



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 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**

The screenshot displays the Merchant Site interface for order management. At the top right, there are buttons for 'HỦY ĐƠN' (Cancel Order) and 'ĐÓNG HÀNG XONG' (Packing Completed). Below these, a progress bar shows the current status. The main section, titled 'Thông tin đơn hàng' (Order Information), lists 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 callout box highlights the 'ĐÓNG HÀNG XONG' button and the resulting status change to 'Chờ Giao Hàng' (Waiting for Delivery).

5.1 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT SITE

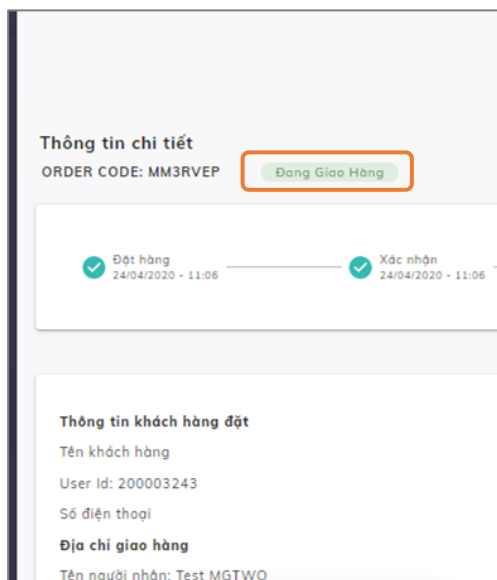
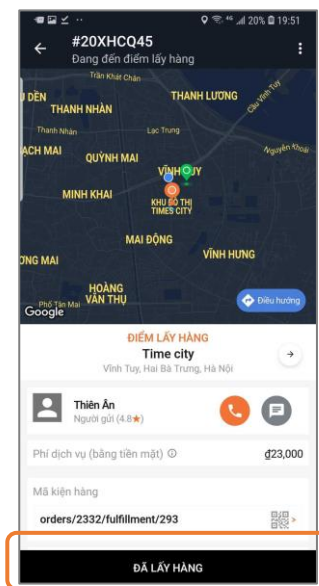
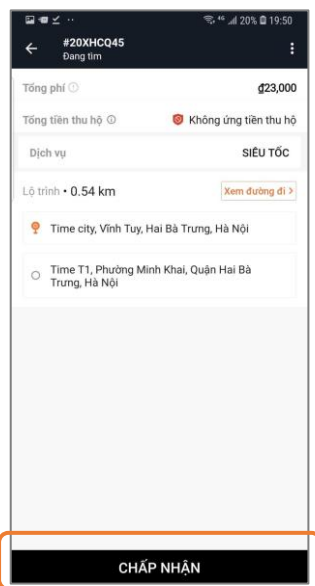
NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THỦ CÔNG VÀ GIAO HÀNG QUA 3PL – tiếp

HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

BƯỚC 5 Giao hàng cho đơn vị vận chuyển

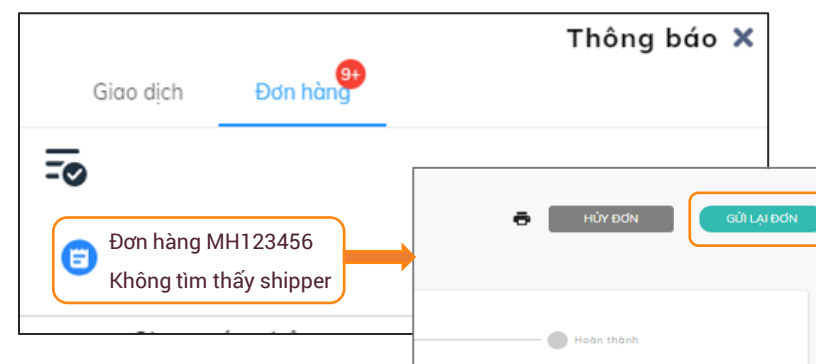
Đơn vị vận chuyển sẽ chấp nhận đơn và liên hệ với Nhà cung cấp để nhận đơn hàng

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

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

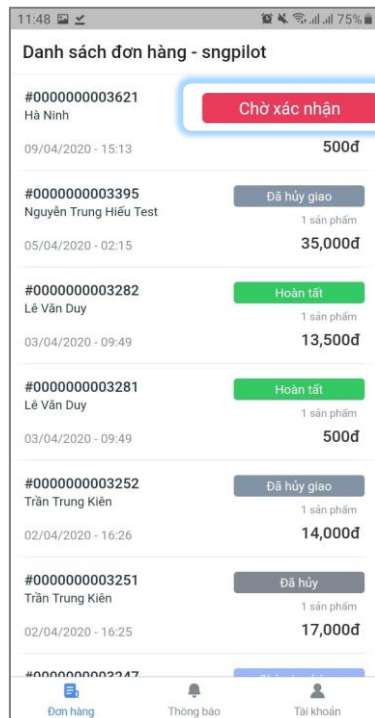
5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN VINSHOP

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

HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

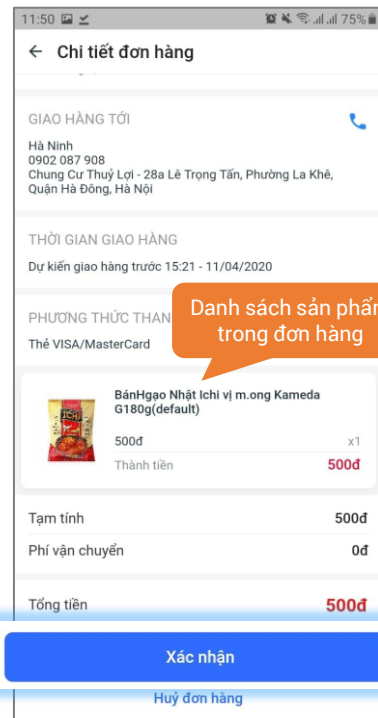
1

Chọn đơn hàng
Chờ xác nhận



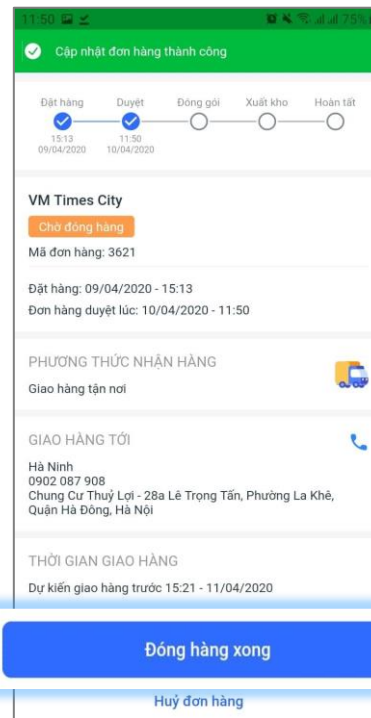
2

Chọn **Xác nhận**

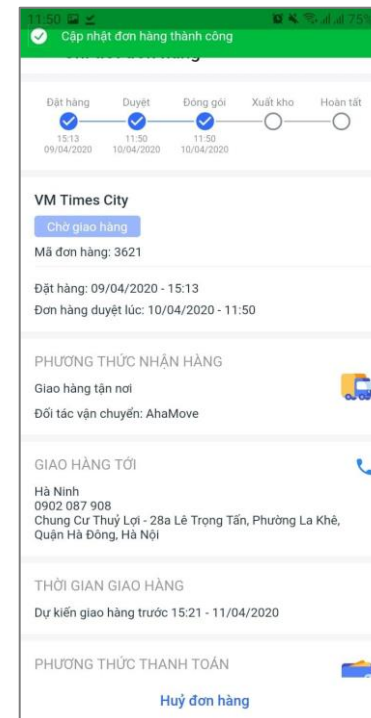


3

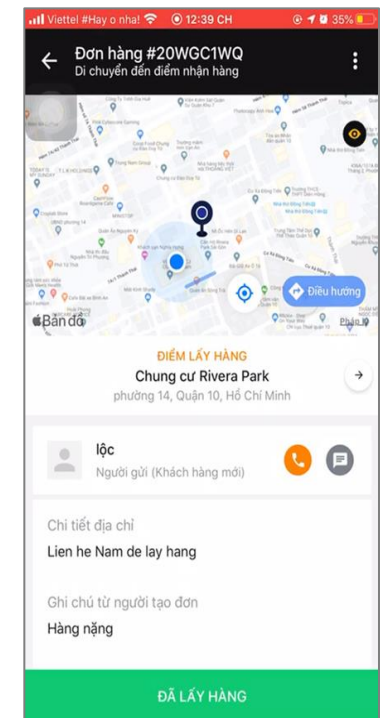
Sau khi chuẩn bị hàng xong,
chọn **Đóng hàng xong**



Đơn hàng chuyển qua đơn
vị giao hàng



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



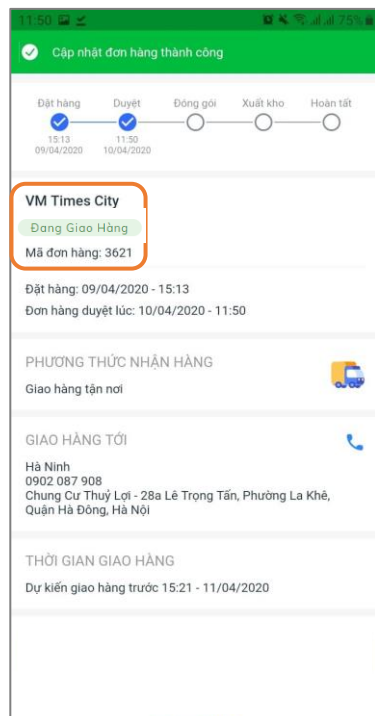
5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN VINSHOP

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

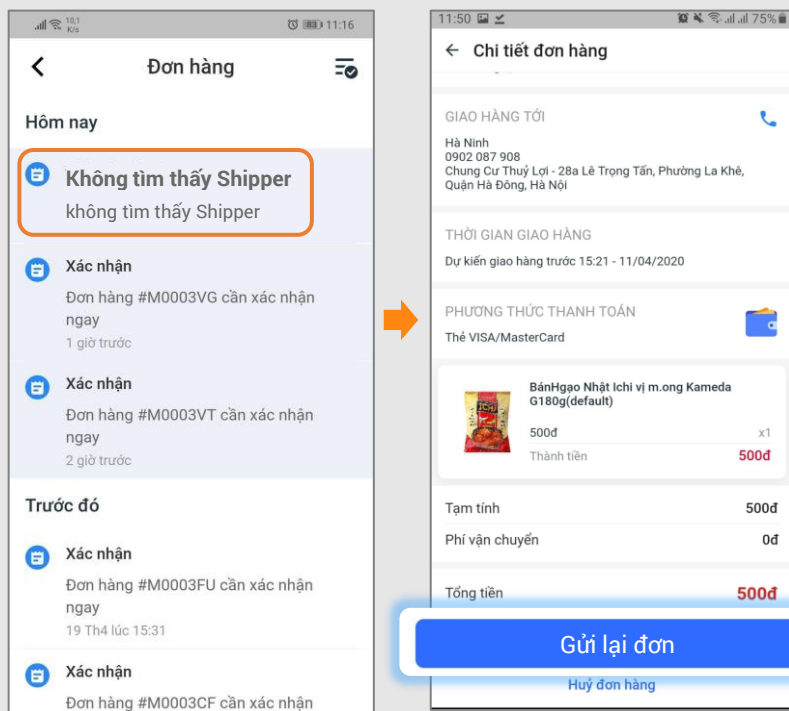
HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

4

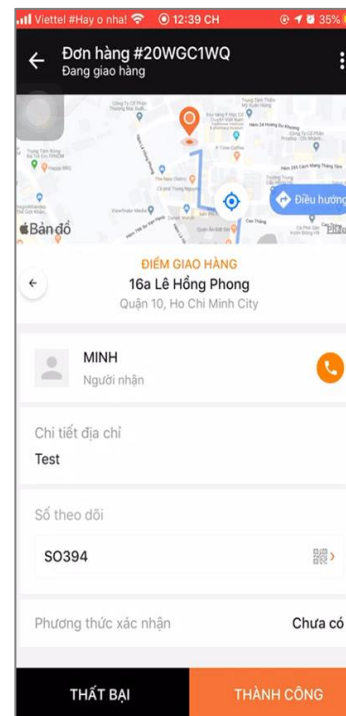
Đơn hàng chuyển trạng thái **Đang giao hàng**



Lưu ý: Nếu đơn hàng không tìm được tài xế hoặc đơn hàng gửi sang đơn vị vận chuyển bị lỗi, VinShop 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**



Sau 24h kể từ khi đơn hàng ở trạng thái hoàn tất, hệ thống không hiển thị thông tin KH

5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN VINSHOP

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