

# CÂU HỎI THƯỜNG GẶP (POMS)

## I. Purchase Orders – Proforma Invoices----- 3

1. Import root file để tách PO và mã đơn PO cùng supplier code bị nhảy sai số thứ tự?----- 3
2. Trường hợp đã tách PO demand nhưng cần chỉnh sửa lại thông tin trước khi tạo PO?----- 3
3. Sau khi gửi PO, người dùng muốn chỉnh sửa PO trước hoặc sau khi supplier tạo PI?----- 3
4. Import file PO bị báo lỗi không xác định nhưng không biết lỗi gì?----- 3
5. Tại sao PO được tách lại thiếu 1 số trường thông tin trên PO detail?----- 4
6. Tôi muốn cancel SKU, phải làm thế nào?-----4
7. Tôi muốn tách SKU ra PO mới, phải làm thế nào?----- 4
8. Supplier chỉnh PO quantity về 0 thì có được không?----- 4
9. Supplier xóa PI đã tạo được không?-----4
10. Giới hạn bao nhiêu version điều chỉnh PI giữa PU và Supplier?----- 4
11. PI được duyệt, Sourcing điều chỉnh và gửi PU, bị reject thì phải làm sao?----- 4
12. Vendor muốn điều chỉnh giá trên PI sau khi đã tạo, PU nhấn reject PI để vendor điều chỉnh nhưng không được?----- 4
13. Tại sao SKU trong file PI tải về bị duplicate còn trên giao diện thì không?----- 5
14. Các SKU đã cancel về bằng 0, nhưng các thông số CTN/QTY và PCS/CTN vẫn hiển thị trên PI, nên total carton cũng tính chung các SKU mặc dù qty=0?----- 5
15. Không upload được demand PO thì là lỗi gì?----- 5
16. Không tìm thấy reason mong muốn trong list khi cancel SKU?----- 5

## II. Booking – Commercial Invoices – Packing list - Bill of lading-----5

1. Tạo new booking tôi cần dùng template nào để import?----- 5
2. Import new booking mà bị lỗi thì phải làm sao?----- 5
3. Tạo new booking thành công, tôi được điều chỉnh những gì?----- 5
4. PU reject PL-CI từ supplier và muốn supplier điều chỉnh unit price lại nhưng chỉnh không được hoặc bị báo lỗi “Update error”?----- 6
5. PU confirm PL-CI thì bị báo lỗi?----- 6
6. Supplier tạo PKL nhưng CTNS/QTY không tròn số?----- 6
7. Upload FCR trong booking bị báo lỗi này thì xử lý như thế nào?----- 7
8. Tải chứng từ PL-CI về không khớp với PKL qty?----- 7
9. Làm sao xóa PL đã tạo?-----7
10. Điều kiện nào để hiển thị “Add BOL” cho PU?----- 7
11. Vendor upload PL nhưng không lưu được, báo lỗi không xác định?----- 7
12. Tôi có 3 đơn, chỉ nhận được thông báo booking của 2 đơn, còn lại 1 đơn không có?----- 7
13. Tôi cần xóa đổi trạng thái shipment về trước đó nhưng shipment này đã tạo BOL?  
Xác nhận yêu cầu revert status cần sự chấp thuận giữa hai bên là PU và Logistic trước khi xóa

Note: team không khuyến khích việc xóa, cập nhật lại status, vui lòng hạn chế trường hợp

này-----	7
14. Đã tạo CIPL nhưng SKU bị shortship nên vendor không cancel SKU được?-----	7
<b>III. Shipment – Containers-----</b>	<b>7</b>
1. Tạo shipment nhưng quên tick “Request Logistic to book container”?-----	7
2. Tạo shipment xong nhưng bị sai/thiếu thông tin, user cần chỉnh lại?-----	8
3. Shipment đang Pipeline nhưng không tìm được trên IMS để nhập container?-----	8
4. Shipment cần nhập ATA để chuyển docked US cho WH import nhưng bị lỗi "fromIndex(0) > toIndex(-49)?-----	8
5. Chỉnh lại demand của shipment?-----	8
6. Tick “Request Log book container” và save nhưng email lại không có status?-----	8
7. 2 đơn combine với nhau 1 cont nhưng lại tách thành 2 line container trên system?-----	8
8. Vendor fill đủ số pallet nhưng PU không thấy?-----	8
9. Vendor nhập sai/ thiếu container/pallet thì phải làm sao?-----	8
<b>IV. Others-----</b>	<b>8</b>
1. Tạo account cho vendor, cho user trên POMS?-----	8
2. Không nhận được mail từ system thông báo về đơn hàng trong mail cá nhân?-----	8
3. Chưa đến deadline mà system lại gửi thông báo qua mail?-----	8
4. Cần đổi tên sản phẩm, tên vendor thì phải làm gì?-----	8

## I. Purchase Orders – Proforma Invoices

### 1. Import root file để tách PO và mã đơn PO cùng supplier code bị nhảy sai số thứ tự?

VD: Root file USA\_DI\_080824 tách thành 2 PO (USADILTN240580 - USADIGUF240030) số đúng phải là USADIGUF240029

Vui lòng kiểm tra các thông tin theo supplier code là đã đúng số thứ tự hay không và người dùng hay đội viên có từng import PO cùng supplier code trước đó mà đã xóa hay không, nếu đã từng xóa PO thì sẽ dẫn đến trường hợp nhảy sai STT

Vui lòng thông báo đến team hỗ trợ để update manual

### 2. Trường hợp đã tách PO demand nhưng cần chỉnh sửa lại thông tin trước khi tạo PO?

Chỉ áp dụng khi root file đang có status split, nhấn chọn để xóa, rồi chỉnh sửa root file lại theo thông tin và import lần nữa, tiến hành split đơn như bình thường

Status còn lại thì không chỉnh sửa được khi đã tạo đơn

### 3. Sau khi gửi PO, người dùng muốn chỉnh sửa PO trước hoặc sau khi supplier tạo PI?

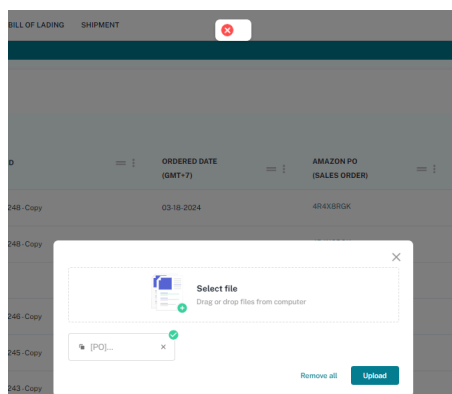
Trước khi supplier tạo PI, PU chỉ có quyền chỉnh sửa Barcode hoặc Note, sau khi tạo PI thì không được điều chỉnh thêm ngoài các trường thông tin được quyền bởi supplier, cần hỗ trợ vui lòng thông báo team

### 4. Import file PO bị báo lỗi không xác định nhưng không biết lỗi gì?

Nguyên nhân có khả năng là:

- File import PO, Demand column chưa nhập giá trị, vui lòng nhập “X” vào cột giá trị
- Mã PL PO number đã tồn tại trong đơn đang hiển thị
- Các cột dính format hoặc chưa điền đủ tất cả thông tin yêu cầu theo template

Nếu vẫn hiển thị lỗi không xác định => báo ngay team hỗ trợ, thành công thì kiểm tra PO được import có đúng theo file nhập



## 5. Tại sao PO được tách lại thiếu 1 số trường thông tin trên PO detail?

Trước tiên, kiểm tra root file được import đã có những trường thông tin đang thiếu hay không. Chỉ khi root file có thông tin thì detail PO sẽ hiển thị thông tin đó. Nếu có thông tin nhưng trên system không hiển thị, vui lòng thông báo team hỗ trợ

## 6. Tôi muốn cancel SKU, phải làm thế nào?

Chỉ khi user đã gửi PO đến supplier thì được quyền cancel SKU

Nhấn chọn Cancel SKU => chọn SKU muốn hủy => Chọn Reason => Đồng ý cancel thì các thông tin về qty và amount sẽ về 0 => Nhấn Send lần nữa để gửi supplier về điều chỉnh

Trường hợp lý do cancel nằm ngoài danh sách, vui lòng thông báo team hỗ trợ và cập nhật Note để lưu ý các bên vận hành

## 7. Tôi muốn tách SKU ra PO mới, phải làm thế nào?

Chỉ khi user đã gửi PO đến supplier thì mới được quyền tách & tạo PO mới

Nhấn chọn Split => Chọn SKU muốn tạo => Từ SKU được chọn, nhập lý do => Đồng ý và nhấn Create để tạo PO (Lưu ý: PO được tách sẽ hiển thị detail thêm Original PO) => Nhấn Send lần nữa để gửi supplier về điều chỉnh

## 8. Supplier chỉnh PO quantity về 0 thì có được không?

Chỉ khi PO nhận được từ PU với trạng thái NEW, nhấn tạo PI, được quyền chỉnh tất cả thông tin nhưng không được chỉnh quantity = 0, còn lại thì được.

Nhấn Send để gửi PU về điều chỉnh.

## 9. Supplier xóa PI đã tạo được không?

PI chỉ được xóa khi chưa send PU và sẽ ảnh hưởng dữ liệu nên cần xác nhận với PU trước khi thực hiện

## 10. Giới hạn bao nhiêu version điều chỉnh PI giữa PU và Supplier?

Không giới hạn

## 11. PI được duyệt, Sourcing điều chỉnh và gửi PU, bị reject thì phải làm sao?

Trường hợp PI bị reject, PU cần thỏa thuận lại với internal team để confirm hoặc nhấn Send để gửi lại PO

## 12. Vendor muốn điều chỉnh giá trên PI sau khi đã tạo, PU nhấn reject PI để vendor điều chỉnh nhưng không được?

PU reject PI đồng nghĩa PI bị xóa khỏi hệ thống. PU có thể cancel/split hoặc không làm gì trên PO và gửi lại PO cho vendor tạo PI mới.

13. Tại sao SKU trong file PI tải về bị duplicate còn trên giao diện thì không?

Lỗi hệ thống, báo team hỗ trợ để kiểm tra.

14. Các SKU đã cancel về bằng 0, nhưng các thông số CTN/QTY và PCS/CTN vẫn hiển thị trên PI, nên total carton cũng tính chung các SKU mặc dù qty=0?

Trên UI vẫn hiển thị các SKU bị cancel về 0 nhưng vẫn đảm bảo chúng từ tải xuống chỉ chứa các SKU có số lượng lớn hơn 0.

15. Không upload được demand PO thì là lỗi gì?

Kiểm tra format của file và thử import lại, trường hợp vẫn lỗi báo team hỗ trợ.

16. Không tìm thấy reason mong muốn trong list khi cancel SKU?

Liên hệ team PU về bộ cancel reason đã bao gồm reason đang cần tìm hay không? Nếu chưa có vui lòng liên hệ team PU để thống nhất reason và đại diện team liên hệ bộ phận hỗ trợ update trên hệ thống.

Trường hợp chưa có cập nhật, người dùng có thể lựa chọn reason gần nhất để kịp xử lý vấn đề vận hành và note đến các bên liên quan.

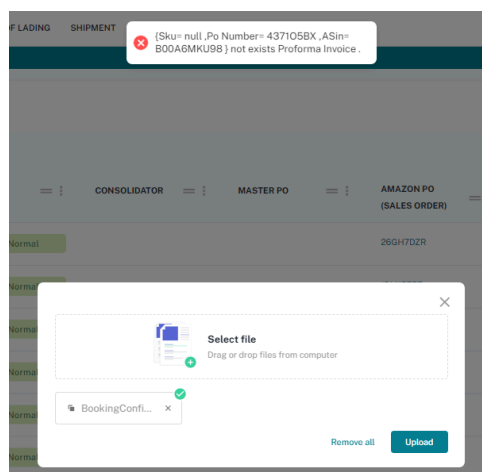
## II. Booking – Commercial Invoices – Packing list - Bill of lading

1. Tạo new booking tôi cần dùng template nào để import?

Liên hệ team nội bộ về file import booking.

2. Import new booking mà bị lỗi thì phải làm sao?

Để tạo new booking, các SKU được nhập đã có PI confirmed trên system, nếu nhận báo lỗi SKU không có PI thì cần check lại file import và thao tác lại



3. Tạo new booking thành công, tôi được điều chỉnh những gì?

Role PU được quyền chỉnh các trường thông tin về Ship date, ATD và upload thêm booking confirmation (nếu cần), cần nhấn “Update” để lưu trước khi gửi Supplier tạo PL-CI

Sau khi “Send” tất cả thông tin cần chỉnh sửa, cần liên hệ team hỗ trợ để điều chỉnh, user cần review kỹ trước khi send thông tin

4. PU nhấn Send booking nhưng system không hiển thị gì thêm, cũng không chuyển trạng thái?

Check trước xem Consolidator đã được điền chưa, hoặc các trường thông tin Required đã đủ chưa, nếu đã đủ nhưng không send được, liên hệ D&D. Ngược lại nhập đủ rồi thì nhấn send lại.

5. PU reject PL-CI từ supplier và muốn supplier điều chỉnh unit price lại nhưng chỉnh không được hoặc bị báo lỗi “Update error”?

Hiện system không cho chỉnh sửa, cả PU và supplier khi PU đã reject PL-CI, hai bên cần làm việc trước để thống nhất trong quá trình tạo PL-CI trước, trường hợp cần điều chỉnh gấp liên hệ team hỗ trợ revert status để supplier điều chỉnh hoặc chỉnh số theo yêu cầu

Note: Revert data có thể khiến data bị ảnh hưởng nên không hỗ trợ thường xuyên case này, người dùng vui lòng kiểm tra kỹ tất cả thông tin trước khi tạo đơn.

[illegible]

## 6. PU confirm PL-CI thì bị báo lỗi?

Hệ thống báo lỗi, cần liên hệ team để support kiểm tra

could not extract ResultSet; SQL [n/a]; nested exception is org.hibernate.exception.SQLGrammarException: could not extract ResultSet

BARCODE	PRODUCT NAME	QUANTITY	QTY OF EA
			1

Sure you want to confirm Packing List - Commercial Invoice  
USAWHHDF240043

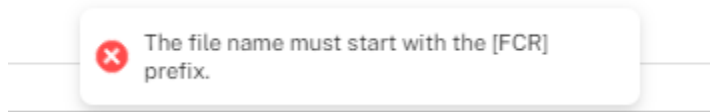
No, Cancel Yes, Confirm

7. Supplier tạo PKL nhưng CTNS/QTY không tròn số?

PU có thể chỉnh sửa bằng file import hoặc ngay trên giao diện

8. Upload FCR trong booking bị báo lỗi này thì xử lý như thế nào?

Lỗi này là do tên file chưa đúng quy định, nhập tên file bắt đầu [FCR] rồi upload lại



Trường hợp đã upload đúng theo name format mà bị lỗi không xác định thì kiểm tra file đã từng upload cho booking nào khác chưa, nếu chưa thì báo lỗi với team hỗ trợ

9. Tải chứng từ PL-CI về không khớp với PKL qty?

Liên hệ team để kiểm tra hệ thống

10. Làm sao xóa PL đã tạo?

DI: vendor không thể xóa, cần liên hệ support manual

WH - OP: vendor chỉ có thể xóa PL-CI ở trạng thái NEW

11. Điều kiện nào để hiển thị “Add BOL” cho PU?

Sau khi đã hoàn thành booking và đã có PL -CI, team Logistics chịu trách nhiệm về BOL

12. Vendor upload PL nhưng không lưu được, báo lỗi không xác định?

Trước tiên, kiểm tra đơn đó đã có PI được confirmed bởi 3 role PU - Vendor - Sourcing chưa, nếu đã confirm nhưng không upload được, không lưu được, báo lỗi hãy liên hệ team support

13. Tôi có 3 đơn, chỉ nhận được thông báo booking của 2 đơn, còn lại 1 đơn không có?

Kiểm tra vendor code của 3 đơn, chung vendor code, hệ thống chỉ báo đại diện một đơn

14. Tôi cần xóa đổi trạng thái shipment về trước đó nhưng shipment này đã tạo BOL?

Xác nhận yêu cầu revert status cần sự chấp thuận giữa hai bên là PU và Logistic trước khi xóa

Note: team không khuyến khích việc xóa, cập nhật lại status, vui lòng hạn chế trường hợp này

15. Đã tạo CIPL nhưng SKU bị shortship nên vendor không cancel SKU được?

Team support xóa CIPL, revert status booking/shipment

### III. Shipment – Containers

1. **Tạo shipment nhưng quên tick “Request Logistic to book container”?**  
Sau khi tạo shipment, trong detail Shipment có hiển thị nút Request Logistics to book container. Sau khi user click nút này, hệ thống gửi 1 email cho team Logistics.
2. **Tạo shipment xong nhưng bị sai/thiếu thông tin, user cần chỉnh lại?**  
User có role PU và Logistics có thể điều chỉnh shipment sau khi tạo shipment.
3. **Shipment đang Pipeline nhưng không tìm được trên IMS để nhập container?**  
Shipment phải được cập nhật ATA và chuyển sang trạng thái Docked US, Container thuộc shipment phải được cập nhật WH Location thì mới được tìm thấy trên IMS.
4. **Shipment cần nhập ATA để chuyển docked US cho WH import nhưng bị lỗi "fromIndex(0) > toIndex(-49)?**  
Lỗi hệ thống, cần thông báo team support kiểm tra
5. **Chỉnh lại demand của shipment?**  
Gửi thông tin demand, shipment number để team hỗ trợ
6. **Tick “Request Log book container” và save nhưng email lại không có status?**  
Tính năng cập nhật status trong mail khi chọn được cập nhật từ 03/2024. Kiểm tra mail với trường hợp không có kể từ lần cập nhật mới, vui lòng thông báo team hỗ trợ kiểm tra.
7. **2 đơn combine với nhau 1 cont nhưng lại tách thành 2 line container trên system?**  
Vendor nhập số container bị dư khoảng trống nên hệ thống hiểu là 2 container.
8. **Vendor fill đủ số pallet nhưng PU không thấy?**  
Khả năng vendor submit rồi mới fill nên hệ thống không nhận data. Liên hệ team để hỗ trợ
9. **Vendor nhập sai/ thiếu container/pallet thì phải làm sao?**  
Liên hệ team D&D để support kiểm tra và hướng dẫn

### IV. Others

1. **Tạo account cho vendor, cho user trên POMS?**  
Vui lòng cung cấp thông tin vendor cho team support, riêng tài khoản nhân viên mới cần request qua [base](#)
2. **Không nhận được mail từ system thông báo về đơn hàng trong mail cá nhân?**  
Vui lòng cung cấp email để team kiểm tra group mail thông báo đã có thông tin chưa



### 3. Chưa đến deadline mà system lại gửi thông báo qua mail?

Lỗi hệ thống cần thông báo team support

### 4. Cần đổi tên sản phẩm, tên vendor thì phải làm gì?

Trước tiên, xác nhận điều chỉnh với các team liên quan và gửi yêu cầu đến D&D trường hợp cần thay đổi thông tin tên sản phẩm

Trường hợp đổi tên vendor, cần liên hệ sourcing cập nhật từ PLM, sau đó sẽ được sync tự động và tên mới có hiệu lực từ thời điểm PLM có thay đổi các đơn mới