời gian ở 3 giai đoạn: nhận RMA, bàn giao RMA và xử lý đổi/trả RMA để đo productivity
4. Nếu số sản phẩm nhận được ít hơn số sản phẩm đăng ký gửi về ở RMA, sau bước nhận hàng RMA sẽ tự động loại bỏ những sản phẩm scan thiếu và chỉ còn lại những SP đã scan nhận.