

ZALORA

# Tips Memproses Pesanan di Zalora

Januari 2023





1. Perbarui inventaris Anda secara berkala di Seller Center untuk menghindari ketidaksesuaian antara jumlah stok di sistem vs jumlah stok di gudang.
2. Alokasikan stok yang cukup untuk mencegah kehabisan stok, terutama jika Anda menjual di beberapa platform *e-commerce*. Pembatalan kehabisan stok dikenakan biaya penalti.
3. Jangan lupa untuk memperbarui stok Anda di Seller Center setidaknya 1 minggu sebelum dimulainya periode penjualan



1. Periksa *backlog* pesanan Anda di Seller Center setidaknya dua kali sehari. Pemeriksaan yang lebih sering sangat disarankan selama periode kampanye.
2. Prioritaskan pemrosesan pesanan oleh yang paling tua (*first-in, first-out*).
3. Periksa status pesanan Anda sebelum pengepakan. **Jika Anda mengirimkan pesanan yang dibatalkan, sayangnya hal ini akan dianggap sebagai hadiah gratis kepada pelanggan.**



1. Pekerjakan tenaga kerja yang cukup jika volume pesanan diharapkan meningkat, terutama selama periode kampanye.
2. Latih staf baru dan yang sudah ada untuk memproses pesanan dalam jumlah besar secara efektif



1. Pastikan Anda berada di alamat penjemputan pada saat 3PL kami datang untuk mengambil paket pesanan
2. Eskalasikan ke Seller Help Desk (*input email*) atau *Account Manager* Anda segera jika 3PL tidak muncul untuk mengambil paket Anda dalam 1 hari kerja setelah status pesanan diubah menjadi *Ready to Ship*
3. Jika terjadi perubahan/masalah sistem internal, liburan gudang, atau keterlambatan pemrosesan yang diharapkan, harap beritahu ZALORA setidaknya 14 hari sebelumnya.



Harap kemas dan perbarui status pesanan Anda dari **Pending** menjadi **Ready to Ship (RTS)** dalam waktu **2x24 jam**.

Kegagalan untuk memenuhi SLA akan mengakibatkan pembatalan pesanan otomatis dan biaya penalti pembatalan per item yang dibatalkan.

**Pelanggan diperbolehkan untuk membatalkan pesanan dalam status Pending.**

Periksa status pesanan di Seller Center sebelum mengemas pesanan. Jika pesanan Anda telah dibatalkan tetapi Anda melanjutkan untuk mengirimkan barang pesanan kepada pelanggan, sayangnya hal ini akan dianggap sebagai hadiah gratis

Tim Layanan Pelanggan ZALORA mengacu kepada status terakhir pesanan untuk menindaklanjuti pelanggan ketika mereka menghubungi kami.

**2x24 Jam hari kerja = Waktu Status Pesanan diubah menjadi Ready to Ship - Waktu Order Dibuat (Pending)**



ZALORA

## Penalti di Zalora



## Penalti yang terdapat pada Zalora

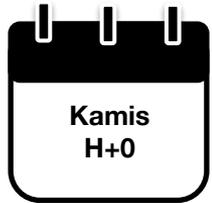
Tipe Penalti	Penjelasan Penalti	Contoh Kasus	Jumlah Penalti (IDR)
Pembatalan pesanan dikarenakan <i>Out Of Stock / Missing Item</i>	Apabila Seller tidak dapat memproses pesanan karena item yang dipesan tidak tersedia. Seller dapat membatalkan secara mandiri di Seller Center atau Seller memberikan konfirmasi melalui Seller Helpdesk sebelum batas waktu yang diberikan kepada Seller untuk memproses Order (3x24 jam.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seller menerima order pada hari Senin (H0)</li> <li>• Pada hari Rabu (H+2), Seller menginformasikan melalui Seller Helpdesk bahwa order tidak dapat diproses karena stok sudah habis atau hal lainnya</li> <li>• Order akan di cancel karena order tidak dapat diproses lebih lanjut</li> </ul>	50,000/item (maximum cap 100,000/order)
Pembatalan pesanan dikarenakan <i>Delay Processing Item</i>	Apabila Seller tidak memproses ordernya lebih lanjut dan status pesanan tetap Pending hingga batas waktu yang diberikan kepada Seller untuk memproses Order (3x24 jam kerja)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seller menerima order pada hari Senin (H0). Untuk order yang baru masuk akan berstatus Pending</li> <li>• Dihari Selasa (H+1), Rabu (H+2) dan Kamis (H+3), Seller tidak memproses order tersebut sehingga order masih berstatus Pending</li> <li>• Pada hari Kamis (H+3 at 18:00), order akan tercancel</li> </ul>	50,000/item (maximum cap 100,000/order)
Pembatalan pesanan dikarenakan <i>Failed Pick Up</i>	Apabila status sudah berubah menjadi Ready to Ship namun paket tidak berhasil terpick-up oleh 3PL (untuk Seller Pick-Up Service) atau tracking number tidak dapat di track pada website tracker 3PL (untuk Seller Drop Off Service), hingga melebihi batas waktu Seller untuk memproses Ordernya (3x24 jam kerja sejak Order diterima)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seller menerima order pada hari Senin (H0). Untuk order yang baru masuk akan berstatus Pending</li> <li>• Pada hari Selasa (H+1), Seller merubah status menjadi Ready to Ship</li> </ul> <p><u>Untuk Pick-Up Service:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hari Rabu (H+2) dan Kamis (H+3), kurir sudah datang ke lokasi Seller namun proses pickup gagal karena paket belum siap</li> <li>• Hari Kamis (H+3 at 18:00), order akan tercancel.</li> </ul> <p><u>Untuk Drop Off Service:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hari Rabu (H+2) dan Kamis (H+3), tracking number yang Seller input tidak dapat dilacak</li> <li>• Hari Kamis (H+3 at 18:00), order akan tercancel.</li> </ul>	50,000/item (maximum cap 100,000/order)
Seller mengirimkan Defective Item/ Wrong Item Sent	Penalti saat seller mengirimkan produk yang cacat atau salah		50,000/item (maximum cap 100,000/order)

# Pembatalan Order Secara Otomatis

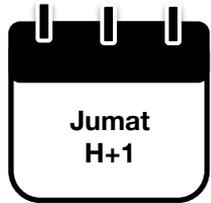


## Zalora Service Level Agreement untuk Proses Order:

3 hari dihitung berdasarkan hari kerja (Senin s/d Sabtu), tidak termasuk hari Minggu dan libur Nasional



Order Diterima  
Status: *Pending*



Batas Seller proses Order  
hingga Ready To Ship



Minggu  
(Hari Libur)



Order dibatalkan jika status order belum **Shipped** pada jam 18.00 dan **seller dikenakan penalty**

## Pembatalan Order Secara Otomatis

ZALORA menggunakan Smart Seller Manager (SSM) di dalam Seller Center untuk secara otomatis membatalkan pesanan lama dalam status Tertunda dan Siap Kirim. Pembatalan otomatis oleh ZALORA dikenakan biaya penalti.

### Status *Pending* ke *Shipped*

**Day 0** Pesanan diterima di Seller Center dengan status Pending

**Day 1** Reminder (Email Notifikasi)

**Day 2** SLA (2x24 Jam) batas maximum status berubah menjadi Ready To Ship

**Day 3** Status Order belum menjadi Shipped

**Day 3  
6PM** **Pembatalan dikarenakan *Delay Processing Item***

### Status *Ready to Ship* ke *Shipped*

**Day 0** Pesanan diterima di Seller Center dengan status Pending dan langsung diubah menjadi Ready to Ship

**Day 1** Untuk Pick-up service (Kurir coba pick up *1st attempt* dan gagal)

**Day 2** Untuk Pick-up service (Kurir coba pick up *2nd attempt dan gagal*) Reminder (Email notification)

**Day 3** Untuk Pick-up service (Kurir coba pick up *3rd attempt dan gagal*)

**Day 3  
6PM** **Pembatalan dikarenakan *Failed Pick Up***

\*SLA pembatalan dilakukan pada hari kerja

\*Pembatalan pesanan otomatis mungkin tidak berlaku selama perpanjangan waktu tunggu penjual yang disetujui. Hubungi **Seller Help Desk** untuk mempelajari lebih lanjut.



- 1. Flow cara memproses Order**
- 2. Order Notification**
- 3. Processing Order Single & Multi Order**

# 1. Order Processing Flow - Standard Delivery/ Cashless/ Fulfill by Seller (FBS)



New Order received  
(H+0)



Prepare and Pack order according to standard

## A. Standard Delivery OR Cashless Pick Up



Change order status to **Ready to ship (RTS)**



3PL partner will come to pick up the order from seller warehouse location  
Please do not **drop off the order to the 3PL**

## B. Cashless Drop Off



Change order status to **Ready to ship (RTS)**



**Drop off the order to JNE**, and you will received the AWB number

## C. Fulfill By Seller (FBS)



**Drop off the order to JNE**, and you will received the AWB number



Input AWB number and change order status to **Ready to ship (RTS)**



**SHIPPED**



Order status will change automatically to **Shipped**  
(H+3)

**Processing Time from New Order Received to Shipped maximum is H+3 Days**

## 2. Order Notification

---

### DAILY ORDER SUMMARY REPORT

---

Dear <Partner Name>,

Please view the summary of the daily order report for <Partner Name>. Count of orders documented in this email is consolidated from 2017-03-13 09:00:15 to 2017-03-14 08:59:59.

Here are the order details:

**Pending Orders** : 2  
**Ready-to-Ship Orders** : 4  
**Delivered Orders** : 3  
**Cancelled Orders** : 0  
**Delivery Failed Orders** : 0  
**Returned Orders** : 1

Please be reminded to address any pending orders in Seller Center. Orders are to be processed and shipped in a timely manner within the seller handling time in accordance with the commercial terms.

Kindly head over to Seller center: [Manage Your Orders](#) to have a more detailed overview of all the orders, including the cancellation and return reasons.

If you require any assistance, please feel free to submit your queries at [Seller Helpdesk](#). Thank you.

Note: This email is sent once daily. Log into your Seller Center frequently to check for pending orders.

Anda akan diberitahu tentang pesanan baru melalui email notifikasi dari ZALORA setiap hari.

Ini akan menyertakan *link* untuk membawa Anda langsung ke tab *Order Management* di Seller Center.

Seller disarankan untuk mengecek order yang masuk 2x sehari khususnya pada periode kampanye.

ZALORA

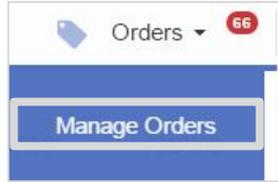
**Processing  
Order**



### 3. Processing Order (1/4)

---

**Langkah 1:** Pilih **Orders > Manage Orders**



**Langkah 2:** Pilih kolom **Pending** untuk melihat semua order dengan status *Pending*

**Langkah 3:** Klik “+” icon untuk melihat detail item yang perlu diproses di dalam order tersebut

Order Overview All Pending 67 Ready to ship 11 Shipped 103 Completed

Print all documents for selected items Go Export Bulk Order Update Order, Customer

		Order Nr.	Order Date	Pending Since	Payment Method	Price	#	Status	Printed	Actions
<input type="checkbox"/>	+	<a href="#">Invoice</a> 123456 789	26 Feb 2016 11:20	2 hours	Cybersource_CreditCard	33.80	1	Pending		<a href="#">Ready to ship</a> <a href="#">Canceled</a>
<input type="checkbox"/>	+	<a href="#">Invoice</a> 123456 790	26 Feb 2016 09:50	4 hours	COD	39.90	1	Pending		<a href="#">Ready to ship</a> <a href="#">Canceled</a>
<input type="checkbox"/>	+	<a href="#">Invoice</a> 123456 791	26 Feb 2016 07:30	6 hours	Cybersource_CreditCard	53.59	2	Pending		<a href="#">Ready to ship</a> <a href="#">Canceled</a>

### 3. Processing Order (2/4)

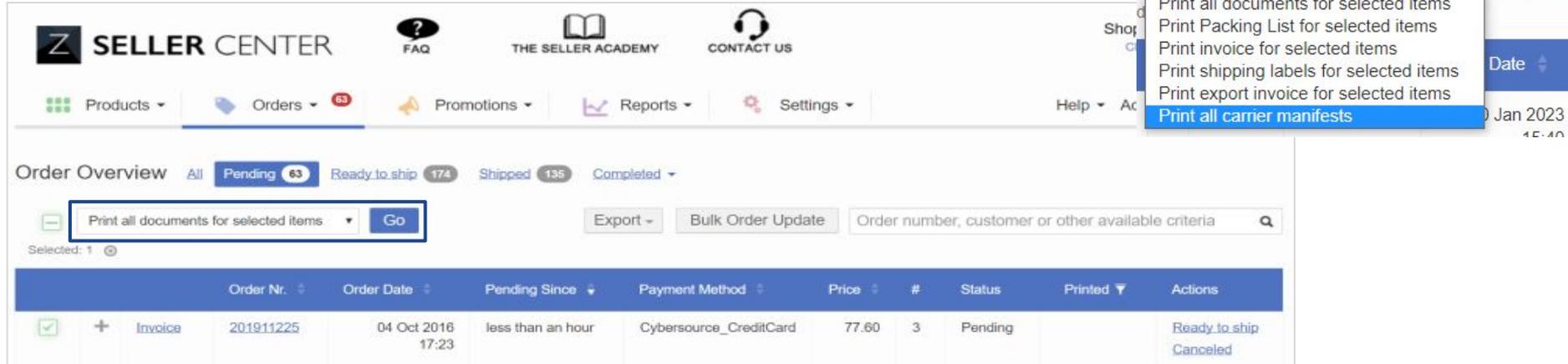
**Langkah 4:** Periksa inventaris Anda untuk memastikan stok yang cukup untuk memenuhi barang yang dipesan. Jika item kehabisan stok, klik *Cancelled* untuk membatalkan item yang tidak dapat dikirimkan oleh seller. Biaya penalti sebesar IDR 50,000/ item dengan maximum IDR 100,000/ order akan dikenakan kepada seller apabila melakukan pembatalan terhadap barang yang dipesan oleh customer.

<input type="checkbox"/>	-	<a href="#">Invoice</a>	<a href="#">201974747</a>	26 Feb 2016 07:30	6 hours	Cybersource_CreditCard	53.59	2	Pending	<a href="#">Ready to ship</a> <a href="#">Canceled</a>
Print invoice for selected items		<input type="button" value="Go"/>								
<input type="checkbox"/>	Send to	Seller SKU	Product	Shipping Information	Status	Printed	Action			
<input type="checkbox"/>	Shirley Sim	Zara Bodycon Dress s	Zara Bodycon Dress - S - Grey	Dropshipping	Pending		<a href="#">Ready to ship</a> <a href="#">Canceled</a>			
<input type="checkbox"/>	Shirley Sim	Nora Bodycon Dress 4919	Nora Bodycon Dress - One size - Blue	Dropshipping	Pending		<a href="#">Ready to ship</a> <a href="#">Canceled</a>			

### 3. Processing Order (3/4)

**Langkah 5:** Pilih Pending order yang ingin diproses sekaligus dengan mencentang *Check Box* yang ada di samping order

**Langkah 6:** Pastikan Anda untuk mencetak 3 hal ini: ***Print Invoice, Print Carrier Manifest, Shipping Label.***



The screenshot shows the Seller Center interface. At the top, there are navigation tabs: Products, Orders (63), Promotions, Reports, and Settings. Below this is the 'Order Overview' section with filters for Pending (63), Ready to ship (174), Shipped (135), and Completed. A dropdown menu is open, showing options: 'Print all documents for selected items', 'Print Packing List for selected items', 'Print invoice for selected items', 'Print shipping labels for selected items', 'Print export invoice for selected items', and 'Print all carrier manifests'. The 'Print all carrier manifests' option is highlighted in blue. A 'Go' button is visible to the right of the dropdown.

Order Nr.	Order Date	Pending Since	Payment Method	Price	#	Status	Printed	Actions
201911225	04 Oct 2016 17:23	less than an hour	Cybersource_CreditCard	77.60	3	Pending		Ready to ship Canceled

Tempelkan *Shipping Label* dibagian paket dan pastikan kurir Anda menandatangani *Carrier Manifest* pada saat pengambilan barang.

### 3. Processing Order (4/4)

**Langkah 7:** Apabila Seller sudah siap mengirimkan barang, Klik *Ready to Ship* untuk menginformasikan kurir bahwa barang sudah siap diambil

#### Order Overview [★ Nilai halaman ini](#)

Semua **Pending 4** [Ready To Ship 27](#) [Shipped 24](#) [Completed](#)

Print all documents for selected items [Go](#)

[Ekspor](#)

[Bulk Order Update](#)



			No. Order	Tanggal Order	Pending Selama	Metode Pembayaran	Harga	#	Produk di Packed	Status	Dicetak	Actions
<input type="checkbox"/>	+	<a href="#">Invoice</a>	<a href="#">243688465</a>	30 Jan 2023 17:56	less than an hour	NON COD	123,000.00 IDR	1	0	Pending		<a href="#">Ready to ship</a> <a href="#">Canceled</a>
<input type="checkbox"/>	+	<a href="#">Invoice</a>	<a href="#">242288465</a>	30 Jan 2023 17:42	less than an hour	NON COD	379,000.00 IDR	3	0	Pending		<a href="#">Ready to ship</a> <a href="#">Canceled</a>
<input type="checkbox"/>	+	<a href="#">Invoice</a>	<a href="#">256398465</a>	30 Jan 2023 17:24	less than an hour	NON COD	187,000.00 IDR	2	0	Pending		<a href="#">Ready to ship</a> <a href="#">Canceled</a>

# 4. Dokumen yang harus dimasukkan ke dalam Pesanan saat Pengiriman

## 1. Invoice

Masukkan Invoice ke dalam paket pengiriman



## 2. Return Labels

Pastikan Return Label juga dimasukkan ke dalam paket saat pengiriman



## 3. Packaging

Use your own packaging material or purchase from ZALORA website

## 4. Airway Bill

Print dan tempelkan Airway Bill pada packaging pengiriman



## 5. Ordered Product(s)

Cek kembali SKU/Size/Colour/Quality untuk mengurangi kemungkinan produk retur

ZALORA