

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 TỰ GIAO HÀNG

HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

BƯỚC 1

Đăng nhập vào hệ thống Merchant Site

BƯỚC 2

Chọn đơn hàng cần xử lý

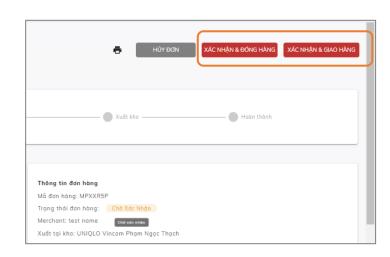
Chọn Scan&Go\Danh sách đơn hàng, nhấn vào mã đơn hàng để xem thông tin chi tiết

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 qiao 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 GIAOHÀNG, đơn hàng chuyển sang trạng thái Đang giao hàng
- ✓ Nếu chọn Xác nhận & Giao hàng tại bước 3: Chuyển bước 5

BƯỚC 5

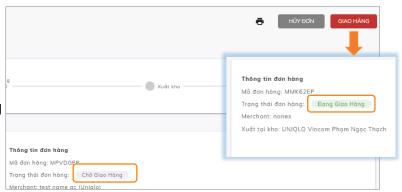
Giao hàng cho khách hàng

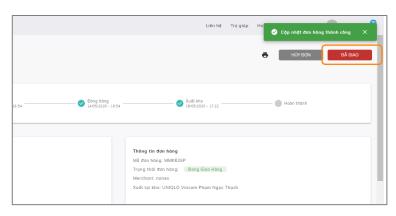
Sau khi Nhà cung cấp giao hàng cho khách hàng xong, tại màn hình **Thông tin chi tiết** đơn hàng cần chọn **Đã giao**

BƯỚC 6

Hoàn tất đơn hàng

Đơn hàng chuyển sang trạng thái Hoàn tất





5.1 XƯ 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 s Chờ Xác Nhân

Chờ Đóng Hàng

Chờ Giao Hàna

Đang Giao Hàng

BƯỚC 1

Tại màn hình Thông tin chi tiết đơn hàng ấn

BƯỚC 2

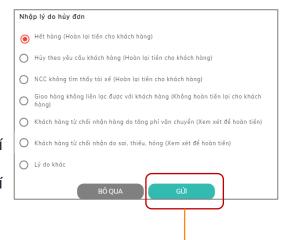
Nhập lý do hủy đơn (Nếu chon "Lí do khác" phải nhập tối thiểu 5 ký tư) → nhấn Gửi

Nếu hủy đơn hàng tại trạng thái Đang giao hàng, hệ thống sẽ có thêm 2 lựa chọn lí do hủy đơn: Giao hàng không liên hệ được với khách hàng

và khách hàng từ chối nhân do sai/thiếu/hỏng

- 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 chon lí do:

- Giao hàng từ chối nhân hàng do tăng phí vân chuyển
- Khách hàng từ chối nhận hàng do tăng phí vân chuyển
- Khách hàng từ chối nhân do sai, thiếu, hỏng
- Lí do khác
- -> VinID để xử lý hoàn tiền thủ công cho khách hàng





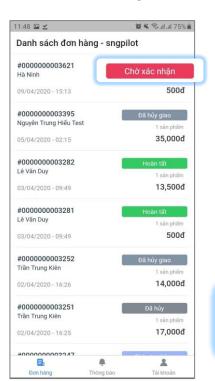
5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN VINSHOP

NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THỦ CÔNG VÀ TỰ GIAO HÀNG

HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

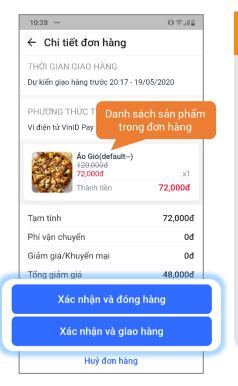


Chọn đơn hàng Chờ xác nhận



2

Chọn **Xác nhận và Đóng hàng** hoặc **Xác nhận và Giao hàng**

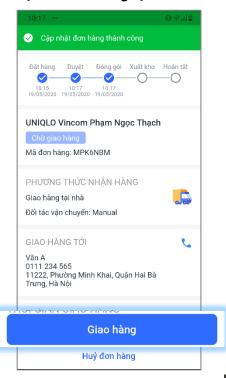


LƯU Ý

- 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

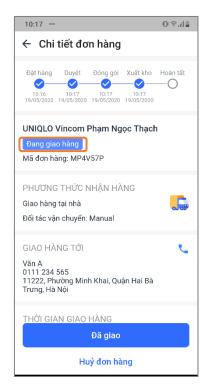


5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN VINSHOP

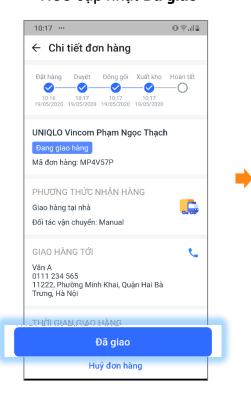
NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THỦ CÔNG VÀ TỰ GIAO HÀNG - tiếp

HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

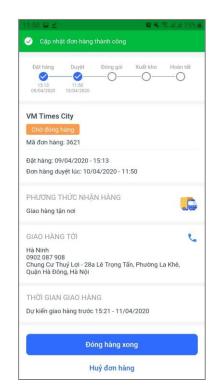
Đơn hàng chuyển trạng thái Đang giao hàng



Sau khi giao hàng xong, NCC cập nhật **Đã giao**



Đơn hàng chuyển trạng thái Hoàn tất



5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN VINSHOP

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

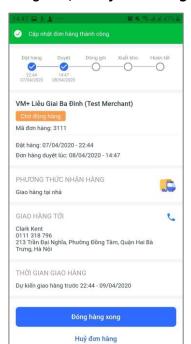
Chờ Xác Nhận

Chờ Đóng Hàng

Chờ Giao Hàna Dana Giao Hàna



Tai màn hình chi tiết đơn hàng, chon Hủy đơn hàng



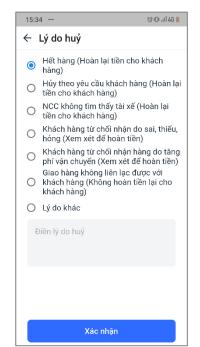


Chon Đồng ý





Chon lý do hủy và ấn Xác nhân



- Nếu chon 1 trong các lí do:
- Hết hàng
- Hủy theo yêu cầu khách hàng
- NCC không tìm thấy tài xế
- -> Hê thống tư động hoàn tiền cho khách hàng. Khách hàng sẽ nhân được thông báo trên điện thoai
- Nếu chon 1 trong các lí do:
- Giao hàng từ chối nhận hàng do tăng phí vân chuyển
- Khách hàng từ chối nhân hàng do tăng phí vân chuyển
- Khách hàng từ chối nhận do sai, thiếu, hỏng
- Lí do khác
- -> VinID để xử lý hoàn tiền thủ công cho khách hàng

Đơn hàng chuyển sang trang thái Đã hủy



