



Phần 5

# HƯỚNG DẪN NHÀ CUNG CẤP XỬ LÝ ĐƠN HÀNG

Xử lý đơn hàng trên Merchant Site

Xử lý đơn hàng trên VinShop

## 5.1 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT SITE

# NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG TỰ ĐỘNG & TỰ GIAO HÀNG

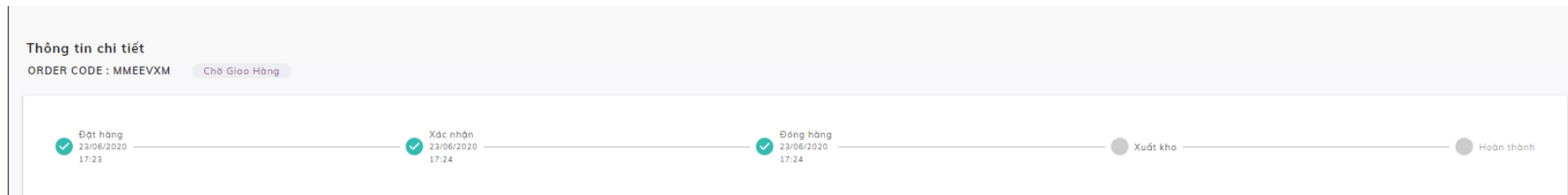
### HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

**BƯỚC 1** Đăng nhập vào hệ thống Merchant Site

**BƯỚC 2** Chọn đơn hàng cần xử lý

Chọn Scan&Go\ Danh sách đơn hàng, nhấn vào mã đơn hàng để xem thông tin chi tiết

Sau khi khách hàng thanh toán đơn hàng thành công, trên Merchant site, đơn hàng tự động ở trạng thái **Chờ giao hàng**.



**BƯỚC 3** Chuẩn bị hàng hóa theo đơn đã đặt

Sau khi chọn đơn hàng, hệ thống sẽ hiển thị màn hình **Thông tin chi tiết** đơn hàng, NCC cần chuẩn bị hàng hóa theo đơn hàng của khách hàng

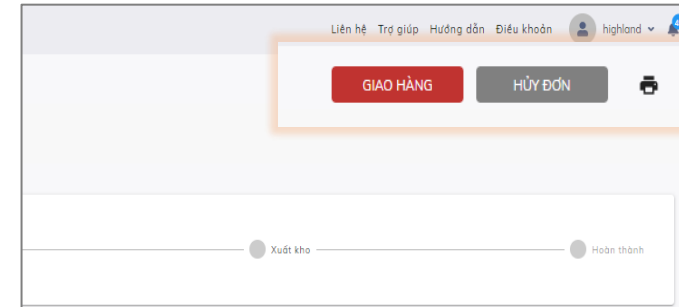
## 5.1 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT SITE

# NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG TỰ ĐỘNG & TỰ GIAO HÀNG – tiếp

### HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

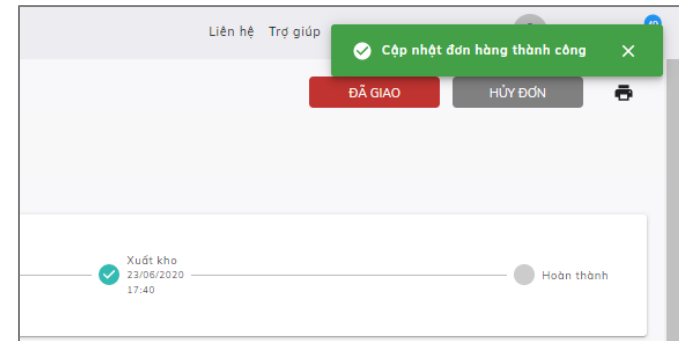
#### BƯỚC 4 Giao hàng cho bộ phận vận chuyển

NCC chủ động lựa chọn cách thức giao hàng cho khách hàng



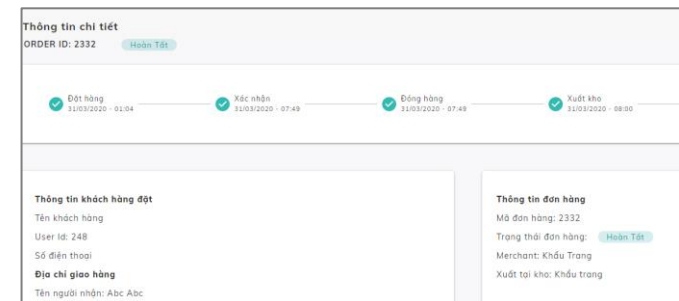
#### BƯỚC 5 Giao hàng cho khách hàng

Sau khi NCC giao hàng cho khách hàng xong, tại màn hình **Thông tin chi tiết** đơn hàng, NCC cần chọn **Đã giao**



#### BƯỚC 6 Hoàn tất đơn hàng

Đơn hàng chuyển trạng thái Hoàn tất trên hệ thống



## 5.1 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT SITE

# NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG TỰ ĐỘNG & TỰ GIAO HÀNG – tiếp

### HỦY ĐƠN HÀNG

NCC hủy được đơn hàng khi đơn hàng ở trạng thái

Chờ Giao Hàng

Đang Giao Hàng

#### BƯỚC 1

Tại màn hình Thông tin chi tiết đơn hàng ấn

HỦY ĐƠN

#### BƯỚC 2

Nhập lý do hủy đơn (Nếu chọn “**Lí do khác**” phải nhập tối thiểu 5 ký tự) → nhấn **Gửi**

- Nếu chọn 1 trong các lý do:
  - Hết hàng
  - Hủy theo yêu cầu khách hàng
  - NCC không tìm thấy tài xế

-> Hệ thống tự động hoàn tiền cho khách hàng. Khách hàng sẽ nhận được thông báo trên điện thoại

- Nếu chọn lý do:
  - Khách hàng từ chối nhận hàng do tăng phí vận chuyển
  - Lý do khác

-> VinID để xử lý hoàn tiền thủ công cho khách hàng

Nhập lý do hủy đơn

☐ Hết hàng (Hoàn lại tiền cho khách hàng)

☒ Hủy theo yêu cầu khách hàng (Hoàn lại tiền cho khách hàng)

☐ NCC không tìm thấy tài xế (Hoàn lại tiền cho khách hàng)

☐ Khách hàng từ chối nhận hàng do tăng phí vận chuyển (Xem xét để hoàn tiền)

☐ Lý do khác



Phần 5 – Hướng nhà cung cấp xử lý đơn hàng

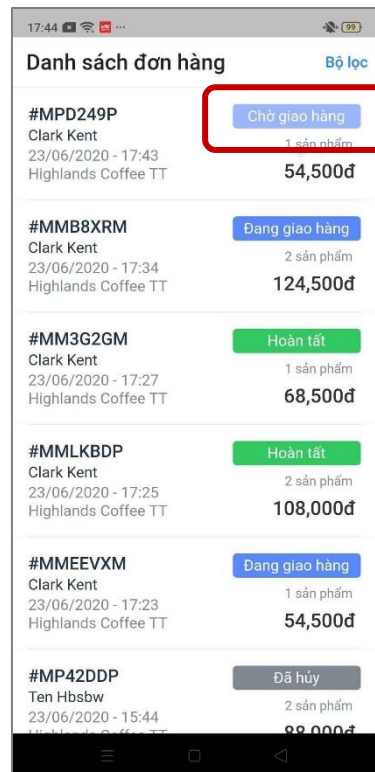
## 5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN VINSHOP

# NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG TỰ ĐỘNG & TỰ GIAO HÀNG

### HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

1

Sau khi KH đặt đơn xong, đơn hàng ở trạng thái **Chờ giao hàng**



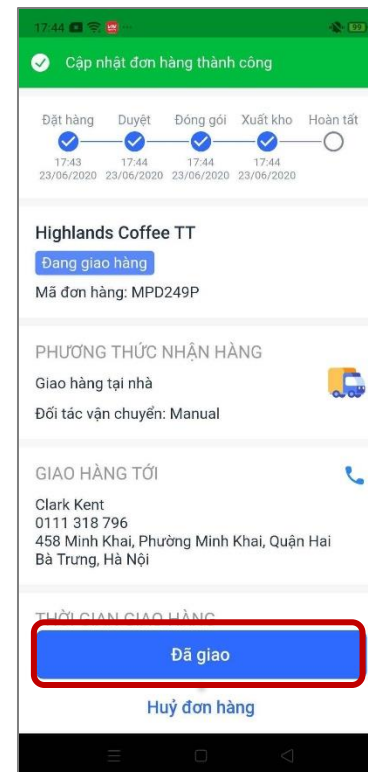
2

Sau khi đóng gói hàng hóa và giao cho bộ phận giao hàng, ấn **Giao hàng**



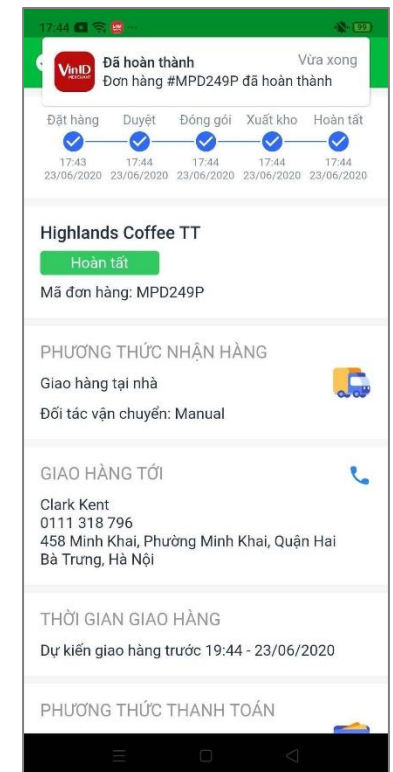
3

Sau khi giao hàng thành công cho KH, ấn **Đã giao**



4

Đơn hàng chuyển trạng thái **Hoàn tất**



## 5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN VINSHOP

# NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG TỰ ĐỘNG & TỰ GIAO HÀNG – tiếp

### HỦY ĐƠN HÀNG

NCC thao tác hủy được đơn hàng khi đơn hàng ở trạng thái:

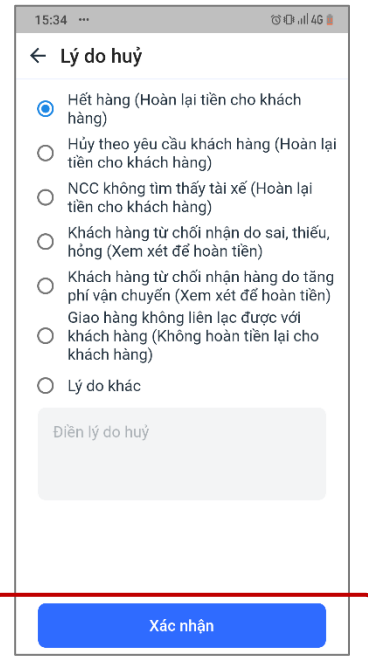
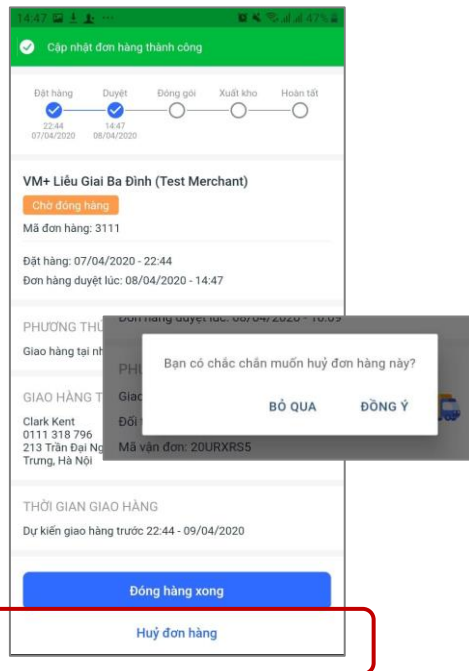
Chờ Giao Hàng

Đang Giao Hàng

Tại màn hình chi tiết đơn hàng, chọn **Hủy đơn hàng** rồi chọn **Đồng ý**



Chọn lí do hủy rồi chọn **Xác nhận**



- Nếu chọn 1 trong các lí do:
  - Hết hàng
  - Hủy theo yêu cầu khách hàng
  - NCC không tìm thấy tài xế

-> Hệ thống tự động hoàn tiền cho khách hàng. Khách hàng sẽ nhận được thông báo trên điện thoại
- Nếu chọn lí do:
  - Khách hàng từ chối nhận hàng do tăng phí vận chuyển
  - Lí do khác

-> VinID để xử lý hoàn tiền thủ công cho khách hàng