

12.商品退换

- 业务背景
 - 概述
- 数据流转
- 系统和服务
- 相关文档

业务背景

概述

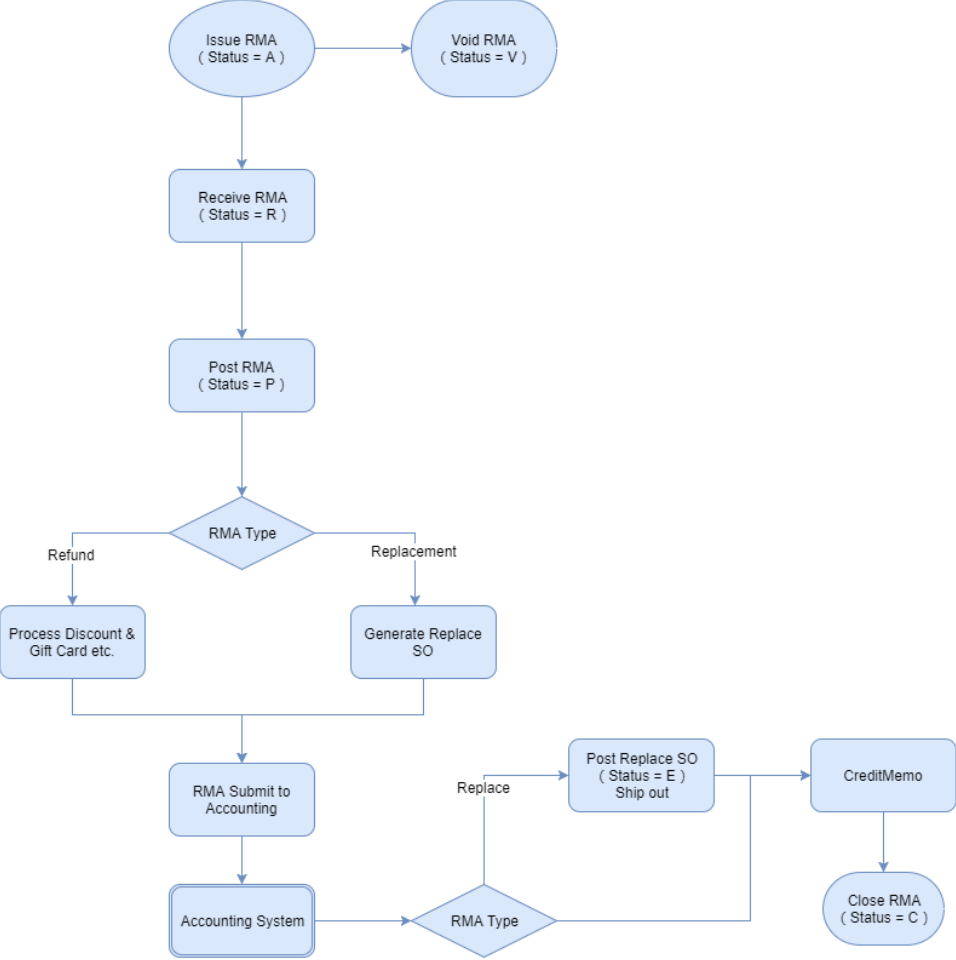
- RMA全称为Return Merchandise Authorization, 即退货或者换货(类似淘宝上退货/换货)
- 用户做RMA的途径大概有以下几种

| 途径 | 描述 | 条件 |
|-----------------------------------|--|--|
| Website Issue RMA | 用户在网站/app上创建RMA | 1.商品待评价 或 交易成功状态；2.订单没有超过规定的refund/repalce的时间. |
| IVR Issue RMA | 用户打电话，根据语音提示创建RMA | 只支持USA/CAN order |
| Claim RMA | 用户对商品不满意，向Newegg申请索赔，从而生成的RMA | Order已经发货，有trackingnumber. |
| Seller Issue RMA | 针对seller 的order，可以在seller portal issue RMA | 1.只能是seller的order；2.订单没有超过规定的refund/repalce的时间. |
| CS Issue RMA | 后台系统创建的RMA | 1.可以issue 所有country的RMA；2.超过refund/replace 规定时候也可以issue RMA(有权限控制) |
| IR Send reject/refuse RMA | 用户拒收，商品返回发货仓库，由发货仓库issue的RMA | / |
| Local RMA Send reject /refuse RMA | 用户拒收，商品返回RMA仓库，由RMA仓库issue的RMA | / |
| IR Send Badshippingaddress RMA | 发货的时候发现用户地址错误，由发货仓库issue的RMA | / |

数据流转

- 前置条件:
订单已经生成发票(invoice).
- 数据处理:
加载订单-> 选择要退的item、qty、reason-> 点击Save button，即会issue RMA成功.
1. Issue RMA成功后会向customer发送一封RMA邮件, 并将RMA 信息同步到Local RMA

2. Local RMA收到customer退回来的货后会进行验货，成功后会将RMA再一次post到NeweggRMA，NeweggRMA再进行退款金额计算，并提交到Accounting进行审批



系统和服务

| System/Service Name | Team | Contact | Description |
|---------------------|-------------|--|--|
| Newegg Website | XAEC | Bart.L.Li (tech.cnxa01.Newegg) 43105 | 用户在网站/app上创建RMA |
| 采购系统 | DFIS | Roger.Y.Yan (tech.cncd02.Newegg) 42293 | 用户打电话，根据语音提示创建RMA |
| 订单系统 | XASO | May.D.Ma (tech.usca11.Newegg) 22281 | 用户对商品不满意，向Newegg申请索赔，从而生成的RMA |
| 卖家平台 | Marketplace | Alex.K.Wang (tech.cncd02.Newegg) 42208 | 针对seller 的order，可以在seller portal issue RMA |
| 退换货服务 | ACCT&RMA | Doris.X.Jiang (tech.cncd02.Newegg) 42102 | 客服人员后台系统创建RMA |
| 收货子系统 | OZZO | 未知用户 (jt86) | 用户拒收，商品返回发货仓库，由发货仓库issue的RMA 发货的时候发现用户地址错误，由发货仓库issue的RMA |
| 退货子系统 | OZZO | 未知用户 (sd40) | 用户拒收，商品返回RMA仓库，由RMA仓库issue的RMA |

相关文档

- CS Issue RMA
- RMA相关业务流程图