

ZALORA

Express Delivery Order Process

2023



Apa itu Express Delivery Order?



Express Delivery merupakan service pengiriman lebih cepat dengan garansi produk diterima maksimal pada H+2 (besok lusa) dari tanggal pemesanan, khusus untuk produk-produk yang dijual dan dikirimkan oleh Penjual Zalora di lokasi tertentu (saat ini tersedia untuk Penjual Jabodetabek dan tujuan pengiriman Pembeli Jabodetabek)



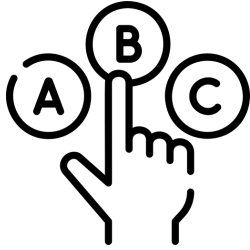
SAP - MARKETPLACE NEXT DAY



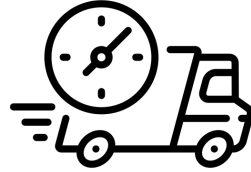
JNE - MARKETPLACE NEXT DAY

Pengiriman Express Delivery didukung oleh ekspedisi SAP dan JNE

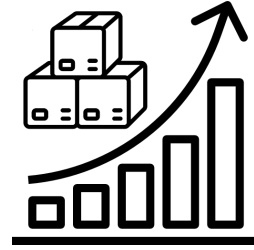
Mengapa Express Delivery Order?



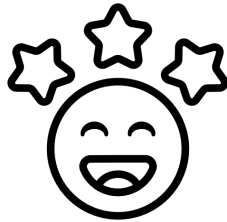
Memberikan opsi service pengiriman lebih cepat ke Pembeli



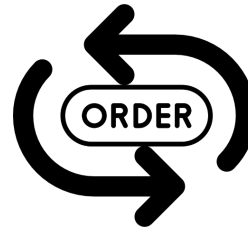
Lebih cepat diterima Pembeli



Penjual mendapat lebih banyak pesanan



Happy Customer



Repeat order

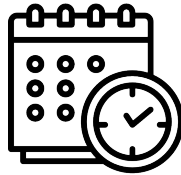
Ketentuan Express Delivery Order



Tersedia untuk Penjual wilayah tertentu (saat ini aktif untuk Penjual Jabodetabek)

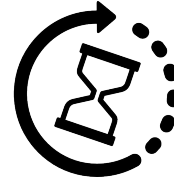
Kriteria jadwal operasional Penjual

- Hari buka: Senin s/d Jumat
- Jam tutup: diatas jam 18.00



Cut off same day pickup: Seller RTS (Request Pickup) sebelum jam 16.00, kurir akan datang dihari yang sama

Order masuk di Seller Center sebelum jam 15.00, harus diproses dan dikirim pada hari yang sama
Order diatas jam 15.00, dapat diproses kirim keesokan hari



Batas toleransi kurir menunggu paket yang belum selesai dikemas Penjual adalah 10-15 menit

Keterangan provider pada Seller Center

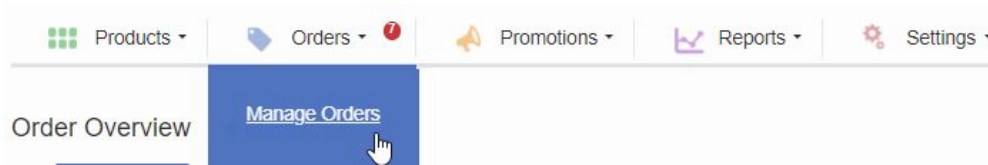
JNE - MARKETPLACE NEXT DAY

SAP - MARKETPLACE NEXT DAY

Express Delivery Order pada Seller Center

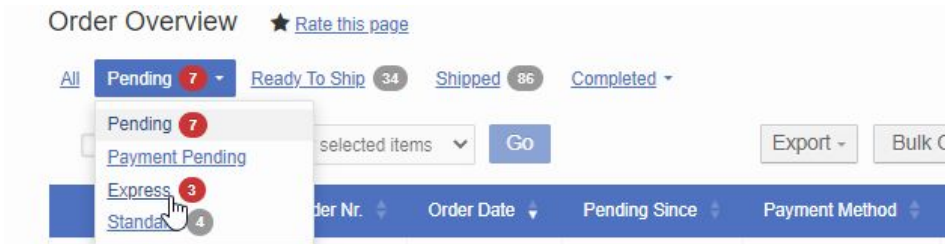
Berikut cara untuk melihat order Express Delivery pada Seller Center

1. Pilih **Orders** kemudian klik **Manage Orders**



2. Pilih Pending kemudian klik **Express**

Note: jika pada menu Pending tidak ada pilihan Express, artinya Penjual tidak memiliki order Express yang menunggu diproses



Order Express Delivery pada Seller Center

Berikut cara untuk melihat order Express Delivery pada Seller Center

3. Menu Express akan menampilkan halaman yang berisi order Express Delivery

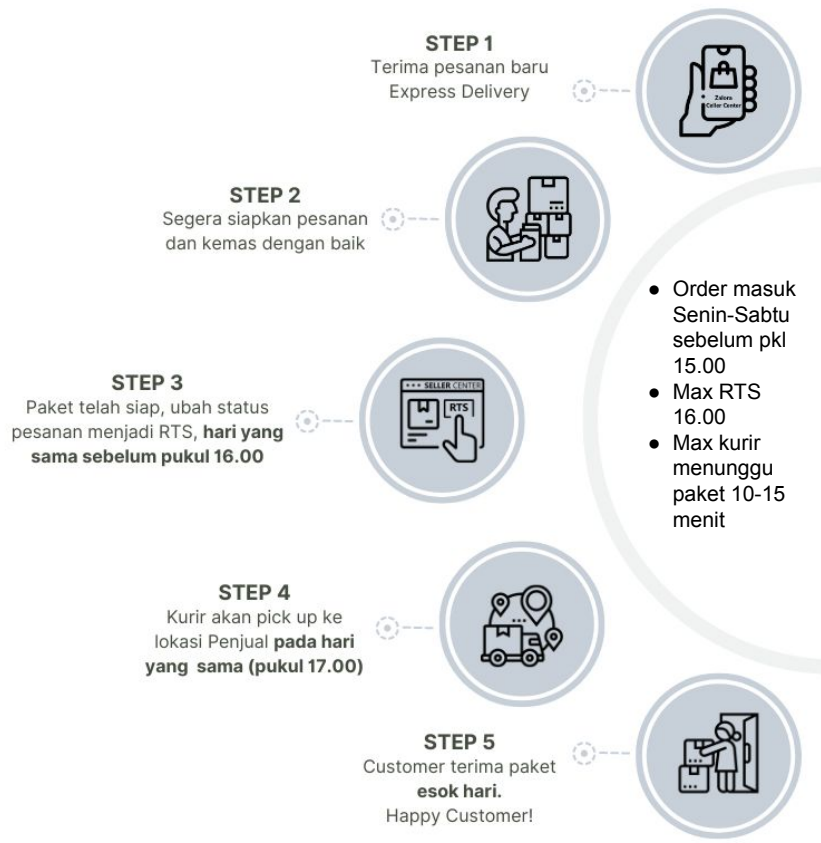
The screenshot displays the Seller Center interface for order management. At the top, there are filters for order status: Pending (7), Ready To Ship (34), Shipped (86), and Completed. Below the filters, there are buttons for 'Print all documents for selected items', 'Go', 'Export -', 'Bulk Order Update', and a search bar for 'Order number, customer or other available criteria'. The main table lists order details with columns: Order Nr., Order Date, Pending Since, Payment Method, Price, #, Packed Items, Status, Printed, and Actions. A single order is shown with a status of 'Pending'. Below the main table, there is a section for 'Print invoice for selected items' and a detailed view of the order. This detailed view includes columns for 'Send to', 'Seller SKU', 'Product', 'Shipping Information', 'Status', 'Printed', and 'Action'. The 'Shipping Information' column is highlighted with a red box, containing the text: 'Dropshipping', 'To customer:', and 'Provider: SAP - MARKETPLACE NEXT DAY'. The 'Status' column shows 'Pending' and the 'Action' column has links for 'Ready to ship' and 'Canceled'.

Order Nr.	Order Date	Pending Since	Payment Method	Price	#	Packed Items	Status	Printed	Actions
-	11 May 2023 13:56	1 hour	NON COD	675,945.00 IDR	1	0	Pending		Ready to ship Canceled

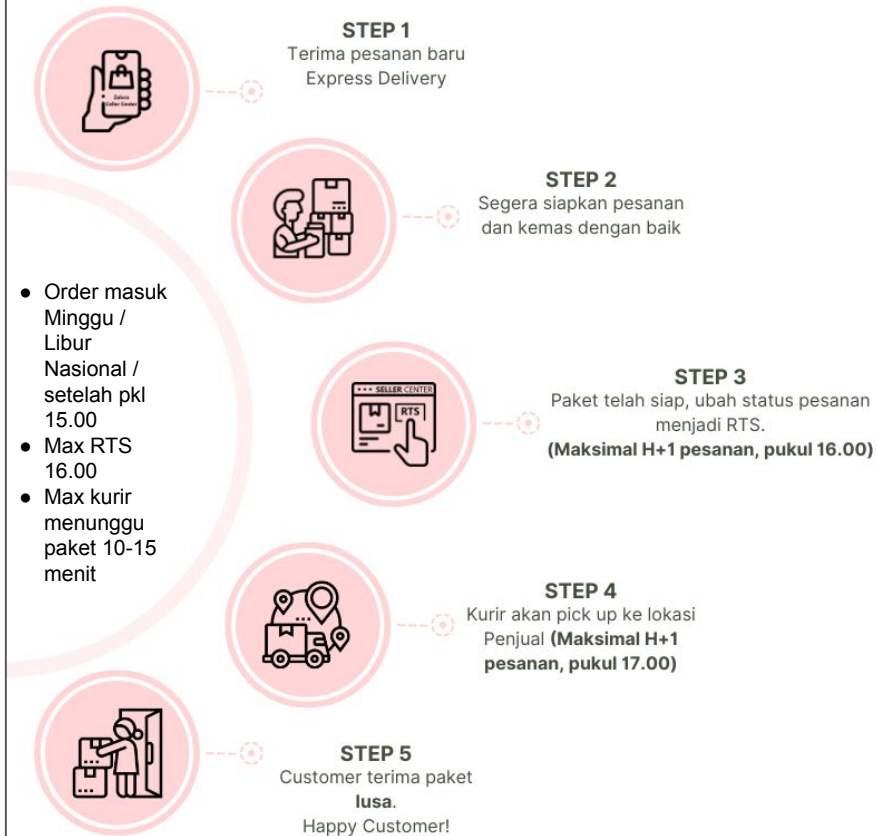
Send to	Seller SKU	Product	Shipping Information	Status	Printed	Action
			Dropshipping To customer: Provider: SAP - MARKETPLACE NEXT DAY	Pending		Ready to ship Canceled

Proses Order Express Delivery

Terima pesanan **sebelum** cut off (dibawah 15.00)

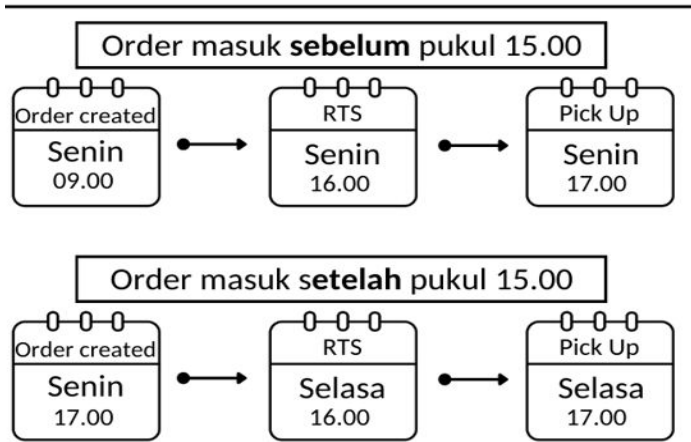


Terima pesanan **setelah** cut off (diatas 15.00)

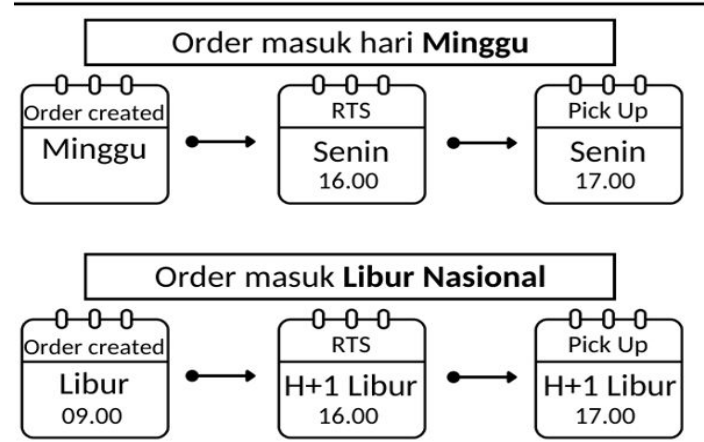


Ilustrasi Proses Order Express Delivery

Terima Pesanan Express Delivery di **Hari Senin s/d Sabtu**



Terima Pesanan Express Delivery di **Hari Minggu & Libur Nasional**



Catatan:

- *Batas maksimal Penjual untuk RTS : pukul 16.00*
- *Batas maksimal kurir untuk menunggu paket : 10 menit*

Apa Yang Harus Penjual Lakukan?



Proses order tepat waktu

Pesanan masuk sebelum pukul 15.00, harap diproses pada hari yang sama.
Pesanan masuk setelah pukul 15.00, dapat diproses pada hari berikutnya.



Jika item tidak tersedia, batalkan pesanan

Segera batalkan pesanan jika item tidak tersedia, dengan reason Out of Stock (dikenakan penalty). Atau Penjual dapat menginformasikan ke tim Zalora Seller Helpdesk.



Ubah status pesanan menjadi RTS setelah paket dikemas

Jika paket telah selesai dikemas, ubah status pesanan menjadi Ready to Ship (RTS) agar paket segera di pickup.






Pisahkan paket berdasarkan ekspedisinya

Untuk memudahkan kurir melakukan pickup dan menghindari kesalahan pickup paket, pisahkan paket berdasarkan ekspedisi yang digunakan.

Express Delivery Performance Review

No	KPI Name	Description
1	Process Ontime (%)	Persentase atas jumlah pesanan yang siap dikirim kurang dari 15 jam sejak pesanan diterima (dihitung berdasarkan perubahan status pesanan dari Pending ke Ready to Ship).
2	Processing time (hour)	Rata-rata waktu yang digunakan untuk memproses pesanan hingga siap dikirim (Pending ke Ready to Ship).
3	Manifest Ontime (%)	Persentase atas jumlah pesanan yang berhasil di pickup kurang dari 18 jam sejak pesanan siap di pickup (dihitung berdasarkan perubahan status pesanan dari Ready to Ship hingga Shipped).
4	Manifest time (hour)	Rata-rata waktu yang digunakan hingga paket berhasil diserahkan (pickup) ke tim ekspedisi pengiriman (Ready to Ship ke Shipped).

Seller Performance Ranking

Performance Ranking	Process Ontime (%) [*]	Processing time (hour)	Manifest Ontime (%)	Manifest time (hour)
 Excellent	100%	< 10	98%	<12
 Good	> 95 %	< 12	> 95%	<12
 Average	< 95 %	< 15	< 95%	<12

^{*}Package level

Catatan:

- Penjual terpilih dengan Ranking **Excellent** akan mendapatkan **banner promotion gratis** selama 1 minggu.
- Seller Performance akan dihitung setiap akhir bulan.

ZALORA