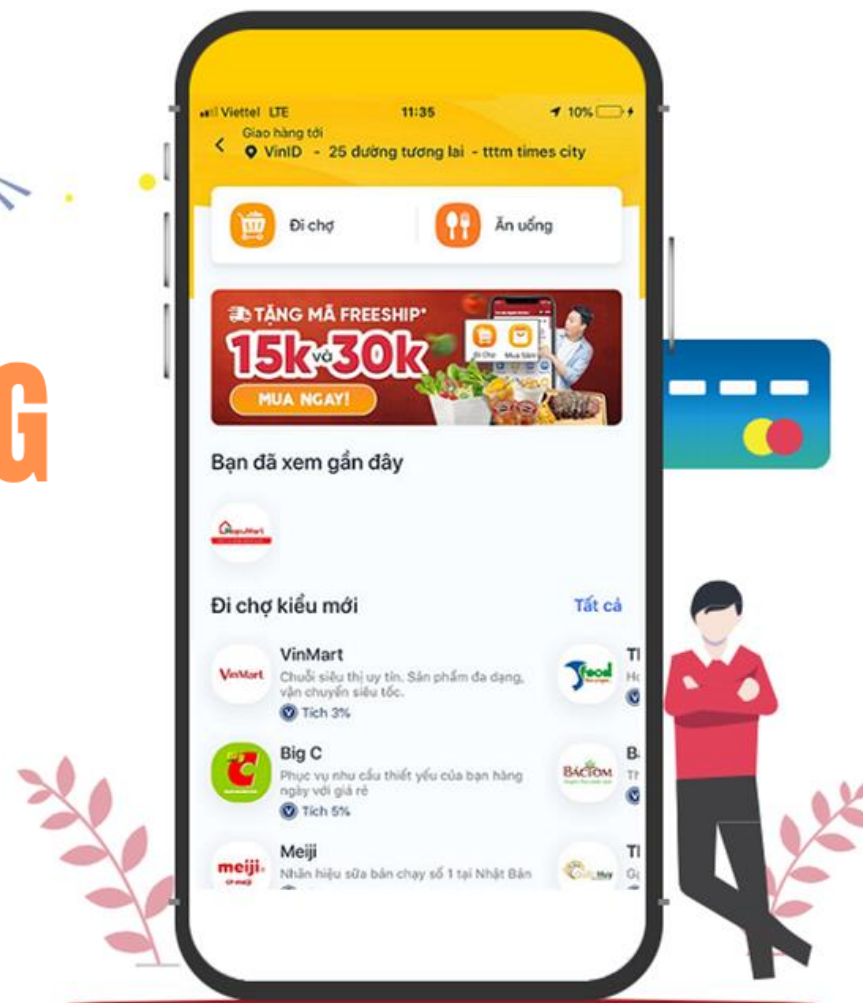


Tài liệu đào tạo

NHÀ CUNG CẤP BÁN HÀNG

TRÊN VINID MOBILE APP





Phần 5

HƯỚNG DẪN NHÀ CUNG CẤP XỬ LÝ ĐƠN HÀNG

Xử lý đơn hàng trên Merchant Site

Xử lý đơn hàng trên Merchant App

5.1 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT SITE

NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THU CÔNG VÀ GIAO HÀNG QUA 3PL

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

BƯỚC 3 Xác nhận đơn hàng

Tại màn hình “Thông tin chi tiết” nhấn nút **XÁC NHẬN** Đơn hàng chuyển trạng thái từ “Chờ xác nhận” sang “Chờ đóng hàng”

BƯỚC 4 Chuẩn bị hàng hóa theo đơn đặt hàng và chuyển thông tin cho đơn vị giao

Sau khi đóng gói sản phẩm xong, kích chọn **ĐÓNG HÀNG XONG** để chuyển thông tin cho bộ phận giao hàng. Khi đó, đơn hàng chuyển trạng thái **Chờ giao hàng**

The screenshot shows the Merchant Site interface. At the top, there are buttons for 'HỦY ĐƠN' and 'ĐÓNG HÀNG XONG'. Below this, there is a progress bar with a dot at 'Xuất kho'. The main section is titled 'Thông tin đơn hàng' and contains the following details: Mã đơn hàng: MMK6YBP, Trạng thái đơn hàng: Chờ Đóng Hàng, Merchant: VinMart+ Test, and Xuất tại kho: VM+ Liễu Giai Ba Đình (Test Merchant) nhé. A modal window is open, showing the same information but with the status changed to 'Chờ Giao Hàng' and the 'ĐÓNG HÀNG XONG' button highlighted.

5.1 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT SITE

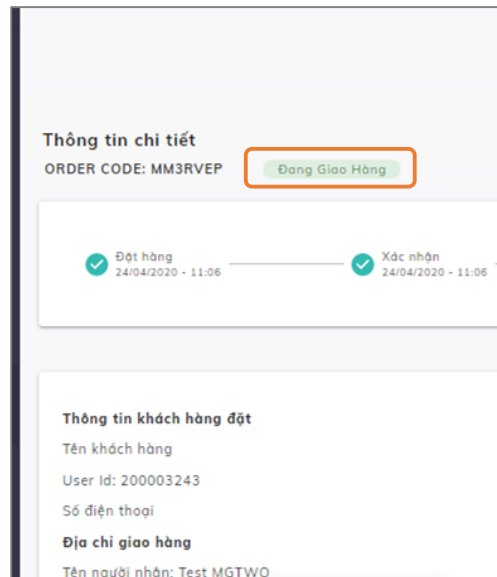
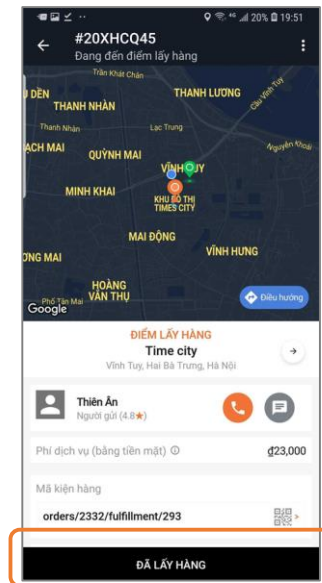
NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THỦ CÔNG VÀ GIAO HÀNG QUA 3PL – tiếp

HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

BƯỚC 5 Giao hàng cho đơn vị vận chuyển

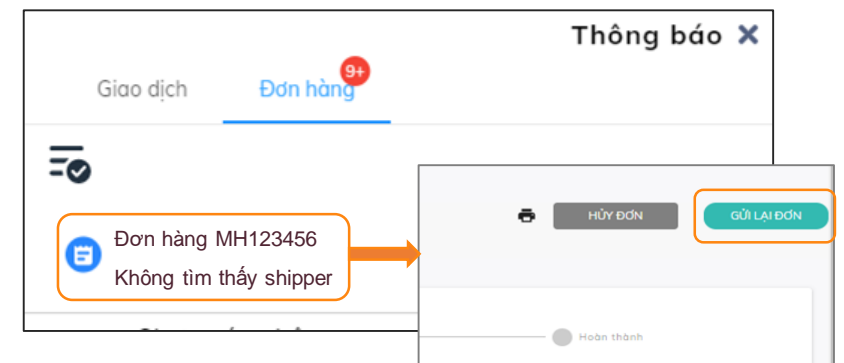
Đơn vị vận chuyển sẽ chấp nhận đơn và liên hệ với Nhà cung cấp để nhận đơn hàng

Tài xế ấn **Chấp nhận** trên App tài xế để nhận đơn → Tài xế ấn **Đã lấy hàng** sau khi nhận hàng từ NCC → Trên Merchant site, đơn hàng chuyển trạng thái **Đang giao hàng**



Nếu đơn hàng không tìm được tài xế hoặc đơn hàng gửi sang đơn vị vận chuyển bị lỗi

Merchant Site sẽ có thông báo “**Không tìm thấy Shipper**”, Nhà cung cấp chọn đơn hàng đó và ấn “**Gửi lại đơn**” để chuyển lại đơn hàng cho giao vận



5.1 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT SITE

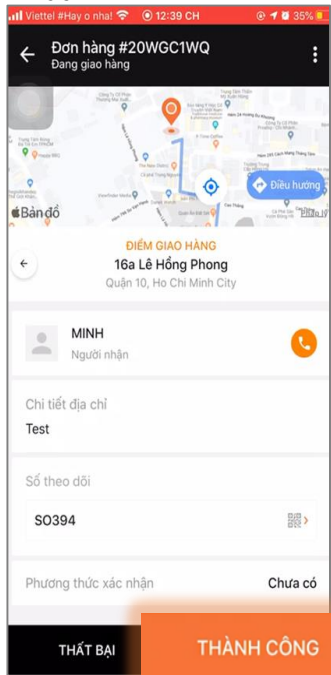
NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THỦ CÔNG VÀ GIAO HÀNG QUA 3PL – tiếp

HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

BƯỚC 6 Hoàn tất đơn hàng

Khi đơn vị giao nhận cập nhật trạng thái giao hàng thành công, Merchant site tự động chuyển trạng thái Hoàn thành

Tài xế ấn **Thành công** sau khi giao hàng cho khách



Đơn hàng chuyển trạng thái **Hoàn tất** trên hệ thống Merchant site

Thông tin chi tiết

ORDER ID: 2332

Hoàn Tất



Đặt hàng

31/03/2020 - 01:04



Xác nhận

31/03/2020 - 07:49



Đóng hàng

31/03/2020 - 07:49



Xuất kho

31/03/2020 - 08:00

Thông tin khách hàng đặt

Tên khách hàng

User Id: 248

Số điện thoại

Địa chỉ giao hàng

Tên người nhận: Abc Abc

Thông tin đơn hàng

Mã đơn hàng: 2332

Trạng thái đơn hàng: Hoàn Tất

Merchant: Khẩu Trang

Xuất tại kho: Khẩu trang

5.1 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT

NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THỦ CÔNG VÀ GIAO HÀNG QUA 3PL – tiếp

HỦY ĐƠN HÀNG

Nhà cung cấp hủy được đơn hàng khi đơn hàng ở 1 trong các trạng thái sau

Chờ Xác Nhận

Chờ Đóng Hàng

Chờ Giao Hàng

HỦY ĐƠN HÀNG KHI **CHƯA** GIAO HÀNG CHO TÀI XẾ

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**

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

BỎ QUA **GỬI**

HỦY ĐƠN HÀNG KHI **ĐÃ** GIAO HÀNG CHO TÀI XẾ

BƯỚC 1

Tài xế hủy đơn hàng trên App của giao vận

BƯỚC 2

Trên hệ thống merchant site, đơn hàng ở trạng thái **Đã hủy giao**, nhân viên click **Nhận lại hàng** để cập nhật đơn hàng về trạng thái **Đã hủy**

NHẬN LẠI HÀNG

Thông tin chi tiết
ORDER ID: 2360 Đã Hủy Giao

Đặt hàng 31/03/2020 - 05:37 → Xác nhận 31/03/2020 - 06:33 → Đóng hàng 31/03/2020 - 06:33 → Xuất kho → **Đã hủy 31/03/2020 - 08:28**

5.1 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT SITE

NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THỦ CÔNG VÀ TỰ GIAO HÀNG

HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

BƯỚC 1 Đăng nhập vào hệ thống Merchant Site

BƯỚC 2 Chọn đơn hàng cần xử lý

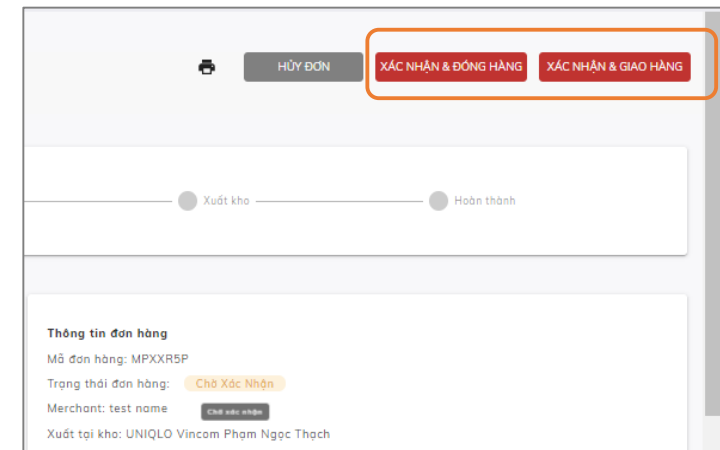
Chọn Scan&Go\ Danh sách đơn hàng, nhấn vào mã đơn hàng để xem thông tin chi tiết

BƯỚC 3 Xác nhận đơn hàng

Tại màn hình **Thông tin chi tiết (*)**, NCC có thể chọn 1 trong 2

✓ **nút:** Nếu chưa thể xử lý để giao hàng ngay cho khách hàng sau khi xác nhận đơn hàng → chọn **Xác nhận & Đóng hàng**, đơn hàng chuyển sang trạng thái **Chờ giao hàng**

✓ Nếu có thể xử lý đơn hàng để giao hàng ngay cho khách hàng → chọn **Xác nhận & Giao hàng**, Đơn hàng chuyển sang trạng thái **Đang giao hàng**



5.1 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT

SITE

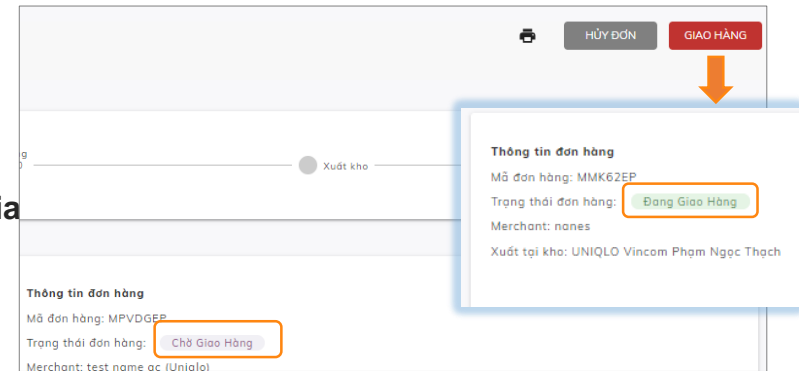
NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THU CÔNG VÀ TỰ GIAO HÀNG – tiếp

HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

BƯỚC 4 Chuẩn bị hàng hóa theo đơn đặt hàng

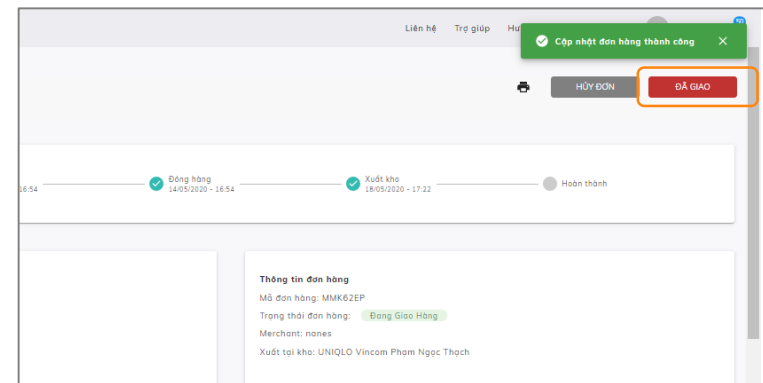
Sau khi đóng gói sản phẩm xong:

- ✓ Nếu chọn **Xác nhận & Đóng hàng tại bước 3:**
Kích chọn **GIAO HÀNG**, đơn hàng chuyển sang trạng thái **Đang giao hàng**
- ✓ Nếu chọn **Xác nhận & Giao hàng tại bước 3:** Chuyển bước 5



BƯỚC 5 Giao hàng cho khách hàng

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



BƯỚC 6 Hoàn tất đơn hàng

Đơn hàng chuyển sang trạng thái **Hoàn tất**

5.1 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT

SITE

NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THU CÔNG VÀ TỰ GIAO HÀNG – tiếp

HỦY ĐƠN HÀNG

Nhà cung cấp hủy được đơn hàng khi đơn hàng ở 1 trong các trạng thái

Chờ Xác Nhận

Chờ Đóng Hàng

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 hủy đơn hàng tại trạng thái **Đang giao hàng**, hệ thống sẽ có thêm 2 lựa chọn lý do hủy đơn: Giao hàng không liên hệ được với khách hàng và khách hàng từ chối nhận do sai/thiếu/hỏng

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

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)
- ☐ Giao hàng không liên lạc được với khách hàng (Không hoàn tiền lại cho khách hàng)
- ☐ Khách hàng từ chối nhận hàng do tăng phí vận chuyển (Xem xét để hoàn tiền)
- ☒ Khách hàng từ chối nhận do sai, thiếu, hỏng (Xem xét để hoàn tiền)
- ☐ Lý do khác

5.1 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT SITE

NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG TỰ ĐỘNG

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, đồng thời chuyển đơn hàng cho bộ phận giao hàng, Nhà cung cấp cần chuẩn bị hàng hóa theo đơn hàng của khách hàng

Thông tin chi tiết

ORDER CODE: M000324

Chờ Giao Hàng

 HỦY GIAO VẬN

5.1 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT SITE

NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG TỰ ĐỘNG – tiếp

HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

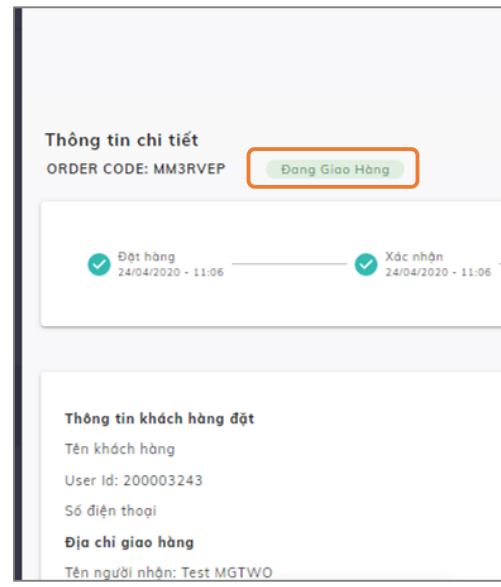
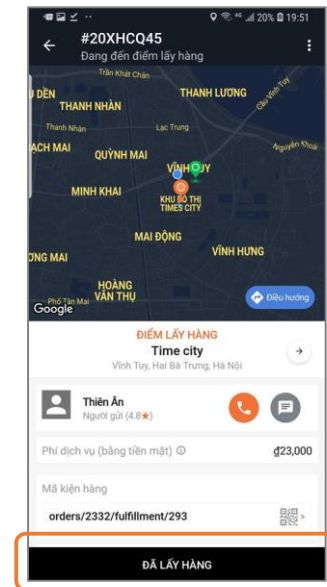
BƯỚC 4 Giao hàng cho đơn vị vận chuyển

Đơn vị vận chuyển sẽ chấp nhận đơn và liên hệ với Nhà cung cấp để nhận đơn hàng

Tài xế ấn **Chấp nhận** trên App tài xế để nhận đơn

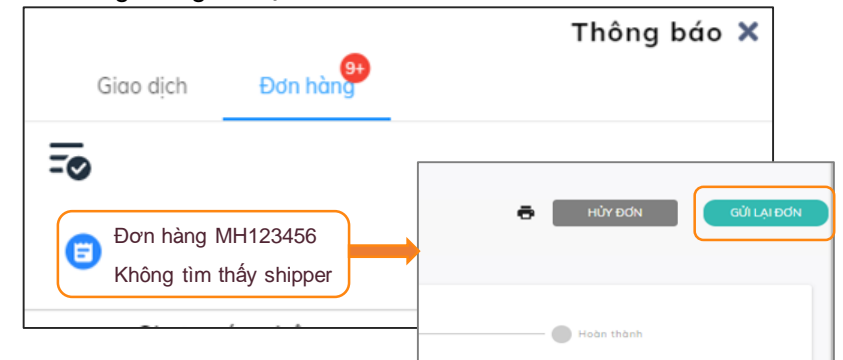
Tài xế ấn **Đã lấy hàng** sau khi nhận hàng từ NCC

Trên Merchant site, đơn hàng chuyển trạng thái **Đang giao hàng**



Nếu đơn hàng không tìm được tài xế hoặc đơn hàng gửi sang đơn vị vận chuyển bị lỗi

Merchant Site sẽ có thông báo “**Không tìm thấy Shipper**”, Nhà cung cấp chọn đơn hàng đó và ấn “**Gửi lại đơn**” để chuyển lại đơn hàng cho giao vận



5.1 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT SITE

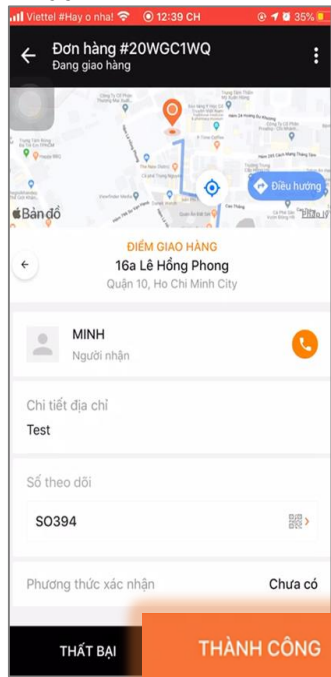
NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG TỰ ĐỘNG – tiếp

HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

BƯỚC 5 Hoàn tất đơn hàng

Khi đơn vị giao nhận cập nhật trạng thái giao hàng thành công, Merchant site tự động chuyển trạng thái Hoàn thành

Tài xế ấn **Thành công** sau khi giao hàng cho khách



Đơn hàng chuyển trạng thái **Hoàn tất** trên hệ thống Merchant site

Thông tin chi tiết

ORDER ID: 2332

Hoàn Tất

✓ Đặt hàng 31/03/2020 - 01:04 ✓ Xác nhận 31/03/2020 - 07:49 ✓ Đóng hàng 31/03/2020 - 07:49 ✓ Xuất kho 31/03/2020 - 08:00

Thông tin khách hàng đặt

Tên khách hàng

User Id: 248

Số điện thoại

Địa chỉ giao hàng

Tên người nhận: Abc Abc

Thông tin đơn hàng

Mã đơn hàng: 2332

Trạng thái đơn hàng: Hoàn Tất

Merchant: Khẩu Trang

Xuất tại kho: Khẩu trang

5.1 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT SITE

NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG TỰ ĐỘNG – tiếp

HỦY ĐƠN HÀNG

Nhà cung cấp hủy được đơn hàng khi đơn hàng ở trạng thái Chờ giao hàng

HỦY ĐƠN HÀNG KHI **CHƯA** GIAO HÀNG CHO TÀI XẾ

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**

Chọn 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

BỎ QUA **GỬI**

HỦY ĐƠN HÀNG KHI **ĐÃ** GIAO HÀNG CHO TÀI XẾ

BƯỚC 1 Tài xế hủy đơn hàng trên App của giao vận

BƯỚC 2 Trên hệ thống merchant site, đơn hàng ở trạng thái **Đã hủy giao**, nhân viên click **Nhận lại hàng** để cập nhật đơn hàng về trạng thái **Đã hủy**

NHẬN LẠI HÀNG

Thông tin chi tiết
ORDER ID: 2360 **Đã Hủy Giao**

Đặt hàng 31/03/2020 - 05:37 → Xác nhận 31/03/2020 - 06:33 → Đóng hàng 31/03/2020 - 06:33 → Xuất kho → **Đã hủy 31/03/2020 - 08:28**

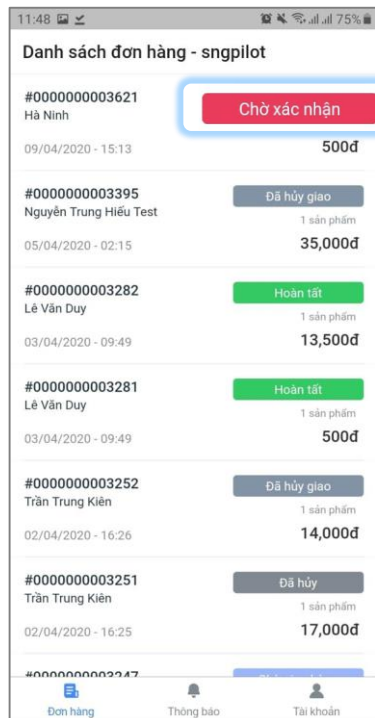
5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT APP

NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THỦ CÔNG VÀ GIAO HÀNG QUA 3PL

HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

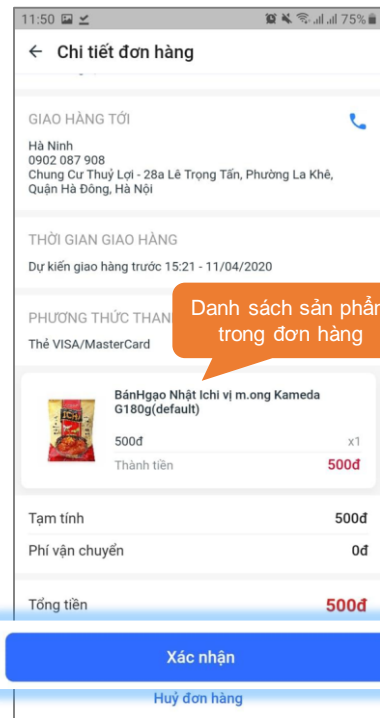
1

Chọn đơn hàng
Chờ xác nhận



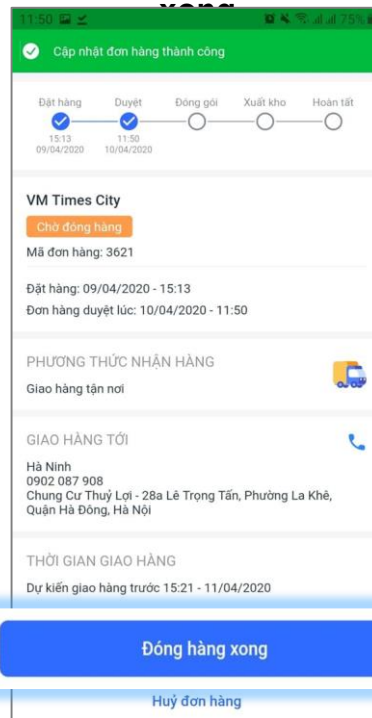
2

Chọn **Xác nhận**

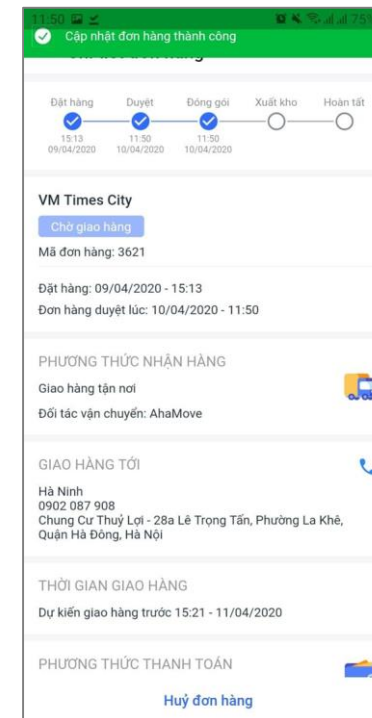


3

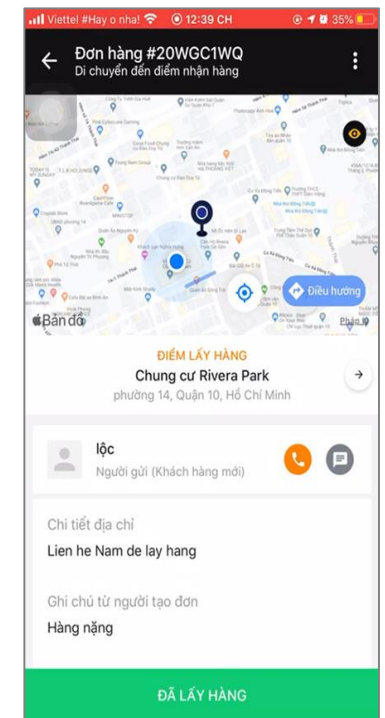
Sau khi chuẩn bị hàng xong, chọn **Đóng hàng**



Đơn hàng chuyển qua đơn vị giao hàng



Sau khi nhận hàng từ NCC, tài xế bấm **Đã lấy hàng**



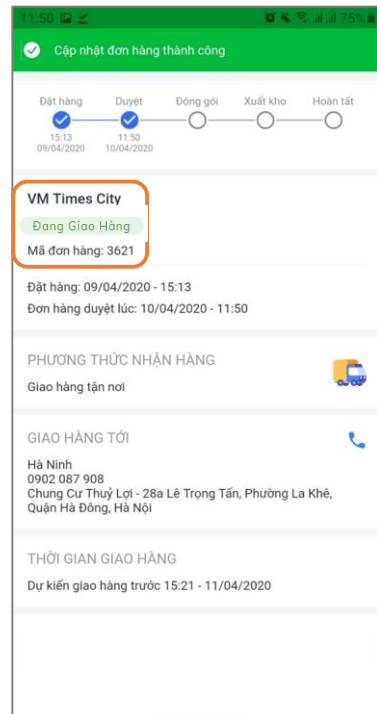
5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT APP

NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THỦ CÔNG VÀ GIAO HÀNG QUA 3PL – tiếp

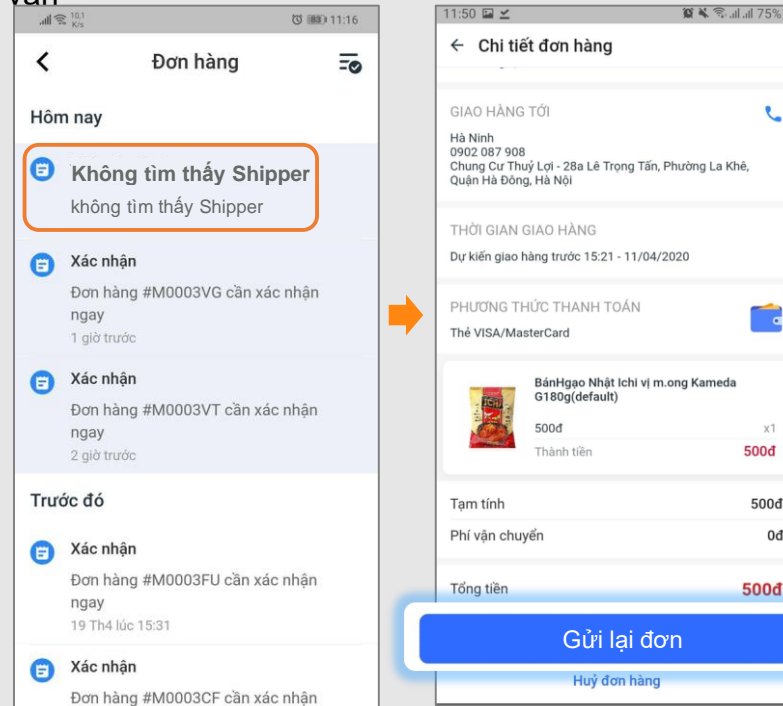
HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

4

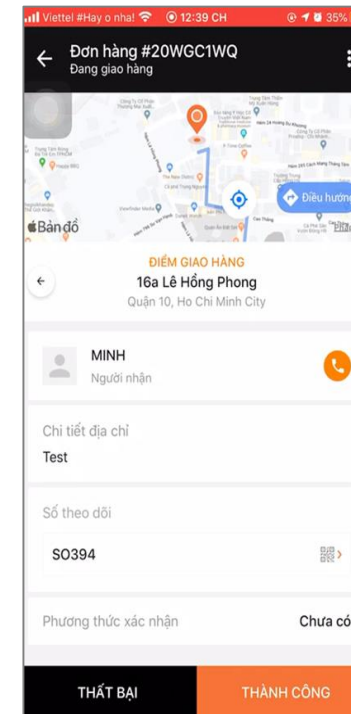
Đơn hàng chuyển trạng thái **Đang giao hàng**



Lưu ý: Nếu đơn hàng không tìm được tài xế hoặc đơn hàng gửi sang đơn vị vận chuyển bị lỗi, Merchant App sẽ có thông báo **“Không tìm thấy Shipper”**, Nhà cung cấp ấn **“Gửi lại đơn”** để chuyển lại đơn hàng cho giao vận

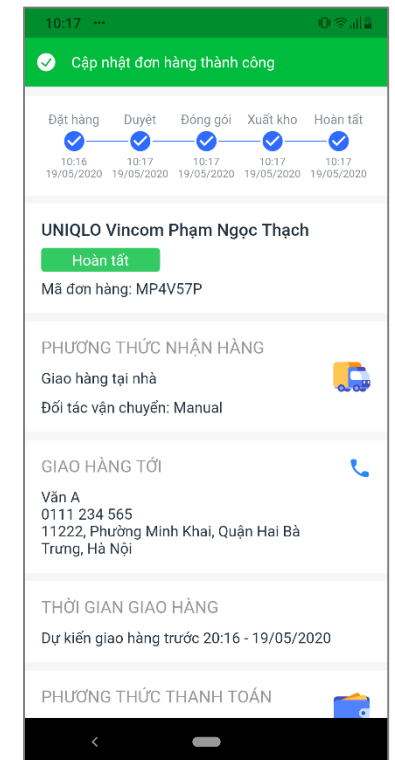


Giao hàng xong tài xế sẽ ấn **Thành công** trên thiết bị tài xế



5

Đơn hàng chuyển trạng thái **Hoàn tất**



5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT APP

NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THỦ CÔNG VÀ GIAO HÀNG QUA 3PL – tiếp

HỦY ĐƠN HÀNG

Nhà cung cấp thao tác hủy được đơn hàng khi đơn hàng ở 1 trong các trạng thái sai

Chờ Xác Nhận

Chờ Đóng Hàng

Chờ Giao Hàng

HỦY ĐƠN HÀNG KHI **CHƯA** GIAO HÀNG CHO TÀI XẾ

Tại màn hình chi tiết đơn hàng, chọn **Hủy đơn hàng**



Chọn lý do hủy rồi chọn **Xác nhận**

HỦY ĐƠN HÀNG KHI **ĐÃ** GIAO HÀNG CHO TÀI XẾ

BƯỚC 1

Tài xế hủy đơn hàng trên App của giao vận

BƯỚC 2

Trên hệ thống merchant site, đơn hàng ở trạng thái **Đã hủy giao**, nhân viên click **Nhận lại hàng** để cập nhật đơn hàng về trạng thái **Đã hủy**

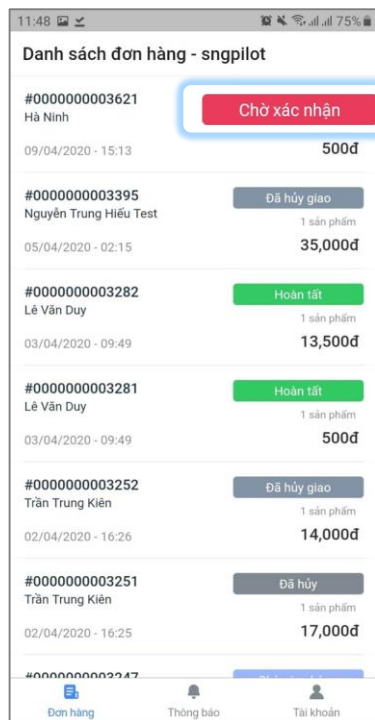
5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT APP

NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THỦ CÔNG VÀ TỰ GIAO HÀNG

HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

1

Chọn đơn hàng
Chờ xác nhận



2

Chọn **Xác nhận và Đóng hàng** hoặc **Xác nhận và Giao hàng**

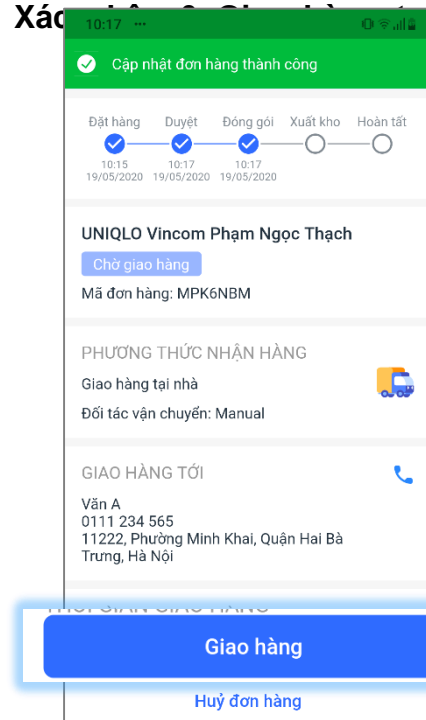


LƯU Ý

- ✓ Nếu NCC chưa thể xử lý để giao hàng ngay cho khách hàng sau khi xác nhận đơn hàng -> chọn **Xác nhận & Đóng hàng**, đơn hàng chuyển sang trạng thái **Chờ giao hàng**
- ✓ Nếu NCC có thể xử lý đơn hàng để giao hàng ngay cho khách hàng chọn **Xác nhận & Giao hàng**, Đơn hàng chuyển sang trạng thái **Đang giao hàng**

3

- Nếu chọn **Xác nhận & Đóng hàng** tại bước 2: Kích chọn **Giao hàng** để chuyển đơn hàng sang trạng thái **Đang giao hàng**
- Nếu chọn **Xác nhận & Giao hàng** tại bước 2: Chuyển bước 4



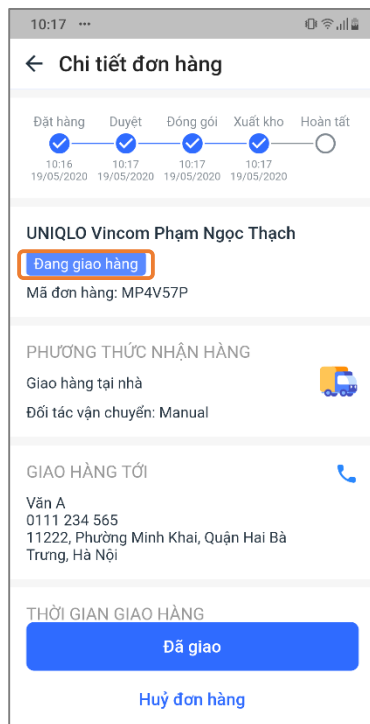
5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT APP

NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THU CÔNG VÀ TỰ GIAO HÀNG – tiếp

HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

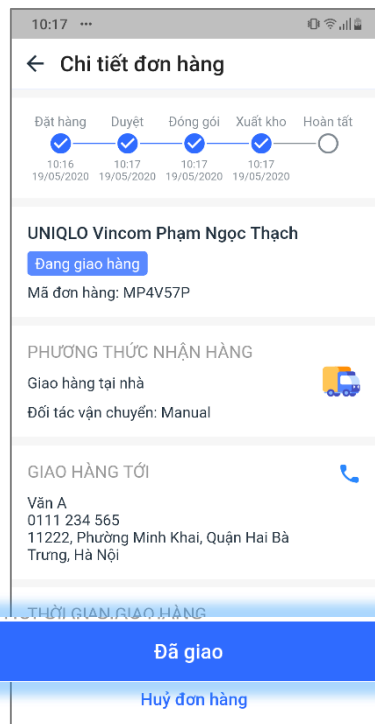
4

Đơn hàng chuyển trạng thái **Đang giao hàng**



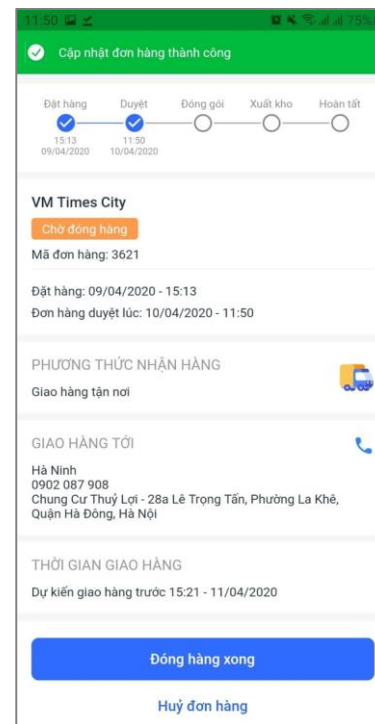
5

Sau khi giao hàng xong, NCC cập nhật **Đã giao**



6

Đơn hàng chuyển trạng thái **Hoàn tất**



5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT APP

NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THU CÔNG VÀ TỰ GIAO HÀNG – tiếp

HỦY ĐƠN HÀNG

Nhà cung cấp hủy được đơn hàng khi đơn hàng ở 1 trong các trạng thái sau:

Chờ Xác Nhận

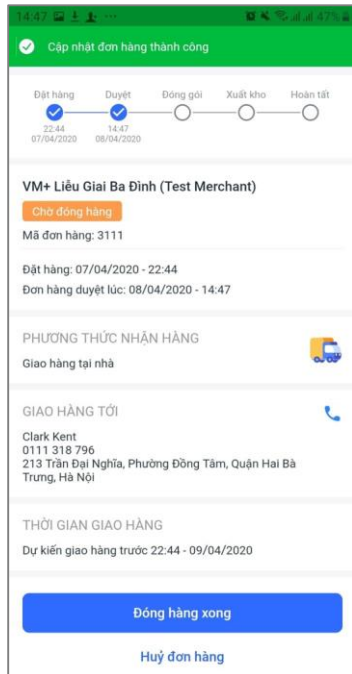
Chờ Đóng Hàng

Chờ Giao Hàng

Đang Giao Hàng

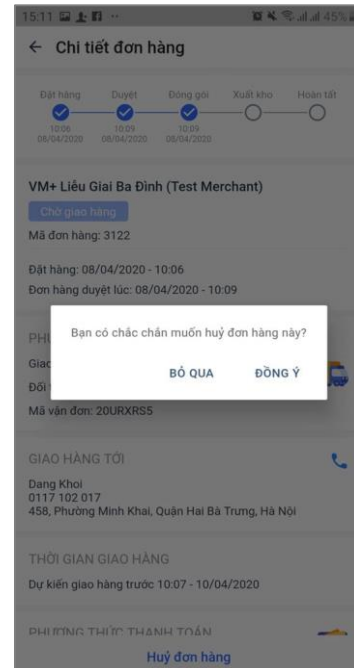
1

Tại màn hình chi tiết đơn hàng, chọn **Hủy đơn hàng**



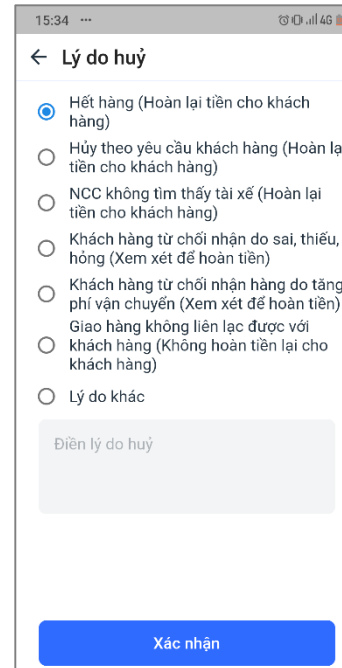
2

Chọn **Đồng ý**



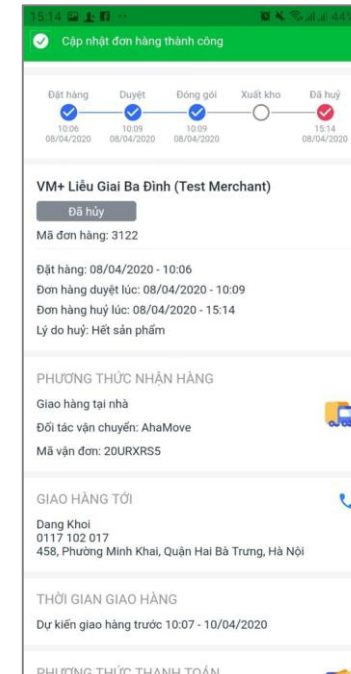
3

Chọn lý do hủy và ấn **Xác nhận**



4

Đơn hàng chuyển sang trạng thái **Đã hủy**



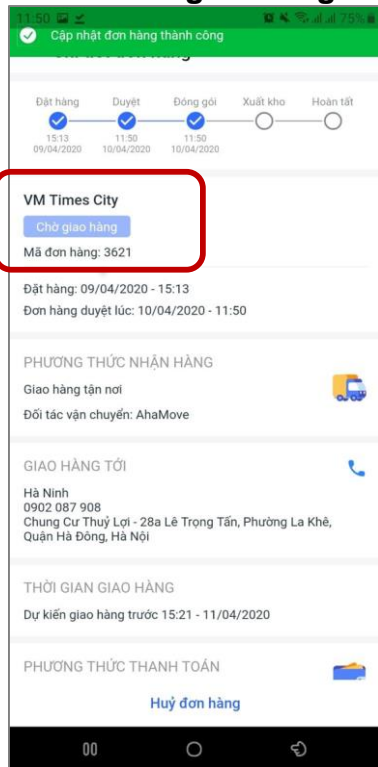
5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT APP

NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG TỰ ĐỘNG

HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

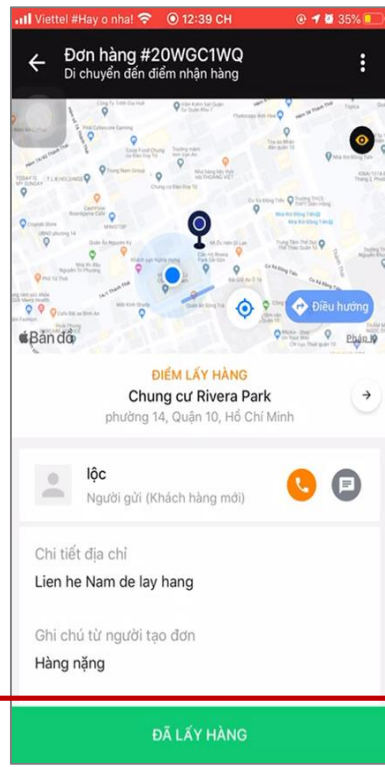
1

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



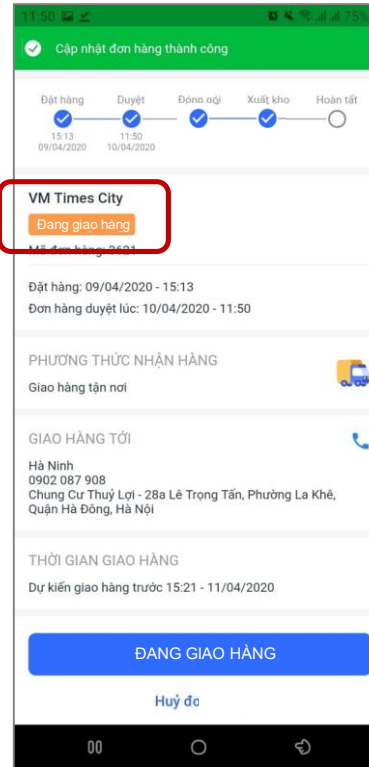
06/06/2020

Tài xế ấn **Đã lấy hàng** trên App tài xế

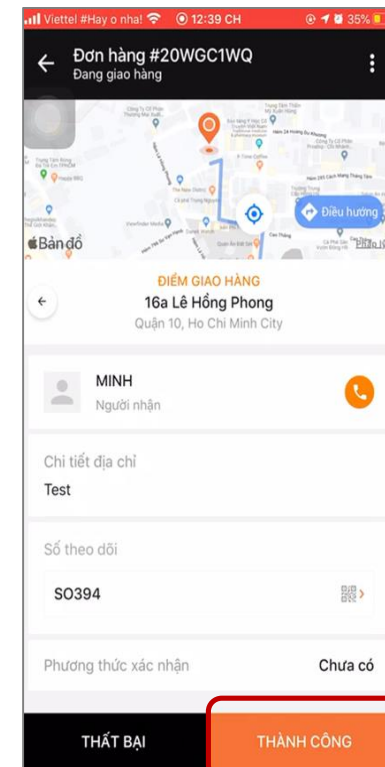


2

Đơn hàng chuyển trạng thái **Đang giao hàng**

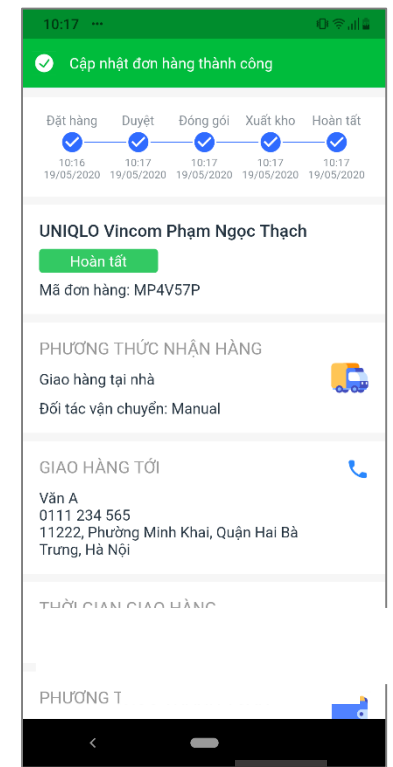


Tài xế ấn **Thành công** trên App tài xế



3

Đơn hàng chuyển trạng thái **Hoàn tất**



5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT APP

NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG TỰ ĐỘNG – tiếp

HỦY ĐƠN HÀNG

Nhà cung cấp thao tác hủy được đơn hàng khi đơn hàng ở trạng thái **Chờ Giao Hàng**

HỦY ĐƠN HÀNG KHI **CHƯA** GIAO HÀNG CHO TÀI XẾ

Tại màn hình chi tiết đơn hàng, chọn **Hủy đơn hàng**



Chọn lí do hủy rồi chọn **Xác nhận**

HỦY ĐƠN HÀNG KHI **ĐÃ** GIAO HÀNG CHO TÀI XẾ

BƯỚC 1

Tài xế hủy đơn hàng trên App của giao vận

BƯỚC 2

Trên hệ thống merchant site, đơn hàng ở trạng thái **Đã hủy giao**, nhân viên click **Nhận lại hàng** để cập nhật đơn hàng về trạng thái **Đã hủy**