



# FAQ

**Product Information Management System**

## I. Product Management

### 1. Làm sao đổi PIC, Department của sản phẩm đó?

## Có 2 cách để update PIC

1- Vào product detail, tab marketplace, chọn PIC, nhập email và chọn tự động system show tên PIC => Nhấn Update để lưu

2- Tại product list, chọn Update PIC => Tải file template => Nhập thông tin theo hướng dẫn  
=> Import file => System báo thành công

YesXall

PRODUCTCATEGORYREQUEST CHANGEVENDORSTATUS UPDATE

Home / Product

PRODUCT

Download SpreadsheetUpdate PICExport

Update PIC

SALES\_PIC\_TEMPLATE\_PIMS\_Hoa\_24.05.xlsx

×

This file is valid to import.

✓

Cancel

Import

Lưu ý tính năng chỉ cho user từ role lead trở lên

## 2. Vendor code của SKU bị sai, phải chỉnh sửa cần làm gì

Thông báo cấp lead vào chỉnh sửa product: Chọn Edit Product => Tại mỗi dòng SKU con, nhấn [...] => Chọn edit => Popup chỉnh sửa => Update để lưu

← → ↻ pims.yes4all.com/products/product/edit/CQKL

SMS L&D CMS Y4A PLM D&D AMZ PIMS POMS IMS YAMS

Yes4All **PRODUCT** CATEGORY REQUEST CHANGE VENDOR STATUS UPDATE

Shipping memo: CQKL x 1

Purchasing status: ▼

Prop 65 warning:  

PRODUCT CLASSIFICATION COMPONENT INFO PACKAGING INFORMATION **MARKETPLACE** SALES PLAN IMAGE INVENTORY FA INFORMATION AUDIT INFORMATION

**MARKETPLACE**

E-commerce Platform: Amazon ▼ Country: USA ▼ + Request UPC

PIC ▼

SKU	ASIN	UPC	STATUS	LISTING STATUS	SOURCE	PRODUCT NAME	CHANNEL	VENDOR CODE
CQKL		810165142015	ACTIVE	NOT LIVE	PLM	Plastic Toning Ball - Smooth - KGs	AVC DS	YES4B
CQKL		810165142015	ACTIVE	NOT LIVE	PLM	Plastic Toning Ball - Smooth - KGs	AVC WH	YES

View Edit Add Channel and Country Change Listing Status Remove

### Create New SKU for Parent SKU

SKU (\*) CQKL

UPC 810165142015

Title (\*) Plastic Toning Ball - Smooth - KGs

Country (\*) USA ▼

Channel (\*) AVC DS ▼

Vendor Code (\*) YES4B ▼

Description

CLOSE UPDATE

### 3. ASIN đó đã inactive, nhưng trên PIMS lại active?

Trước tiên, kiểm tra trên request change đã từng tạo request change asin status của ASIN hiện tại chưa, nếu đã có thì vui lòng thông báo lỗi đến D&D để kiểm tra. Nếu chưa có, tạo request change change ASIN status.

**4. Tôi muốn tạo thêm SKU con cho WM/WF?**

Product detail => Chon Request new UPC => Popup

Yes -Generate new UPC

No - Use UPC các marketplace khác để sử dụng

**5. Tôi xem inventory của SKU không đúng?**

Hiện data inventory của PIMS đang sync theo data daily từ planning, trường hợp bạn cần nắm rõ hơn về tồn kho, vui lòng liên hệ team liên quan

**6. Thiếu/ sai category, tôi cần làm gì?**

Thông báo team D&D nếu cần thêm/ sai category level 1 đến level 4, còn lại tạo request change product line/ variant trên PIMS

**7. Tôi muốn điều chỉnh thông tin packaging?**

Thông tin này sẽ do bên PD điều chỉnh trên PIMS, cần log ticket để D&D hỗ trợ.

**8. Trường hợp, vendor code của SKU không trùng vendor code với sản phẩm trên AVC, tôi muốn sửa lại**

Sửa lại trên AVC thì không được, nếu cần hãy mở case với AMZ để sửa lại SKU

Sửa lại trên PIMS, xem lại câu 2

**9. Tôi muốn book tồn cho SKU nhưng trạng thái hiển thị là NOT FOUND?**

Trước tiên, nhấn screenshot AVC để kiểm tra trên AVC fulfillment có đang hiển thị SKU này không, trường hợp không có thì kiện case với AMZ, trường hợp đã có thì cần log ticket báo D&D kiểm tra lại.

Hoặc trường hợp do SKU đó chưa có listing thuộc vendor nên không hiển thị, dùng tính năng screenshot để kiểm tra, nếu không có thì cần tạo request create listing loại 3.

**10. Tôi muốn book tồn nhưng không nhập số lượng được?**

Trước tiên kiểm tra bạn có phải là PIC của product hay không, nếu không phải, thực hiện update PIC bởi lead trước rồi book. Nếu như số lượng book đang cao hơn số lượng sellable thì cần book trực tiếp trên AVC => submit ticket book tồn để D&D support

**11. Sao tôi tìm không thấy SKU/ASIN cần book tồn?**

Kiểm tra PIC, sao đó kiểm tra status asin xem nếu như SKU đang có PIC là bạn và ASIN status là Active, nếu đáp ứng tất cả điều kiện này nhưng vẫn không tìm thấy SKU vui lòng thông báo D&D hỗ trợ.

**12. Tôi muốn kiểm tra tồn kho trên AVC hiện tại trước khi book?**

Nhấn AVC screenshot để kiểm tra trên AVC.

**13. Số lượng sellable đang bằng 0, nhưng tôi cần book trước để bật pre-order?**

Submit ticket book pre-order để D&D hỗ trợ

#### 14. Tôi muốn thêm hình ảnh cho bundle

Thêm hình ảnh bundle, request tạo bundle đã trả ASIN và cập nhật status Active, sau đó vào ASIN Bundle => Chọn request, chọn Edit => Nhấn next cho tới phần hình ảnh để thêm hình.

#### 15. Tôi là PIC của International team, tôi muốn tạo bundle phải làm sao

Trường hợp các country khác US/UK, vendor manager sẽ tạo bundle và PIC sẽ import lại các bundle vào PIMS để quản lý.



#### 16. Download spreadsheet bị báo lỗi download

Trường hợp tải file bị lỗi có khả năng do vendor lựa chọn đang chưa có SKU trên AVC hoặc SKU đó vendor đang chọn chưa có trên AVC. Submit ticket để hỗ trợ

#### 17. Tôi muốn thêm item ID cho WM/WF?

Hiện tính năng add record cho MKP đã có trên PIMS, PIC có thể thao tác trên hệ thống nhé.

Đề tạo record item ID của WM, PIC theo hướng dẫn guideline tại [3.4.3.2](#)

- Trường hợp chưa có UPC => Vào product detail chọn Walmart => Chọn Request UPC => Tiếp tục chọn No, kiểm tra UPC hiện có và click chọn => Sau đó lưu thông tin
- Trường hợp đã có SKU + UPC + 1 channel rồi, nhưng muốn thêm 1 channel nữa thì mình vào product detail chọn platform => Nhấn thêm channel/vendor code để thêm 1 channel khác cùng UPC
- Trường hợp không có UPC => Vào product detail chọn Walmart => Chọn Request UPC => Tiếp tục chọn Yes, system sẽ generate 1 UPC hoàn toàn mới, nhưng PIMS chưa có tính năng tạo sản phẩm lên WM/WF nên khi tạo xong record, PIC cần truy cập tạo sản phẩm trên WM/WF => Bot của PIMS sẽ tự động kéo item ID về nếu sản phẩm đã tạo thành công

#### 18. Tại sao vendor code trong PIMS đã có nhưng trên AVC lại không có vendor đó?

Vendor code được list trong màn hình Product là để quản lý nội bộ, chứ không phải từ màn hình Catalog AVC kéo data về.

Để book tồn được thì user cần tạo New listing (existing SKU) theo file hướng dẫn này nhé:

PIMS\_Training.pptx ( slide 25-29)

## II. Request Change

### 1. Tại sao tôi không tìm được SKU khi tạo request listing?

Đảm bảo SKU được tìm thấy khi tạo listing bạn cần đáp ứng đủ 4 điều kiện

- PIC của SKU chính là người tạo
- Đã có đủ thông tin SKU - vendor code
- Đã có thông tin PD
- Trên AVC hiện vendor đã có đúng SKU (đối với update listing)

Trường hợp đã đủ thông tin nhưng lại không tìm thấy, submit ticket để D&D hỗ trợ

**2. Tại sao listing của tôi trên PIMS đã báo thành công nhưng vẫn chưa air listing AMZ?**

Tất cả thông tin được tạo request từ PIMS, đã được cập nhật thành công là đã đẩy lên AVC thành công, trường hợp AMZ vẫn chưa air listing thì user kiện case với AMZ do air listing bên system không can thiệp được

**3. Cập nhật ASIN status trên PIMS thì có ảnh hưởng gì sản phẩm trên AVC?**

Cập nhật ASIN status trên PIMS phục vụ việc quản lý nội bộ, sẽ không ảnh hưởng product trên AVC

**4. Cập nhật product line/variant nhưng lại không duyệt được?**

Trước tiên kiểm tra request đã cấp đủ các thông tin product line - product variant hay chưa. Nếu chưa đúng, cần báo cấp duyệt reject và tạo lại, vì thông tin được duyệt sau đó sẽ sync PLM nên một số trường thông tin cần đáp ứng đủ điều kiện PLM

**5. Update price bị trả reason “record not found” là gì**

Trường hợp SKU được tạo request không bao gồm vendor code đó trên AVC nên system không tìm thấy sẽ báo lý do này.

**6. Update sell-in price bị báo lỗi cost price không được lớn hơn list price nhưng thực tế list price đang lớn hơn.**

Trường hợp này có khả năng do cost price đang nhập value lớn hơn value list price đang hiển thị listing ngoài do AMZ chưa cập nhật theo list price hiện tại. User cần kiện case với AMZ

**7. Update price bị báo lỗi “value with tax” là gì**

Do có các thị trường yêu cầu list price cần bao gồm tax, với version release PIMS của tháng 5/2024 đã xử lý các vấn đề này.

**8. Tại sao request update price của tôi đã thành công nhưng AMZ lại hiển thị không khớp?**

Tương tự như vấn đề tại câu 2

**9. Khi chọn “Create listing” thì hiện product type khác, còn update listing cùng 1 sku gốc nhưng lại là product type khác?**

Product type được lấy trực tiếp từ AVC, có khả năng có sự khác nhau giữa product type của create và update listing, user submit ticket bổ sung product type cho category.

**10. Trường thông tin màu xám, tôi muốn chỉnh sửa thông tin thì cần làm gì?**

Không chỉnh sửa các trường thông tin màu xám, nếu cần điều chỉnh cần submit ticket D&D và cần được duyệt bởi IPMC/PD để request chỉnh sửa trên AVC

**11. Đã chọn SKU và vendor code, nhưng hệ thống lại báo “Not found vendor”?**

Trường hợp do SKU không có vendor đó trên AVC, còn nếu như đã có vendor thì lỗi, submit ticket đến D&D

**12. Content listing sai cấp duyệt, đang gửi cho chính người tạo approve?**

Request content listing bao gồm grey keyword sẽ được gửi cho PIC trước khi escalate lên cấp duyệt kế tiếp

**13. Khi tạo request, nhấn check lại hiển thị các lỗi error mà không có Cell?**

Khả năng do copy paste các trường thông tin, nhập keyword vào Find để tìm kiếm cell và chỉnh sửa, nhấn save để lưu trước rồi nhấn Check để kiểm tra

**14. Content listing bị dính black keyword nhưng phải là green keyword mới đúng?**

Keyword list được cấp bởi team IPMC, user cần liên hệ team legal để thảo luận về keyword phù hợp.

**15. Create listing on existing sku, tại sao UPC lại “empty”?**

Sau khi request đã được internal duyệt và đẩy lên AMZ tự động gán UPC, nên user không cần nhập trường thông tin này

**16. Báo lỗi product\_external\_id nhưng tôi không chỉnh sửa trường thông tin này hoặc tôi đang chọn update picture, tại sao lại báo lỗi**

Mở case với AMZ để kiểm tra, có khả năng do amz tự đổi info hoặc lấy sai thông tin

**17. Trường hợp create listing nhưng không trả ASIN, nhận được BatchID nhưng mở case với AMZ lại bắt re-submit lại**

1- Tiếp tục kiện case để AMZ trả thông tin về

2 - Tạo new request: Create listing - Type: For existing SKU

**18. Listing status là gì? Và nó có ý nghĩa gì? Tôi cần làm gì với nó?**

Về listing status thì definition đã có trên guideline, thì trước đây do bên PIMS phải init data để build tính năng change listing status để chủ động hơn trong việc tìm kiếm asin để thực hiện request update listing, nên ý nghĩa của nó chỉ là gắn cờ live trong việc search listing.

Do quá trình init data nên có thể sẽ xảy ra vài case là đã có listing nhưng nó đang not live thì mình sẽ change status để data ngày càng hoàn thiện hơn.

1. Khi user search không thấy vendor user cần -> vào product detail chỗ marketplace, chọn screenshot catalog để xem catalog đã có vendor user cần chưa, nếu đã có listing và có đủ sku của vendor và listing status đang là NOT LIVE

2. User chọn Change listing status vendor đó và tự động chuyển status LIVE

3. User vào lại Request change để search lại SKU đó

\*\*\* Trường hợp chưa có SKU trên catalog thì user báo ticket với team để team thêm SKU trên catalog cho PIC, để tránh khi update listing bị NOT FOUND

#### **β.4.3.2.3 Change Listing Status**

Listing status là trạng thái để xem ASIN - Vendor code đã được listing trên AMZ hay chưa. Trạng thái này sẽ ảnh hưởng đến việc hiển thị thông tin trên Popup chọn ASIN khi tạo đơn Update Listing.

Trạng thái này sẽ được thay đổi tự động từ Not Live khi đơn Create Listing cho market đó được Live

User cũng có thể chuyển status thủ công trong các trường hợp cần thiết bằng cách như sau:

- Chọn dòng market cần đổi status

#### **19. Nhận được thông báo SKU nằm trong request khác và không cho submit request**

Không được tạo request chứa SKU trùng với request đang processing, sau khi request bị reject hoặc đã upload thành công, PIC được tạo tiếp tục.

#### **20. Làm sao để đề tài upload user manual/ user guide/ safety document lên AVC?**

Hiện tính năng upload product document trên AMZ đã bị AMZ ngưng cho sử dụng.

Trường hợp em cần upload manual guide thì em có thể update listing từ Request change PIMS với hướng dẫn sau:

- Gửi file định dạng PDF với dung lượng dưới 10MB đến Digital Operations
- Team sẽ support generate 1 link view tài liệu PDF theo tiêu chuẩn AMZ
- Sau đó, tại PIMS, chọn update listing, module Content
- Tại vị trí các cột liên quan Compliance media Language chọn ngôn ngữ liên quan, Content type chọn loại tài liệu muốn upload, Location thì paste đường link trên vào.
- Lưu ý: phải update tất cả vendor code
- Sau đó submit request, nếu AMZ không trả lỗi và status LIVE, tức là PIC đã cập nhật thành công trên Vendor central và đợi AMZ thẩm duyệt.

Thời gian AMZ note guideline duyệt từ 7 - 10 business days, nhưng thực tế dự kiến có thể từ 30 -60 ngày tùy vào AMZ quyết định.



Ngoài ra, team cũng có thể hỗ trợ upload trực tiếp trên Catalog nhưng quy trình về thời gian duyệt cũng như lưu ý trên, sau khi upload, PIC cần theo dõi trên listing, nếu quá thời gian có thể mở case với AMZ.

A	B	JB	JC	JD	JE	JF	JG	JH
<b>Supplier Description</b>								
Vendor Code	Vendor SKU	Compliance Regulation Type	Regulatory Identification	Compliance Media Language	Compliance Media Content Type	Compliance Media Source Location	GPSR Safety Attestation	GPSR Manufacturer Email Address
req_vendor_code#1.value	vendor_sku#1.value	req_compliance_certification#5.regulatory_type	regulatory_identification#5	compliance_media#1.content_language	compliance_media#1.content_type	compliance_media#1.source_location	gpsr_safety_attestation#1.value	gpsr_manufacturer_email_address#1
REQ00000000	REQ00000000	OPTIONAL	OPTIONAL	OPTIONAL	OPTIONAL	OPTIONAL	OPTIONAL	OPTIONAL
AMZN4	ABC123	CDPR Pest Identification	1AB1331-121A	en_US	Safety Data Sheet	http://example.com/sds_1.pdf	Yes	abc@example.com
YES4B	30RE			en_US	User Manual	manual.x3.ap-southeast-1.amazonaws.com/30RE_AWGC.pdf		
YES4A	30RE			en_US	User Manual	manual.x3.ap-southeast-1.amazonaws.com/30RE_AWGC.pdf		
YES4V	30RE			en_US	User Manual	manual.x3.ap-southeast-1.amazonaws.com/30RE_AWGC.pdf		

### III. Ticket Management

#### 1. Hệ thống có thể phát hiện ra các listing issue nào?

Hiện tại hệ thống đã tự động phát hiện ra 07 loại listing issue bao gồm: Thay đổi Listing ID, Thay đổi Listing Title, Thay đổi Bộ hình ảnh, Thay đổi Category, Thay đổi ASIN Title và Không đồng nhất ASIN Title, Block Sales

#### 2. Hệ thống thông báo ticket mới cho tôi như thế nào

Hệ thống sẽ tạo 1 ticket mới tương ứng với 1 Parent ASIN (cho loại issue Thay đổi Listing ID/Thay đổi Listing Title) và Child ASIN (tương ứng với 1 country + 1 vendor code). User sẽ nhận được 01 email và 1 thông báo in-app PIMS cho mỗi ticket mới, đồng thời có thể tìm thấy ticket này trên tab Ticket listing

### **3. Benchmark data là gì?**

Là data mà hệ thống ghi nhận là data đúng nhất của ASIN/Listing. Hệ thống sẽ dùng data này để so sánh và sẽ cảnh báo cho user nếu thấy data của một ngày bất kỳ khác data benchmark.

### **4. Thông tin Parent ASIN được lấy ở đâu?**

Parent ASIN là mã ASIN ảo được gán theo 1 AMZ listing và được lấy từ data Keepa hàng ngày

### **5. Thông tin ASIN hiển thị cho ASIN Information có ý nghĩa là gì?**

ASIN Information là bộ thông tin latest của ASIN hoặc 1 nhóm các ASIN tương ứng của Listing theo database PIMS tại thời điểm phát hiện ra issue

### **6. Thông tin hiển thị trên Today Update có ý nghĩa là gì?**

Là thông tin latest về Listing/ASIN hệ thống quét được từ Keepa tại ngày hôm nay.

### **7. Tôi thấy hệ thống báo có issue nhưng thực tế lại không phải là issue, tôi phải chọn status nào?**

Issue chỉ mang tính thời điểm tại ngày hệ thống tạo ticket cho user, để chọn status phù hợp, user cần xem Today data của ticket trước khi confirm. Nếu Today data là data user chủ đích muốn cập nhật Listing thì user mark REJECT để hệ thống ghi nhận dữ liệu mới. Với các trường hợp còn lại, user liên hệ Product Operation để được hỗ trợ.

### **8. Tôi không tìm thấy ASIN (ngoại trừ ASIN Parent) được alert trong issue trên Product Listing/Request Change trên PIMS**

Trên ticket có trường SKU (link tới SKU và related ASIN Information trên hệ thống PIMS) và trường ASIN Information để link tới Amazon.com. Nếu user click vào link SKU mà không tìm thấy thì tạo 1 Hubspot ticket cho Product Operation để được hỗ trợ add bổ sung SKU/ASIN.

### **9. Tôi thấy 1 trong các thông tin trên ticket details (Issue Information, ASIN Information, SKU,..) đang bị sai, tôi phải làm thế nào?**

Nếu thấy thông tin Issue Information đang bị sai, chọn status In-review và note lại lý do là Thông tin đúng nên là như thế nào, kèm dẫn chứng. Nếu ASIN Information/SKU bị sai, user liên hệ Product Operation để được hướng dẫn cập nhật lại các thông tin ASIN.

**10. Tôi manual check thấy Listing/ASIN của mình bị 1 trong 7 listing issue mà hệ thống không alert thì phải làm sao?**

Trong giai đoạn đầu golive, hệ thống lấy benchmark là data gần nhất có trên Keepa.com ngày 28/10/2024 (bao gồm cả 1 số trường hợp benchmark là data khi listing có issue), nên user xử lý ticket ở bên ngoài và khi issue xong, hệ thống sẽ alert lại cho user vào ngày hôm sau. User chọn Reject để được ghi nhận data latest vào benchmark.

Với issue Block Sales, data hiện đang được quét trong khoảng 00AM-5:30AM hàng sáng (VNT) nên có thể có độ trễ tối đa 1 ngày. User chờ tới ngày hôm sau sẽ thấy ticket.

Các trường hợp còn lại, tạo 1 Hubspot ticket cho Product Operation để được hỗ trợ xem có phải do lỗi hệ thống không để bổ sung ticket bị thiếu nếu có.

**11. ASIN có availability trên AMZ là Permanently Unavailable rồi thì có alert không?**

Có. Hệ thống vẫn alert cho các ASIN có status internal cho PIMS là active (ASIN inactive là ASIN có status inactive trên tất cả các vendor code và chanel của cùng 1 country trên PIMS). User cần thay đổi status của tất cả các ASIN này trên PIMS về Inactive sau đó mark. Áp dụng cho các nhóm issue ở level Child ASIN.

**12. Tôi hack rating cho Listing thì mà Listing bị thay đổi thì có báo issue không?**

Có. Một số ASIN không kinh doanh nhưng vẫn được include vào 1 số Parent listing nhằm hack rating. Nếu user vẫn tiếp tục muốn giữ ASIN "Permanently Unavailable" này trên Listing thì take action như hệ thống recommend để đưa listing về trạng thái cũ. Nếu không, user chọn In-review để review với Leader. Áp dụng cho các nhóm issue ở level Parent ASIN.

**13. Parent ASIN đã bị báo issue Thay đổi Listing ID rồi thì có bị báo issue Thay đổi Listing Title nữa không?**

Không.

#### **14. Một Listing có ASIN của nhiều PIC thì hệ thống sẽ alert tới ai?**

Hiện hệ thống hiện chỉ alert tới 01 PIC và là PIC có số lượng ASIN chiếm đa số trong tổng số các ASIN child thuộc listing này (theo PIMS). Main PIC có thể liên hệ các bạn PIC liên quan để cùng giải quyết issue nếu cần. *Áp dụng cho các nhóm issue ở level Parent ASIN.*

#### **15. Sau khi tôi hoàn thành ticket, tôi có sửa lại được các thông tin trong đó hoặc mở lại không?**

Với các ticket đã hoàn thành (status: Reject, Done, Review No action) thì user chỉ có thể comment và không edit được các trường thông tin trên này nữa.

#### **16. Tôi muốn đổi lại ASIN Title không giống cả Original hay Today data thì phải làm sao?**

User thay đổi ASIN Title mong muốn qua PIMS, một khi Title được Live trên AMZ thì chuyển sang status Follow-up để được DONE ticket.

#### **17. Là 1 ticket owner, khi tôi assign một PIC vào task Email to Amazon hoặc các recommended actions, các bạn assignee sẽ nhìn thấy những gì và được làm những gì?**

Assignee được assign vào 1 task con trong các Recommended Action là Action assignee

- Với các recommended action có note (YAMS), các task này sẽ được gửi tới màn hình làm việc tương ứng của assignee trên YAMS
- Với các recommended action còn lại, user cần có tài khoản PIMS để xem và có thể xem toàn bộ thông tin trên ticket như Ticket Owner. PIC này có thể comment, mark done cho action được assign, đổi due date hoặc assign cho 1 người khác.

#### **18. Tôi có thể thay đổi due date mà hệ thống set sẵn cho các issue không?**

Hệ thống sẽ set sẵn recommended due date trong vòng 7 ngày với các issue Thay đổi listing ID, Listing title, Category, Thay đổi ASIN Title, Không đồng nhất ASIN title và 3 ngày đối với issue Thay đổi bộ hình ảnh. Tuy nhiên, user có thể thay đổi due date này dựa trên tình hình thực tế.

**19. Nếu tôi thêm 1 action mới cho các bạn PMKT thì action này có đẩy sang YAMS luôn không?**

Không. Hiện hệ thống chỉ hỗ trợ đẩy các default action của hệ thống (có ký hiệu YAMS ở cuối) sang YAMS.