Anpero · Trang quản trị

Cộng tác viên bán hàng & xử lý đơn theo từng bước

Cộng tác viên tự tạo đơn, nhân viên kho đóng gói – gửi hàng – thu tiền, chủ cửa hàng nhìn thấy từng bước ai đã làm và lúc nào.

1. Tính năng này giúp gì

- **Cộng tác viên tự tạo đơn** ngay trên điện thoại. Giá, phí ship, phụ phí do hệ thống tính — cộng tác viên không sửa được giá.
- **Mỗi người thấy đúng phần việc của mình.** Cộng tác viên chỉ thấy đơn do mình tạo, không vào được thống kê, sổ khách hàng, sản phẩm, giao diện hay cài đặt.
- **Đơn đi qua từng bước rõ ràng**, mỗi bước ghi lại ai làm, lúc nào, ghi chú gì:

Tạo đơn → Nhận xử lý → Xác nhận với khách → Đóng gói → Gửi hàng / Thu tiền → Hoàn thành

- **Không thể "Hoàn thành" một đơn chưa thu tiền.**
- **Lưu đồ quy trình** trên mỗi đơn: xem lại toàn bộ lịch sử, kể cả ai sửa số lượng, phí ship, thông tin giao hàng — giá trị cũ → mới.

2. Vai trò & cấp quyền

Cộng tác viên

Quyền: Bán hàng và xuất các sản phẩm theo đơn

Tạo đơn, tìm khách cũ theo SĐT, theo dõi **đơn của mình**, ghi chú, huỷ đơn của mình khi chưa ai nhận.

Nhân viên xử lý đơn

Quyền: Xử lý đơn hàng

Xem **mọi đơn**, nhận xử lý, xác nhận, đóng gói, gửi hàng, thu tiền, hoàn thành, sửa số lượng / seria / phí ship. Không tạo đơn.

Xem thống kê doanh số

Quyền: Xem thống kê doanh số

Xem **Thống kê doanh số** cả cửa hàng: doanh số, đơn tạo / hoàn thành / huỷ theo từng người, theo tháng, quý, năm.

Quản trị toàn diện

Quyền: Quản trị toàn diện

Mọi việc ở trên, thêm: sửa đơn giá / VAT, xoá đơn chưa ai xử lý, phân quyền, **sửa các bước của quy trình**.

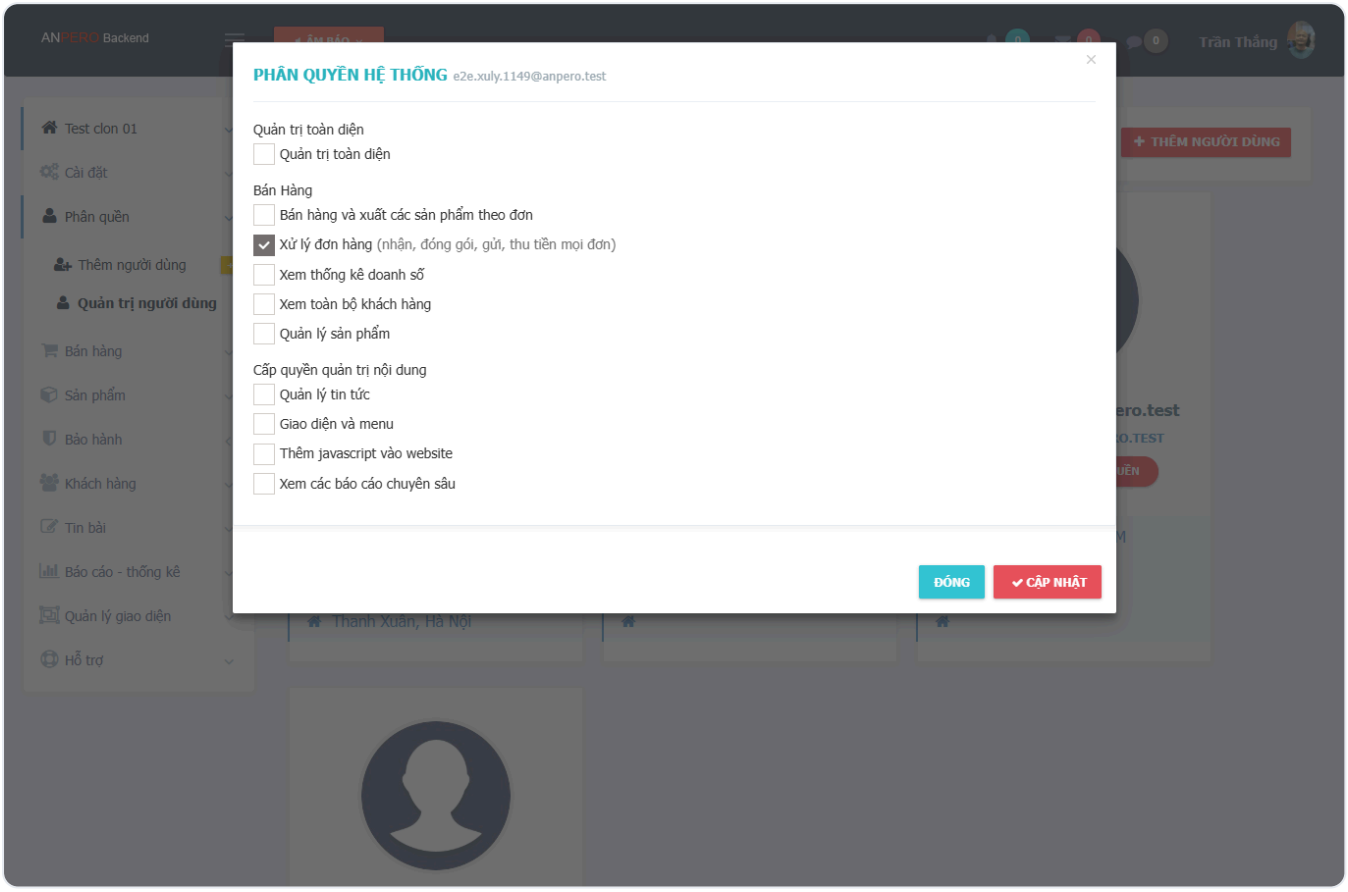
Cách cấp quyền (chủ cửa hàng)

1. Vào menu **Phân quền** → **Quản trị người dùng**.
2. Bấm **Xem quền** trên thẻ của người cần cấp.

3. Ở nhóm **Bán hàng**, tích *Bán hàng và xuất các sản phẩm theo đơn* (cộng tác viên), *Xử lý đơn hàng* (kho, giao hàng, thu tiền) hoặc *Xem thống kê doanh số*.

4. Bấm **Cập nhật**. Quyền có hiệu lực ở lần tải trang tiếp theo.

Thêm người mới: bấm **Thêm người dùng** trên cùng trang, tìm theo email / số điện thoại, tích quyền rồi bấm **Cập nhật người dùng này**. Người đó cần có tài khoản Anpero trước.



Nhóm Bán hàng có thêm hai quyền: **Xử lý đơn hàng** và **Xem thống kê doanh số**.

---

3. Cộng tác viên tạo đơn

Menu **Bán hàng → Tạo đơn hàng**.

1. **Khách hàng** — gõ số điện thoại. Từ 6 chữ số trở lên, hệ thống gợi ý khách cũ; bấm để điền sẵn tên, địa chỉ, email (nhãn **Khách cũ**). Số mới đủ 10 chữ số hiện nhãn **Khách mới** và được lưu khi tạo đơn. Khách có email thì ô **Gửi email xác nhận cho khách ngay khi tạo đơn** được bật; bỏ tích nếu chưa muốn gửi (gửi sau được ở trang đơn).

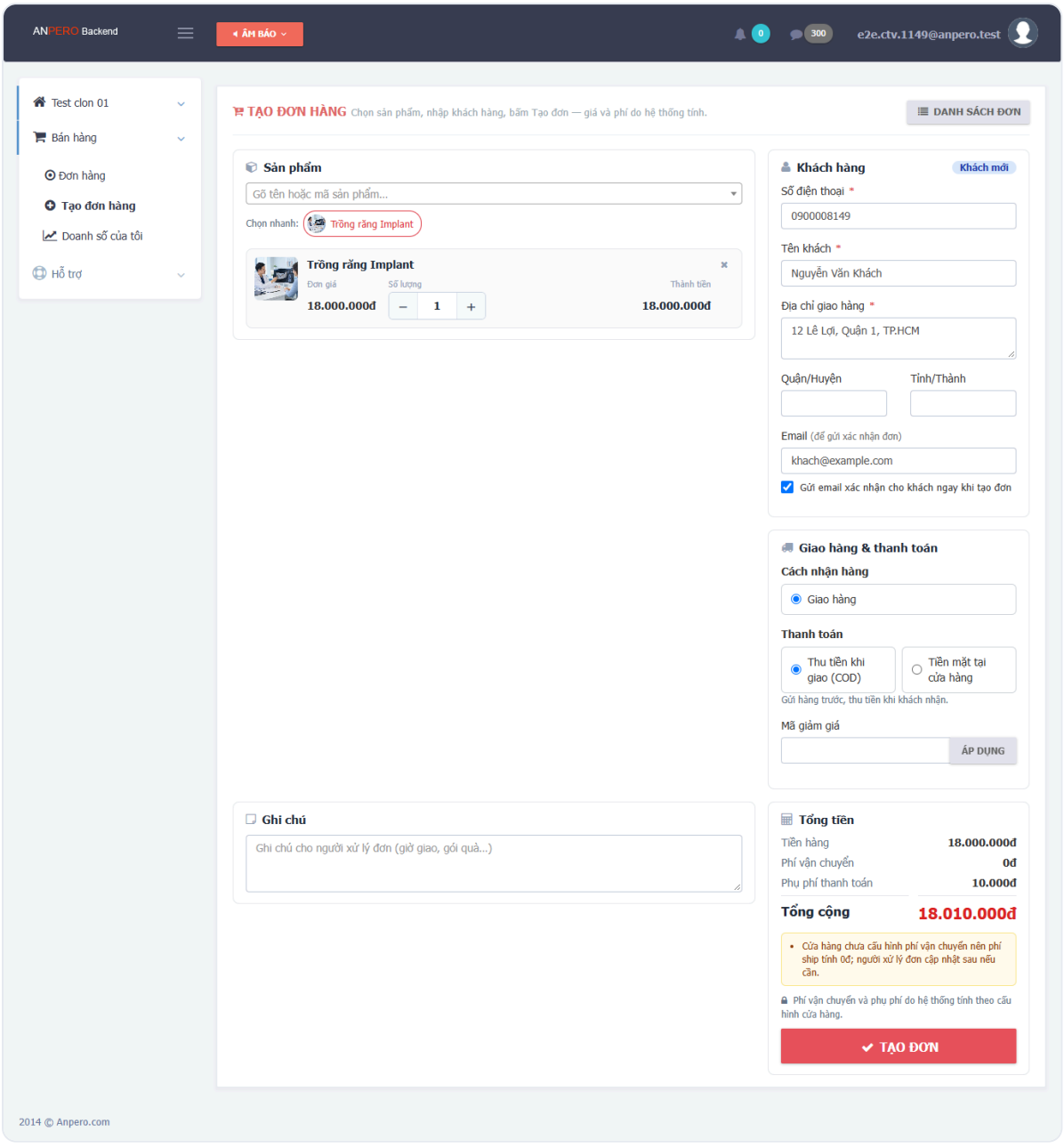
2. **Sản phẩm** — bấm vào ô tìm (chưa cần gõ) để thấy danh sách **Bạn dùng gần đây**, hoặc bấm một trong 3 nút **Chọn nhanh** ngay dưới ô. Muốn tìm sản phẩm khác thì gõ tên hoặc mã (ít nhất 2 ký tự). Sản phẩm có tuỳ chọn (màu, size…) thì chọn ngay trên dòng; dùng **+ / −** để đổi số lượng.

3. **Giao hàng & thanh toán** — Giao hàng hoặc Nhận tại cửa hàng (nếu cửa hàng bật); COD, Chuyển khoản (nếu đã khai tài khoản) hoặc Tiền mặt tại cửa hàng.

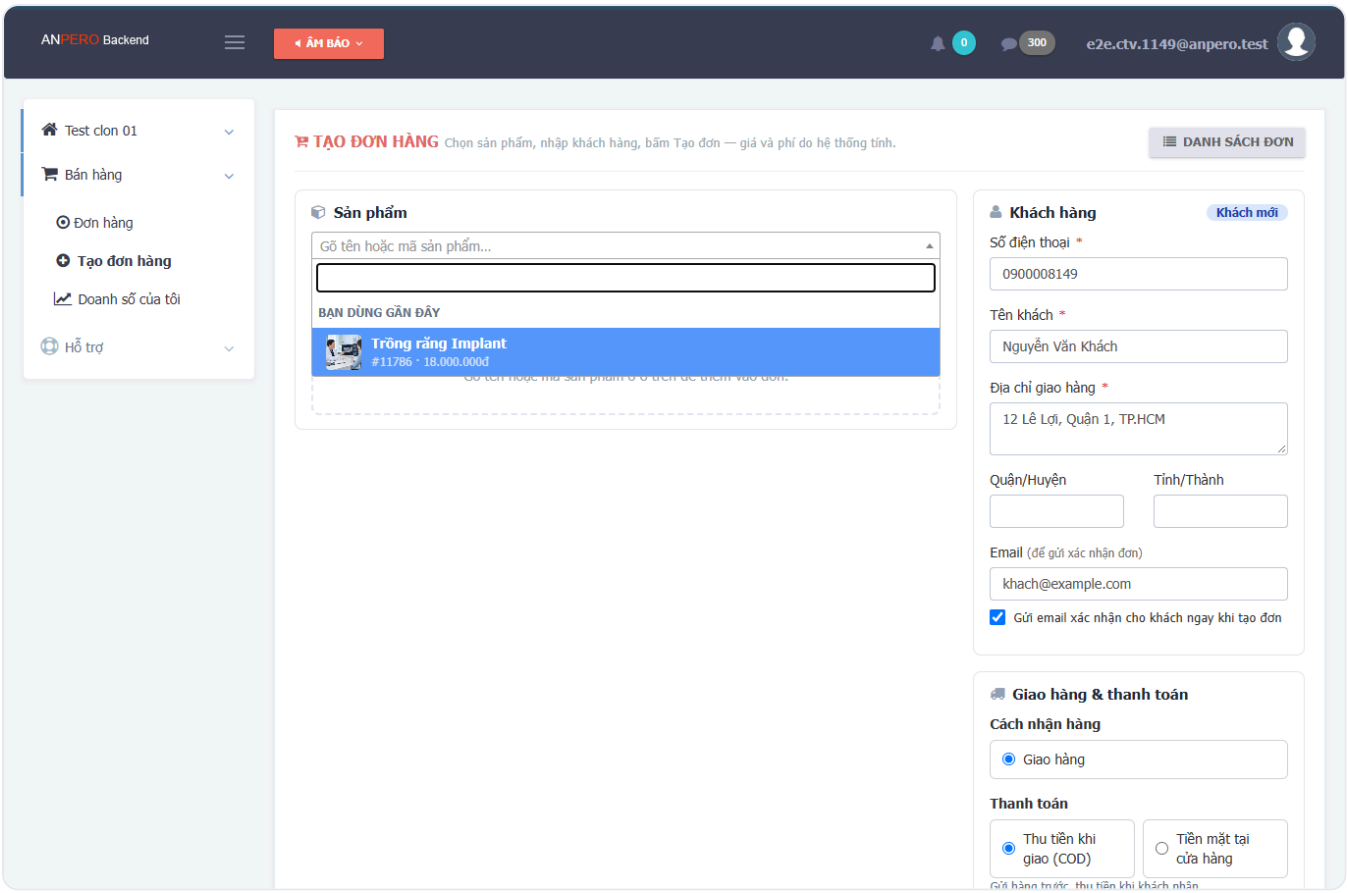
4. **Mã giảm giá** (nếu có) — nhập rồi bấm **Áp dụng**.

5 **Ghi chú** cho người xử lý — giờ giao, gói quà…

6 Kiểm **Tổng tiền** rồi bấm **Tạo đơn**.



Trang Tạo đơn: nút **Chọn nhanh** dưới ô tìm, ô **Gửi email xác nhận** dưới ô Email.



Bấm vào ô tìm: hiện ngay các sản phẩm bạn dùng gần đây.

> Sửa tên / địa chỉ của khách cũ thì thông tin đó **chỉ dùng cho đơn này**, sổ khách hàng giữ nguyên.

> Phí vận chuyển và phụ phí chỉ để xem — hệ thống tính theo cấu hình cửa hàng. Mã giảm giá không hợp lệ thì phải sửa hoặc xoá mã mới tạo được đơn.

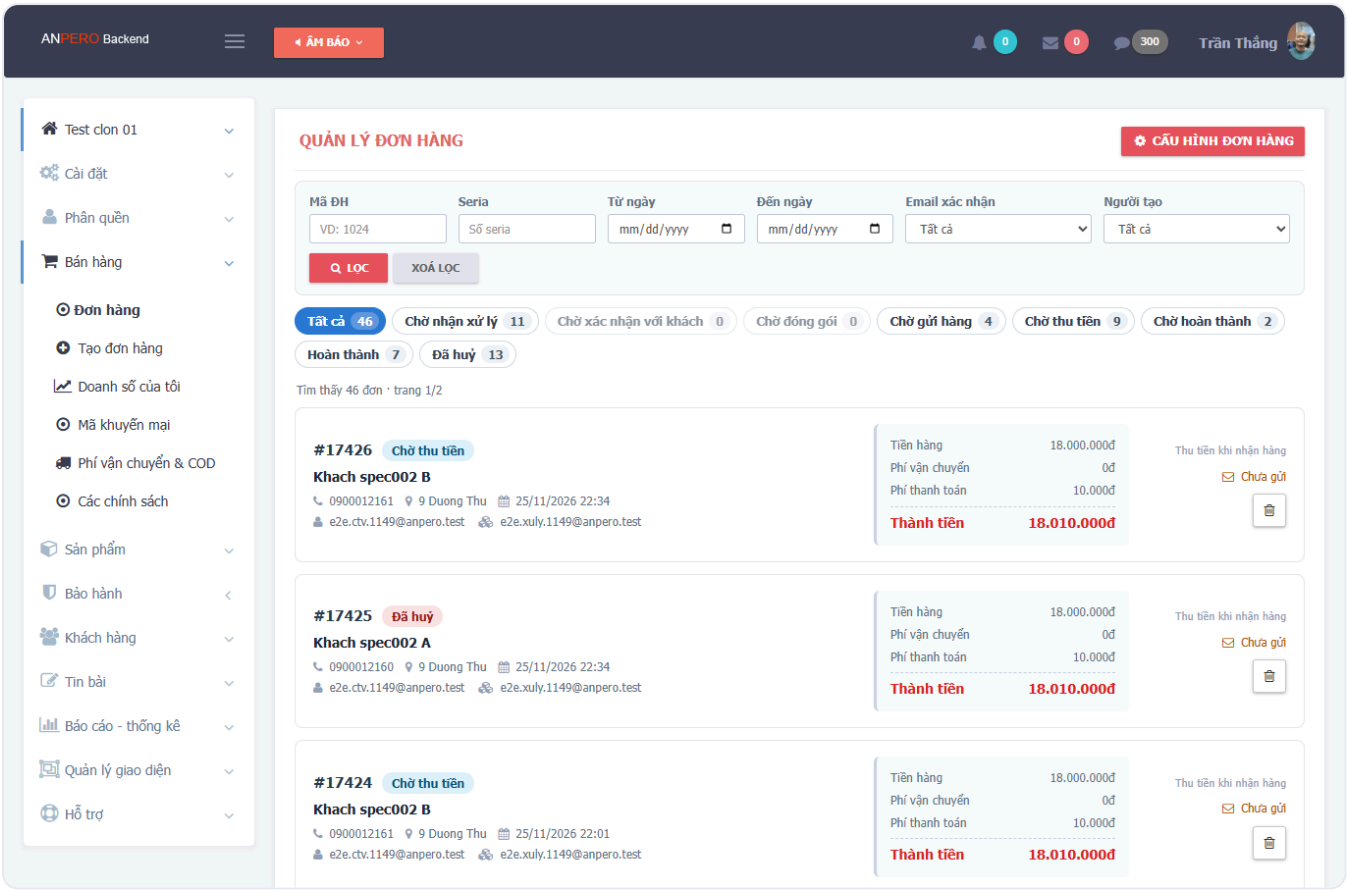
Sau khi tạo, hệ thống mở trang chi tiết đơn. Nếu đã tích ô gửi email, khách nhận email xác nhận đơn; đơn chuyển khoản có kèm mã QR. Danh sách **Bạn dùng gần đây** lấy từ các đơn bạn tạo hoặc nhận xử lý gần nhất.

---

4. Theo dõi đơn của mình

Menu **Bán hàng → Đơn hàng** chỉ hiện đơn do bạn tạo. Lọc theo mã đơn, seria, khoảng ngày và **Email xác nhận** (chưa gửi, đang chờ, đã gửi, gửi lỗi).

Ngay trên danh sách là **hàng nút trạng thái**: *Tất cả*, *Chờ nhận xử lý*, *Chờ xác nhận với khách*, *Chờ đóng gói*, *Chờ gửi hàng*, *Chờ thu tiền*, *Chờ hoàn thành*, *Hoàn thành*, *Đã huỷ*. Tên các bước lấy theo quy trình cửa hàng tự đặt. Mỗi nút có **số đơn** bên cạnh, đếm theo các bộ lọc bạn đang chọn. Bấm một nút là danh sách lọc ngay, không cần bấm **Lọc**. Nhãn trên mỗi thẻ đơn cũng dùng đúng tên đó, nên biết ngay đơn đang chờ việc gì.



Hàng nút trạng thái có số đếm; mỗi thẻ đơn mang nhãn "Chờ …", người tạo, tổng tiền và trạng thái email xác nhận.

Bấm vào bất kỳ đâu trên thẻ đơn để mở đơn đó (giữ `Ctrl` khi bấm để mở ở tab mới). Riêng nút thùng rác (chỉ quản trị thấy, với đơn chưa ai xử lý) dùng để xoá đơn.

Trong trang chi tiết, bạn xem **Tiến trình xử lý** và **Lưu đồ quy trình**, thêm ghi chú, sửa thông tin giao hàng khi chưa ai nhận, và **huỷ đơn** khi chưa ai nhận: nút đỏ **Huỷ đơn** ở đầu trang, cạnh **In tem**.

---

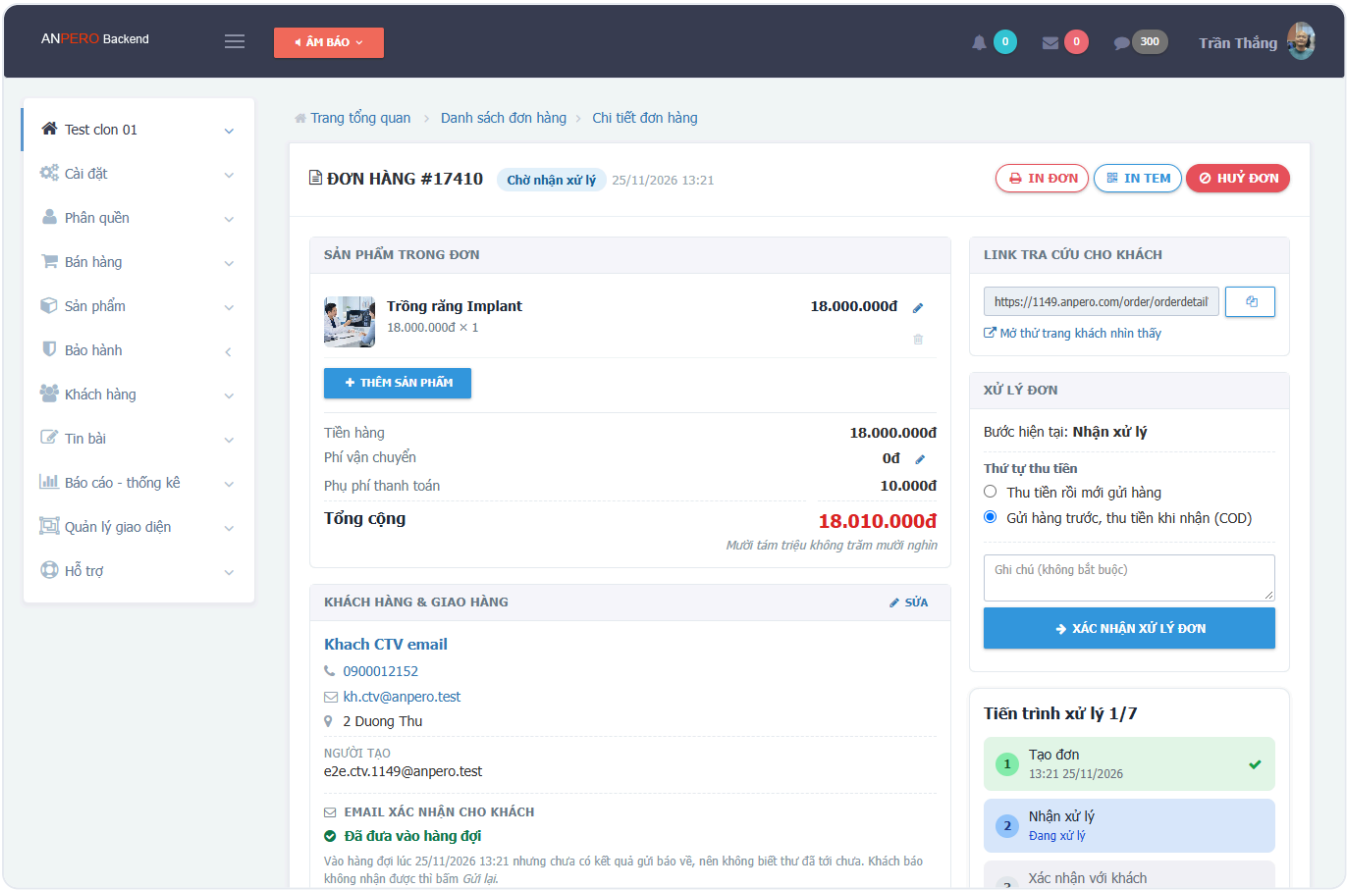
5. Nhân viên xử lý đơn: làm từng bước

Nhãn cạnh mã đơn ở đầu trang cho biết đơn đang chờ việc gì (ví dụ *Chờ thu tiền*), cùng tên với nút trạng thái ở danh sách đơn. Cột trái là **Sản phẩm trong đơn**, **Khách hàng & giao hàng** (kèm **Email xác nhận cho khách** ở cuối) và **Thanh toán & vận chuyển**; cột phải lần lượt là **Link tra cứu cho khách**, **Xử lý đơn**, **Tiến trình xử lý** (bước xong màu xanh lá có dấu ✓, bước đang làm màu xanh dương) và **Lưu đồ quy trình**. Trên điện thoại, **Xử lý đơn** nằm trên cùng.

Mở một đơn. Khung **Xử lý đơn** cho biết **bước hiện tại**. Ngay dưới là **Thứ tự thu tiền**: chọn trước, rồi mới bấm nút làm bước: **Xác nhận xử lý đơn**, **Xong bước "Xác nhận với khách"**, **Đã gửi hàng**, **Cập nhật thanh toán**, **Hoàn thành đơn**. Có thể ghi chú kèm từng bước; ghi chú hiện ngay dưới tên bước ở **Tiến trình xử lý** và trong **Lưu đồ quy trình**.

Kết quả mỗi thao tác hiện ở **thông báo góc trên bên phải** và tự tắt (thông báo lỗi có nền đỏ). Thao tác cần xác nhận như hoàn thành đơn, huỷ đơn, xoá dòng hàng hay gửi email sẽ mở một **hộp thoại ngay trên trang**.

Ở bước **Thu tiền**, chọn hình thức thanh toán: **Tiền mặt**, **COD** (thu hộ khi giao), **Online** (chuyển khoản / cổng thanh toán) hoặc **Khác**. Hệ thống chọn sẵn theo cách khách chọn lúc đặt. Ghi vào ô **Thanh toán từ đâu**, ví dụ "CK Vietcombank, mã GD 12345" hay "shipper GHTK nộp lại"; chọn *Khác* thì bắt buộc ghi ô này. Hình thức và nội dung hiện trong lưu đồ của đơn.

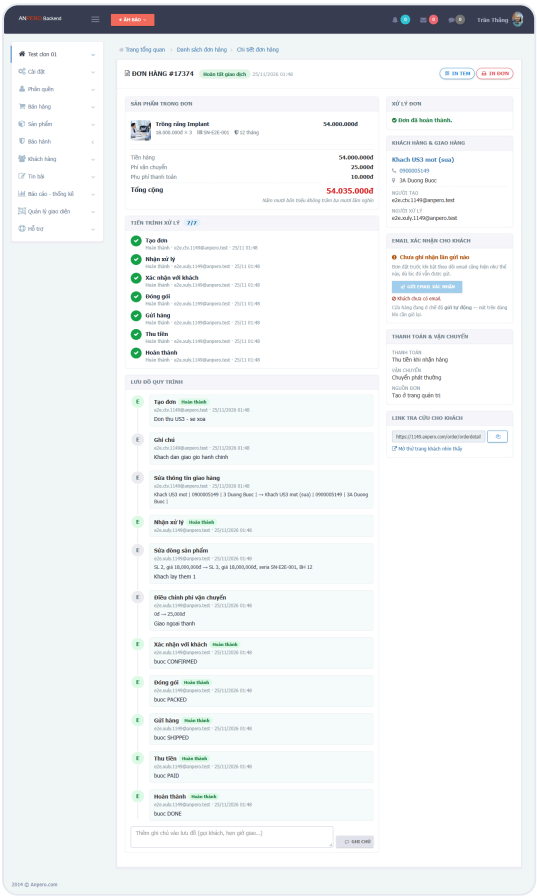


Đơn đang chờ **nhận xử lý**: **Thứ tự thu tiền** đứng trên nút **Xác nhận xử lý đơn**; nút đỏ **Huỷ đơn** ở đầu trang, cạnh **In tem**.

- **Thứ tự thu tiền**: đơn COD mặc định *gửi hàng trước, thu tiền khi nhận*; đơn chuyển khoản / tiền mặt mặc định *thu tiền rồi mới gửi*. Đổi được cho tới khi bắt đầu gửi hàng hoặc thu tiền.
- **Hoàn thành** chỉ bấm được sau khi đã **thu tiền**.
- Nút đỏ **Huỷ đơn** ở đầu trang mở hộp thoại: nhập lý do (bắt buộc, ít nhất 5 ký tự) rồi bấm **Xác nhận huỷ đơn**. Lý do quá ngắn hay mất mạng thì hộp thoại báo lỗi ngay và giữ nguyên chữ bạn đã nhập. Đơn đã huỷ / đã hoàn thành không sửa được nữa.
- Hai người cùng mở một đơn: người bấm sau nhận thông báo *"Đơn vừa được người khác chuyển bước"* và trang tự cập nhật — không bước nào bị làm hai lần.



Hộp thoại **Huỷ đơn**: nhập lý do và xác nhận ngay trong hộp.



Đơn hoàn thành: tiến trình 7/7, lưu đồ ghi đủ người làm, thời điểm, ghi chú, giá trị cũ → mới.

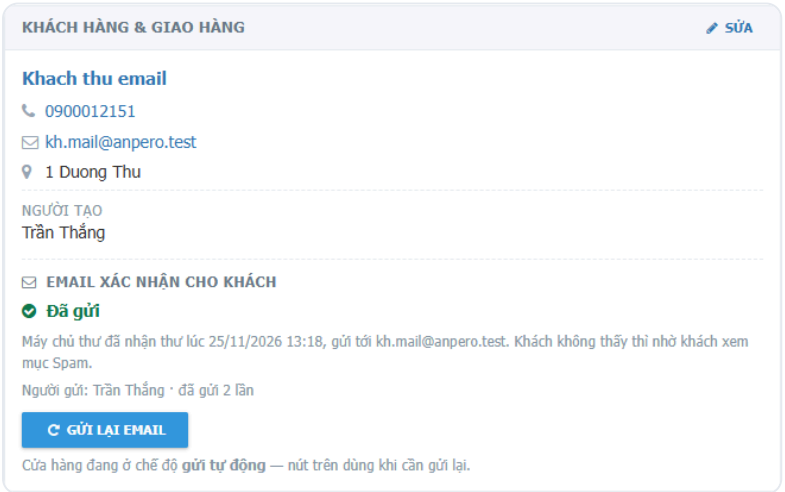
---

6. Email xác nhận cho khách

Phần **Email xác nhận cho khách** nằm cuối thẻ **Khách hàng & giao hàng** ở trang chi tiết đơn, cho biết email đã tới khách chưa:

TRẠNG THÁI	NGHĨA LÀ	NÊN LÀM GÌ
Chưa gửi	Đơn chưa gửi email xác nhận nào.	Bấm **Gửi email xác nhận** khi đã sẵn sàng.
Đang chờ gửi	Email đã vào hàng đợi, hệ thống gửi trong vài phút.	Chờ một lát rồi tải lại trang.
Đã gửi	Máy chủ thư của khách đã nhận email.	Khách báo không thấy thì nhờ khách xem mục *Spam / Quảng cáo*.
Gửi lỗi	Email không gửi được; lý do hiện ngay dưới trạng thái (ví dụ địa chỉ không tồn tại).	Sửa email của khách ở thẻ *Khách hàng & giao hàng*, rồi bấm **Gửi lại email**.
Đã đưa vào hàng đợi	Email đã được gửi đi nhưng chưa có kết quả báo về (thường là đơn cũ).	Khách báo không nhận được thì bấm **Gửi lại email**.
Đã gửi tự động	Đơn khách đặt trên website trước khi hệ thống ghi nhận việc gửi email. Cửa hàng gửi tự động nên email đã được gửi lúc khách đặt.	Khách báo không nhận được thì bấm **Gửi lại email**.

- Cộng tác viên gửi được email cho **đơn của mình**; nhân viên xử lý đơn và quản trị gửi được cho mọi đơn.
- Mỗi lần gửi, gửi lỗi hay gửi được đều ghi một dòng vào **Lưu đồ quy trình** của đơn: ai gửi, gửi tới địa chỉ nào, lúc nào.
- Ở danh sách đơn, ô lọc **Email xác nhận** giúp tìm nhanh các đơn *Chưa gửi* hoặc *Gửi lỗi* để xử lý.
- Cửa hàng chọn gửi **tự động** hay **thủ công** ở nút **Cấu hình đơn hàng** trên trang danh sách đơn (Quản trị toàn diện).



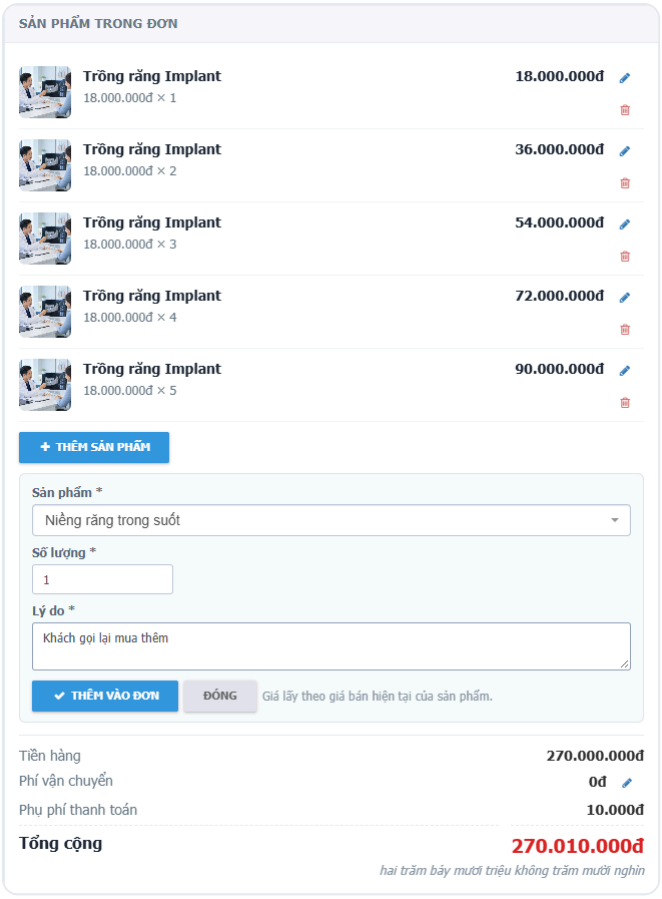
Thẻ email ở trạng thái **Đã gửi**: thời điểm, địa chỉ, người gửi, số lần gửi.

7. Sửa đơn đã tạo

SỬA GÌ	AI ĐƯỢC SỬA	KHI NÀO
Thêm sản phẩm	Xử lý đơn, Quản trị	Trước khi gửi hàng **và** trước khi thu tiền
Số lượng, xoá một dòng	Xử lý đơn, Quản trị	Trước khi bấm *Đã gửi hàng*; đơn phải còn ít nhất 1 dòng
Seria / mã vạch, bảo hành	Xử lý đơn, Quản trị	Khi đơn chưa kết thúc
Đơn giá, VAT	**Chỉ Quản trị toàn diện**	Khi đơn chưa kết thúc
Phí vận chuyển	Xử lý đơn, Quản trị	Khi đơn chưa kết thúc
Thông tin giao hàng	Xử lý đơn, Quản trị; cộng tác viên với đơn của mình	Trước khi gửi hàng; cộng tác viên: khi chưa ai nhận

Bấm biểu tượng ✎ trên dòng hàng (hoặc cạnh *Phí vận chuyển*), sửa, nhập **lý do** rồi **Lưu**. Tổng tiền tính lại ngay, lưu đồ ghi lại thay đổi.

- **Xoá một dòng**: bấm biểu tượng thùng rác ngay dưới ✎, nhập lý do trong hộp thoại rồi bấm **Xoá dòng**. Đơn chỉ còn một dòng thì nút mờ đi; muốn bỏ hết thì huỷ đơn.
- **Thêm sản phẩm**: bấm **Thêm sản phẩm** dưới danh sách dòng hàng, gõ tên hoặc mã để tìm (như trang Tạo đơn), chọn tuỳ chọn nếu có, nhập số lượng và lý do, rồi bấm **Thêm vào đơn**. Giá lấy theo **giá bán hiện tại**. Sản phẩm đã có trong đơn thì hệ thống mở dòng đó để bạn sửa số lượng, không tạo dòng trùng.



Thêm sản phẩm vào đơn có sẵn; mỗi dòng có nút sửa ✎ và nút xoá.

---

8. Quản trị toàn diện

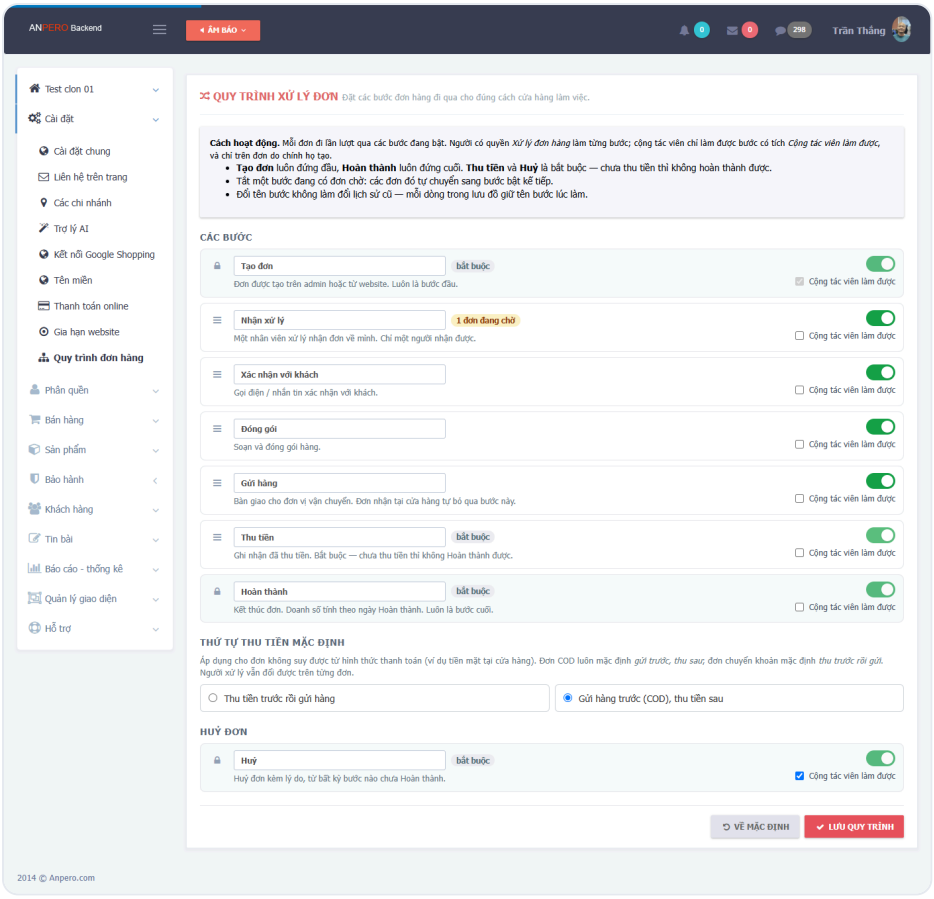
- Lúc tạo đơn, sửa được **đơn giá** từng dòng — bắt buộc lý do, lý do được ghi vào ghi chú đơn.
- **Xoá đơn** (nút thùng rác ở danh sách): chỉ đơn **chưa ai xử lý**, bắt buộc lý do. Đơn đã có bước xử lý thì hãy **Huỷ kèm lý do** để giữ lịch sử.
- Đơn tạo trước khi có tính năng vẫn mở bình thường, gắn nhãn **đơn cũ**; các bước đã qua được suy từ trạng thái cũ, ghi chú cũ hiện ở đầu lưu đồ.

---

9. Tự sửa các bước của quy trình

Quản trị toàn diện vào **Cài đặt → Quy trình đơn hàng**.

- **Đổi tên bước** cho đúng cách gọi của cửa hàng. Lưu đồ của đơn cũ giữ nguyên tên lúc làm.
- **Bật / tắt** bằng công tắc. *Tạo đơn*, *Thu tiền*, *Hoàn thành*, *Huỷ* là bắt buộc. Tắt một bước đang có đơn chờ: trang hiện số đơn và hỏi lại; khi lưu, các đơn đó tự chuyển sang bước bật kế tiếp.
- **Kéo thả** các bước ở giữa để đổi thứ tự. *Tạo đơn* luôn đầu, *Hoàn thành* luôn cuối.
- **Cộng tác viên làm được**: cho cộng tác viên tự làm bước đó — chỉ trên đơn do chính họ tạo.
- **Thứ tự thu tiền mặc định** cho đơn không suy được từ hình thức thanh toán (ví dụ tiền mặt tại cửa hàng).



Trang **Quy trình đơn hàng**: bước bắt buộc có nhãn, bước đang có đơn chờ hiện số đơn.

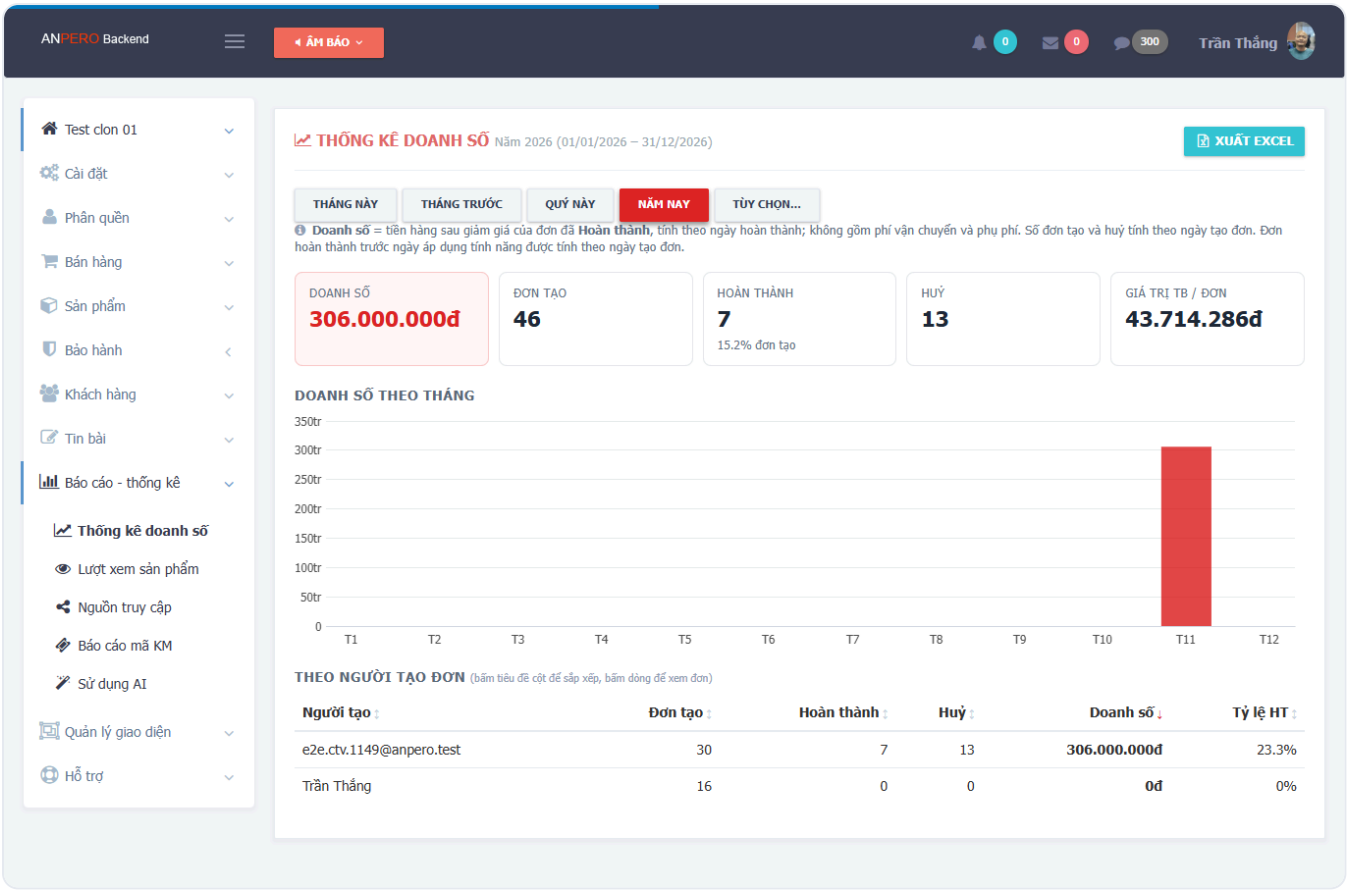
---

10. Thống kê doanh số

Báo cáo - thống kê → Thống kê doanh số — cho người có quyền *Xem thống kê doanh số* hoặc Quản trị toàn diện.

- Chọn kỳ: **Tháng này**, **Tháng trước**, **Quý này**, **Năm nay** hoặc **Tùy chọn...**
- Ô số liệu **Doanh số**, **Đơn tạo**, **Hoàn thành**, **Huỷ**, **Giá trị TB / đơn** — bấm để xem danh sách đơn tương ứng.
- Quý / năm có **biểu đồ doanh số theo tháng**.
- Bảng **theo người tạo đơn**: bấm tiêu đề cột để sắp xếp, bấm dòng để xem đơn hoàn thành của người đó. Đơn khách tự đặt hiện ở dòng **Website**.
- Nút **Xuất Excel** (góc phải) tải file của **kỳ đang xem**, gồm 4 sheet: *Tổng quan*, *Theo người bán*, *Theo tháng* và *Đơn hoàn thành* (từng đơn làm nên con số doanh số). Dòng **Tổng** là công thức, sửa số trong file thì tổng tự tính lại.

> **Cách tính:** doanh số = tiền hàng sau giảm giá của đơn đã **Hoàn thành**, theo **ngày hoàn thành**; không gồm phí vận chuyển và phụ phí. Đơn tạo / huỷ theo ngày tạo đơn. Số tiền khách thực trả (gồm phí) có ở cột **Khách trả** trong file Excel.



Thống kê **Năm nay**: nút **Xuất Excel**, ô số liệu, biểu đồ theo tháng, bảng theo người tạo đơn.

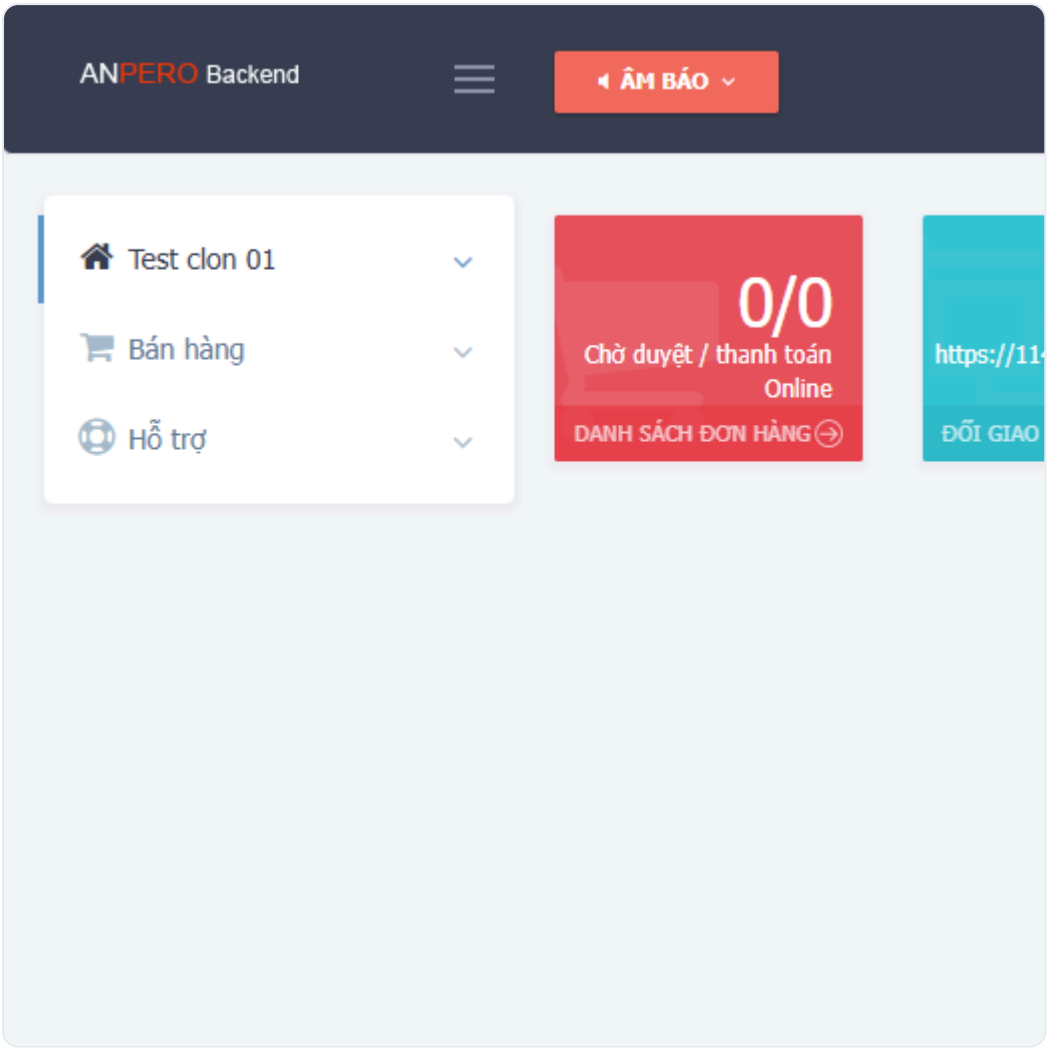
Khối Doanh số trên trang chủ

Admin và người có quyền *Xem các báo cáo chuyên sâu* thấy khối **Doanh số** ở trang chủ: doanh số tháng này (so với tháng trước), số đơn hoàn thành, đang xử lý, chờ nhận xử lý, đã thu tiền chờ xử lý và 3 người dẫn đầu. Link **Xem thống kê** chỉ hiện với người có quyền *Xem thống kê doanh số*.

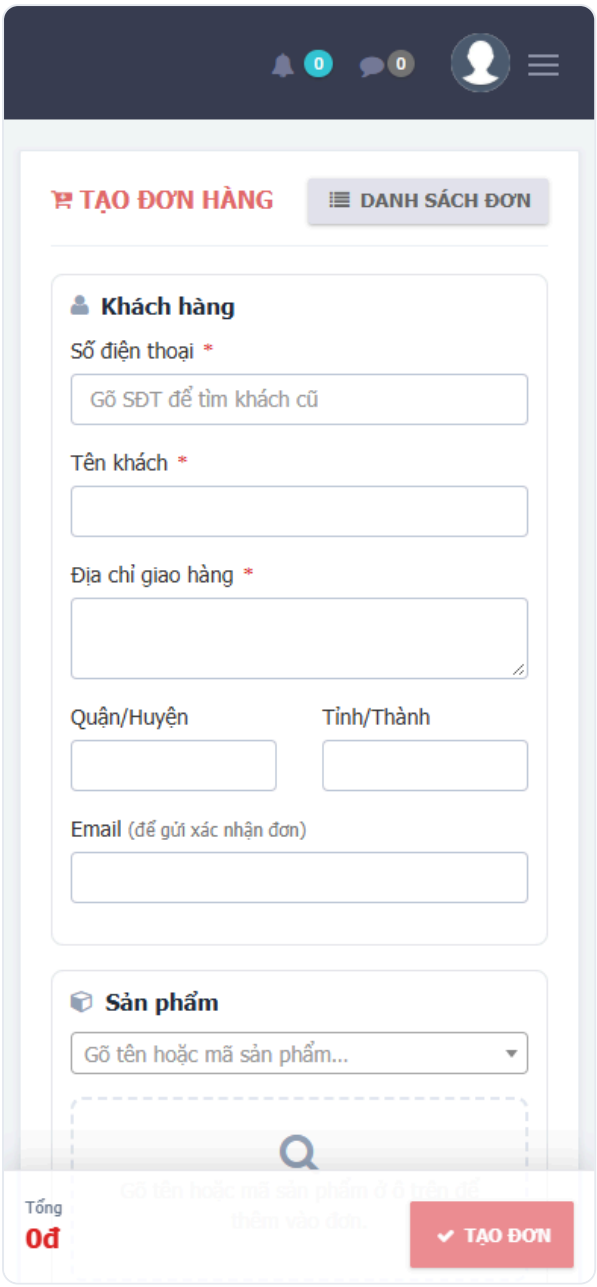
Doanh số của tôi

Cộng tác viên vào **Bán hàng** → **Doanh số của tôi**: cùng ô số liệu và cách chọn kỳ, nhưng chỉ tính đơn do chính mình tạo — khớp với dòng của mình trên trang của chủ cửa hàng. Nút **Xuất Excel** ở đây chỉ xuất số của chính bạn.

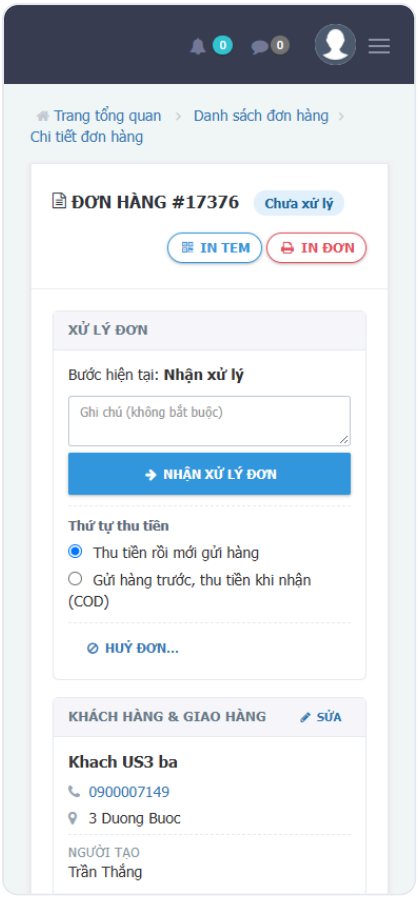
11. Dùng trên điện thoại



Menu của cộng tác viên chỉ còn các mục bán hàng.



Trên điện thoại: Khách hàng → Sản phẩm → Giao hàng → Ghi chú, thanh **Tổng — Tạo đơn** luôn ở cuối màn hình.



Trang chi tiết đơn trên điện thoại: khung **Xử lý đơn** nằm trên cùng.

---

12. Câu hỏi thường gặp

Cộng tác viên thấy "Bạn không có quyền truy cập"?

Đúng như thiết kế: cộng tác viên chỉ dùng được Tạo đơn và Đơn hàng. Cần thêm quyền thì chủ cửa hàng cấp ở **Phân quền → Quản trị người dùng**.

Vì sao phí ship hiện 0đ?

Cửa hàng chưa cấu hình phí vận chuyển. Người xử lý đơn điều chỉnh phí ship trên từng đơn, kèm lý do.

Gợi ý khách báo "tra cứu quá nhanh"?

Để bảo vệ sổ khách hàng, mỗi người tra tối đa 30 lần/phút và 300 lần/giờ. Chờ một lát rồi thử lại.

Lỡ tạo nhầm đơn?

Chưa ai nhận xử lý thì cộng tác viên tự huỷ (kèm lý do) hoặc nhờ quản trị xoá. Đã có người xử lý thì chỉ huỷ được.

Đơn đã gửi, đã thu tiền mà chưa có trong doanh số?

Doanh số chỉ tính đơn đã bấm **Hoàn thành**, theo ngày hoàn thành. Bấm *Hoàn thành đơn* ở trang chi tiết đơn.

Khách báo không nhận được email xác nhận?

Mở đơn, xem thẻ **Email xác nhận cho khách**. *Đã gửi*: nhờ khách xem mục Spam. *Gửi lỗi*: kiểm lại địa chỉ email rồi bấm **Gửi lại email**. *Chưa gửi*: bấm **Gửi email xác nhận**.

"Doanh số" khác "doanh thu" thế nào?

Doanh số ở đây là giá trị hàng đã bán (sau giảm giá) của đơn đã hoàn thành, không gồm phí ship và phụ phí. Tổng tiền khách thực trả, kể cả phí, xem ở cột **Khách trả** trong file Excel.

Đơn đã hoàn thành mà khách đổi ý?

Đơn hoàn thành không sửa được nữa — tạo đơn mới cho lần đổi / trả.

Anpero · Hướng dẫn tính năng Cộng tác viên bán hàng & Xử lý đơn theo bước