Cập nhật tiến độ và trạng thái đơn hàng

Hướng dẫn theo dõi đơn hàng qua các trạng thái từ tiếp nhận tới nghiệm thu, cập nhật tiến độ xử lý và sử dụng bộ lọc trên danh sách đơn hàng.

Giới thiệu

Đơn hàng đi qua nhiều bước từ lúc tiếp nhận đơn hàng cho tới khi giao hàng và nghiệm thu. Hệ thống theo dõi tiến trình này bằng hai chỉ tiêu độc lập:

Chỉ tiêu	Vai trò
Trạng thái	Vị trí của đơn trong quy trình nghiệp vụ. Quyết định thời điểm ghi nhận doanh thu và công nợ.
Tiến độ xử lý	Mức độ hoàn thành công việc tại xưởng. Phục vụ điều hành sản xuất, không ảnh hưởng tới số liệu kế toán.

Các trạng thái đơn hàng

Trạng thái	Phạm vi áp dụng
Tạo đơn	Đơn hàng đã được lập trên hệ thống.
Nhận hàng	Đã tiếp nhận đơn hàng.
Sản xuất	Đang thi công các hạng mục.
Trả hàng	Đã giao hàng cho khách hàng.
Hoàn thành	Công việc đã hoàn tất.

Trạng thái	Phạm vi áp dụng
Nghiệm thu	Chốt đơn hàng. Hệ thống ghi nhận doanh thu, giá vốn và công nợ tại thời điểm này.

Danh sách trạng thái được khai báo tại **Khai báo → Trạng thái đơn**, đơn vị có thể điều chỉnh cho phù hợp quy trình thực tế.

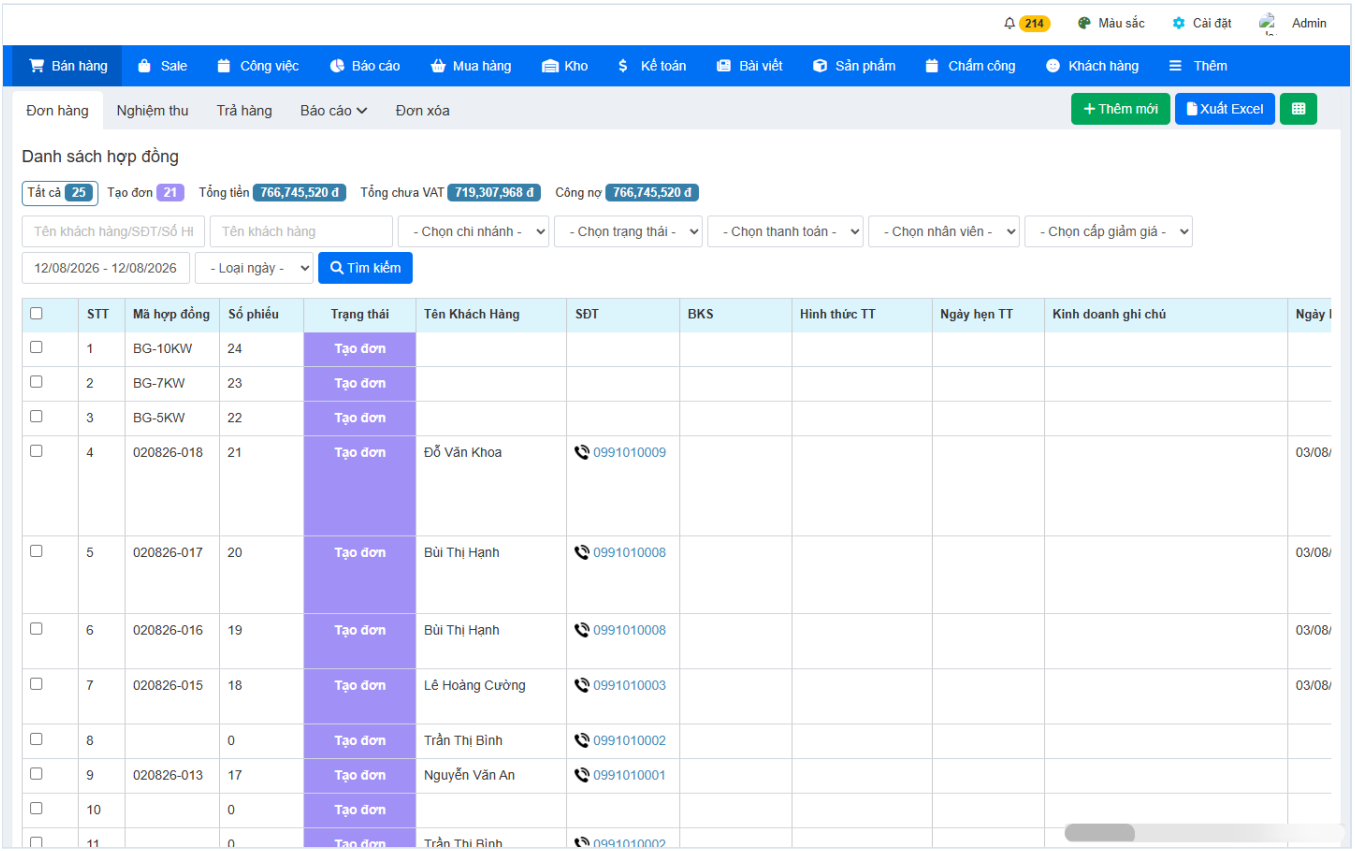
Cập nhật trạng thái

Cập nhật từng đơn

1. Chọn **Bán hàng → Đơn hàng**.
2. Mở đơn cần cập nhật.
3. Chọn trạng thái mới và lưu.

Cập nhật nhanh trên danh sách

Trên màn hình danh sách, cột trạng thái cho phép chọn trực tiếp mà không cần mở chi tiết đơn. Cách này phù hợp khi cập nhật hàng loạt đơn trong ngày.



Cập nhật tiến độ xử lý

Tiến độ xử lý phản ánh công việc thực tế tại xưởng, ví dụ đang tháo lắp, đang sơn, chờ hàng hóa, đã hoàn thiện. Danh sách tiến độ được khai báo tại **Khai báo → Tiến độ xử lý**.

Chỉ tiêu này giúp bộ phận kinh doanh trả lời khách hàng về thời điểm nhận hàng mà không cần kiểm tra thực tế.

Tra cứu và lọc đơn hàng

Cách tra cứu	Nội dung
Ô tìm kiếm	Tìm theo tên khách hàng, số điện thoại, mã tham chiếu, số phiếu hoặc số hóa đơn.
Lọc theo trạng thái	Giới hạn danh sách theo một hoặc nhiều trạng thái.

Cách tra cứu	Nội dung
Lọc theo khoảng ngày	Theo ngày nhận, ngày trả hoặc ngày hóa đơn.
Lọc theo cơ sở	Xem riêng đơn hàng của từng chi nhánh.
Lịch hợp đồng	Hiển thị đơn hàng theo dạng lịch, thuận tiện khi sắp xếp công việc theo ngày hẹn trả.

Đơn hàng đã xóa

Đơn hàng bị xóa không mất khỏi hệ thống mà được chuyển vào mục **Đơn xóa**. Nhờ vậy vẫn tra cứu được lịch sử và khôi phục khi cần. Đơn ở mục này không tính vào doanh thu và công nợ.

Khuyến nghị

- **Thống nhất quy ước sử dụng trạng thái trong toàn đơn vị.** Mỗi bộ phận hiểu khác nhau về cùng một trạng thái sẽ làm báo cáo mất ý nghĩa.
- **Chỉ chuyển sang Nghiệm thu khi đã kiểm tra kỹ.** Đây là thời điểm ghi nhận doanh thu; điều chỉnh sau đó ảnh hưởng tới số liệu kế toán đã chốt.
- **Cập nhật tiến độ hằng ngày.** Thông tin kịp thời giúp bộ phận kinh doanh chủ động thông báo cho khách hàng.
- **Không xóa đơn đã nghiệm thu.** Trường hợp cần điều chỉnh, sử dụng nghiệp vụ trả hàng bán hoặc giảm giá thay vì xóa đơn.

Xử lý sự cố thường gặp

Hiện tượng	Nguyên nhân và cách xử lý
Đơn đã hoàn thành nhưng không có trong doanh thu	Đơn chưa được chuyển sang trạng thái Nghiệm thu.

Hiện tượng	Nguyên nhân và cách xử lý
Không tìm thấy đơn theo mã tham chiếu	Mã tham chiếu chưa được khai báo trên dòng hạng mục của đơn.
Nhân viên kinh doanh chỉ thấy một phần đơn hàng	Đây là thiết lập mặc định: mỗi nhân viên chỉ xem đơn do mình phụ trách. Điều chỉnh phạm vi dữ liệu trên hồ sơ nhân viên nếu cần mở rộng.
Không thấy trạng thái cần dùng	Trạng thái chưa được khai báo hoặc đang ở tình trạng ngừng kích hoạt tại Khai báo → Trạng thái đơn.

Tài liệu liên quan

- Nghiệm thu đơn hàng
- Tạo đơn hàng bán trên AutoERP