

TÀI LIỆU DÀNH CHO NHÀ BÁN HÀNG

GIỚI THIỆU MÔ HÌNH VẬN HÀNH QUA KHO TIKI – ODF (ON DEMAND FULFILLMENT)

sellercenter.tiki.vn



 /tiki.vn

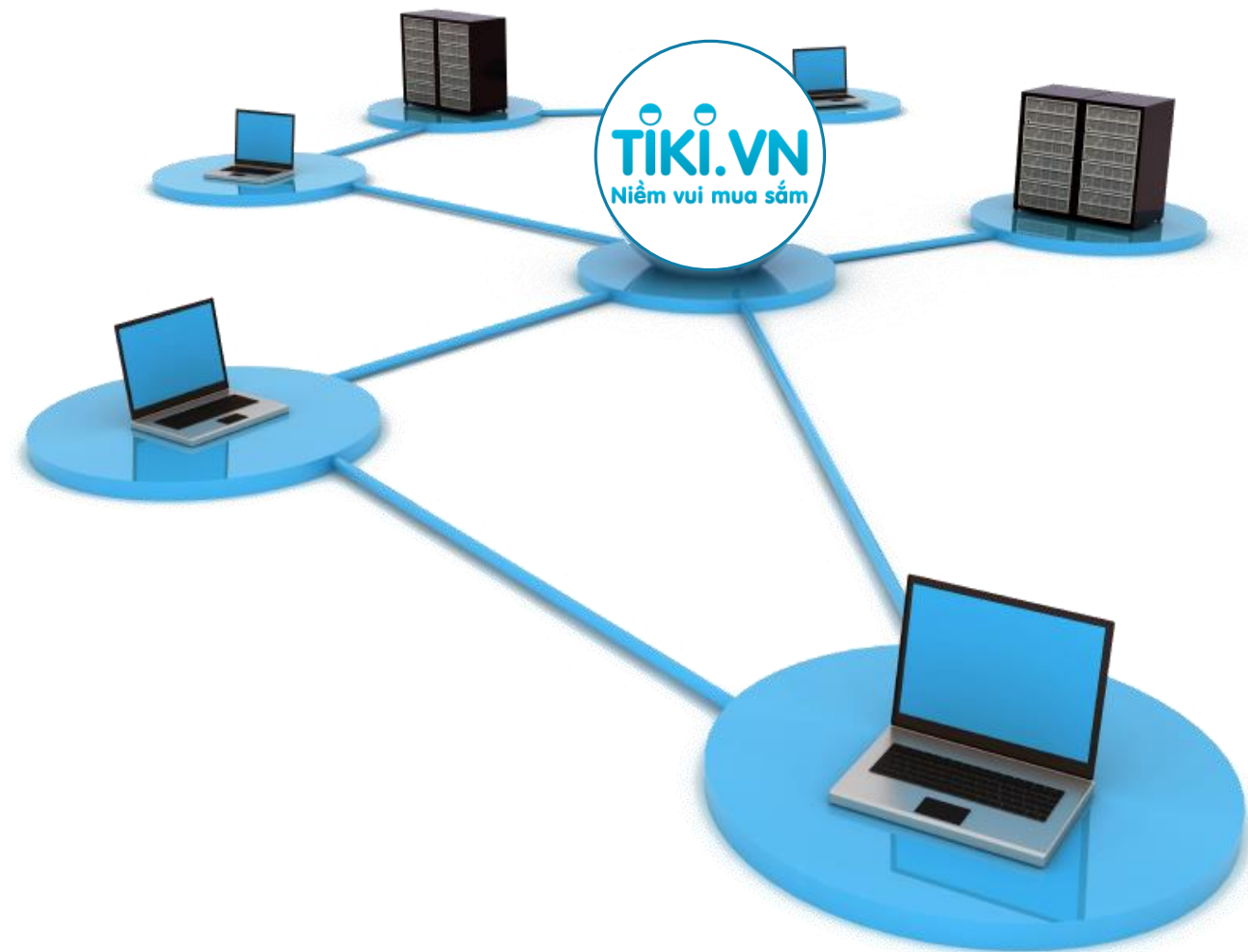
GIỚI THIỆU MÔ HÌNH VẬN HÀNH QUA KHO TIKI



- 1 Mô hình vận hành Qua kho Tiki là gì?
- 2 Quy trình đơn hàng Qua kho Tiki
- 3 Các chỉ tiêu đánh giá vận hành Nhà Bán
- 4 Các tài liệu liên quan



1. MÔ HÌNH QUA KHO TIKI – ODF (ON DEMAND FULFILLMENT)



- Mô hình vận hành Qua kho Tiki còn được gọi là mô hình ODF (On Demand Fulfillment). Tên gọi cũ là Backorder.
- Với mô hình này, Tiki cung cấp dịch vụ hỗ trợ nhà bán:
 - Xử lý các đơn đặt hàng của khách hàng
 - Vận chuyển lấy hàng và giao hàng cho khách hàng
 - Xử lý hàng trả về
 - Xử lý các yêu cầu đổi/trả/bảo hành của khách hàng thay cho Nhà bán.
- Tiki KHÔNG cung cấp dịch vụ lưu trữ, quản lý hàng hóa thay cho Nhà bán.
- Có 02 hình thức hợp tác vận chuyển:
 - Tiki qua kho Nhà bán lấy hàng
 - Nhà bán mang hàng qua kho Tiki

2. QUY TRÌNH ĐƠN HÀNG QUA KHO TIKI

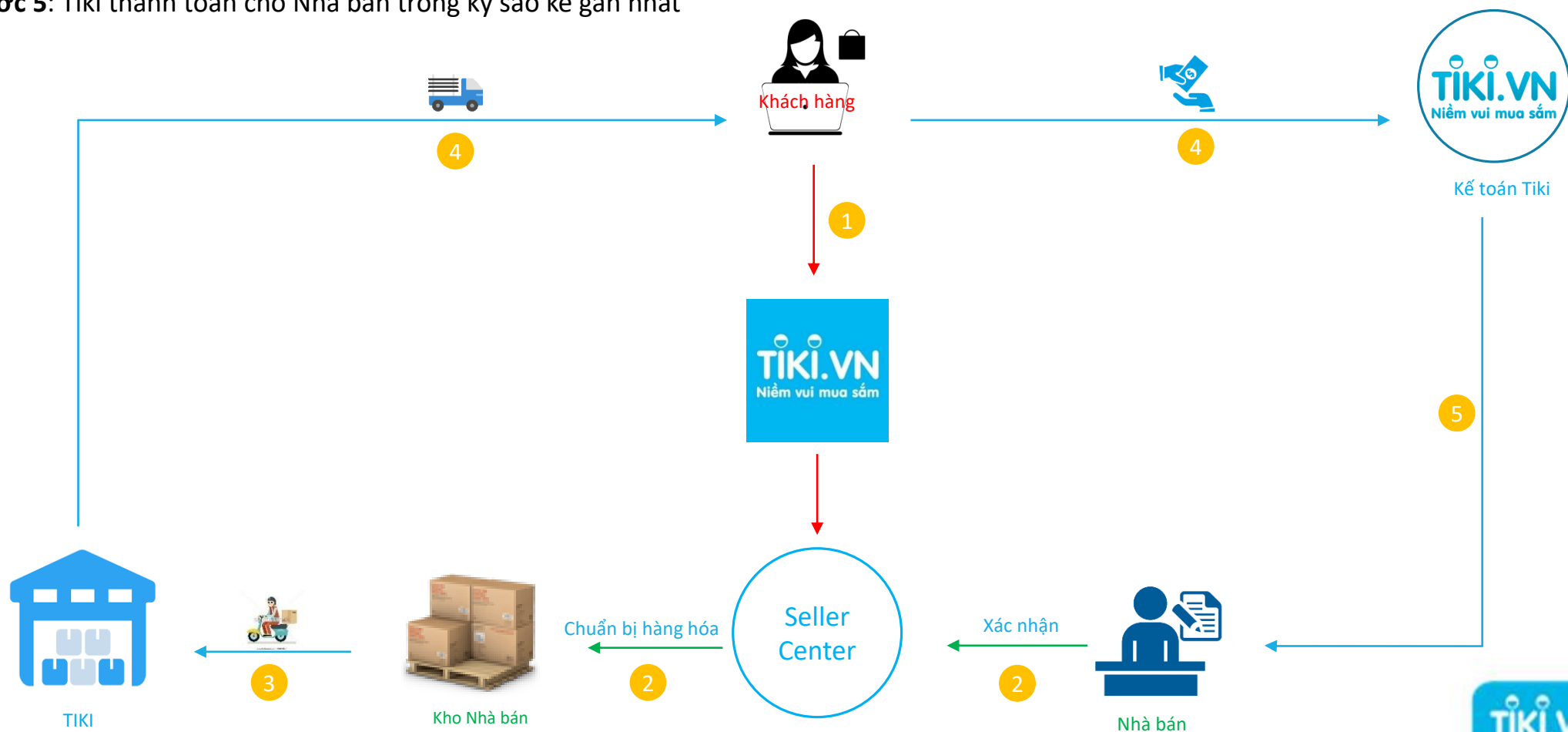
Bước 1: Khách hàng đặt hàng tại website Tiki.vn, phiếu gửi hàng ứng với đơn hàng được tạo chờ xác nhận

Bước 2: Nhà bán xác nhận đơn hàng trên hệ thống và chuẩn bị hàng hóa

Bước 3: Tiki qua Nhà bán lấy hàng hoặc Nhà bán mang hàng qua kho Tiki

Bước 4: Tiki vận chuyển, thu tiền khách hàng

Bước 5: Tiki thanh toán cho Nhà bán trong kỳ sao kê gần nhất



3. CÁC CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ VẬN HÀNH

Code	Tên tiếng Việt	Diễn giải
RR	Tỷ lệ từ chối Đơn Hàng	Là tỷ lệ Đơn Hàng mà Nhà Bán Hàng từ chối giao hàng.
CCR	Tỷ lệ Đơn Hàng hủy	Là trường hợp Đơn Hàng chỉnh sửa và/hoặc hủy do Nhà Bán Hàng không đảm bảo cam kết vận hành. Các trường hợp không đảm bảo cam kết vận hành bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau: <ul style="list-style-type: none">- Nhà Bán Hàng xác nhận Đơn Hàng trễ hơn 04 (bốn) giờ làm việc kể từ thời điểm Đơn Hàng phát sinh;- Nhà Bán Hàng từ chối giao hàng;- Nhà Bán Hàng không bàn giao hàng cho Đơn Vị Vận Chuyển Ti Ki trong vòng 48 (bốn mươi tám) giờ kể từ khi xác nhận Đơn Hàng trên Trung Tâm Bán Hàng (đối với phương thức Ti Ki qua kho Nhà Bán Hàng lấy hàng);- Nhà Bán Hàng không mang hàng qua Kho Ti Ki trong vòng 24 (hai mươi tư) giờ kể từ khi Đơn Hàng phát sinh (đối với phương thức Nhà Bán Hàng mang hàng qua Kho Ti Ki).
LSR	Tỷ lệ xử lý chậm	Là tỷ lệ Đơn Hàng “Chờ in” Nhà Bán Hàng xác nhận trễ hơn 04 (bốn) giờ làm việc
PDR	Tỷ lệ Hàng Hóa lỗi	Là tỷ lệ Hàng Hóa đổi/trả được xác định do lỗi Nhà Bán Hàng
CDR	Tỷ lệ Khách Hàng không hài lòng	Là tỷ lệ không hài lòng từ phía người mua đối với mỗi lần mua Hàng Hóa của Nhà Bán Hàng. Một lần Khách Hàng phản hồi với điểm số 1-2 sao được gọi là 1 lần Khách Hàng không hài lòng.
CPR	Tỷ lệ Khách Hàng hài lòng	Là tỷ lệ Khách Hàng phản hồi tốt về Nhà Bán Hàng thông qua các lần mua hàng. Một lần Khách Hàng phản hồi với điểm số 4-5 sao được gọi là 1 lần Khách Hàng hài lòng.
PVL	Số lần vi phạm chính sách	Số lần Nhà Bán Hàng vi phạm các chính sách hoạt động của Ti Ki và bị cảnh cáo bằng văn bản trong 01 (một) năm (trong vòng 365 ngày tính từ ngày hiện tại trở về trước)
FP	Tỷ lệ lấy hàng thất bại lần đầu	Số lần lấy hàng lần đầu tiên thất bại do lỗi Nhà Bán Hàng.



3. CÁC CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ VẬN HÀNH - Thế nào là tỷ lệ đảm bảo?

Mã chỉ số	Tên chỉ số	Chỉ số vận hành Nhà Bán		Chỉ số vận hành Hàng Hóa	
		Số lần vi phạm trên tháng	Tỷ lệ trên tháng	Số lần vi phạm trên tháng	Tỷ lệ trên tháng
RR (*)	Tỷ lệ xác nhận “Từ chối”	<=3	<=10%	<=3	<=10%
CCR (*)	Tỷ lệ Đơn Hàng hủy	<=3	<=10%	<=3	<=10%
LSR	Tỉ lệ xử lý chậm	<=3	<=10%	<=3	<=10%
PDR (*)	Tỉ lệ Hàng Hóa lỗi	<=2 (Theo quý)	<=2% (Theo quý)	<=2 (Theo quý)	<=2% (Theo quý)
CDR (*)	Tỉ lệ Khách Hàng không hài lòng	<=2		<=2	
CPR	Tỉ lệ Khách Hàng hài lòng				
PVL	Số lần vi phạm chính sách				
FP	Tỷ lệ lấy hàng thất bại lần đầu	<=3	<=10%	<=3	<=10%



4. CÁC TÀI LIỆU LIÊN QUAN

- [14-HD-MP-Quy chuẩn hàng hóa nhập kho Tiki](#)
- [25-HD-MP Hướng dẫn tạo Phiếu rút hàng mô hình FBT](#)
- [27-HD-MP- Quy trình xử lý và cách xác nhận phiếu rút hàng cho sản phẩm hết hạn sử dụng](#)
- [28-HD-MP Hướng dẫn xác nhận đơn hàng ODF](#)

THÔNG TIN LIÊN HỆ



Website <https://tiki.vn/ban-hang-cung-tiki>



Hotline 1900 6034



Email partnersupport@tiki.vn

THANK YOU



 /tiki.vn