



## 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 TỰ GIAO HÀNG

### HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

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

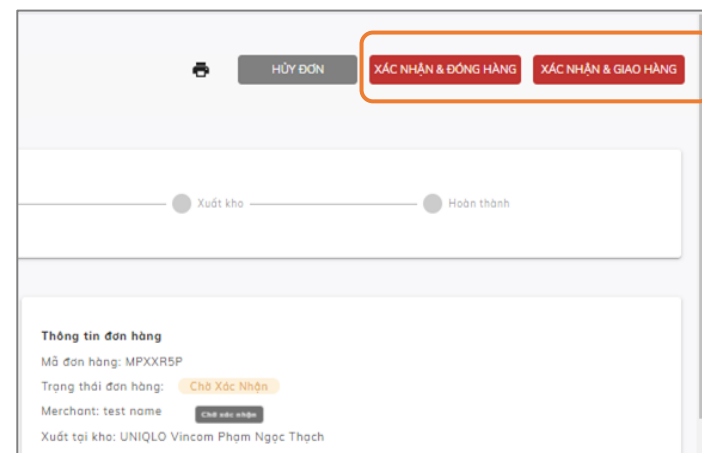
**BƯỚC 2** Chọn đơn hàng cần xử lý

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 THỦ CÔNG VÀ TỰ GIAO HÀNG – tiếp

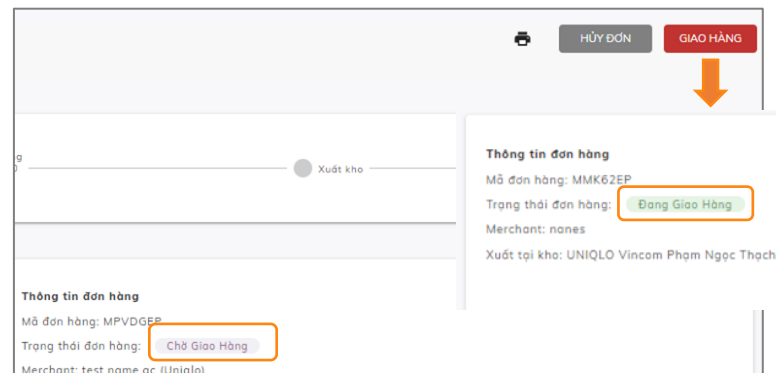
### HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

#### BƯỚC 4

##### Chuẩn bị hàng hóa theo đơn đặt hàng

Sau khi đóng gói sản phẩm xong:

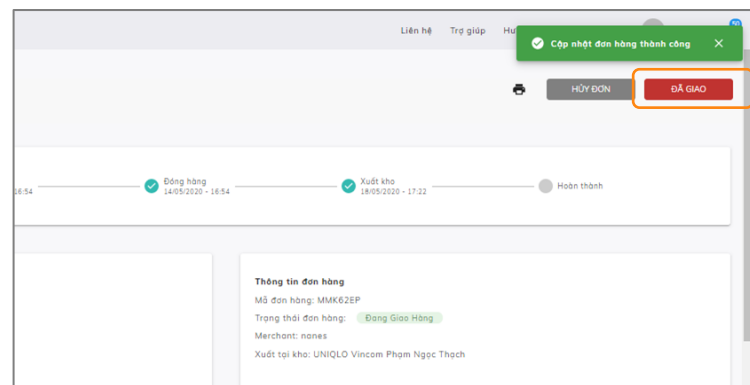
- ✓ Nếu chọn **Xác nhận & Đóng hàng tại bước 3:**  
Kích chọn **GIAO HÀNG**, đơn hàng chuyển sang trạng thái **Đang giao hàng**
- ✓ Nếu chọn **Xác nhận & Giao hàng tại bước 3:** Chuyển bước 5



#### 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 THỦ 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

#### 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

- 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:
- Giao hàng từ chối nhận hàng do tăng phí vận chuyển
  - Khách hàng từ chối nhận hàng do tăng phí vận chuyển
  - Khách hàng từ chối nhận do sai, thiếu, hỏng
  - 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)
- ☐ 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

BỎ QUA GỬI



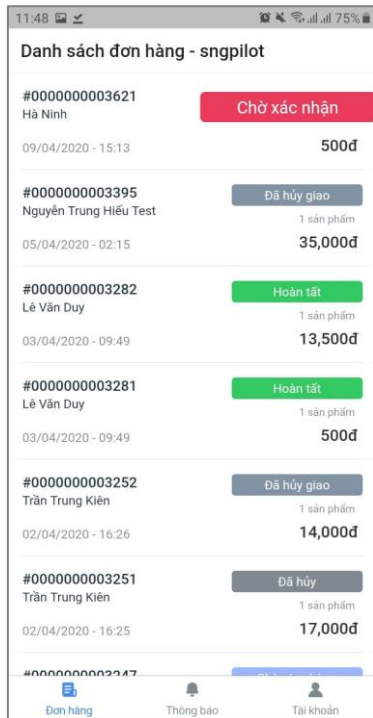
## 5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN VINID PARTNER

# 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**

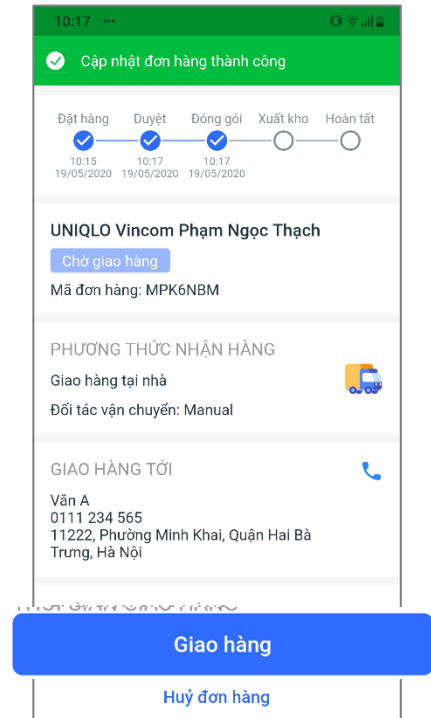


### LƯU Ý

- ✓ 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



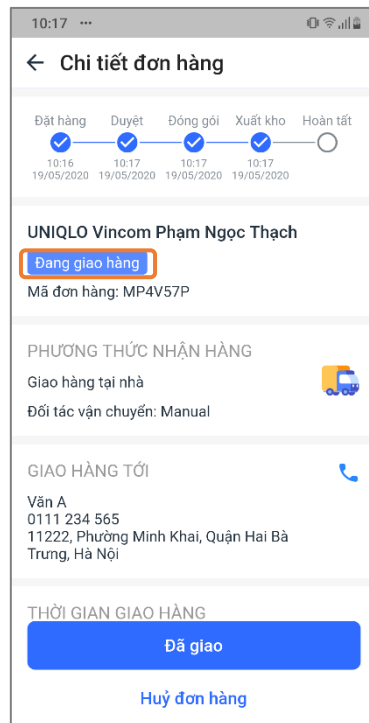
## 5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN VINID PARTNER

### NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THỦ CÔNG VÀ TỰ GIAO HÀNG – tiếp

#### HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

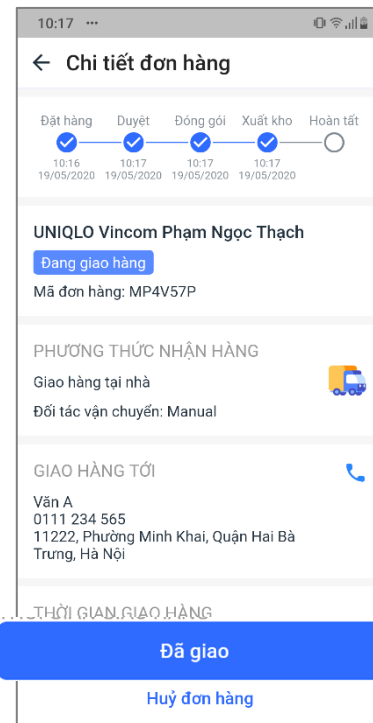
4

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



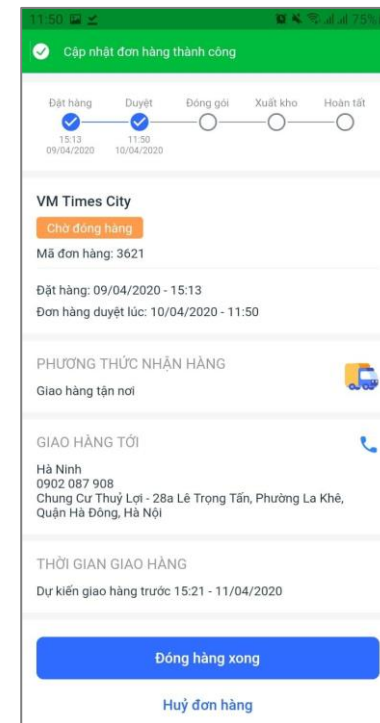
5

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 VINID PARTNER

# NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THỦ 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

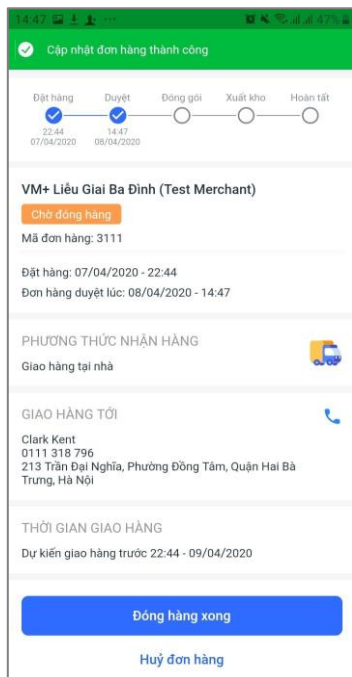
Chờ Đóng Hàng

Chờ Giao Hàng

Đang Giao Hàng

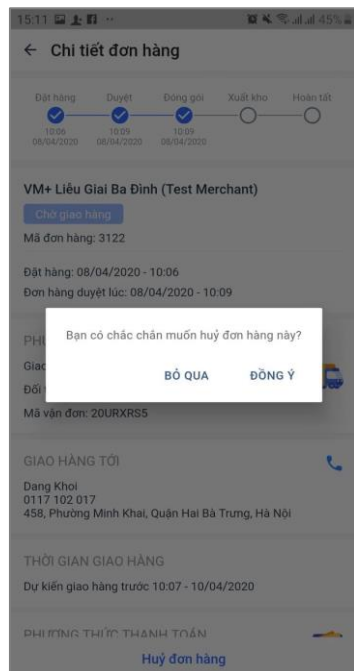
1

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



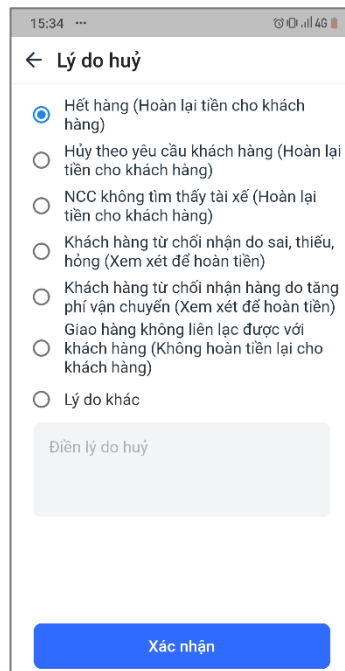
2

Chọn **Đồng ý**



3

Chọn lý do hủy và ấn **Xác nhận**



- 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 1 trong các lý do:

- Giao hàng từ chối nhận hàng do tăng phí vận chuyển
- Khách hàng từ chối nhận hàng do tăng phí vận chuyển
- Khách hàng từ chối nhận do sai, thiếu, hỏng
- Lý do khác

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

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

