



Phần 5

HƯỚNG DẪN NHÀ CUNG CẤP XỬ LÝ ĐƠN HÀNG

Xử lý đơn hàng trên Merchant Site
Xử lý đơn hàng trên VinID Partner

5.1 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT SITE

NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THỦ 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 hàng

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**

Thông tin đơn hàng

Mã đơn hàng: MMK6YBP

Trạng thái đơn hàng: Chờ Đóng Hàng

Merchant: VinMart+ Test

Xuất tại kho: VM+ Liễu Giai Ba Đình (Test Merchant) nhé

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

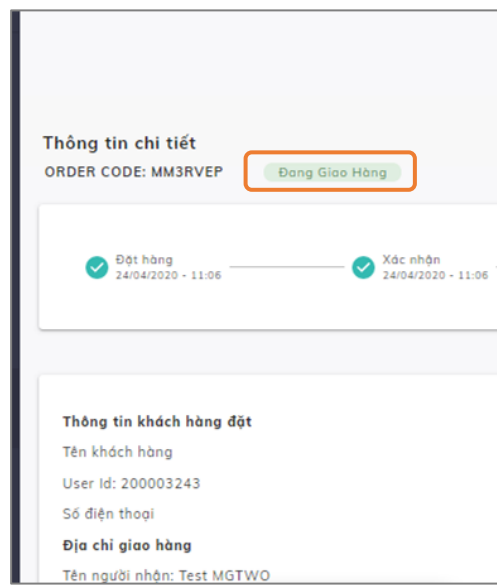
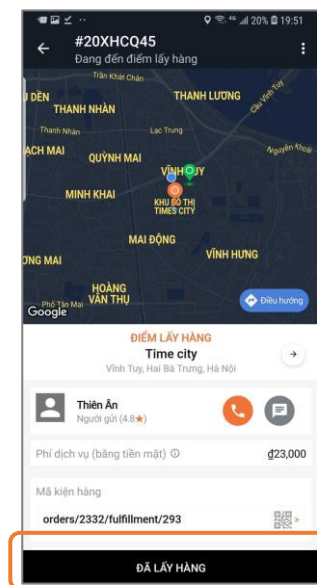
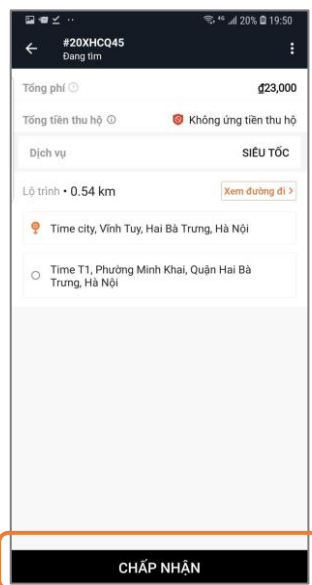
Tài xế ấn **Chấp nhận** trên App tài xế để nhận đơn



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

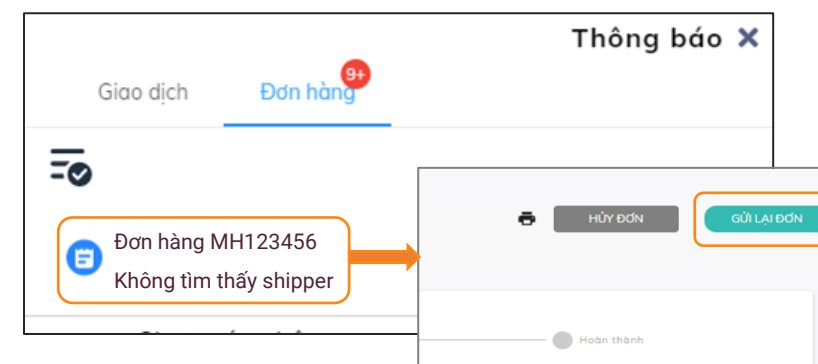


Trên Merchant site, đơn hàng chuyển trạng thái **Đang giao hàng**



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

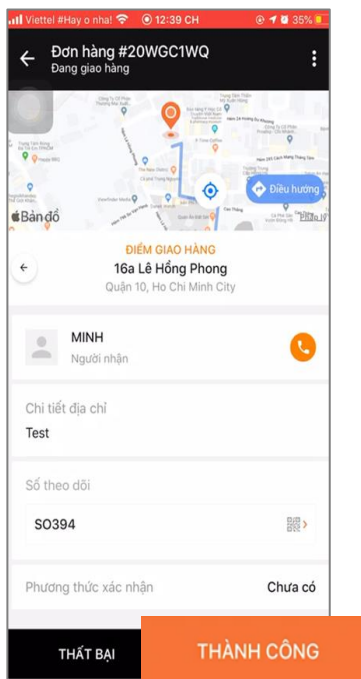
Hoàn tất đơn hàng

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 SITE

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**

- 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



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**

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

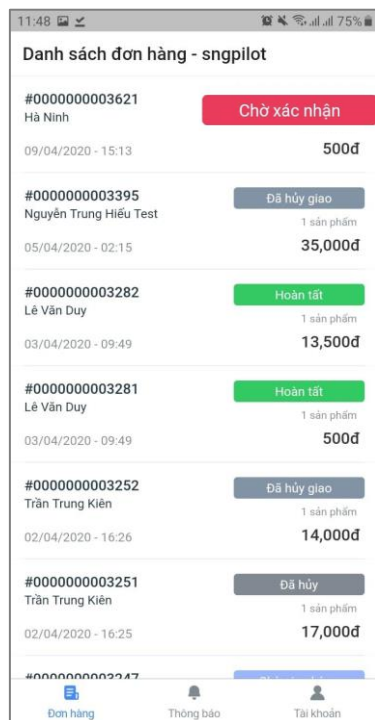
5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN VINID PARTNER

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

HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

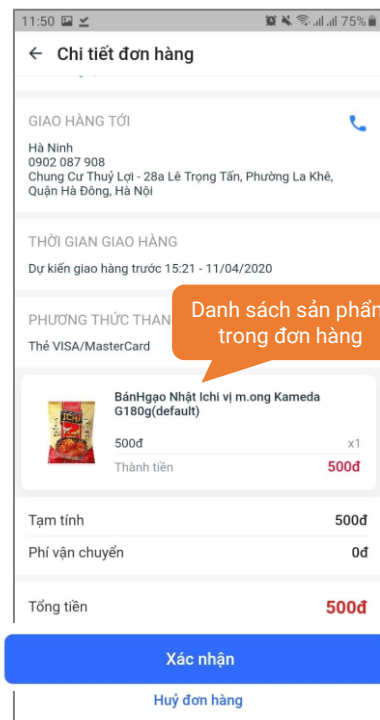
1

Chọn đơn hàng
Chờ xác nhận



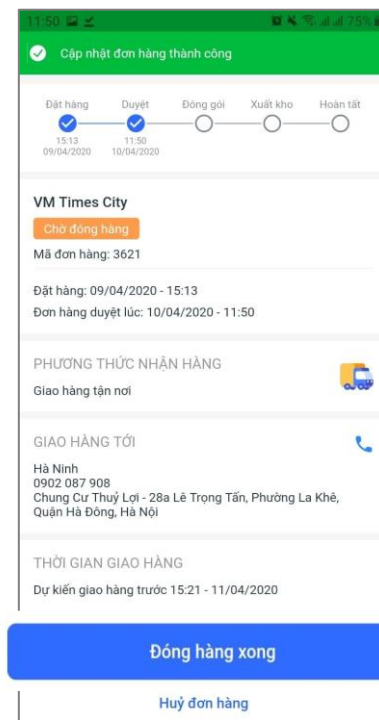
2

Chọn **Xác nhận**

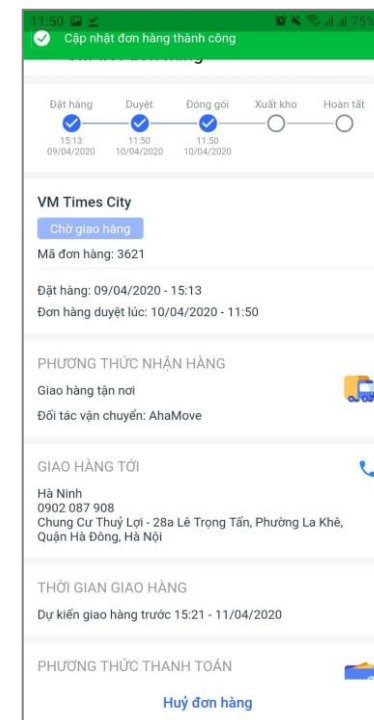


3

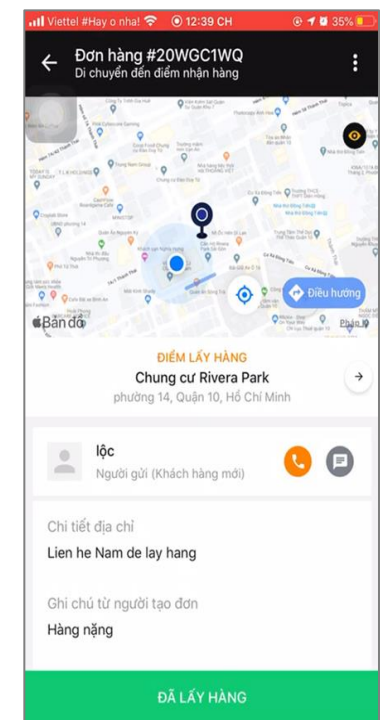
Sau khi chuẩn bị hàng xong,
chọn **Đóng hàng xong**



Đơn hàng chuyển qua đơn
vị giao hàng



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



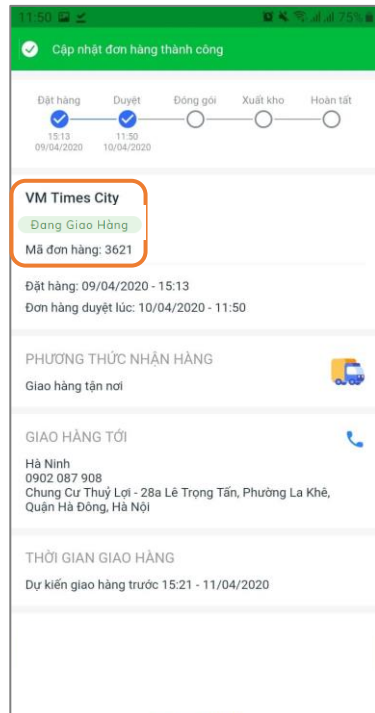
5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN VINID PARTNER

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

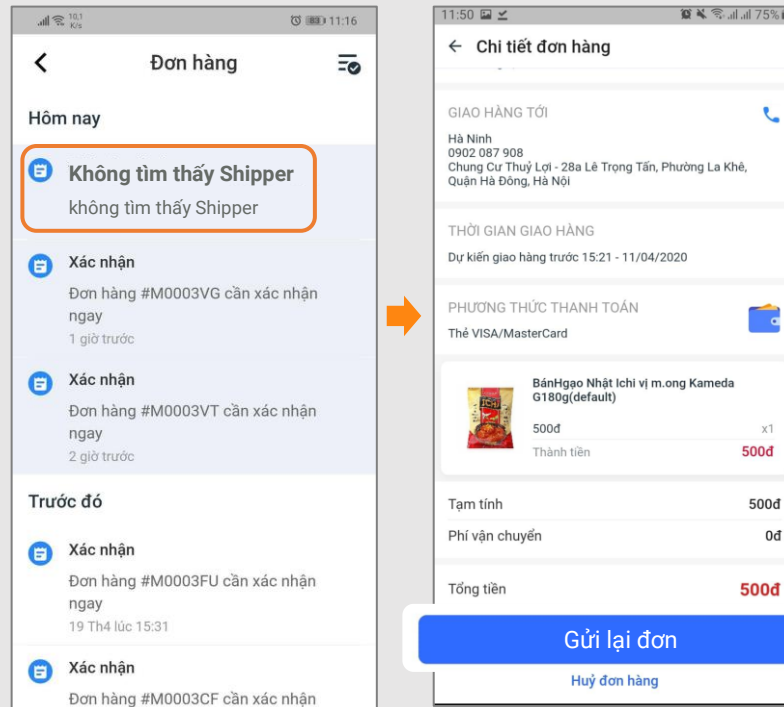
HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

4

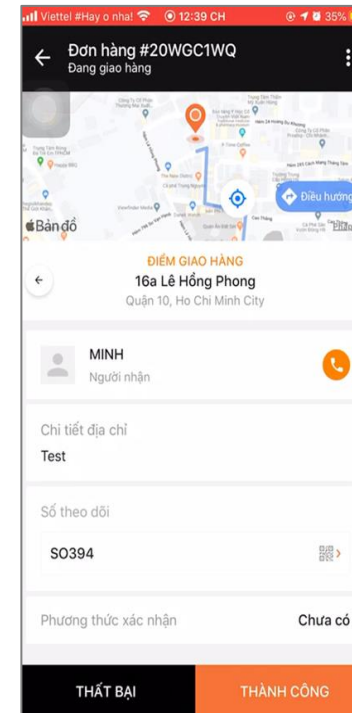
Đơn hàng chuyển trạng thái **Đang giao hàng**



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

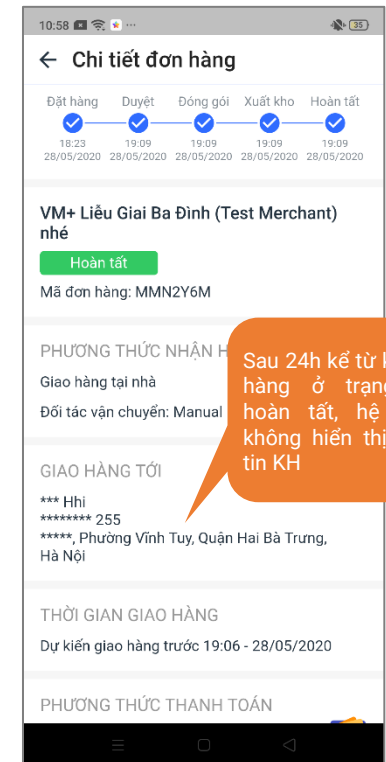


Giao hàng xong tài xế sẽ ấn **Thành công** trên thiết bị tài xế



5

Đơn hàng chuyển trạng thái **Hoàn tất**



5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN VINID PARTNER

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 sau:

Chờ Xác Nhận

Chờ Đóng Hàng

Chờ Giao Hàng

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

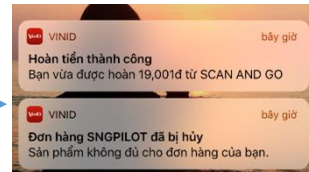
Tại màn hình chi tiết đơn hàng, chọn **Hủy đơn hàng** rồi chọn **Đồng ý**

Chọn lý do hủy rồi chọn **Xác nhận**

- 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

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

Hủy đơn hàng