



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

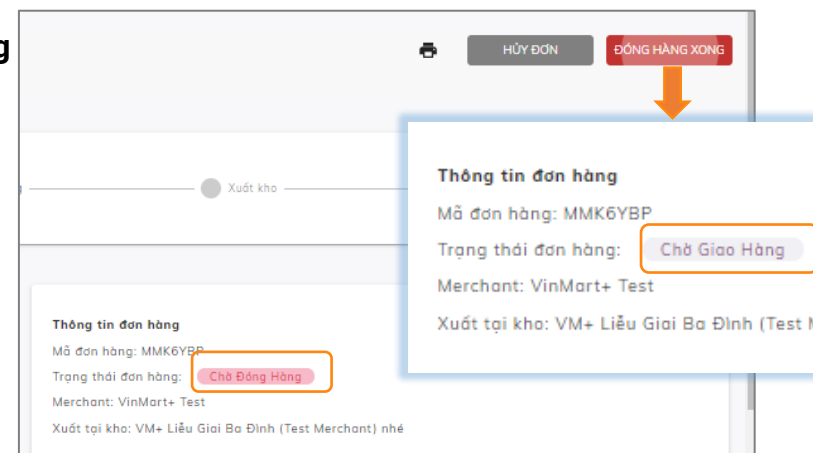
Chọn Scan&Go\ Danh sách đơn hàng, nhấn vào mã đơn hàng để xem thông tin chi tiết

**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 modal window is open, showing the updated status: Trạng thái đơn hàng: Chờ Giao Hàng. An orange arrow points from the 'ĐÓNG HÀNG XONG' button to the modal window, indicating the action taken to update the status.

## 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

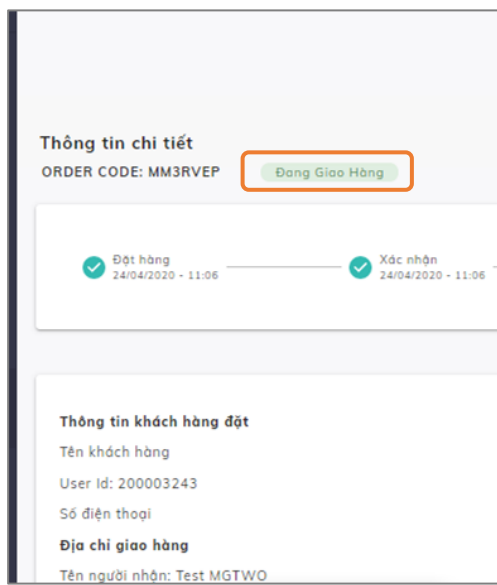
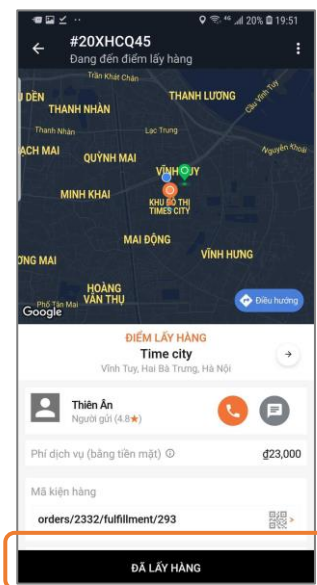
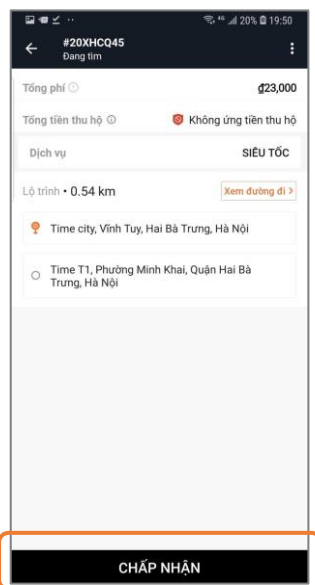
#### BƯỚC 5 Giao hàng cho đơn vị vận chuyển

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

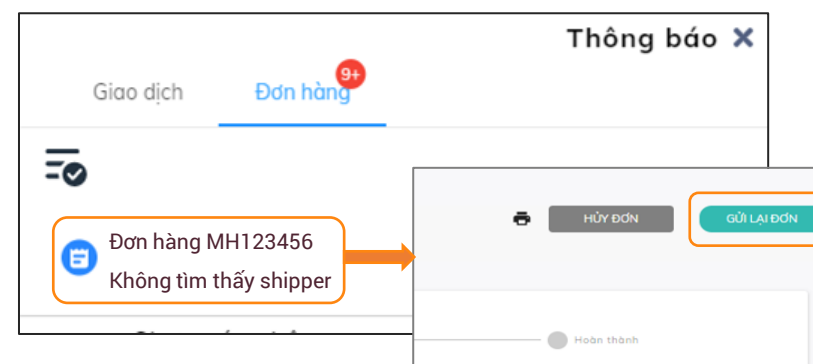
➔ Tài xế ấn **Đã lấy hàng** sau khi nhận hàng từ NCC

➔ 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**

Thông tin chi tiết

ORDER ID: 2360 **Đã Hủy Giao**

**NHẬN LẠI HÀNG**

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

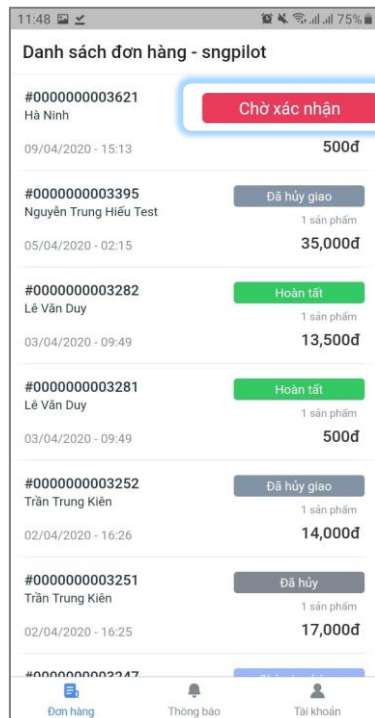
## 5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN VINSHOP

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

#### HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

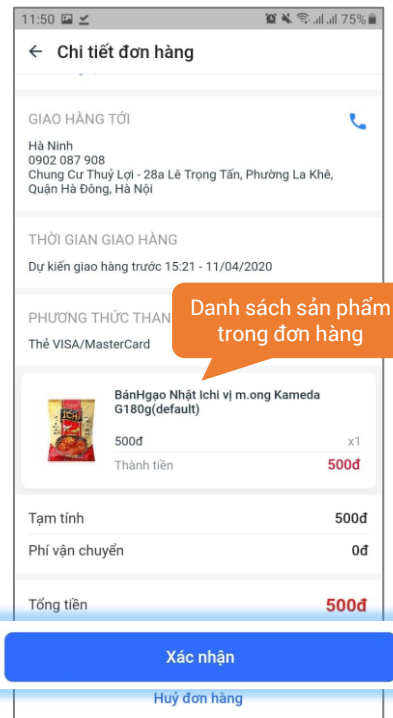
1

Chọn đơn hàng  
Chờ xác nhận



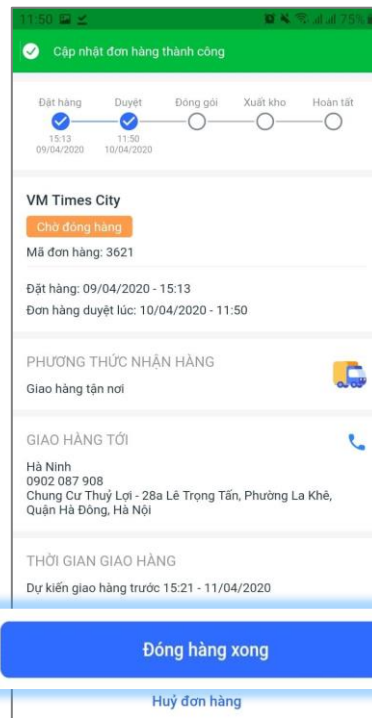
2

Chọn **Xác nhận**

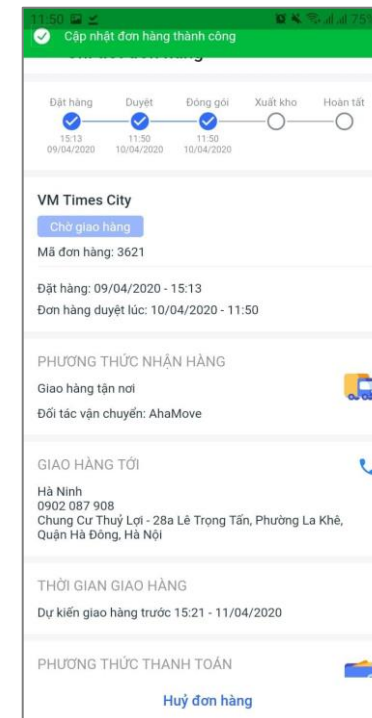


3

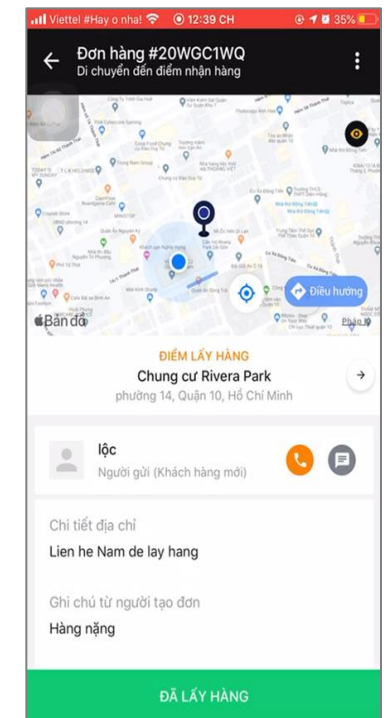
Sau khi chuẩn bị hàng xong,  
chọn **Đóng hàng xong**



Đơn hàng chuyển qua đơn  
vị giao hàng



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



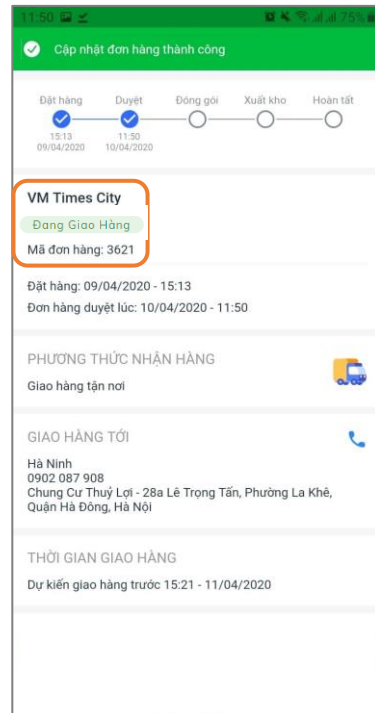
## 5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN VINSHOP

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

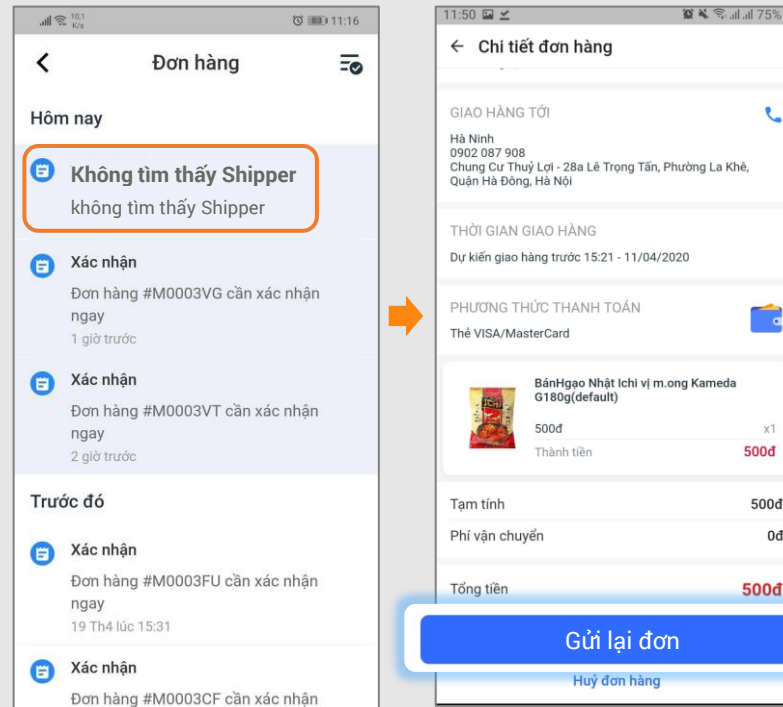
### HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

4

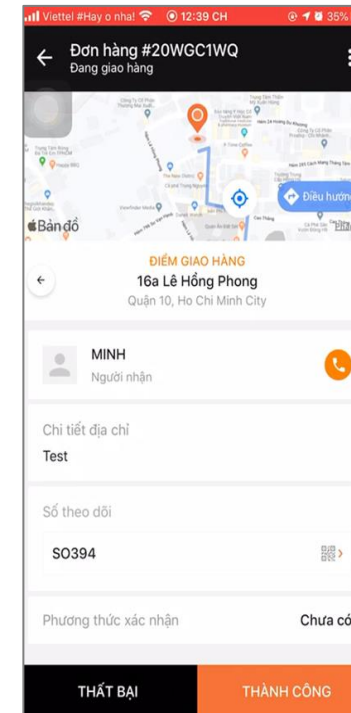
Đơn hàng chuyển trạng thái **Đang giao hàng**



**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

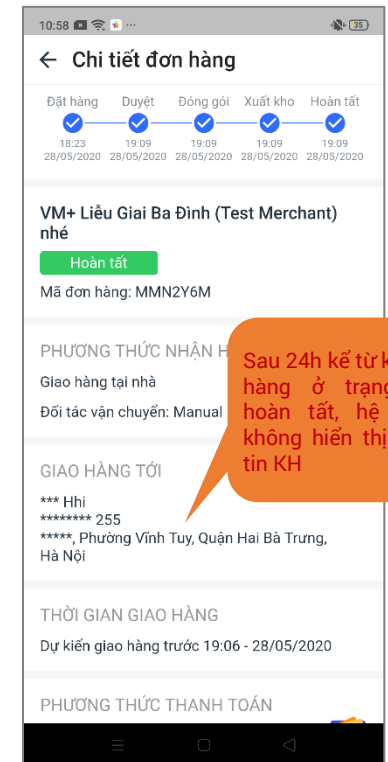


Giao hàng xong tài xế sẽ ấn **Thành công** trên thiết bị tài xế



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

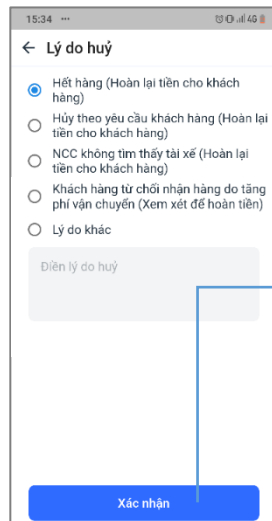
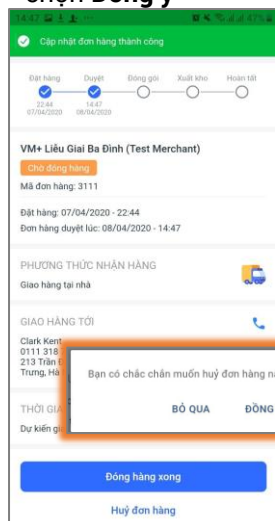
Chờ Đóng Hàng

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**

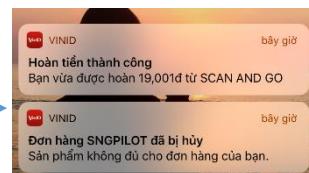
Chọn lý do hủy rồi chọn **Xác nhận**



- 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

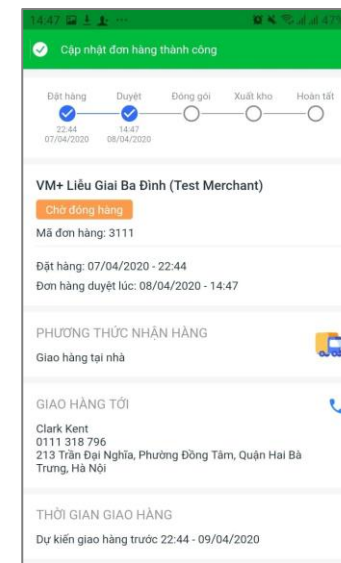
#### HỦY ĐƠN HÀNG KHI **ĐÃ** GIAO HÀNG CHO TÀI XẾ

##### 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