SOP OPERATION MANAGER

1. Buka website

https://cadargebuskakferry.com/wp-admin/admin.php?page=caldera-forms

https://vrapats.com/wp-admin/admin.php?page=caldera-forms

https://cadargebus.com/wp-admin/edit.php?post_type=shop_order

- 2. Log in ID dan password minta dari Encik Fahmi
- 3. Check dan download order untuk setiap item
- a. cadargebuskakferry.com (Ulang proses untuk semua item order)
 - 1. Pergi dekat "Caldera Form"
 - 2. Setiap item ada entry form sendiri. Klik "Entries"
 - 3. Tick order yang "Submitted" pada hari sebelumnya
 - *Untuk hari Isnin, tick order yang submitted pada hari Jumaat, Sabtu, Ahad atau

jika buat CN pada hari Sabtu, tick order yang submitted pada hari Sabtu dan Ahad)

- **cth: Hari ini 9/4/21, tick semua order submitted pada 8/4/21
- 4. Klik dropdown "Bulk Actions" > "Export Selected"
- 5. Excel order akan di download
- 6. Combinekan semua excel order dalam 1 excel (copy and paste)

b. vrapats.com

- 1. Pergi dekat "Caldera Form"
- 2. Klik "Entries"
- 3. Tick order yang "Submitted" pada hari sebelumnya
- *Untuk hari Isnin, tick order yang submitted pada hari Jumaat, Sabtu, Ahad atau

jika buat CN pada hari Sabtu, tick order yang submitted pada hari Sabtu dan Ahad)

- **cth: Hari ini 9/4/21, tick semua order submitted pada 8/4/21
- 4. Klik dropdown "Bulk Actions" > "Export Selected"
- 5. Excel order akan di download
- 6. Combinekan excel order dalam 1 excel (copy and paste, sekalikan dengan order cadargebuskakferry.com)

c. cadargebus.com

- 1. Pergi dekat "WooCommerce" > "Orders"
- 2. Copy details customer dan paste dalam excel Ninjavan Upload / direct upload ke dalam sistem Ninjavan (order untuk hari sebelumnya)
- *order sikit

atau

- 1. Pergi dekat "WooCommerce" > "Order Im-Ex"
- 2. Klik "Export Order" > Excel akan di download
- 3. Filter excel untuk hari sebelumnya sahaja (order yang lain delete)

4. Proses order ecom

*Order dari cadargebuskakferry.com dan vrapats.com digabungkan dalam 1 excel

- a. Pastikan nombor telefon customer dalam format yang betul
- Mula dengan "60"
- Bilangan angka 11-12 sahaja
- b. Pastikan poskod cukup 5 angka
- c. Asingkan harga COD dari item belian
- Highlight column item belian > Data > Text to Columns
- Keluar window > tick Delimited > Next > tick Others > isi "(" > Next > Finish
- Delete lagi sebelah ")"
- d. Check duplicate order
- Highlight column no tel customer > Home > Conditional formatting > Highlight cell rules >
 Duplicate values
- Keluar window > OK
- Kalau ada duplicate, delete order yang masuk dulu
- e. Check order yang amount COD terlalu besar (> 300 atau order lebih dari 1)
- Berikan no tel customer kepada Customer Service untuk order confirmation
- f. Save and ready to be uploaded

MANAGE ORDER GEGEBUS

- 1. Buka website https://app.gegebus.com/login/
- 2. Log in Mintak admin IT untuk bagi ID dan password untuk access bahagian "Urus pesanan"
- 3. Proses order Gegebus
- a. Ready stock Warehouse (billplz)
 - 1. Pergi ke "Urus Pesanan"
 - 2. Tick (hujung kanan) order yang dibayar menggunakan Billplz
 - 3. Klik "Export slip citylink"
 - 4. Copy and paste dalam template Citylink
 - 5. Tekan "Back"
 - 6. Klik "Kemaskini" (column "Status")
 - 7. Keluar window, klik "Proses"
- b. Ready stock Warehouse (Slip/Tunai)
 - 1. Pergi ke "Urus Pesanan"
 - 2. Pastikan ID pesanan order yang buat bayaran guna slip/tunai dah diapprove oleh staf akaun (Check dalam group Approve Payment Gegebus)
 - 3. Tick (hujung kanan) order yang dibayar menggunakan Billplz
 - 4. Klik "Export slip citylink"
 - 5. Copy and paste dalam template Citylink
 - 6. Tekan "Back"
 - 7. Klik "Kemaskini" (column "Status")
 - 8. Keluar window, klik "Proses"

^{*}untuk order yang gunakan OTC, copy and paste direct dari sistem ke dalam excel

c. Ready stock Subang

- 1. Pergi ke "Urus Pesanan"
- 2. Check order cadar dari Subang
- Cadar Honeymoon
- Cadar Soffy 1.0
- Toto
- 3. Buat order dengan supplier dalam group (Single bedsheet ferry) ikut format
- < ID pesanan >
- < alamat >
- < item belian >
- *pastikan order yang buat bayaran guna slip/tunai dah diapprove dahulu
- 4. Lepas submit order, klik "Kemaskini" (column "Status")
- 5. Keluar window, klik "Proses"

d. Preorder

*proses order sama seperti item readystock tetapi list order disimpan dan diprint bila barang dah sampai

e. Depo / Baki bayaran

- *proses order sama seperti readystock tetapi:
- order "depo" hanya perlu dikemaskini ke proses, tak perlu tick dan export slip
- order "baki bayaran" diproses sama seperti ready stock. ID pesanan depo WAJIB diisikan sekali dengan order baki bayaran

f. Kutu

- Kutu bayaran pertama terus dikemaskini ke proses, tak perlu tick dan export slip
- Kutu bayaran kedua diproses seperti readystock, diexport dan diprint
- Kutu bayaran ketiga terus dikemaskini ke proses, tak perlu tick dan export slip

^{*}Order Preorder asingkan dalam 1 excel

^{*}Order baki bayaran dan kutu asingkan dalam 1 excel

^{*}Order readystok asingkan dalam 1 excel

♣ AGIHKAN PESANAN IKUT KURIER

COD - Ninjavan

Sabah Sarawak (bawah 2kg) - Citylink

Sabah Sarawak (atas 2kg) - Pos Domestik

Semenanjung default J&T kecuali kes tertentu

*Tips: highlight ikut kurier

♣ EDIT DETAILS CUSTOMER

1. Kenalpasti item yang perlu dihantar berasingan

cth: 2 unit AF perlu dihantar berasingan > 2 CN

- 2. Lengkapkan poskod yang kurang nombor (poskod mula dengan "0" letakkan ')
 - J&T
- 1. Copy dari Citylink Template dan paste dalam J&T Template
- 2. Lengkapkan maklumat sender dan jenis parcel
- 3. Delete "+60" dari semua no tel
- 4. Lengkap poskod
- 5. Save ikut format "J&T (tahun,bulan, tarikh)" cth: J&T 210409
 - Ninjavan
- 1. Copy dari Citylink Template dan paste dalam excel Ninjavan Upload
- 2. Lengkapkan maklumat sender dan jenis parcel
- 3. Delete "+" dari semua no tel
- 4. Lengkap poskod
- 5. Save ikut format "(tahun,bulan, tarikh) Ninjavan Upload" cth: 210409 Ninjavan Upload

- Citylink
- 1. Copy dari Citylink Template dan paste dalam template OSC Citylink
- 2. Lengkapkan maklumat sender dan jenis parcel
- 3. Edit maklumat ikut format
- Nama: huruf sahaja
- Alamat: huruf, nombor, -, /, @ sahaja dan tak lebih 50 aksara
- 5. Save ikut format "OSC Citylink upload (tahun,bulan, tarikh)" cth: OSC Citylink Upload 210409
 - Pos Domestik tulis tangan
 - ♣ UPLOAD ORDER DALAM SISTEM KURIER
 - J&T
 - 1. Log in https://csvip.jtexpress.my/malai-vip/#/login (id password minta pada HR)
 - 2. Klik "My Order" > "Import Order"
 - 3. Dekat "Upload Data File", klik "Select the file"
 - 4. Keluar window, pilih order hari yang nak buat CN > Klik "Open"
 - 5. Klik "Next"
 - 6. Kalau tak ada "error", klik "Import All"
 - 7. Keluar window tulis success > Klik "Thermal (New)"
 - 8. Print Consignment note (PC yang dah install Thermal Printer dahulu)
 - Citylink
 - 1. Sign in https://csp19.citylinkexpress.com:8976/Account/Login (id password pada HR)
 - 2. Bahagian tab kiri, klik "Shipment Management"
 - 3. Bahagian kanan, klik button hijau "Import"
 - 4. Keluar page nak upload file
 - Template type: Bulk Shipment
 - Select excel file: Pilih excel OSC Citylink Upload order untuk hari itu
 - 5. Klik "Upload" > Keluar pop-up window, klik "OK" (kalau tak ada "error")
 - 6. Tick order yang baru diupload, scroll bawah sekali > "Action" > "Confirmed" > "Go" > "OK"
 - 7. Tick order yang dah confirmed, scroll bawah sekali > "Action" > "Print" > "Go" > "OK"
 - 8. New tab Consignment Note akan auto keluar > Print A4 size
 - *Untuk bulk action PRINT, buat sikit sikit 5-5 atau 10-10

- Ninjavan
 - 1. Log in https://dashboard.ninjavan.co/login-v2
 - 2. Klik "Create Order" > "Create Regular Order"
 - 3. Address: Ferryrich, Time Slot: Pilih masa yang paling awal > Save & continue
 - 4. Choose an input method
 - Type orders via keyboard: Order direct upload kalau order sikit
 - a. Isi details wajib (Nama, no tel, alamat, poskod, negeri, COD kalau ada, delivery instructions-item belian)
 - Upload a file: Bulk upload order
 - a. Klik "Upload a file" > Keluar window, select file nak upload
 - b. Pilih mapping
 - Domestic: Order dari gegebus / Pakai template Ninjavan Upload
 - Order Ecomm: Order dari cadargebus.com
 - Order ecom baru: Order dari cadargebuskakferry.com + vrapats.com
 - c. Klik Save & continue
 - d. Klik Confirm (pastikan COD amount betul kalau ada order COD)
 - e. Keluar pop-up window, klik "Print" > pilih 4 bills per page > Print
 - *Guna sticker A4 bahagi / A4 biasa

♣ MONITOR STAFF OPERATION PACKING

Pastikan cara kerja staf operation betul

- cara agihkan Consignment Note
- cara packing barang (kemas dan selamat)
- setiap Consignment Note dicop oleh tukang packing
- Barang diasingkan ikut kurier
 - Planning improvement untuk packaging (bersama-sama CS) based on kes-kes aduan daripada pelanggan
 - Memastikan gudang sentiasa bersih, kemas dan selamat
- Pastikan stok disimpan dengan baik dan mudah diakses
- Pastikan barang reject dilabel dan disimpan dengan baik

Menguruskan barang reject untuk dijadikan barang jualan

Kenalpasti masalah barang reject dan asingkan ikut masalah

- repair
- loose
- total loss
 - ♣ Mengenalpasti barang yang bergerak perlahan dan inform kepada sales department
- barang yang dah lama tak ada order
- barang yang nampak keadaannya semakin teruk tetapi barang dalam elok
 - ♣ Menyelesaikan masalah dalam borang missed reject (generate CN)
- 1. Check dalam form missed reject

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1jEsz4kEecveLb2aKQViLM2o45sOyKfbDWkiNB2uZWE8/edit#gid=688172835

- 2. Check aduan yang perlu diposkan semula
- *pastikan barang yang direverse pickup sampai terlebih dahulu
- *pastikan barang betul betul cicir (confirmkan dengan Customer Service)
- 3. Keluarkan Consignment Note untuk pengeposan semula
- *Guna Consignment Note Conventional Citylink (tulis tangan)
- 4. Serahkan kepada Customer Service untuk tindakan
 - Check refund (side operation)
- 1. Check dalam form refund

 $\underline{https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WK47fCldMKDM1tOUyinmFYTflTq4b2lfcKdtQ6NvuqQ/ed} it?ts=5ef02a51\#gid=52509647$

- 2. Check refund yang diisukan oleh Customer Service / admin
- 3. WAJIB confirmkan tiada data yang duplicate. Jika ada, remark "duplicate/double"
- 4. Pastikan jumlah yang ingin direfundkan betul dan mengikut prosedur
 - a. Diskaun: Confirmkan dengan Customer Service kemudian 'hijaukan' cell (tanda approve)
 - b. Refund
 - Barang belum pos: Pastikan Consignment Note dikoyakkan/dibuang/didelete (jika ada) terlebih dahulu, tukarkan status order kepada "REFUND" kemudian 'hijaukan' cell (tanda approve)
 - Barang dah pos: Pastikan barang yang bermasalah telah dipulangkan semula ke HQ kemudian 'hijaukan' cell (tanda approve)

- Update tracking Ninjavan
- 1. Log in https://dashboard.ninjavan.co/home
- 2. Pergi ke "Order History"
- 3. Pilih tarikh > "Actions" > "View Orders" > Klik "Download all orders"
- 4. Buka excel yang didownload (pastikan semua nama ada ID pesanan dan tracking no.)
- 5. Buka website Gegebus https://app.gegebus.com/login/pesanan > "Urus Pesanan"
- 6. Masukkan ID pesanan, klik "Search" > "Kemaskini" > Masukkan Tracking no. > Klik "Selesai"
- *Untuk order Gegebus sahaja. Order ecom passkan excel tracking no. kepada Customer Service
 - Update tracking Citylink
- 1. Sign in https://csp19.citylinkexpress.com:8976/Account/Login
- 2. Pergi ke "Shipment Management"
- 3. Klik tracking no (dalam bentuk link warna biru) > Consignment Note akan keluar
- 4. Copy ID pesanan di bahagian kiri Consignment Note
- 5. Buka website Gegebus https://app.gegebus.com/login/pesanan > "Urus Pesanan"
- 6. Masukkan ID pesanan, klik "Search"
- 7. Buka semula Consignment Note tadi, copy tracking no.
- 8. Masukkan tracking no. > Klik "Selesai"
 - ♣ Check pesanan di "Proses" untuk pesanan yang belum diupdate tracking / tercicir
- 1. Buka website Gegebus https://app.gegebus.com/login/pesanan > "Urus Pesanan"
- 2. Pergi ke bahagian "Proses"
- 3. Check order yang belum ada tracking no. dan selesaikan
 - Weekly meeting dengan Operation Staff

Meeting review performance kerja, beri teguran/pujian, dengar masalah staf operation dan bantu untuk selesaikan

- Update checklist daily production
- 1. Buka google sheet

https://docs.google.com/spreadsheets/d/18nd7VtngUbyQthL6kMJQBJ5FHjZKk04o3i-XdBCw4Q4/edit#gid=0

- 2. Isikan bilangan parcel setiap hari
 - Report order subang daily
- 1. Buka google sheet

https://docs.google.com/spreadsheets/d/173L2BA5D0qSmYUgamt3HfkBK6fkvIdXG3w_30awcp9M/edit#gid=1748587030

- 2. Pergi ke tab 2021 dan seterusnya
- 3. Kirakan bilangan order cadar Subang
- 4. Bagi report kepada Encik Fahmi daily
 - ♣ Update list COD Retail
- 1. Buka google sheet

https://docs.google.com/spreadsheets/d/173L2BA5D0qSmYUgamt3HfkBK6fkvIdXG3w_30awcp9M/edit#gid=1748587030

- 2. Pergi ke tab COD (Retail)
- 3. Key inkan order COD retail dan uruskan pengeposan
- 4. Bagi report kepada Encik Fahmi setiap bulan
 - Menyelesaikan masalah admin berkenaan inventori dan pesanan ejen

Respon kepada semua pertanyaan admin berkenaan barang dan postage