



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 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

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 VÀ GIAO HÀNG QUA 3PL – 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

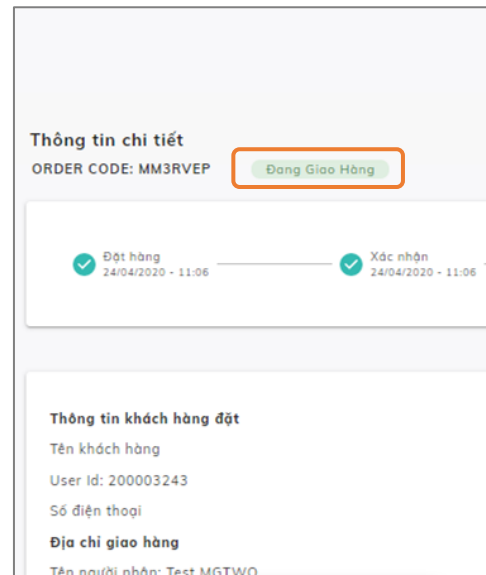
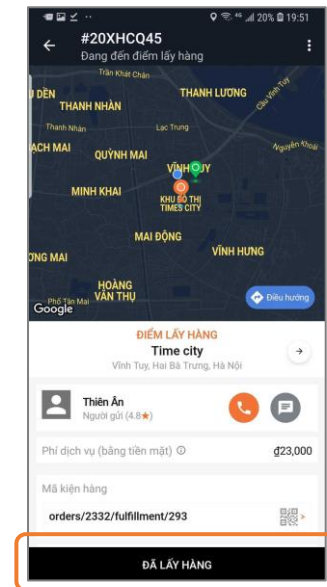
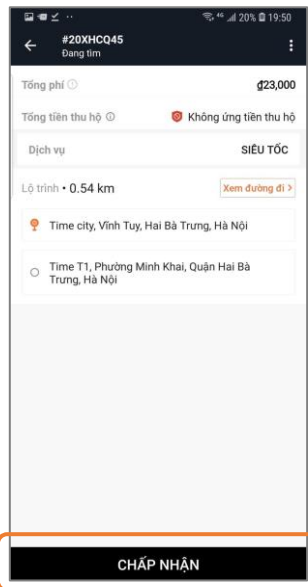
Tài xế ấn **Chấp nhận** trên App tài xế để nhận đơn



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

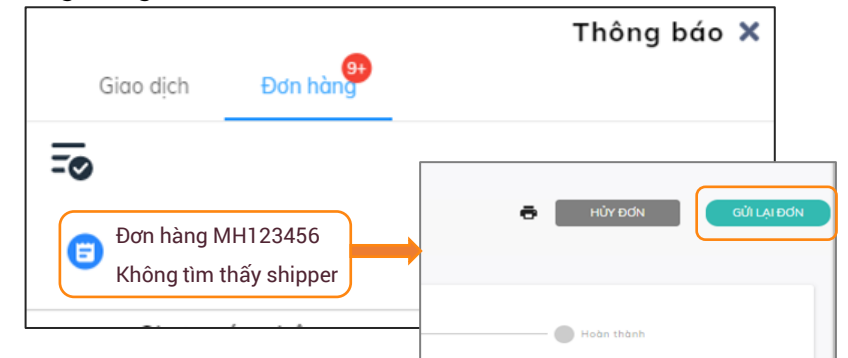


Trên Merchant site, đơn hàng chuyển trạng thái **Đang giao hàng**



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 VÀ GIAO HÀNG QUA 3PL – tiếp

### HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

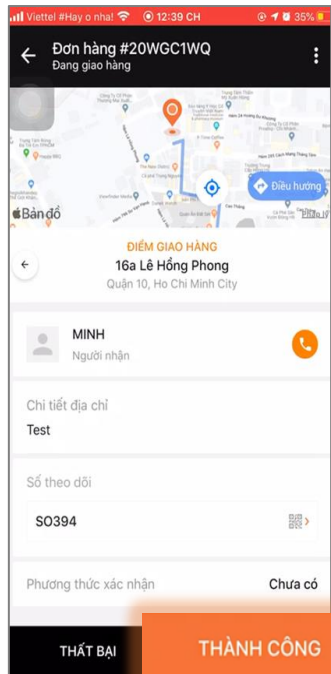
#### BƯỚC 5 Hoàn tất đơn hàng

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 VÀ GIAO HÀNG QUA 3PL – 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**

- 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

**Nhập lý do hủy đơn**

☐ Hết hàng (Hoàn lại tiền cho khách hàng)

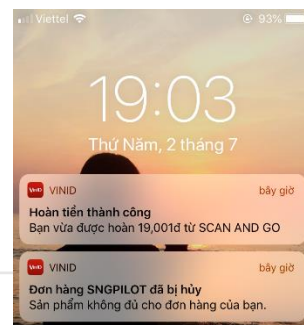
☒ Hủy theo yêu cầu khách hàng (Hoàn lại tiền cho khách hàng)

☐ 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

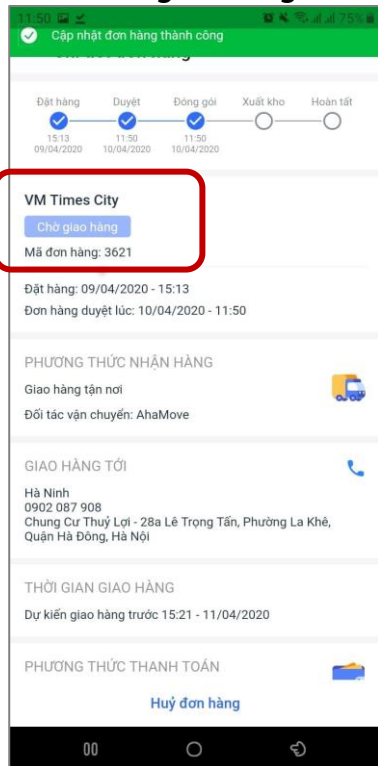
## 5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN VINSHOP

# NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG TỰ ĐỘNG & GIAO HÀNG QUA 3PL

### HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

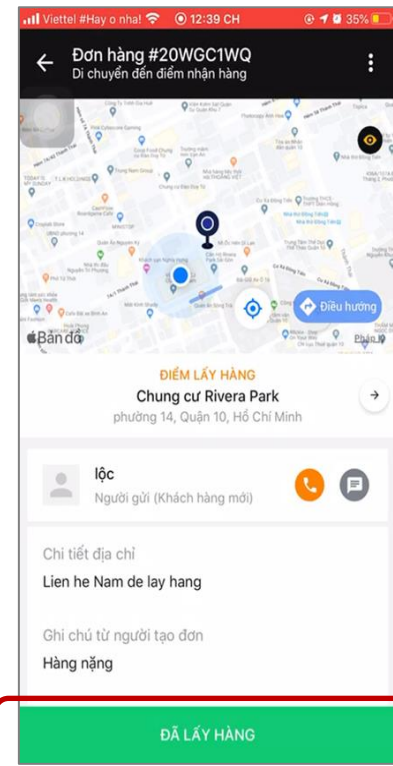
1

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



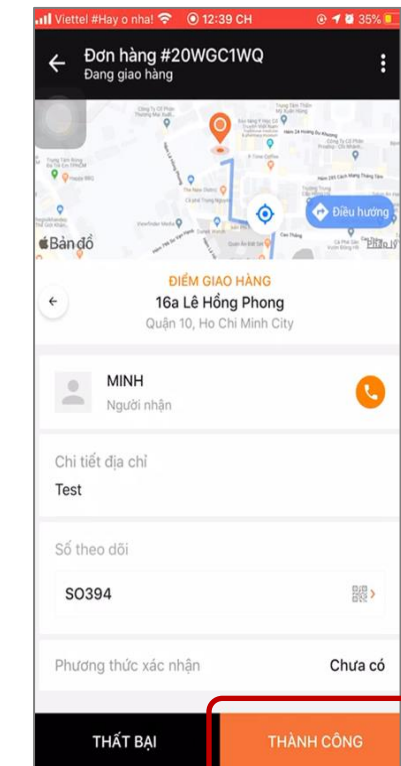
2

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

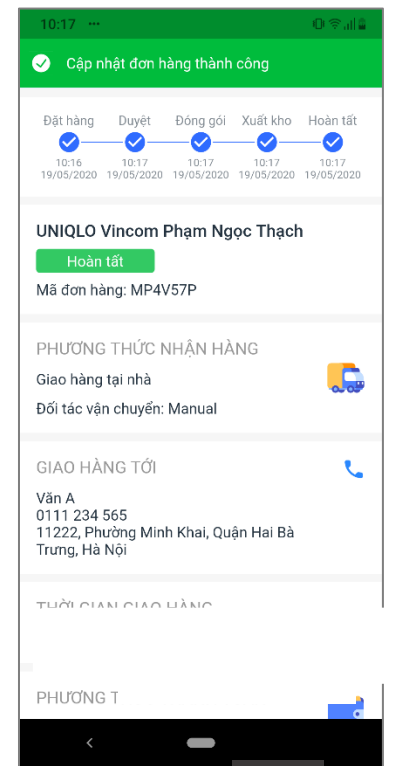


3

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



Đơn hàng chuyển trạng  
thái Hoàn tất



## 5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN VINSHOP

# NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG TỰ ĐỘNG & GIAO HÀNG QUA 3PL – tiếp

### HỦY ĐƠN HÀNG

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

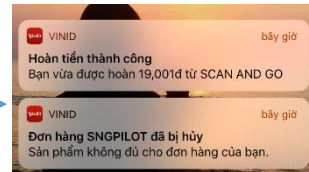
#### HỦY ĐƠN HÀNG KHI **CHƯA** GIAO HÀNG CHO TÀI XẾ

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

