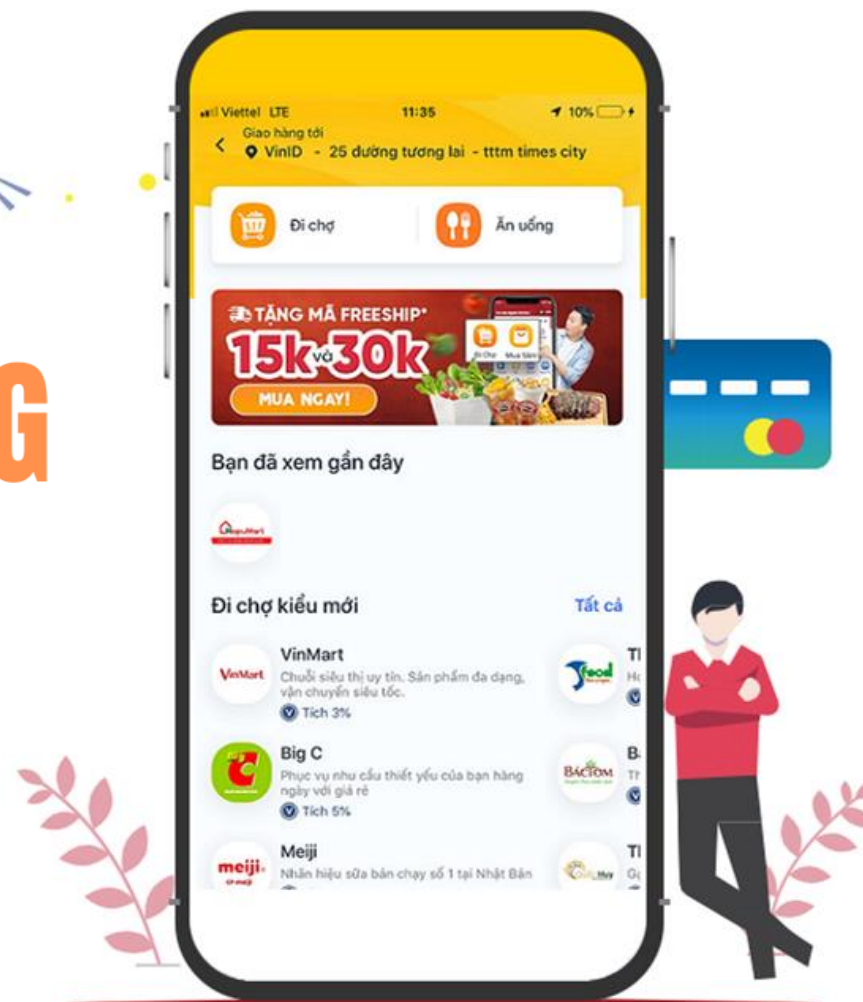


Tài liệu đào tạo

NHÀ CUNG CẤP BÁN HÀNG

TRÊN VINID MOBILE APP





DANH MỤC VIẾT TẮT

KÝ HIỆU	ĐỊNH NGHĨA
NCC	Các Nhà cung cấp đã ký hợp đồng bán hàng trên VinID Mobile App
KH	Khách hàng – Người mua hàng trên VinID Mobile App
SP	Sản phẩm
3PL	Đối tác giao vận của OneID
CSKH	Chăm sóc khách hàng



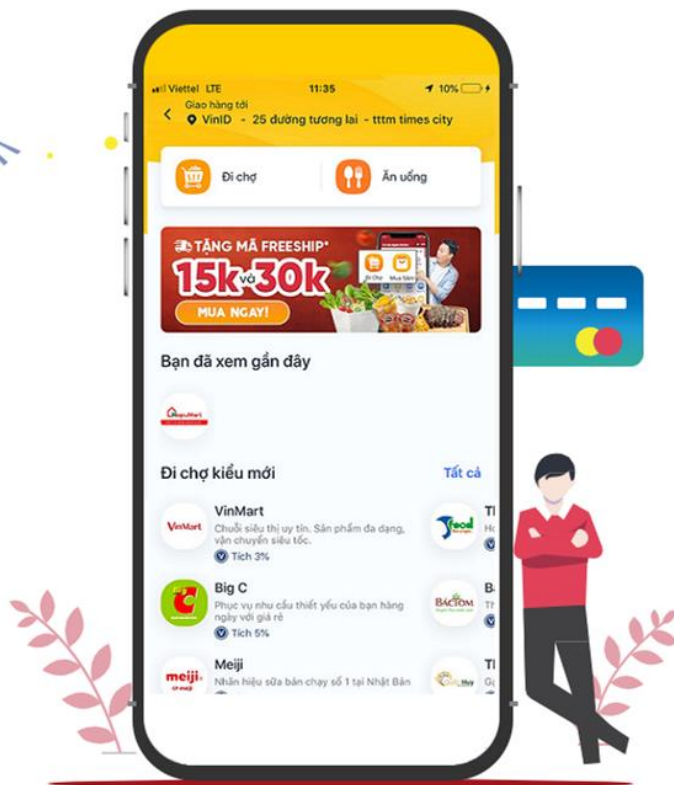
Phần 1

TỔNG QUAN

Mục đích tài liệu

Luồng mua sắm trên VinID Mobile App

Phân loại Nhà cung cấp



MỤC ĐÍCH TÀI LIỆU

Tài liệu được xây dựng nhằm mục đích hướng dẫn các NCC bán hàng hóa/ dịch vụ trên VinID Mobile App nắm được các thông tin cần thiết trong quá trình xử lý các đơn hàng:

- ✓ Biết cách sử dụng hệ thống Quản lý đơn hàng để Xử lý đơn hàng, cập nhật giá, tồn kho, thông tin sản phẩm
- ✓ Nắm được các quy trình, quy định giúp dễ dàng vận hành đơn hàng
- ✓ Nắm được các tình huống có thể xảy ra trong quá trình xử lý đơn hàng và phương án xử lý

LƯỒNG MUA SẴM TRÊN VINID MOBILE APP



PHÂN LOẠI NHÀ CUNG CẤP

TIÊU CHÍ PHÂN LOẠI	LOẠI NCC	ĐẶC ĐIỂM
Theo cách thức xác nhận đơn hàng	NCC xác nhận đơn hàng thủ công	<ul style="list-style-type: none"> ✓ NCC cần kiểm tra đơn hàng và thực hiện thao tác nhấn nút Xác nhận trên hệ thống để xác nhận đơn hàng và thực hiện thao tác nhấn nút Đóng hàng xong để chuyển đơn hàng cho Giao vận ✓ Trên hệ thống quản lý đơn hàng, trạng thái đơn hàng chuyển từ Chờ xác nhận --> Chờ đóng hàng --> Chờ giao hàng
	NCC xác nhận đơn hàng tự động	<ul style="list-style-type: none"> ✓ NCC không cần thực hiện Xác nhận trên hệ thống ✓ Sau khi khách hàng thanh toán đơn hàng thành công, trên hệ thống quản lý đơn hàng, trạng thái tự động chuyển Chờ giao hàng đồng thời chuyển đơn hàng cho Giao vận
Theo hình thức giao vận	NCC giao hàng qua 3PL (Đối tác giao vận của OneID)	NCC sử dụng dịch vụ giao hàng qua đối tác giao vận của OneID
	NCC tự giao hàng	NCC có bộ phận/đối tác giao vận riêng, không sử dụng dịch vụ giao hàng qua đối tác giao vận của OneID
Theo hình thức quản lý giá	NCC quản lý giá theo từng cửa hàng	<p>NCC thiết lập giá của 1 sản phẩm tại tất cả các store có thể khác nhau:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tài khoản Admin: Có thể cập nhật giá, tồn kho sản phẩm cho tất cả các store (cửa hàng) của nhà cung cấp ✓ Tài khoản nhân viên: Nếu được phân quyền Cập nhật thông tin sản phẩm, tài khoản Chỉ có thể cập nhật giá, tồn kho sản phẩm của các store được gán quyền cho tài khoản đó
	NCC quản lý giá hệ thống	<ul style="list-style-type: none"> ✓ NCC thiết lập giá của 1 sản phẩm tại tất cả các store luôn giống nhau ✓ Nếu được phân quyền "Cập nhật thông tin sản phẩm", Tài khoản nhân viên có thể cập nhật giá và mức giá sẽ được tự động cập nhật trên toàn hệ thống

NHỮNG NỘI DUNG CẦN BIẾT

PHẦN 1 CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH VẬN HÀNH

1.1 Chính sách cho khách hàng

Chính sách giao hàng

Chính sách thanh toán và hoàn tiền

1.2 Quy trình cho nhà cung cấp

Quy trình đưa sản phẩm bán lên App VinID

Quy trình xử lý đơn hàng

Quy trình đối soát

Quy trình xử lý lỗi vận hành

1.3 Danh mục phạm vi hỗ trợ khách hàng

PHẦN 3 HƯỚNG DẪN CHUNG VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG

3.1 Các hệ thống quản lý đơn hàng

3.2 Hệ thống Merchant Site

Hướng dẫn Đăng nhập Merchant Site

Hướng dẫn xem giao diện Merchant Site

Hướng dẫn tạo và phân quyền tài khoản

Hướng dẫn cài đặt thông báo Merchant Site

3.3 Hệ thống Merchant App

Hướng dẫn Đăng nhập Merchant App

Hướng dẫn cài đặt thông báo Merchant App

Hướng dẫn tra cứu đơn hàng trên Merchant App

PHẦN 2 HƯỚNG DẪN KHÁCH HÀNG ĐẶT ĐƠN HÀNG TRÊN APP VINID

NHỮNG NỘI DUNG CẦN BIẾT

PHẦN 4 HƯỚNG DẪN NCC XỬ LÝ ĐƠN HÀNG

4.1 Xử lý đơn hàng trên Merchant Site

NCC xác nhận đơn hàng thủ công và giao hàng qua 3PL

NCC xác nhận đơn hàng thủ công và tự giao hàng

NCC xác nhận đơn hàng tự động

4.2 Xử lý đơn hàng trên Merchant App

NCC xác nhận đơn hàng thủ công và giao hàng qua 3PL

NCC xác nhận đơn hàng thủ công và tự giao hàng

NCC xác nhận đơn hàng tự động

PHẦN 5 HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ GIÁ VÀ TỒN KHO

5.1 Quản lý giá và tồn kho hàng loạt

5.2 Quản lý giá và tồn kho theo từng sản phẩm

NCC quản lý giá và tồn kho theo toàn hệ thống

NCC quản lý giá và tồn kho theo từng cửa hàng

PHẦN 6 TÌNH HUỐNG VÀ HƯỚNG XỬ LÝ

6.1 Tình huống khi sử dụng hệ thống

6.2 Tình huống khi xử lý đơn hàng

6.3 Tình huống khi cập nhật giá và tồn kho

6.4 Tình huống liên quan đến giao vận

6.5 Tình huống liên quan đến đối soát

6.6 Tổng hợp một số tình huống NCC cần thông báo cho OnelD, Khách hàng

