

E-commerce Fulfillment



Lê Thị Mai Anh

Trưởng phòng kinh doanh DV CP TMĐT
Ban dịch vụ Bưu chính - VNPost



Khái niệm Dịch vụ hoàn tất đơn hàng (Order Fulfillment)



Fulfillment thay người bán hàng làm tất cả công việc liên quan đến quản lý tồn kho, xử lý đơn hàng vận chuyển...



Fulfillment đảm bảo sản phẩm đến tay khách hàng (người mua hàng) nhanh chóng hơn, tăng trải nghiệm của người bán và người mua.



Fulfillment giúp doanh nghiệp giảm chi phí kho bãi, nhân viên cũng như có thời gian tập trung vào hoạt động kinh doanh.



Fulfillment còn được gọi bằng nhiều cái tên khác nhau như dịch vụ hoàn tất đơn hàng, trung tâm phân phối sản phẩm hoặc dịch vụ hậu cần kho vận.

“Quá trình bắt đầu từ lúc hàng hóa được nhập vào kho đến lúc người mua hàng nhận được sản phẩm, bao gồm các hoạt động lấy hàng từ người bán hàng, lưu kho, xử lý đơn hàng, lấy hàng từ kho, đóng gói và vận chuyển đến đúng địa chỉ của khách hàng và quản lý hàng hoàn của khách hàng”

NỘI DUNG



Phần 1: Giới Thiệu Tổng Quan Về Dịch Vụ Hoàn Tất Đơn Hàng Của Vietnampost

1.1. Mạng Lưới, Năng Lực Vận Hành, Tổ Chức Phục Vụ

1.2. Lợi Ích Đối Với Doanh Nghiệp, Cá Nhân Bán Lẻ

Phần 2: Quy Trình Cung Cấp Dịch Vụ Ecommerce Fulfillment

2.1. Khái Niệm Chính

2.2. Thiết Lập Dòng Chảy Của Hệ Thống

2.3. Quy Trình Quản Lý Kho Cơ Bản

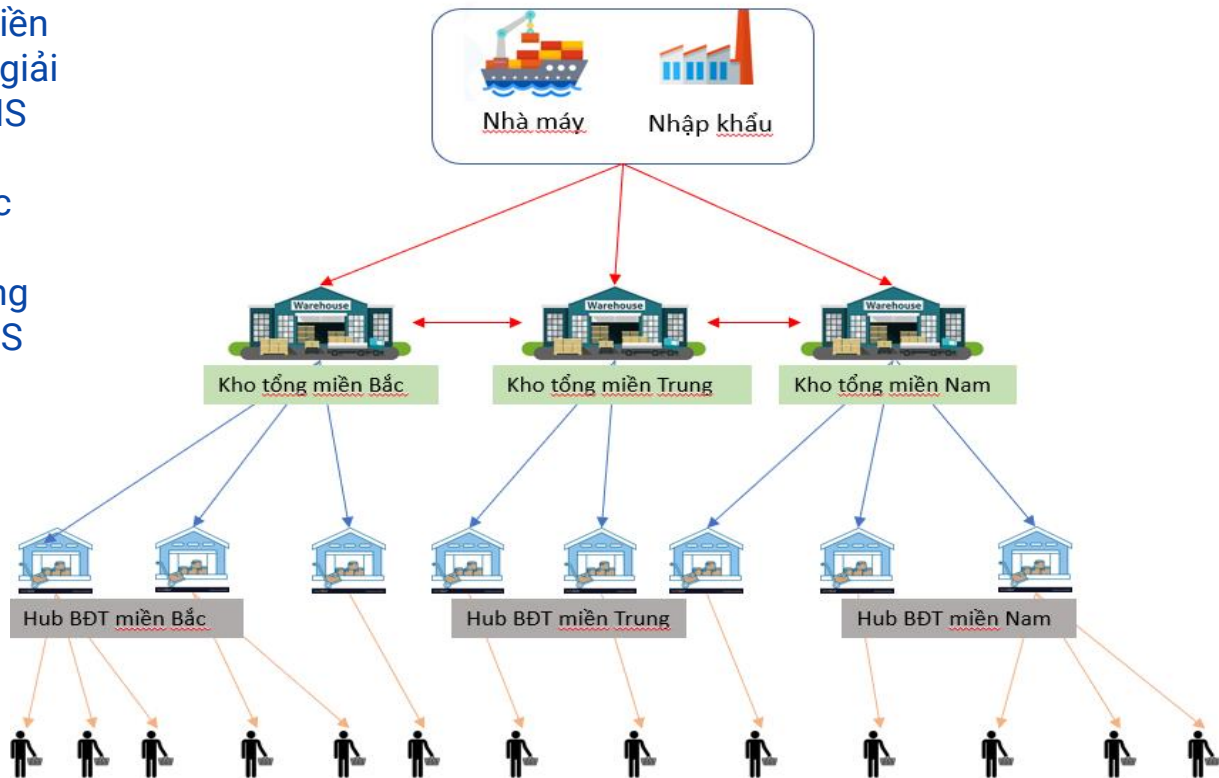
2.4. Hệ Thống Báo Cáo

Phần 1: Giới thiệu tổng quan về dịch vụ hoàn tất đơn hàng của VietnamPost

1.1. Mạng Lưới, Năng Lực Vận Hành, Tổ Chức Phục Vụ

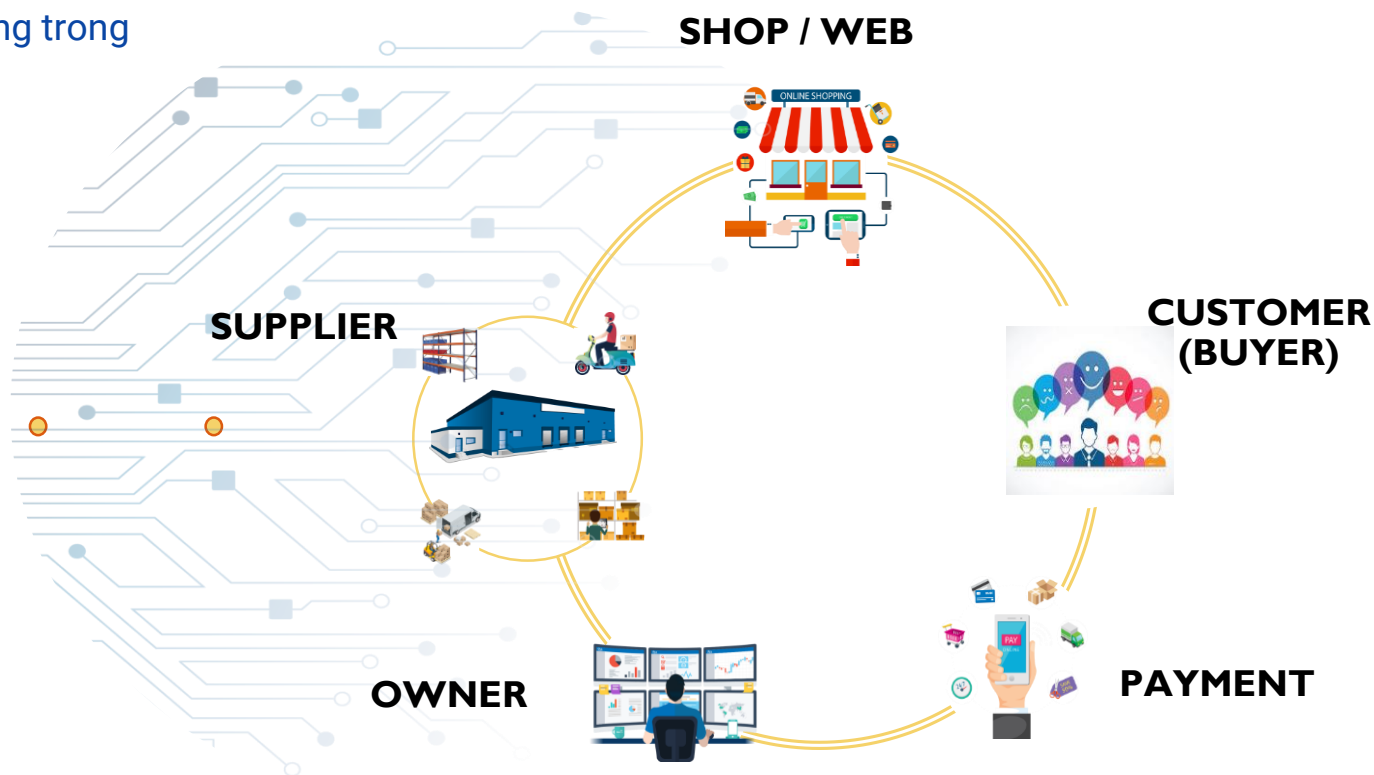
Mô hình hoạt động:

- Tất cả các Hub từ Kho tổng miền đến các Hub tỉnh đều sử dụng giải pháp quản lý Kho tiên tiến WMS dạng SaaS;
- Quá trình vận chuyển giữa các Kho với Hub, giữa nhà máy với Kho và giữa Hub với Khách hàng được quản lý trên hệ thống TMS Smartlog, giúp quản lý phương tiện điều phối xe xã hội.



1.1. Mạng Lưới, Năng Lực Vận Hành, Tổ Chức Phục Vụ

Liên kết với các nền tảng trong chuỗi cung ứng



1.2. Lợi ích đối với Doanh Nghiệp, Cá Nhân Bán Lẻ



Giảm thiểu chi phí vận hành

- Thuê không gian nhà kho, thiết bị, vật tư đóng gói, bảo trì, v.v., tất cả đều làm tăng chi phí chung.
- Bằng cách thực hiện thuê ngoài, doanh nghiệp của bạn được hưởng lợi mà không phải chịu các khoản chi vốn đó. Bạn sẽ tận dụng được **lợi thế về quy mô kinh tế**, cho phép bạn nhận được **giá và điều khoản tốt nhất** có thể.



Tập trung vào công việc chính

=> Tìm kiếm khách hàng và chốt đơn hàng

- Hầu hết các chủ doanh nghiệp nhỏ cố gắng thực hiện quá nhiều nhiệm vụ. Họ tìm nguồn cung cấp, tạo chiến dịch tiếp thị, tương tác với khách hàng, v.v.

=> Khi cố gắng làm mọi thứ, cuối cùng họ không làm tốt bất kỳ việc nào

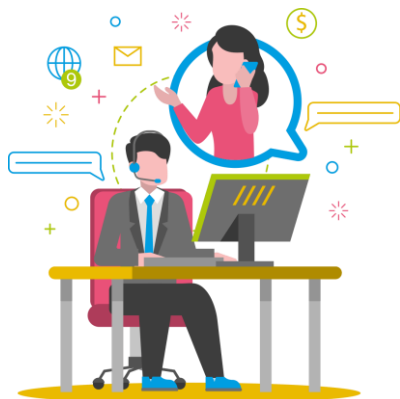


1.2. Lợi Ích Đối Với Doanh Nghiệp, Cá Nhân Bán Lẻ



Nâng cao khả năng cung cấp dịch vụ

- Sự gia tăng khối lượng đặt hàng có thể lấn át các hệ thống đã được thiết lập, dẫn đến hiệu suất kém.
- Các công ty thực hiện có các nguồn lực để đáp ứng bất kỳ sự thay đổi nào trong khối lượng đặt hàng



Gia tăng trải nghiệm của Người bán hàng/mua hàng

- Vietnam Post có nhân viên giàu kinh nghiệm, mặt bằng phù hợp phần mềm chuyên nghiệp và thiết bị chuyên dụng để thực hiện dịch vụ kho bãi và hậu cần thương mại điện tử một cách tốt nhất.
- Quá trình chọn đơn hàng, đóng gói, dán nhãn và vận chuyển đã được tinh chỉnh để đảm bảo đơn hàng được xử lý nhanh chóng và chính xác. Đảm bảo yếu tố thẩm mỹ và chuyên nghiệp cho hàng hóa tới tay người tiêu dùng



1.2. Lợi Ích Đối Với Doanh Nghiệp, Cá Nhân Bán Lẻ



Kết hợp với dịch vụ Chuyển phát Thương mại điện tử chất lượng cao của VietnamPost

- Sau quá trình lưu kho và gói bọc sẽ là quá trình chuyển phát, đây là mấu chốt quan trọng của việc bán hàng. Tỷ lệ chuyển phát hàng thành công cao sẽ đem lại doanh thu về cho doanh nghiệp của bạn.
- Giá cước vận chuyển cạnh tranh khi kết hợp cùng dịch vụ Ecommerce Fulfillment cũng là lợi thế của Vietnam Post



Fulfillment và những lợi ích.

Dịch vụ Fulfillment của Vietnam Post

Nâng cao khả năng cung cấp dịch vụ, giảm thiểu chi phí vận hành, Cân bằng lợi ích người bán và sự hài lòng của người mua.



“ Fulfillment là hệ quả tất yếu từ sự phát triển mạnh mẽ của internet và thương mại điện tử. Sự phát triển của nó không chỉ giải quyết bài toán kinh doanh trong nước mà còn tạo đà kinh doanh xuyên biên giới.”



Phần 2: Quy trình cung cấp dịch vụ E-Commerce Fulfillment

2.1. Một Số Khái Niệm Chính



Một số khái niệm chính

WMS Warehouse Management System



- Hệ thống quản kho, bao gồm các chức năng cơ bản thao tác nhập hàng vào kho, quản lý tồn kho, tiếp nhận và xử lý đơn hàng và xuất hàng ra khỏi kho.
- WMS Tổng: triển khai WMS quản lý tồn kho tổng cho toàn bộ dự án với từng khách hàng, phạm vi quản lý tồn kho cho từng kho tổng vùng miền hoặc kho tổng toàn quốc.
- WMS cho hub Bưu điện tỉnh (BĐT): được coi là storage location (kho phụ), như một nhánh nhỏ từ kho tổng nhưng vẫn có các chức năng vận hành tương đương

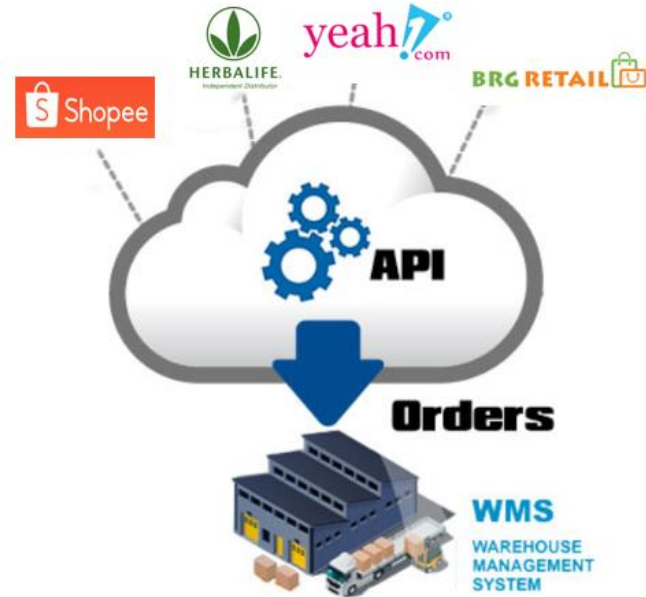


Một số khái niệm chính

API Application Programming Interface



- Phương thức trung gian kết nối các thông tin về đơn hàng, tồn kho giữa hệ thống của khách hàng thông thường là sàn thương mại điện tử (E-commerce platform) và hệ thống WMS của Vietnam Post



Một Số Khái Niệm Chính



PO Purchase order

là đơn đặt hàng, trong logistics thường mang nghĩa là đơn hàng nhập vào kho

SO Sales order

là đơn đặt hàng của khách hàng

DO delivery order

là đơn giao hàng được xử lý từ SO

FIFO First In First Out

là nguyên tắc nhập trước xuất trước

FEFO First Expired First Out

là nguyên tắc hết hạn trước xuất trước



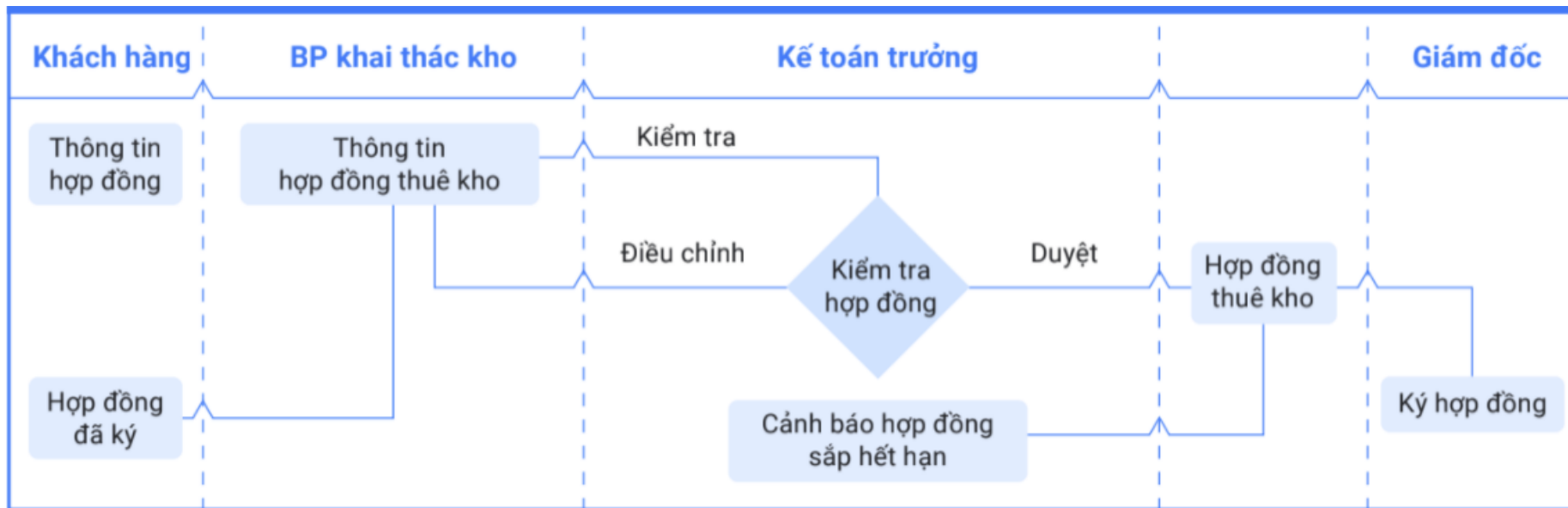
2.2. Thiết Lập Dòng Chảy Của Hệ Thống



Một Số Quy Trình Quản Lý Kho Cơ Bản

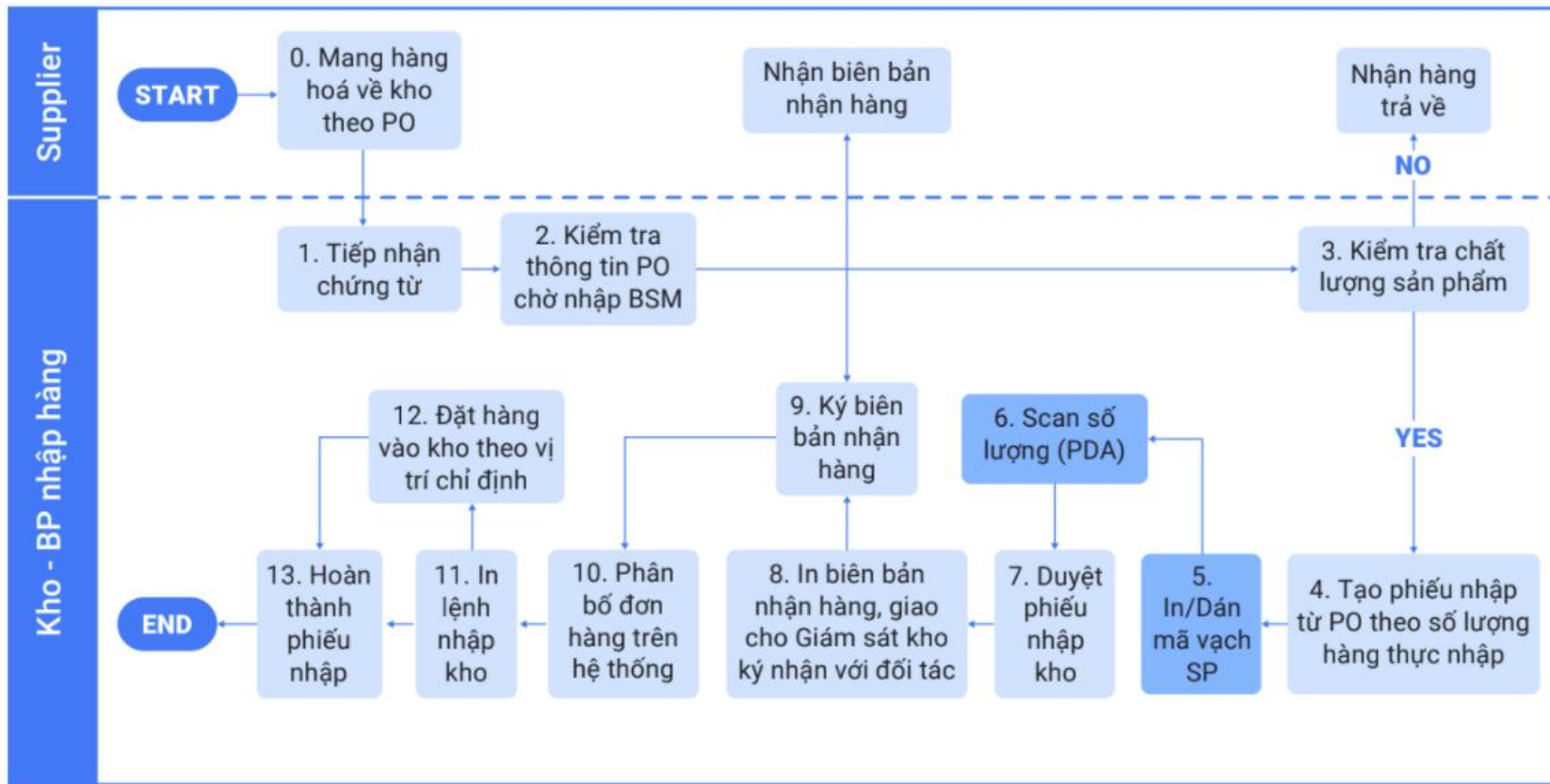


Quy trình quản trị thông tin hợp đồng cung cấp dịch vụ



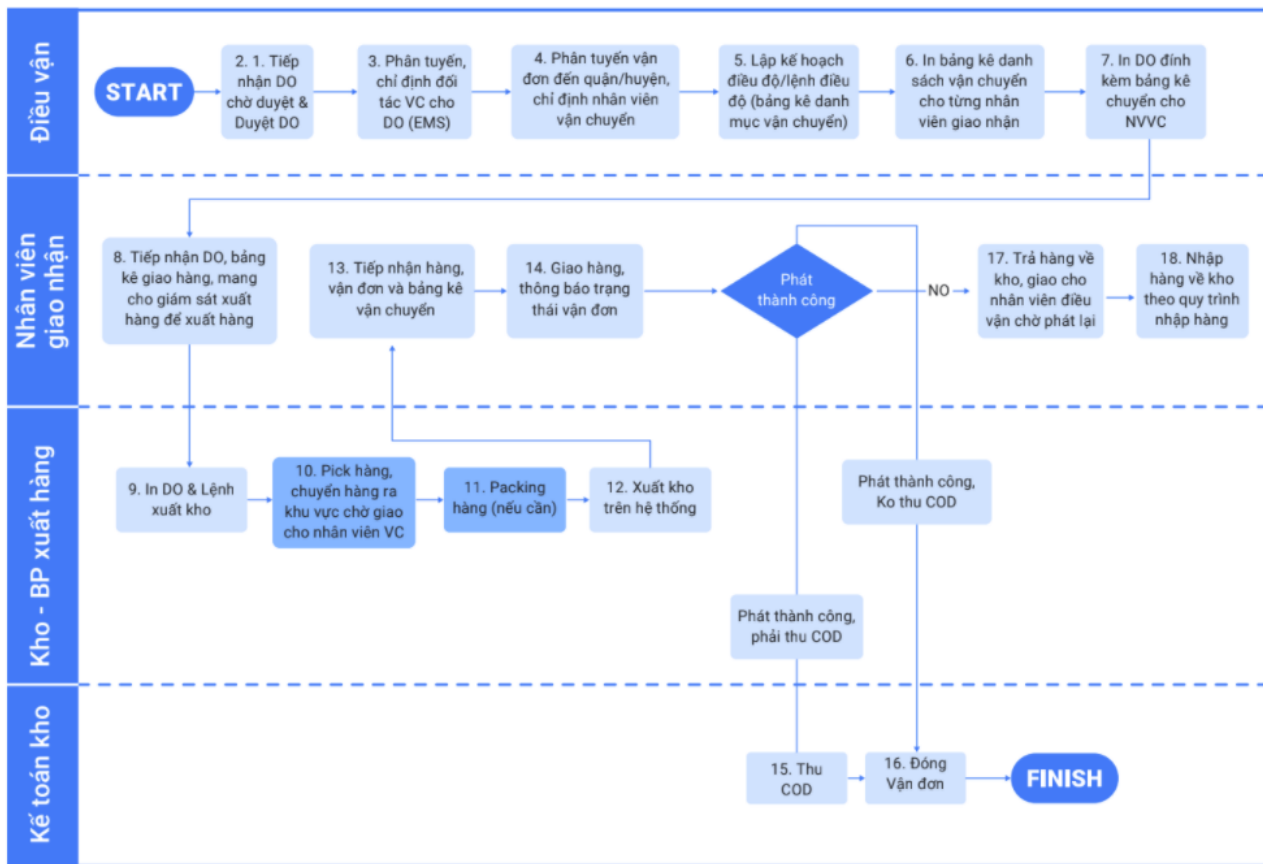
2.3. Một Số Quy Trình Quản Lý Kho Cơ Bản

1. Quy trình mua hàng - nhập kho



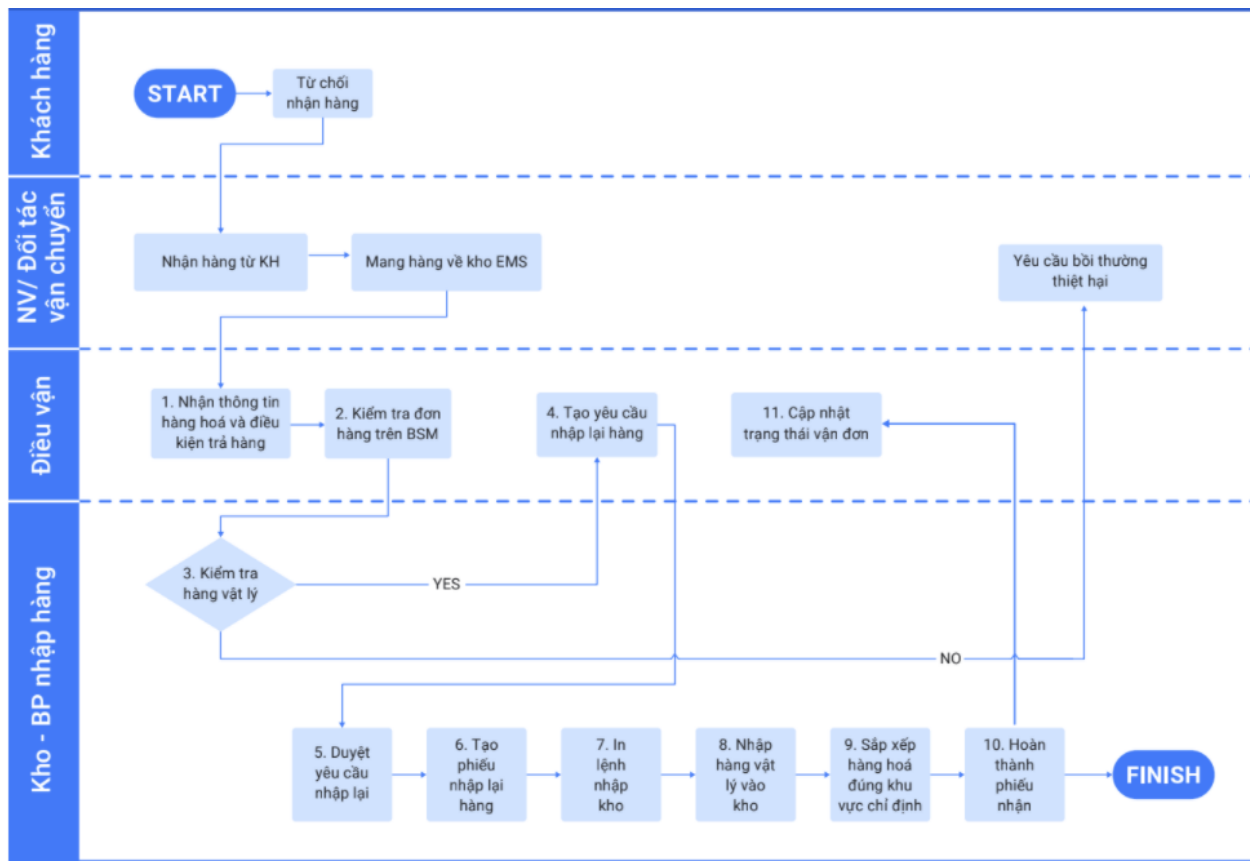
2.3. Một Số Quy Trình Quản Lý Kho Cơ Bản

2. Quy trình xuất kho - giao hàng



2.3. Một Số Quy Trình Quản Lý Kho Cơ Bản

3. Quy trình nhận hàng trả về từ nhà vận chuyển



2.4. Hệ Thống Báo Cáo



Xem trực tiếp trên Web: <http://wms.vnpost.vn>

1

2

3

4

5

6

Báo cáo nhập kho

Báo cáo xuất kho

Báo cáo tồn kho
tổng hợp

Báo cáo tồn kho
theo vị trí

Báo cáo tồn kho
theo ngày

Cảnh báo tồn kho
quá hạn

2.4. Hệ Thống Báo Cáo



1. Báo cáo nhập kho

...: Dashboard ... Báo cáo tồn kho x Báo cáo chi tiết nhập kho x

Tài lại Tìm kiếm 700000 Giao dịch Sài Từ ngày Đến ngày Lọc theo ngày

<input type="checkbox"/>	Mã phiếu	Nhà cung cấp	Ngày lập phiếu	Giờ lập	Ngày nhập	Giờ nhập	Mã đơn hàng	Người lập ph
1	<input type="checkbox"/> GRNSND20000036		03-10-2020	11:28	03-10-2020	11:53		700000 H
2	<input type="checkbox"/> GRNSND20000141		19-10-2020	17:12	19-10-2020	17:37		700000 H

2. Báo cáo xuất kho - bán hàng

...: Dashboard ... Báo cáo tồn kho x Báo cáo chi tiết nhập kho x Báo cáo bán hàng x

In ấn Tài lại 70000 710235 KHL SÀI Lọc theo nhãn Từ ngày Đến ngày

<input type="checkbox"/>	Kho	Số Đơn Hàng	Ngày Đơn Hàng	Số HD	Ngày Hóa Đơn	Week	Mã Khách Hàng	Tên khách hàng	Người nhận	Nhãn hàng	Nhóm Hàng
1	<input type="checkbox"/> 710235	EMS20000003	03/10/2020				NES	Nestle	NES	BA_LO	HANGQUATANG
2	<input type="checkbox"/> 710235	EMS20000004	03/10/2020				NES	Nestle	NES	BA_LO	HANGQUATANG
3	<input type="checkbox"/> 710235	EMS20000005	03/10/2020				NES	Nestle	NES	BA_LO	HANGQUATANG
4	<input type="checkbox"/> 710235	EMS20000006	03/10/2020				NES	Nestle	NES	BA_LO	HANGQUATANG
5	<input type="checkbox"/> 710235	EMS20000007	03/10/2020				NES	Nestle	NES	BA_LO	HANGQUATANG

2.4. Hệ Thống Báo Cáo



3. Báo cáo tồn kho theo vị trí-theo ngày

Bảng kê Phiếu Nhập Kho x Bảng kê phiếu nhập kho x Báo cáo chi tiết nhập kho x Báo cáo chi tiết xuất kho x Nhập xuất tồn chi tiết x

Tổng Quan

Kho Tổng: Tất Cả Từ ngày: 01/10/2020 Chủ hàng: Nhóm hàng:
Kho: 100000 Giao dịch Tr... Đến ngày: 30/11/2020 Nhà cung cấp:

Drag a column header here to group by that column

Mã vật tư	Tên vật tư	Tồn đầu kỳ	Nhập tro...	Nhập ITR	Nhập cả...	Nhập trả lại	Xuất tro...	Xuất bán...	Xuất bán...
> BONG_DA	Quà tặng b...	0	10	0	0	0	1	0	
BA_LO	Quà tặng b...	0	20	0	0	0	1	0	

Tìm kiếm
Xuất Excel
Thoát

2.4. Hệ Thống Báo Cáo



4. Báo cáo tồn kho tổng hợp

...: Dashboard ... **Báo cáo tồn kho x**

Tài lại

	<input type="checkbox"/>	Kho Tổng ⇅	Kho ⇅	Mã Sản Phẩm ⇅	Mã SKU ⇅	Tên Sản Phẩm ⇅	Số Lượng (Ctns) ⇅
1	<input type="checkbox"/>	Kho Miền Bắc	112000 Cầu Giấy	BA_LO		Quà tặng ba lo	16
2	<input type="checkbox"/>	Kho Miền Bắc	112000 Cầu Giấy	BONG_DA		Quà tặng bóng đá	10
3	<input type="checkbox"/>	Kho Miền Bắc	115000 Đống Đa	BA_LO		Quà tặng ba lo	20
4	<input type="checkbox"/>	Kho Miền Bắc	115000 Đống Đa	BONG_DA		Quà tặng bóng đá	10

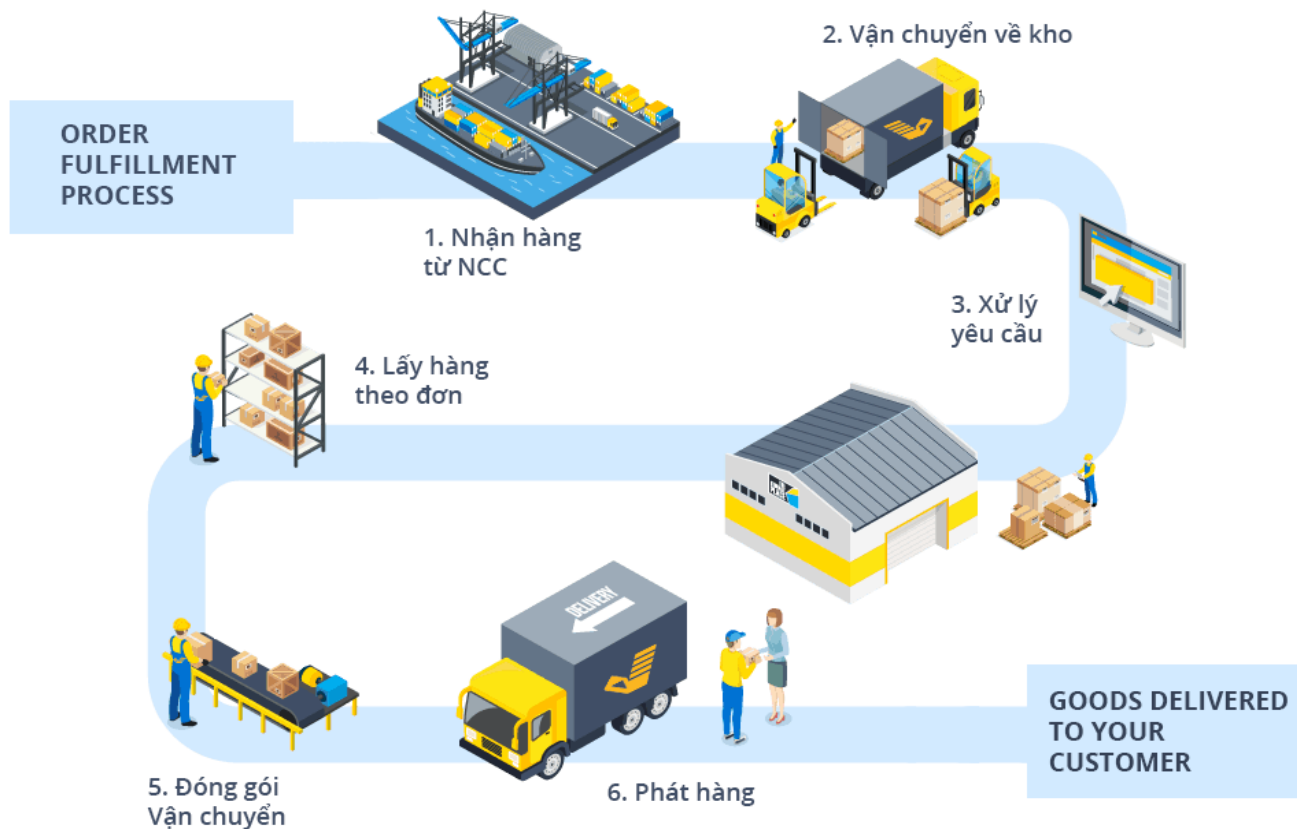
5. Cảnh báo tồn kho quá hạn

...: Dashboard ... **Báo cáo tồn kho x**

Tài lại

	<input type="checkbox"/>	Kho Tổng ⇅	Kho ⇅	Lô ⇅	NSX ⇅	HSD (Ngày) ⇅	Số Ngày Lưu Kho ⇅	Hạn Lưu Kho ⇅	Trạng Thái Hàng ⇅
4	<input type="checkbox"/>	Kho Miền Bắc	115000 Đống Đa	20100161			30	20-11-2020	Bình thường
5	<input type="checkbox"/>	Kho Miền Bắc	118728 Nguyễn Thái Học	20100127	08-11-2020	08-11-2023	30	14-11-2020	Bình thường
6	<input type="checkbox"/>	Kho Miền Bắc	118728 Nguyễn Thái Học	20100128	08-11-2020	08-11-2023	30	14-11-2020	Bình thường
7	<input type="checkbox"/>	Kho Miền Bắc	120000 GD Thanh Xuân	20100146	08-11-2016	08-11-2017	30	16-11-2020	Bình thường
8	<input type="checkbox"/>	Kho Miền Bắc	120000 GD Thanh Xuân	20100147	08-11-2016	08-11-2017	30	16-11-2020	Bình thường

2.4. Quy trình Fulfillment Vietnam Post



E-commerce Fulfillment VIETNAM POST

BƯU ĐIỆN VIỆT NAM

Liên hệ



Tổng công ty Bưu điện Việt Nam



024 3768 9381



0916005658



anhltm@vnpost.vn



www.vnpost.vn