

IBM WebSphere Commerce



**ビジネス関係管理: オンライン・ヘルプ・ファイル**

*Version 5.4*



IBM WebSphere Commerce



**ビジネス関係管理: オンライン・ヘルプ・ファイル**

*Version 5.4*

**ご注意**

本書の情報およびそれによってサポートされる製品をご使用になる前に、109 ページの『特記事項』に記載されている一般情報をお読みください。

本マニュアルに関するご意見やご感想は、次の URL からお送りください。今後の参考にさせていただきます。

<http://www.ibm.com/jp/manuals/main/mail.html>

なお、日本 IBM 発行のマニュアルはインターネット経由でもご購入いただけます。詳しくは

<http://www.ibm.com/jp/manuals/> の「ご注文について」をご覧ください。

(URL は、変更になる場合があります)

原 典： IBM WebSphere Commerce  
Business Relationship Management: Online Help Files  
Version 5.4

発 行： 日本アイ・ビー・エム株式会社

担 当： ナショナル・ランゲージ・サポート

第3刷 2002.6

この文書では、平成明朝体™W3、平成明朝体™W9、平成角ゴシック体™W3、平成角ゴシック体™W5、および平成角ゴシック体™W7を使用しています。この(書体\*)は、(財)日本規格協会と使用契約を締結し使用しているものです。フォントとして無断複製することは禁止されています。

注\* 平成明朝体™W3、平成明朝体™W9、平成角ゴシック体™W3、  
平成角ゴシック体™W5、平成角ゴシック体™W7

# 目次

## 第 1 章 Business Relationship

### Management . . . . . 1

ビジネス関係管理役割 . . . . .	1
ビジネス関係管理ツール (Business Edition) . . . . .	4

## 第 2 章 Sales Manager . . . . . 5

Managing business accounts . . . . .	5
新規ビジネス・アカウントの作成 (Business Edition) . . . . .	5
Managing contracts . . . . .	5
ドラフト契約の承認または拒否 (Business Edition) . . . . .	5
承認 (Business Edition) . . . . .	5
承認要求の検索 (Business Edition) . . . . .	7
承認要求の表示 (Business Edition) . . . . .	7
承認要求の詳細情報の表示 (Business Edition) . . . . .	8
承認要求の承認または拒否 (Business Edition) . . . . .	8
承認決定への注釈の付加 (Business Edition) . . . . .	9

## 第 3 章 Account Representative . . . . . 11

Managing business accounts . . . . .	11
ビジネス・アカウントの変更 (Business Edition) . . . . .	11
ビジネス・アカウント要約の表示 (Business Edition) . . . . .	11
ビジネス・アカウントの契約の表示 (Business Edition) . . . . .	11
ビジネス・アカウントのオーダーの表示 (Business Edition) . . . . .	12
オーダーの送り状の表示 . . . . .	12
契約 (Business Edition) . . . . .	12
Managing contracts . . . . .	13
WebSphere Commerce アクセラレーターを使用した新規契約の作成 (Business Edition) . . . . .	13
契約の複製 (Business Edition) . . . . .	14
契約の新規バージョンの作成 (Business Edition) . . . . .	14
契約の変更 (Business Edition) . . . . .	15
契約の要約の表示 (Business Edition) . . . . .	15
契約の削除 (Business Edition) . . . . .	16
承認のための契約の送信 (Business Edition) . . . . .	16
アクティブ契約の中断 (Business Edition) . . . . .	16
中断契約の再開 (Business Edition) . . . . .	17
契約のキャンセル (Business Edition) . . . . .	17
レポート . . . . .	18
WebSphere Commerce Analyzer レポート . . . . .	18
アカウント管理レポートと契約管理レポート (Business Edition) . . . . .	19

## 第 4 章 Customer Service

### Representative . . . . . 21

顧客情報 . . . . .	21
顧客の検索 . . . . .	21

顧客情報の変更 (B2C) . . . . .	22
顧客の登録プロファイルの変更 (B2C) . . . . .	23
顧客のログオン・アカウントの状況の変更 . . . . .	23
顧客のパスワードの変更 . . . . .	25
顧客の住所の変更 (B2C) . . . . .	26
顧客の連絡先情報の変更 (B2C) . . . . .	27
顧客の個人情報の変更 (B2C) . . . . .	28
顧客要約の表示 (Business Edition) . . . . .	29
顧客要約の印刷 (Business Edition) . . . . .	29
オーダー . . . . .	30
オーダーの検索 . . . . .	30
登録済み顧客のオーダーの作成 . . . . .	31
未登録顧客のオーダーの作成 . . . . .	32
ビジネス・ユーザーのオーダーの作成 . . . . .	33
オーダーの請求先住所の作成 . . . . .	33
顧客オーダーの配送先住所の作成 . . . . .	35
オーダーの変更 . . . . .	37
オーダーの商品数量の変更 . . . . .	38
オーダーへの商品の追加 . . . . .	39
オーダーからの商品の除去 . . . . .	40
オーダーのための別の配送先住所の選択 . . . . .	41
オーダーのための別の配送方法の選択 . . . . .	43
オーダーの合計価格の変更 . . . . .	44
オーダーの支払いオプションの変更 . . . . .	45
オーダーへの別の請求先住所の選択 . . . . .	46
オーダーへのコメントの追加 . . . . .	47
オーダーの分割 . . . . .	48
オーダーに追加されたコメントの表示 . . . . .	50
オーダー要約の表示 . . . . .	51
オーダー要約の印刷 . . . . .	52
オーダーのキャンセル . . . . .	53
オーダーの支払い処理 . . . . .	54
オーダーの支払い処理の変更 . . . . .	55
オーダーの支払い状況の表示 (Business Edition) . . . . .	56
オーダーの状況の表示 . . . . .	56
オーダーの送り状の表示 . . . . .	57
返品およびリファンド . . . . .	58
返品の検索 . . . . .	59
返品の作成 . . . . .	60
返品の変更 . . . . .	62
返品への商品の追加 . . . . .	63
返品からの商品の除去 . . . . .	65
返品の商品の数量の変更 . . . . .	66
配送センターへの返送の指定 . . . . .	67
返品理由の変更 . . . . .	69
返品の返金金額の変更 . . . . .	70
返品のキットの詳細情報の表示 . . . . .	71
返品の返金方法の変更 . . . . .	72
返品のコメントの追加 . . . . .	73
返品に追加されたコメントの表示 . . . . .	74
返品の要約の表示 . . . . .	75

返品の要約の印刷 . . . . .	76
システムが拒否した返品の確認 . . . . .	77
返品のキャンセル . . . . .	79
<b>Customer Care . . . . .</b>	<b>80</b>
カスタマー・ケア・ワークスペースのシステム要件 . . . . .	80
Sametime ディレクトリーの検索およびブラウズ . . . . .	80
Getting started. . . . .	80
Viewing customer information. . . . .	83
Communicating with customers . . . . .	86
Communicating with coworkers . . . . .	90
<b>Auctions . . . . .</b>	<b>94</b>
参加者の入札の撤回 . . . . .	94
ディスカッション・フォーラム・メッセージへの応答 . . . . .	94
ディスカッション・フォーラム・メッセージの削除 . . . . .	94
<b>第 5 章 Customer Service Supervisor 97</b>	
<b>Auctions . . . . .</b>	<b>97</b>
オークションの表示 . . . . .	97
オークションの検索 . . . . .	97

オークション要約の表示 . . . . .	97
既存のオークションの変更 . . . . .	98
オークションの入札のクローズ . . . . .	99
オークションの撤回 . . . . .	99
入札の管理 . . . . .	99
ディスカッションの管理 . . . . .	100
<b>Request for Quotes (RFQs) . . . . .</b>	<b>100</b>
RFQ リストの表示 (Business Edition) . . . . .	100
承認要求の状況の検査 (Business Edition) . . . . .	101

**付録 A. WebSphere Commerce アクセラレーター** . . . . . **103**

**付録 B. Learning Guides . . . . . 107**

セールズ・マネージャーの学習ガイド(Business Edition) . . . . .	107
アカウント担当者の学習ガイド (Business Edition) . . . . .	107
顧客サービス担当者の学習ガイド . . . . .	108
顧客サービス・スーパーバイザーの学習ガイド . . . . .	108

**特記事項. . . . . 110**

---

# 第 1 章 Business Relationship Management

---

## ビジネス関係管理役割

WebSphere Commerce では以下のビジネス管理役割がサポートされています。

- Sales Manager (セールス・マネージャー) (1ページ)
- Account Representative (アカウント担当者) (1ページ)
- Customer Service Representative (顧客サービス担当者 (CSR)) (2ページ)
- Customer Service Supervisor (顧客サービス・スーパーバイザー) (3ページ)



### セールス・マネージャー

セールス・マネージャーは顧客の獲得とその保持、セールス予測の実現、成長した顧客ビジネスに対するインセンティブの提供、契約管理、価格条件の設定、在庫予測を立てるための商品マネージャーとの協働、および販売促進のためのマーケティング・マネージャーとの協働を行います。

- 全マーケティング・マネージャー・タスクの実行
- 全アカウント担当者タスクの実行
- 全顧客サービス・スーパーバイザー・タスクの実行
- アカウントのリスト
- 新規アカウントの作成
- アカウントの削除
- 承認のリスト
- 契約の承認
- 返品理由のリスト
- 新規返品理由の作成
- 返品理由の表示および変更



### アカウント担当者


アカウント担当者は個々のアカウントを処理して関係を構築し、顧客サービスの問題を管理します。アカウント担当者には契約価格の変更、契約の交渉、プロファイルの作成、およびアカウント・カテゴリーによる利益の分析を行う権限が与えられている場合があります。


- 全マーケティング・マネージャー・タスクの実行
- アカウントのリスト
- アカウントの要約の表示
- アカウント情報の表示および変更
- アカウント・レポートの表示
- アカウントのオーダーのリスト
- アカウントの契約のリスト

- オーダーの表示および変更
- 新規契約の作成
- 契約の要約の表示
- ドラフト状態にある契約情報の表示および変更
- 契約レポートの表示
- 承認のための契約の送信
- 契約の削除
- 割引のリスト
- 新規割引の作成
- 選択された割引の表示および変更
- 割引の削除
- 商品のリスト
- 商品の検索
- 選択された商品と割引の関連付け
- クーポンのリスト
- 新規クーポンの作成
- クーポンの表示および変更
- クーポンの削除







### **Customer Service Representative (CSR) (顧客サービス担当者 (CSR))**

オンライン・ストアがどんなによく設計され、セルフサービス機能を顧客に提供しても、最も Web に関する知識をもつ顧客が個人的な連絡を必要とする場合があります。大抵のオンライン・ビジネスには、顧客がダイレクト・サービスを受けられるように、E メール、FAX、または連絡先の番号が備えられています。顧客からの照会を取り扱うのはすべて、顧客サービス担当者の責任です。

注:  アカウント担当者が取り扱う照会もいくつかあります。

- 顧客パスワードのリセット
- 顧客情報の変更
- オーダーの検索
- 顧客のオーダー状況の追跡調査
- 顧客のオーダーの発行
- 顧客のオーダーの変更
- 顧客のオーダーのキャンセル
- オーダーへのコメントの付加
- オーダーの要約の表示
- オーダーの送り状の表示
- ゲスト・オーダーの発行
- 顧客の検索
-  顧客情報の変更



- 顧客に代わっての新規返品の作成
-  選択された顧客の要約の表示
-  選択された顧客のアカウント要約の表示
-  顧客に適した契約のリスト
-  契約の要約の表示
-  顧客 ID と関連したアカウントの使用可能化
- 返品を作成
- 返品の変更
- 返品をキャンセル
- 顧客の返品商品のレポート
- 返品の受け取りのリスト
- 返品の検索
- 返品の要約の表示
-  選択された返品に関連した顧客の契約の表示
- 支払い例外および支払い続行要求の表示
- オークションの入札の撤回
- オークション・メッセージの変更
- オークション・フォーラムへの応答
- オークション・メッセージの削除

### 顧客サービス・スーパーバイザー

この役割は、全顧客サービス・タスクへのアクセス権を持っています。顧客サービス・スーパーバイザーは顧客照会（顧客登録、オーダー、返品、オークションなど）を管理し、システムに拒否された返品のレコードの承認、支払い例外（クレジット・カードの与信の失敗など）に関する顧客への連絡など、顧客サービス担当者（2ページ）ではアクセスできないアクションを遂行する権限を持っています。

- 全 CSR タスクの実行
- 通常の CSR アクティビティの監督
- 支払いの処理
- 自動処理によって拒否された返品の承認
- 支払いの承認（支払いシステムが自動承認は危険と判断する場合にのみ、支払いの承認を行う必要があります。大抵の支払いは自動的に承認されます）
- 支払いの後処理
- 支払いの精算
- 支払いの検索
- バッチ支払いの検索

---

## ビジネス関係管理ツール (Business Edition)

WebSphere Commerce アクセラレーターのビジネス関係管理ツールにより、様々なノートブックを使用してバイヤーとセラーの関係を管理することができます。

WebSphere Commerce アクセラレーターを使用して、以下のものを処理できます。

- **ビジネス・アカウント。** ビジネス・アカウントはストアとストアの顧客組織の間の関係を表し、ビジネス関係を管理する開始点になります。「アカウント」ノートブックでは、新規ビジネス・アカウントの作成、既存のビジネス・アカウントの変更、ビジネス・アカウントにあるオーダーの表示と契約の管理ができます。「アカウント・リスト」ページから、各種レポート、たとえばアカウント別のオーダー、アカウント別のリファンド、アカウント別のセールス、およびアカウントのオーダー要約にアクセスできます。
- **契約。** 契約により、顧客組織はストアまたはストアのグループから、指定された期間、指定された価格で商品を購入することができます。「契約」ノートブックでは、ビジネス・アカウント用の新規契約の作成、既存の契約の変更、契約承認の送信、契約の中断と再開、および契約のキャンセルができます。また、契約を複製したり、新しいバージョンの契約を作成したりすることもできます。「Contract List (契約リスト)」ページから、各種レポート、たとえば契約別のオーダー、契約別のリファンド、契約別のセールス、および契約のオーダー要約にアクセスできます。

---

## 第 2 章 Sales Manager

---

### Managing business accounts

#### 新規ビジネス・アカウントの作成 (Business Edition)

WebSphere Commerce に新規ビジネス・アカウントを作成するには、以下のいずれかの方法を選択してください。

- WebSphere Commerce アクセラレーターを使用した新規ビジネス・アカウントの作成  
WebSphere Commerce アクセラレーターのビジネス関係管理ツールを使用して、ビジネス・アカウントを作成することができます。
- XML を使用した新規ビジネス・アカウントの作成  
XML を使用してビジネス・アカウントを作成すると、表示のカスタマイズを使用するビジネス・アカウントを作成できます。 XML を使用してビジネス・アカウントを正常に作成するには、XML と、ビジネス・アカウント XML ファイルの構造を定義する DTD ファイルの構造に精通している必要があります。

---

### Managing contracts

#### ドラフト契約の承認または拒否 (Business Edition)

ドラフト契約は、承認者または管理者が適切なアクセスを使用して承認または拒否することができます。 契約を承認または拒否するプロセスは、 WebSphere Commerce でのすべての承認で使用されるプロセスと同じです。

契約を承認または拒否するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。 ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. **ストア>承認要求**を選択する。「承認要求」ページが表示されます。
3. 承認または拒否したい契約の左側にあるチェック・ボックスを選択する。 契約の詳細情報の要約を表示したい場合は、**要約**をクリックする。
4. 契約を承認するには**承認**を、拒否するには**拒否**をクリックする。 作業している契約の状況が更新され、この決定が反映されます。

---

### 承認 (Business Edition)

トランザクションを正確かつセキュア (安全) にするには、別人が電子市場でのアクションを承認してから実行する必要がある場合があります。 そのような個人を承認者と呼びますが、この人は、特定のアクションを実行したいという要求を受諾または拒否することができます。 組織登録プロセス中に、組織管理者は承認を使用可能にしたいビジネス・プロセスを選択します。 これを行うには、メンバーシップの登録中に、該当する承認メンバー・グループ用のサイン・アップを実行します。 組織

管理者は承認メンバー・グループの取り込みも行います。これらのグループ内のユーザーだけに、承認が使用可能となったアクションを実行するという要求を受諾または拒否する権限があります。

ある組織が特定の承認者メンバー・グループ用のサイン・アップを行うと、特定のユーザー役割を持つユーザーが暗黙的にそのグループに入れられます。その組織でのデフォルトの役割を持つユーザーは、対応するアクションの承認者となります。4つの承認者メンバー・グループと、パッケージ外で使用可能な関連するデフォルトの役割は次のとおりです。

承認の対象となる処理	デフォルトの役割
オーダー処理	バイヤー承認者
ユーザー登録	バイヤー管理者
契約送信	セールス・マネージャー
RFQ 応答	セールス・マネージャー

たとえば、ある組織が RFQ 応答要求用のサイン・アップを行うと、その組織用の RFQ 応答承認メンバー・グループが作成されます。この組織の中で「セールス・マネージャー」役割が与えられているすべてのユーザーは、暗黙的にこのグループに入れられます。組織管理者は、特定の承認メンバー・グループにどのユーザー役割を暗黙的に入れるかを決定する規則を追加したり変更したりすることができます。組織管理者は、特定の承認メンバー・グループにユーザーを明示的に入れることもできます。

**注:** 組織管理者が承認者メンバー・グループ用のサイン・アップを行わないと、その組織に関連したビジネス・プロセスで、承認は使用可能ではなくなります。つまり、その特定のプロセスのすべてのインスタンスが自動的に承認されるということです。

### 承認とユーザーの対話

1. 組織が特定のアクションを実行しようとする、その組織は承認を必要とするかどうかシステムで判断されます。
2. 承認者は、適切な承認者メンバー・グループから選択されます。
3. 承認が必要なければ、前処理と後処理のタスクが開始されます。
4. 承認が必要であれば、承認前コマンドが呼び出され、承認要求が保管されます。承認者に E メールによる通知が送信されます。
5. 承認者は、承認待ちになっている承認要求リストを調べてから、承認または拒否を決めます。承認者はコメントを追加することもできます。
6. 承認の場合、承認後コマンド (ある場合) が呼び出されます。拒否の場合、拒否後コマンド (ある場合) が呼び出されます。
7. 送信者は、プロセス中いつでも承認状況を調べ、承認者のコメントを表示することができます。

**注:** 承認対象アクションが承認プロセスに入ると、それは送信者にとっては、ユーザー・インターフェースにおける「承認の送信」または「送信」となります。一方、アクションの承認を担当する承認者から見ると、それはユーザー・インターフェースにおける「承認要求」または「要求」となります。

プロセス全体は HTML ブラウザーで実行されます。承認者は、メールボックスにあるすべての承認要求の通知を受け取ることができます。

## 承認要求の検索 (Business Edition)

特定の要求や要求のグループは、以下の手順で検索します。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. 「ストア」>「承認要求の検索」をクリックする。「承認要求」ページが表示されます。
3. 「検索」をクリックする。「承認要求の検索」フォームが表示されます。
4. ユーザーの検索に適した基準を指定する。
  - 要求番号  
特定の要求を検索する場合で、その ID 番号が分かっているなら、それを入力します。
  - 処理  
特定の処理のためのすべての要求を検索する場合は、ここを選択します。
  - 送信者  
特定の送信者から受信されたすべての要求を検索するには、送信者を選択します。
  - 承認者 (サイト管理者にのみ表示)  
特定の承認者が確認した要求をすべて検索するには、ここで承認者を選択します。
  - Status  
現在特定の状況下にあるすべての要求を検索するには、状況を選択します。
  - 日付  
特定の日付または指定期間中に送信されたすべての要求を検索するには、任意の基準をここに指定します。
5. 「検索」をクリックする。「検索結果 - 承認要求」ページが表示されます。保留中の要求しか検索されない場合、「表示」フィールドが使用不可にならない限り、このページの概観は「承認要求」ページと同じものになります。検索で「承認」または「拒否」状況の要求が検索される場合、このページには 2 つの追加列（「承認済み日付」または「拒否済み日付」）と注釈が含まれます。さらに、「承認」または「拒否」ボタンが使用可能になります。

## 承認要求の表示 (Business Edition)

適切なアクセスのある承認者と管理者は、承認要求を表示して、承認決定を下すことができます。承認要求は、以下の手順で表示します。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. 「ストア」>「承認要求」をクリックします。「承認要求」ページが表示されます。これには、各承認についての以下の情報が含まれています。
  - ID  
これは承認の固有 ID コードです。

- 送信者  
承認要求を開始したユーザーのログオン ID またはその他の固有 ID。
- 処理  
承認が要求された対象となったビジネス・プロセスの名前。
- Status  
この列には、承認要求が「保留中」、「承認」、「拒否」のいずれなのかが示されます。
- 送信日時  
送信の日時。

## 承認要求の詳細情報の表示 (Business Edition)

適切なアクセスのある承認者と管理者は、承認要求を表示して、承認決定を下すことができます。要求の詳細情報は、以下の手順で表示します。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. 「ストア」>「承認要求」をクリックします。「承認要求」ページが表示されません。
3. 処理する要求を含む行のチェック・ボックスを選択します。
4. 「要約」をクリックする。「要約」ページが表示されます。要求が保留状態の場合、「承認」および「拒否」ボタンと、「印刷」および「OK」ボタンが使用可能になっています。表示されているページが、「承認」または「拒否」状態にある承認要求を示すものである場合は、「印刷」および「OK」ボタンだけが使用可能になります。

管理者は、管理コンソールでこのページにアクセスできます。

## 承認要求の承認または拒否 (Business Edition)

適切なアクセスのある承認者と管理者は、「承認要求」または「要約」の 2 つの異なるページ上で承認決定を行うことができます。決定を下す前に、要求の詳細情報を表示したい場合は、「要約」ページのほうから作業することができます。

承認要求ページから決定を行うには

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. 「ストア」>「承認要求」をクリックします。「承認要求」ページが表示されません。
3. 処理する要求のチェック・ボックスを選択します。
4. 「承認」をクリックして要求を承認するか、「拒否」をクリックしてこれを拒否します。承認または拒否された要求は、もはやリストには表示されません。メッセージ・ボックス が承認または拒否の試みが正常に実行されたかどうかを示します。

要約ページから決定を行うには

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンします。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。

2. 「ストア」>「承認要求」をクリックします。「承認要求」ページが表示されま  
す。
3. 処理する要求のチェック・ボックスを選択する。
4. 「要約」をクリックします。「要約」ページが表示されます。
5. 詳細情報を確認したら、「承認」をクリックして要求を承認するか、「拒否」を  
クリックしてこれを拒否する。  
メッセージ・ボックスが承認または拒否の試みが正常に実行されたかどうかを示  
します。「承認要求」ページが表示され、処理する要求の更新された状況が表  
示されます。

**注:** 列ヘッダー行上のチェック・ボックスが切り替えとして働きます。それはすべ  
てのボックスにチェックを入れるか、またはすべてのチェック・ボックスからチェ  
ックを除去します。

## 承認決定への注釈の付加 (Business Edition)

承認または拒否決定に注釈を付加するには、以下のようになります。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によっ  
て、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. 「ストア」>「承認要求」をクリックする。「承認要求」ページが表示されま  
す。
3. 処理する要求のチェック・ボックスを選択する。
4. 「承認」か「拒否」のいずれかのボタンをクリックする。選択に応じて  
「Approval Remark (承認の注釈)」か「Rejection Remark (拒否の注釈)」フォーム  
が表示されます。
5. 「注釈」テキスト・ボックスに注釈を入力する。
6. 「OK」 をクリックします。処理しているものに応じて「RFQ 要求」か「要  
約」ページが表示されます。





---

## 第 3 章 Account Representative

---

### Managing business accounts

#### ビジネス・アカウントの変更 (Business Edition)

ビジネス・アカウントを変更するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. セールス・メニューから、**アカウント**をクリックする。「アカウント・リスト」が表示され、選択されたストアに現在定義されているビジネス・アカウントが示されます。
3. 変更したいビジネス・アカウントの左側にあるチェック・ボックスを選択する。**変更**をクリックする。「アカウント」ノートブックが立ち上がります。
4. 必要に応じてそれぞれのページごとにフィールドを更新し、左側のリンクを使用してページを切り替える。各フィールドに関して不明な点があれば、ページ・ヘルプを利用できます。
5. **OK** をクリックして、変更したビジネス・アカウントを保管し、ノートブックをクローズする。

#### ビジネス・アカウント要約の表示 (Business Edition)

ビジネス・アカウントの要約を表示するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. セールス・メニューから、**アカウント**をクリックする。「アカウント・リスト」が表示され、選択されたストアに現在定義されているビジネス・アカウントが示されます。
3. 表示したいビジネス・アカウントの左側にあるチェック・ボックスを選択する。**要約**をクリックする。「アカウントの要約」ページが表示されます。選択されたビジネス・アカウントについての情報がそこに含まれています。
4. 確認し終わったら**OK** をクリックして直前のページに戻る。

#### ビジネス・アカウントの契約の表示 (Business Edition)

ビジネス・アカウントの契約を表示するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. セールス・メニューから、**アカウント**をクリックする。「アカウント・リスト」が表示され、選択されたストアに現在定義されているビジネス・アカウントが示されます。
3. 契約を表示したいビジネス・アカウントの左側にあるチェック・ボックスを選択する。**契約**をクリックする。「Contract List (契約リスト)」ページが表示され、選択されたアカウントの下に契約が表示されます。

## ビジネス・アカウントのオーダーの表示 (Business Edition)

ビジネス・アカウントのオーダーを表示するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. **セールス**・メニューから、**アカウント**をクリックする。「アカウント・リスト」が表示され、選択されたストアに現在定義されているビジネス・アカウントが示されます。
3. オーダーを表示したいビジネス・アカウントの左側にあるチェック・ボックスを選択する。**オーダー**をクリックする。「オーダー・リスト」ページが表示され、選択されたアカウントでのオーダーがそこに表示されます。

## オーダーの送り状の表示

ビジネス・アカウントの送り状を表示するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. 「**セールス**」メニューから、「**アカウント**」をクリックする。「アカウント・リスト」が表示され、選択されたストアに現在定義されているビジネス・アカウントが示されます。
3. 送り状を表示したいビジネス・アカウントの左側にあるチェック・ボックスを選択する。「**Invoices (送り状)**」をクリックします。「Invoice List (送り状リスト)」ページが表示され、選択されたアカウントの下に送り状が表示されます。

## 契約 (Business Edition)

契約により、顧客組織はストアまたはストアのグループから、指定された条件の下、指定された期間、指定された価格で商品を購入することができます。WebSphere Commerce は、交渉された契約を記録し、展開する機能を提供します。

契約は、以下のエレメントで構成されます。

### プロフィール

契約プロフィールには、契約の識別情報が入っています。この情報には、契約の固有名、簡略説明、および契約の有効期間が含まれます。

**参加者** 契約参加者とは、契約に参加する組織のことです。バイヤー組織、セラー組織、および両方の組織の連絡先があります。

### 使用条件

契約条件とは、契約の実現を網羅する規則のことです。契約条件では、商品価格、返品とリファンド、支払い、配送、オーダー承認などの情報が網羅されます。契約条件について詳しくは、以下の関連トピックを参照してください。

**添付** 契約への添付は、上記のエレメントで網羅されない情報、たとえば、契約に関する追加情報や契約に関する一般的な注釈を示すファイル添付などを網羅します。WebSphere Commerce は、現在の添付ではなく、契約への添付の Universal Resource Identifier (URI) を保管します。

ストアのデフォルト契約を除くすべての契約は、ビジネス・アカウントと関連付けられています。アカウントが作成されていない顧客に対しては、契約を作成することはできません。デフォルト契約について詳しくは、以下の関連トピックを参照してください。

1 つのオーダーにある様々なアイテムは、異なる契約の下で購入することができます。バイヤーは、ストアの設計に応じて、ショッピング・フローを開始するときか、またはアイテムをオーダーに追加するときのいずれかの時点で、ショッピングを行う際に使用する契約を選択できます。異なる契約の下でアイテムを購入する場合、以下の規則が適用されます。

- オーダー内のすべてのアイテムの契約は、少なくとも 1 つの支払いメソッドを共有しなければなりません。アイテムの契約が支払いメソッドを共有しないと、バイヤーはそのアイテムをオーダーに追加できません。オーダーの支払いでは、オーダー内のすべてのアイテムで共有される支払いメソッドだけが使用できます。
- オーダー内のすべてのアイテムは、同じビジネス・アカウントまたはストア・デフォルト契約に属する契約からのものでなければなりません。

契約の作成からその削除までに経験する様々な状態のことを、契約ライフ・サイクルと呼びます。契約ライフ・サイクルについて詳しくは、以下の関連トピックを参照してください。

契約は、WebSphere Commerce アクセラレーターを使用して管理されます。

---

## Managing contracts

### WebSphere Commerce アクセラレーターを使用した新規契約の作成 (Business Edition)

WebSphere Commerce アクセラレーターを使用して新規契約を作成すると、ドラフト状態の契約が作成されます。次いでこの契約は、ストアに定義されている承認プロセスに渡されます。承認済み またはアクティブ 状態の新規契約を作成する場合は、契約を XML ファイルからインポートする必要があります。契約のインポートの説明については、以下の関連トピックを参照してください。

新規契約を作成するには、以下のようになります。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. **セールス**・メニューから、**アカウント**をクリックする。「アカウント・リスト」が表示され、選択されたストアに現在定義されているビジネス・アカウントが示されます。
3. 新規契約を作成したいビジネス・アカウントの左側にあるチェック・ボックスを選択する。**新規契約**をクリックする。「契約」ノートブックが立ち上がります。
4. 必要に応じてそれぞれのページごとにフィールドを完了し、左側のリンクを使用してページを切り替える。各フィールドに関して不明な点があれば、ページ・ヘルプを利用できます。

5. **OK** をクリックして、契約を保管しノートブックをクローズする。契約は、「Contract List (契約リスト)」ページに表示されます。

**重要:** 商品かカテゴリーを「契約」ノートブックの「パーセント価格設定」ページに追加すると、WebSphere Commerce により自動的に、契約中でマスター・カタログ中のすべての商品が標準価格で使用できるようになります。

## 契約の複製 (Business Edition)

契約を複製すると、既存の契約のドラフト・バージョンが作成されます。契約の新規ドラフト・バージョンは、名前は異なりますが、他のすべての契約情報はオリジナルと同じです。どの契約も複製できます。

同じ名前で作成された既存の契約の新規バージョンを作成する場合は、契約の新規バージョンを作成する必要があります。契約の新規バージョンの作成に関する説明については、以下の関連トピックを参照してください。契約の新規バージョンを作成できるのは、承認済み、アクティブ、または中断状態の契約についてだけです。契約の新規バージョンを配置すると、オリジナルの契約はクローズ状態になります。

既存の契約をコピーすることにより新規契約を作成するには、以下のようになります。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. **セールス**・メニューから、**アカウント**をクリックする。「アカウント・リスト」が表示され、選択されたストアに現在定義されているビジネス・アカウントが示されます。
3. 複製したい契約のあるビジネス・アカウントの左側にあるチェック・ボックスを選択する。**契約**をクリックする。「Contract List (契約リスト)」ページが表示されます。このページには、選択されたビジネス・アカウントに現在定義されている契約が含まれています。
4. 複製したい契約の左側にあるチェック・ボックスを選択する。**複製**をクリックする。「複製契約の作成」ダイアログが表示されます。
5. 複製契約の新規の名前を入力し、**OK** をクリックする。「Contract List (契約リスト)」ページが表示されます。
6. 契約の新規コピーの左側にあるチェック・ボックスを選択する。**変更**をクリックする。「契約」ノートブックがオープンします。
7. 必要に応じてそれぞれのページごとにフィールドを更新し、左側のリンクを使用してページを切り替える。各フィールドに関して不明な点があれば、ページ・ヘルプを利用できます。
8. **OK** をクリックして、更新した契約を保管し、ノートブックをクローズする。

## 契約の新規バージョンの作成 (Business Edition)

契約の新規バージョンを作成すると、既存の契約のドラフト・バージョンが作成されます。この新規バージョンは、オリジナルの契約と同じ名前ですが、バージョン番号が増えています。契約の新規バージョンを配置すると、既存の契約はクローズ状態になります。承認済み、アクティブ、または中断状態の契約について契約の新規バージョンを作成できます。

別の名前で既存の契約の新規バージョンを作成する場合は、契約を複製する必要があります。契約の複製に関する説明については、以下の関連トピックを参照してください。契約を複製しても、既存の契約はクローズ状態になりません。

契約の新規バージョンを作成するには、以下のようになります。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. **セールス**・メニューから、**アカウント**をクリックする。「アカウント・リスト」が表示され、選択されたストアに現在定義されているビジネス・アカウントが示されます。
3. 複製したい契約のあるビジネス・アカウントの左側にあるチェック・ボックスを選択する。**契約**をクリックする。「Contract List (契約リスト)」ページが表示されます。このページには、選択されたビジネス・アカウントに現在定義されている契約が含まれています。
4. 新規バージョンを作成したい契約の左側にあるチェック・ボックスを選択する。**新規バージョン**をクリックする。
5. 契約の新規ドラフト・バージョンの左側にあるチェック・ボックスを選択する。**変更**をクリックします。「契約」ノートブックがオープンします。
6. 必要に応じてそれぞれのページごとにフィールドを更新し、左側のリンクを使用してページを切り替える。各フィールドに関して不明な点があれば、ページ・ヘルプを利用できます。
7. **OK** をクリックして、更新した契約を保管し、ノートブックをクローズする。

## 契約の変更 (Business Edition)

契約を変更するには、以下のようになります。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. **セールス**・メニューから、**アカウント**をクリックする。「アカウント・リスト」が表示され、選択されたストアに現在定義されているビジネス・アカウントが示されます。
3. 変更したい契約のあるビジネス・アカウントの左側にあるチェック・ボックスを選択する。**契約**をクリックする。「Contract List (契約リスト)」ページが表示されます。このページには、選択されたビジネス・アカウントに現在定義されている契約が含まれています。
4. 変更したい契約の左側にあるチェック・ボックスを選択する。**変更**をクリックする。「契約」ノートブックが立ち上がります。
5. 必要に応じてそれぞれのページごとにフィールドを更新し、左側のリンクを使用してページを切り替える。各フィールドに関して不明な点があれば、ページ・ヘルプを利用できます。
6. **OK** をクリックして、更新した契約を保管し、ノートブックをクローズする。

## 契約の要約の表示 (Business Edition)

契約の要約を表示するには、以下のようになります。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。

2. **セールス・メニュー**から、**アカウント**をクリックする。「アカウント・リスト」が表示され、選択されたストアに現在定義されているビジネス・アカウントが示されます。
3. 表示したい契約のあるビジネス・アカウントの左側にあるチェック・ボックスを選択する。**契約**をクリックする。「Contract List (契約リスト)」ページが表示されます。このページには、選択されたビジネス・アカウントに現在定義されている契約が含まれています。
4. 表示したい契約の左側にあるチェック・ボックスを選択する。**要約**をクリックする。「契約の要約」ページが表示され、選択された契約についての情報が示されます。
5. 確認し終わったら**OK** をクリックして直前のページに戻る。

## 契約の削除 (Business Edition)

契約を削除するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. **セールス・メニュー**から、**アカウント**をクリックする。「アカウント・リスト」が表示され、選択されたストアに現在定義されているビジネス・アカウントが示されます。
3. 削除したい契約のあるビジネス・アカウントの左側にあるチェック・ボックスを選択する。**契約**をクリックする。「Contract List (契約リスト)」ページが表示されます。このページには、選択されたビジネス・アカウントに現在定義されている契約が含まれています。
4. 削除したい契約の左側にあるチェック・ボックスを選択する。**削除**をクリックする。これで、このページに、更新された契約のリストが表示されます。

## 承認のための契約の送信 (Business Edition)

承認を求めて契約を送信するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. **セールス・メニュー**から、**アカウント**をクリックする。「アカウント・リスト」が表示され、選択されたストアに現在定義されているビジネス・アカウントが示されます。
3. 承認を求めて送信したい契約のあるビジネス・アカウントの左側にあるチェック・ボックスを選択する。**契約**をクリックする。「Contract List (契約リスト)」ページが表示されます。このページには、選択されたビジネス・アカウントに現在定義されている契約が含まれています。
4. 承認を求めて送信したい契約の左側にあるチェック・ボックスを選択する。**送信**をクリックする。これで、このページに、更新された契約の状況が表示されます。

## アクティブ契約の中断 (Business Edition)

契約を中断するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. **セールス**・メニューから、**アカウント**をクリックする。「アカウント・リスト」が表示され、選択されたストアに現在定義されているビジネス・アカウントが示されます。
3. 中断したい契約のあるビジネス・アカウントの左側にあるチェック・ボックスを選択する。**契約**をクリックする。「Contract List (契約リスト)」ページが表示されます。このページには、選択されたビジネス・アカウントに現在定義されている契約が含まれています。
4. 中断したい契約の左側にあるチェック・ボックスを選択する。**中断**をクリックする。これで、このページに、更新された契約の状況が表示されます。

## 中断契約の再開 (Business Edition)

契約を再開するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. **セールス**・メニューから、**アカウント**をクリックする。「アカウント・リスト」が表示され、選択されたストアに現在定義されているビジネス・アカウントが示されます。
3. 再開したい契約のあるビジネス・アカウントの左側にあるチェック・ボックスを選択する。**契約**をクリックする。「Contract List (契約リスト)」ページが表示されます。このページには、選択されたビジネス・アカウントに現在定義されている契約が含まれています。
4. 再開したい契約の左側にあるチェック・ボックスを選択する。**再開**をクリックする。これで、このページに、更新された契約の状況が表示されます。

## 契約のキャンセル (Business Edition)

契約をキャンセルするには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. **セールス**・メニューから、**アカウント**をクリックする。「アカウント・リスト」が表示され、選択されたストアに現在定義されているビジネス・アカウントが示されます。
3. キャンセルしたい契約のあるビジネス・アカウントの左側にあるチェック・ボックスを選択する。**契約**をクリックする。「Contract List (契約リスト)」ページが表示されます。このページには、選択されたビジネス・アカウントに現在定義されている契約が含まれています。
4. キャンセルしたい契約の左側にあるチェック・ボックスを選択する。**キャンセル**をクリックする。これで、このページに、更新された契約の状況が表示されません。

## レポート

WebSphere Commerce には 2 つのレポート・ソースがあります。すべてのレポートは、WebSphere Commerce アクセラレーターを通じて使用できます。これらのレポートは、多様なソースに関する情報を提供しますが、以下のカテゴリーに分けることができます。

### ビジネス・レポート

#### Business

#### アカウント管理および契約管理

このレポートは、アカウントと契約の観点から見たオーダーに関する情報を示します。なおこのレポートは、操作可能データベースからリアルタイムで生成されます。

#### マーケティング

これらの統計レポートには、キャンペーン・イベントと顧客の商品アドバイザー使用について収集された情報が含まれます。詳しくは、販売促進イベント・モニターのオンライン・ヘルプを参照してください。

#### セールス

このレポートには、地理、時刻、および日付に応じたセールス情報が含まれています。

上記レポートの多くは、WebSphere Commerce アナライザーによって生成されます。

### 運用レポート

このレポートは、在庫管理、オーダー管理、返品管理、および配送をサポートする情報を示します。なおこのレポートは、操作可能データベースからリアルタイムで生成されます。

このレポートはサイトに関して広範囲な情報を示します。リモート・マシンのデータマートへ引き出され、詳細にわたる情報を作成するために分析された情報がこのレポートに示されます。このレポートは WebSphere Commerce Analyzer をインストールして構成済みの場合のみ使用可能です。詳しくは、*WebSphere Commerce Analyzer Installation and Configuration Guide* を参照してください。


## WebSphere Commerce Analyzer レポート

WebSphere Commerce Analyzer は WebSphere Commerce に付属しているオプションのアプリケーションです。このアプリケーションをインストールすると、顧客のアクティビティの分析およびレポート作成を目的に設計された堅実なビジネス・インテリジェンス・ソリューションとして利用できます。

WebSphere Commerce アクセラレーターからアクセスできるこの Commerce Analyzer レポートは、マーケティング・キャンペーンの比較成功率、および顧客の個人情報分類データを示します。これらのレポートは、最近のキャンペーンを評価して次回のキャンペーンを変更するのに使えるフィードバックを提供します。また、レポートが要求されたときのコンテキストに沿って示されます。たとえば、レ




ポート・ボタンをクリックすると、定義済みのキャンペーンの一覧が示され、各キャンペーンに関連したレポートを一覧で見ることができます。使用可能なコンテキストには、以下のものがあります。

- store
-  アカウントおよび契約
- キャンペーン
- キャンペーン・イニシアチブ
- e-マーケティング・スポット

WebSphere Commerce Analyzer は定期的を実動データベースからデータを自動的に抽出します。その後ここではログと大量のデータベース・レコードを処理して、顧客の通信量とサイトの使用量に基づいたレポートをコンパイルします。データ抽出スケジュールは、すべて構成可能です。通常のスケジュールは、実行時ごとに抽出されるデータ量を最小化するため、1日単位でデータ抽出処理を実行するようになっています。一般に WebSphere Commerce Analyzer は、実動マシンでのパフォーマンスへの影響を減らすために、リモート専用マシンにあります。

WebSphere Commerce Analyzer に関して詳しくは、*WebSphere Commerce Analyzer User's Guide* を参照してください。

## アカウント管理レポートと契約管理レポート (Business Edition)

 アカウントおよび契約を効率よく管理するのに役立つ、以下の6つのレポートが使用可能です。

以下のレポートが使用可能です。

- アカウント別のオーダー・レポート - 選択されたアカウントのオーダーを確認します。
- アカウントの限定購入オーダーの残高 / 限度額レポート - 選択されたアカウントの購入オーダーの現在の残高、および限度額を確認します。
- アカウント別のリファンド・レポート - 選択されたアカウントに送出されたリファンドを確認します。
- 有効期限日付間近の契約レポート - 間もなく有効期限切れになる選択されたアカウントの契約を確認します。
- 契約別のオーダー・レポート - 選択された契約のオーダーを確認します。
- 契約別のリファンド・レポート - 選択された契約に送出されたリファンドを検討します。



---

## 第 4 章 Customer Service Representative

---




### 顧客情報

顧客の住所、連絡先情報、および個人情報などの顧客に関する各種情報を保守するには、WebSphere Commerce アクセラレーター内の「顧客情報」ノートブックを使います。

顧客がストアに登録している場合には、登録プロフィールを保守すれば、顧客のログオン ID、ログオン・パスワード、認証情報、ストア・アカウント状況、敬称、名前、優先言語、または優先通貨などの情報の追跡記録をとることができます。顧客がオーダーまたはアカウントに関してストアに問い合わせてきたときに、顧客サービス担当者またはオペレーション・マネージャーはその情報を使うことができます。

### 顧客の検索

顧客を検索するには、以下のようにします。


1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「操作」メニューから、「顧客の検索」をクリックする。  
 「セールス」メニューから、「顧客の検索」をクリックする。  
検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下の要領で任意の顧客情報を指定する。少なくとも 1 つのフィールドを指定する必要があります。
  - **顧客ログオン ID** フィールドには、顧客のログオン ID (ID の一部でも可) を入力する。
  - **名**フィールドには、顧客の名 (一部でも可) を入力する。
  - **姓**フィールドには、顧客の姓 (一部でも可) を入力する。
  - **「電話番号 (昼間)」**フィールドには、顧客の主たる電話番号 (一部でも可) を入力する。
  - **「E メール・アドレス 1」**フィールドには、顧客の主たる E メール・アドレス (一部でも可) を入力する。
  - **「市区町村」**フィールドには、顧客の連絡先住所にある市区町村名 (一部でも可) を入力する。
  - **「郵便番号」**フィールドには、顧客の連絡先住所にある郵便番号 (一部でも可) を入力する。
  -  **「アカウント名」**フィールドでは、この顧客に関連したアカウント名を選択する。デフォルトではこの値は空白で、アカウント名は検索基準の一部としては使用されません。アカウント名は通常、顧客が関連する組織の名前で、この組織はストアと契約を交わしており、そのストアで買い物を

する顧客への取引条件を明記しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。

4. 検索をクリックする。ファジー検索が実行され、検索基準に一致する顧客のリストが表示されます。


## 顧客情報の変更 (B2C)

顧客の名前、住所、連絡先情報、または個人情報などの顧客情報の詳細を変更するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. 「操作」メニューから、「顧客の検索」をクリックする。検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下の顧客情報のうちの少なくとも 1 つを指定することによって、処理する顧客を検索する。
  - **顧客ログオン ID** フィールドには、顧客のログオン ID (ID の一部でも可) を入力する。
  - **名**フィールドには、顧客の名 (一部でも可) を入力する。
  - **姓**フィールドには、顧客の姓 (一部でも可) を入力する。
  - 「**電話番号 (昼間)**」フィールドには、顧客の主たる電話番号 (一部でも可) を入力する。
  - 「**E メール・アドレス 1**」フィールドには、顧客の主たる E メール・アドレス (一部でも可) を入力する。
  - 「**市区町村**」フィールドには、顧客の連絡先住所にある市区町村名 (一部でも可) を入力する。
  - 「**郵便番号**」フィールドには、顧客の連絡先住所にある郵便番号 (一部でも可) を入力する。
  -  「**アカウント名**」フィールドでは、この顧客に関連したアカウント名を選択する。デフォルトではこの値は空白で、アカウント名は検索基準の一部としては使用されません。アカウント名は通常、顧客が関連する組織の名前で、この組織はストアと契約を交わしており、そのストアで買い物をする顧客への取引条件を明記しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. 検索をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する顧客のリストが表示されます。
5. 以下のいずれかを行って、「顧客情報」ノートブックをオープンする。
  - 処理する顧客の横のチェック・ボックスを選択し、「**変更**」をクリックする。
  - 「**顧客ログオン ID**」列から、顧客のログオン ID をクリックする。
6. 必要に応じてフィールドを更新し、左側のリンクを使用して、顧客情報の各ページを切り替える。各ページではヘルプを利用できます。
7. 「**OK**」 をクリックして、変更を保管してノートブックをクローズする。

## 顧客の登録プロフィールの変更 (B2C)






顧客のログオン ID、ログオン・パスワード、認証情報、ストア・アカウント状況、名前、優先言語、または優先通貨などの顧客登録プロフィールを変更するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. 「操作」メニューから、「顧客の検索」をクリックする。検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下の顧客情報のうちの少なくとも 1 つを指定することによって、処理する顧客を検索する。
  - **顧客ログオン ID** フィールドには、顧客のログオン ID (ID の一部でも可) を入力する。
  - **名**フィールドには、顧客の名 (一部でも可) を入力する。
  - **姓**フィールドには、顧客の姓 (一部でも可) を入力する。
  - **「電話番号 (昼間)」**フィールドには、顧客の主たる電話番号 (一部でも可) を入力する。
  - **「E メール・アドレス 1」**フィールドには、顧客の主たる E メール・アドレス (一部でも可) を入力する。
  - **「市区町村」**フィールドには、顧客の連絡先住所にある市区町村名 (一部でも可) を入力する。
  - **「郵便番号」**フィールドには、顧客の連絡先住所にある郵便番号 (一部でも可) を入力する。
  -  **「アカウント名」**フィールドでは、この顧客に関連したアカウント名を選択する。デフォルトではこの値はブランクで、アカウント名は検索基準の一部としては使用されません。アカウント名は通常、顧客が関連する組織の名前で、この組織はストアと契約を交わしており、そのストアで買い物をする顧客への取引条件を明記しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. **検索**をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する顧客のリストが表示されます。
5. 以下のいずれかを行って、「顧客情報」ノートブックをオープンする。
  - 処理する顧客の横のチェック・ボックスを選択し、「**変更**」をクリックする。
  - **「顧客ログオン ID」**列から、顧客のログオン ID をクリックする。
6. ノートブックをオープンすると、「一般」ページが表示されます。必要に応じて、このページの各フィールドを更新する。
7. この顧客の登録情報に対しその他の変更を行うには、左側のリンクを使用して顧客情報の各ページを切り替える。変更した登録プロフィールを保管しノートブックをクローズするには、**OK** をクリックする。

## 顧客のログオン・アカウントの状況の変更

顧客のログオン・アカウントの状況を変更するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。

2.  「操作」メニューから、「顧客の検索」をクリックする。  
 「セールス」メニューから、「顧客の検索」をクリックする。  
検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下の顧客情報のうちの少なくとも 1 つを指定することによって、処理する顧客を検索する。
  - **顧客ログオン ID** フィールドには、顧客のログオン ID (ID の一部でも可) を入力する。
  - **名**フィールドには、顧客の名 (一部でも可) を入力する。
  - **姓**フィールドには、顧客の姓 (一部でも可) を入力する。
  - 「**電話番号 (昼間)**」フィールドには、顧客の主たる電話番号 (一部でも可) を入力する。
  - 「**E メール・アドレス 1**」フィールドには、顧客の主たる E メール・アドレス (一部でも可) を入力する。
  - 「**市区町村**」フィールドには、顧客の連絡先住所にある市区町村名 (一部でも可) を入力する。
  - 「**郵便番号**」フィールドには、顧客の連絡先住所にある郵便番号 (一部でも可) を入力する。
  -  「**アカウント名**」フィールドでは、この顧客に関連したアカウント名を選択する。デフォルトではこの値は空白で、アカウント名は検索基準の一部としては使用されません。アカウント名は通常、顧客が関連する組織の名前で、この組織はストアと契約を交わしており、そのストアで買い物をする顧客への取引条件を明記しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. 検索をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する顧客のリストが表示されます。
5. 以下のいずれかを実行します。
  - 
    - a. 処理する顧客の横のチェック・ボックスを選択することによって「顧客情報」ノートブックをオープンし、「変更」をクリックする。「一般」ページが表示されます。
    - b. 「**Account status (アカウント状況)**」で、ストアに対する顧客のアカウントの状況を、以下のように指定する。
      - アカウントを使用可能にすることを指定する場合(たとえば、顧客のアカウントがロックされている場合は、このオプションを選択して手動でそれを使用可能にすることができます)は、「使用可能」を選択する。
      - 顧客のアカウントを非アクティブにすることを指定する場合 (たとえば、顧客が無効なログオン ID またはパスワードを指定して何回もログオンに失敗した場合は、その顧客はアカウントをロックされることがあります) は、「使用不可」を選択する。
  - 
    - a. 処理する顧客の横のチェック・ボックスを選択し、「顧客要約」をクリックして顧客の詳細情報を表示する。

- b. ストアでの顧客のアカウントを使用可能にすることができます。(たとえば、顧客のアカウントがロックされている場合は、手動でそれを使用可能にすることができます。) そうするためには、顧客要約から、「**アカウントの使用可能化**」をクリックしてアカウントを使用可能にします。「**アカウント状況**」フィールドには、「**使用可能**」が表示され、アカウントがアクティブであることを示します。
6. この顧客の登録情報に対しその他の変更を行うには、左側のリンクを使用して顧客情報の各ページを切り替える。変更した登録プロフィールを保管しノートブックをクローズするには、**OK** をクリックする。




## 顧客のパスワードの変更

顧客が登録時に割り当てられたログオン・パスワードを忘れた場合、旧パスワードをリセットして新規のパスワードに変更することができます。

注:

1. 登録時に E メール・アドレスが指定されていなかった場合、その顧客のパスワードをリセットすることはできません。
2. パスワードをリセットするには、システムがメッセージング用に構成されていなければなりません。

顧客パスワードを変更するには、以下のようになります。


1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「操作」メニューから、「**顧客の検索**」をクリックする。
3.  「セールス」メニューから、「**顧客の検索**」をクリックする。検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下の顧客情報のうちの少なくとも 1 つを指定することによって、処理する顧客を検索する。
  - **顧客ログオン ID** フィールドには、顧客のログオン ID (ID の一部でも可) を入力する。
  - **名**フィールドには、顧客の名 (一部でも可) を入力する。
  - **姓**フィールドには、顧客の姓 (一部でも可) を入力する。
  - 「**電話番号 (昼間)**」フィールドには、顧客の主たる電話番号 (一部でも可) を入力する。
  - 「**E メール・アドレス 1**」フィールドには、顧客の主たる E メール・アドレス (一部でも可) を入力する。
  - 「**市区町村**」フィールドには、顧客の連絡先住所にある市区町村名 (一部でも可) を入力する。
  - 「**郵便番号**」フィールドには、顧客の連絡先住所にある郵便番号 (一部でも可) を入力する。
  -  「**アカウント名**」フィールドでは、この顧客に関連したアカウント名を選択する。デフォルトではこの値はブランクで、アカウント名は検索基準の一部としては使用されません。アカウント名は通常、顧客が関連する組織の名前で、この組織はストアと契約を交わしており、そのストアで買い物

をする顧客への取引条件を明記しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。

4. **検索**をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する顧客のリストが表示されます。
5. このリストから、処理する顧客の横のチェック・ボックスを選択し、「**パスワードのリセット**」をクリックする。
6. ユーザーにパスワードを変更する権限があることを認証するため、WebSphere Commerce アクセラレーター・パスワードの入力を求めるプロンプトが出されます。これは、ユーザーが WebSphere Commerce アクセラレーターにログオンするために使用したのと同じパスワードです。システムは顧客に対して新しいパスワードを生成し、それを E メールで顧客の基本 E メール・アドレスに送ります。登録時に E メール・アドレスが指定されていなかった場合、その顧客のパスワードをリセットすることはできません。

## 顧客の住所の変更 (B2C)

顧客の連絡先住所 (登録時に指定したもの) を変更するには、以下のようになります。


1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. 「**操作**」メニューから、「**顧客の検索**」をクリックする。検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下の顧客情報のうちの少なくとも 1 つを指定することによって、処理する顧客を検索する。
  - **顧客ログオン ID** フィールドには、顧客のログオン ID (ID の一部でも可) を入力する。
  - **名**フィールドには、顧客の名 (一部でも可) を入力する。
  - **姓**フィールドには、顧客の姓 (一部でも可) を入力する。
  - 「**電話番号 (昼間)**」フィールドには、顧客の主たる電話番号 (一部でも可) を入力する。
  - 「**E メール・アドレス 1**」フィールドには、顧客の主たる E メール・アドレス (一部でも可) を入力する。
  - 「**市区町村**」フィールドには、顧客の連絡先住所にある市区町村名 (一部でも可) を入力する。
  - 「**郵便番号**」フィールドには、顧客の連絡先住所にある郵便番号 (一部でも可) を入力する。
  -  「**アカウント名**」フィールドでは、この顧客に関連したアカウント名を選択する。デフォルトではこの値はブランクで、アカウント名は検索基準の一部としては使用されません。アカウント名は通常、顧客が関連する組織の名前で、この組織はストアと契約を交わしており、そのストアで買い物をする顧客への取引条件を明記しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. **検索**をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する顧客のリストが表示されます。
5. 以下のいずれかを行って、「**顧客情報**」ノートブックをオープンする。
  - 処理する顧客の横のチェック・ボックスを選択し、「**変更**」をクリックする。



- 「顧客ログオン ID」列から、顧客のログオン ID をクリックする。
- 6. ノートブックをオープンすると、「一般」ページが表示されます。左側のナビゲーション・フレームから、住所をクリックします。「住所」ページが表示されます。
- 7. 必要に応じて、このページの各フィールドを更新する。
- 8. この顧客の登録情報に対しその他の変更を行うには、左側のリンクを使用して顧客情報の各ページを切り替える。変更した住所を保管しノートブックをクローズするには、OK をクリックする。

## 顧客の連絡先情報の変更 (B2C)


電話番号、FAX 番号、E メール・アドレスなどの、顧客の連絡先情報 (登録時に指定したもの) を変更するには、以下のようにします。

- WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
- 「操作」メニューから、「顧客の検索」をクリックする。検索ダイアログがオープンされます。
- 以下の顧客情報の少なくとも 1 つを提供して、作業する顧客を検索する。
  - 顧客ログオン ID フィールドには、顧客のログオン ID (ID の一部でも可) を入力する。
  - 「名」フィールドには、顧客の名 (一部でも可) を入力する。
  - 「姓」フィールドには、顧客の姓 (一部でも可) を入力する。
  - 「電話番号 (昼間)」フィールドには、顧客の主たる電話番号 (一部でも可) を入力する。
  - 「E メール・アドレス 1」フィールドには、顧客の主たる E メール・アドレス (一部でも可) を入力する。
  - 「市区町村」フィールドには、顧客の連絡先住所にある市区町村名 (一部でも可) を入力する。
  - 「郵便番号」フィールドには、顧客の連絡先住所にある郵便番号 (一部でも可) を入力する。
  -  「アカウント名」フィールドでは、この顧客に関連したアカウント名を選択する。デフォルトではこの値は空白で、アカウント名は検索基準の一部としては使用されません。アカウント名は通常、顧客が関連する組織の名前で、この組織はストアと契約を交わしており、そのストアで買い物をする顧客への取引条件を明記しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
- 検索をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する顧客のリストが表示されます。
- 以下のいずれかを行って、「顧客情報」ノートブックをオープンする。
  - 処理する顧客の横のチェック・ボックスを選択し、「変更」をクリックする。
  - 「顧客ログオン ID」列から、顧客のログオン ID をクリックする。
- ノートブックをオープンすると、「一般」ページが表示されます。左側のナビゲーション・フレームから、連絡先をクリックする。「連絡先」ページが表示されます。

- 必要に応じて、このページの各フィールドを更新する。
- この顧客の登録情報に対しその他の変更を行うには、左側のリンクを使用して顧客情報の各ページを切り替える。変更した連絡先情報を保管しノートブックをクローズするには、**OK** をクリックする。


## 顧客の個人情報の変更 (B2C)

顧客の個人情報 (登録時に指定したもの) を変更するには、以下のようにします。

- WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
- 操作メニューから、**顧客の検索**をクリックする。検索ダイアログがオープンされます。
- 以下の顧客情報のうちの少なくとも 1 つを指定することによって、処理する顧客を検索する。
  - **顧客ログオン ID** フィールドには、顧客のログオン ID (ID の一部でも可) を入力する。
  - **名**フィールドには、顧客の名 (一部でも可) を入力する。
  - **姓**フィールドには、顧客の姓 (一部でも可) を入力する。
  - **電話番号 1** フィールドには、顧客の主たる電話番号 (一部でも可) を入力する。
  - **E メール・アドレス 1** フィールドには、顧客の主たる E メール・アドレス (一部でも可) を入力する。
  - **市区町村**フィールドには、顧客の連絡先住所にある市区町村名 (一部でも可) を入力する。
  - **郵便番号**フィールドには、顧客の連絡先住所にある郵便番号 (一部でも可) を入力する。
  -  **アカウント名**フィールドでは、この顧客に関連したアカウント名を選択する。デフォルトではこの値は空白で、アカウント名は検索基準の一部としては使用されません。アカウント名は通常、顧客に関連する組織の名前で、この組織はストアと契約を交わしており、そのストアで買い物をする顧客への取引条件を明記しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
- **検索**をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する顧客のリストが表示されます。
- 以下のいずれかを行って、「顧客情報」ノートブックをオープンする。
  - 処理する顧客の横のチェック・ボックスを選択し、**変更**をクリックする。
  - **顧客ログオン ID** 列から、顧客のログオン ID をクリックする。
- ノートブックをオープンすると、「一般」ページが表示されます。左側のナビゲーション・フレームから、**個人情報**をクリックする。「個人情報」ページが表示されます。
- 必要に応じて、このページの各フィールドを更新する。
- この顧客の登録情報に対しその他の変更を行うには、左側のリンクを使用して顧客情報の各ページを切り替える。変更した個人情報を保管しノートブックをクローズするには、**OK** をクリックする。

## 顧客要約の表示 (Business Edition)


顧客に関する詳細情報の要約を表示するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. セールス・メニューから、**顧客の検索**をクリックする。検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下の顧客情報のうちの少なくとも 1 つを指定することによって、処理する顧客を検索する。
  - **顧客ログオン ID** フィールドには、顧客のログオン ID (ID の一部でも可) を入力する。
  - **名**フィールドには、顧客の名 (一部でも可) を入力する。
  - **姓**フィールドには、顧客の姓 (一部でも可) を入力する。
  - **電話番号 1** フィールドには、顧客の主たる電話番号 (一部でも可) を入力する。
  - **E メール・アドレス 1** フィールドには、顧客の主たる E メール・アドレス (一部でも可) を入力する。
  - **市区町村**フィールドには、顧客の連絡先住所にある市区町村名 (一部でも可) を入力する。
  - **郵便番号**フィールドには、顧客の連絡先住所にある郵便番号 (一部でも可) を入力する。
  -  **アカウント名**フィールドでは、この顧客に関連したアカウント名を選択する。デフォルトではこの値は空白で、アカウント名は検索基準の一部としては使用されません。アカウント名は通常、顧客に関連する組織の名前で、この組織はストアと契約を交わしており、そのストアで買い物をする顧客への取引条件を明記しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. **検索**をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する顧客のリストが表示されます。
5. 処理する顧客の横のチェック・ボックスを選択し、**顧客要約**をクリックして顧客の詳細情報を表示する。
6. **OK** をクリックして、ページをクローズする。

## 顧客要約の印刷 (Business Edition)

顧客に関する詳細情報の要約を印刷するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. セールス・メニューから、**顧客の検索**をクリックする。検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下の顧客情報のうちの少なくとも 1 つを指定することによって、処理する顧客を検索する。
  - **顧客ログオン ID** フィールドには、顧客のログオン ID (ID の一部でも可) を入力する。
  - **名**フィールドには、顧客の名 (一部でも可) を入力する。

- 姓フィールドには、顧客の姓 (一部でも可) を入力する。
  - 電話番号 1 フィールドには、顧客の主たる電話番号 (一部でも可) を入力する。
  - E メール・アドレス 1 フィールドには、顧客の主たる E メール・アドレス (一部でも可) を入力する。
  - 市区町村フィールドには、顧客の連絡先住所にある市区町村名 (一部でも可) を入力する。
  - 郵便番号フィールドには、顧客の連絡先住所にある郵便番号 (一部でも可) を入力する。
  -  アカウント名フィールドでは、この顧客に関連したアカウント名を選択する。デフォルトではこの値は空白で、アカウント名は検索基準の一部としては使用されません。アカウント名は通常、顧客に関連する組織の名前で、この組織はストアと契約を交わしており、そのストアで買い物をする顧客への取引条件を明記しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. 検索をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する顧客のリストが表示されます。
  5. 処理する顧客の横のチェック・ボックスを選択し、顧客要約をクリックする。顧客の要約が表示されます。
  6. 印刷をクリックして顧客要約を印刷する。
  7. **OK** をクリックして、ページをクローズする。

---

## オーダー




通常のオーダーには、1 つ以上の商品、請求先と配送先住所、支払い明細、および合計金額 (該当する送料と税金) が明記されます。コメントや価格調整をオーダーに付記することもできます。

登録済みまたは未登録のどちらの顧客でも、ストアでオーダーを発行することができます。登録済み顧客とは、ストアで登録プロフィールを作成するための情報を提供した顧客のことです。この顧客は、ストアでオーダーを送信するのに必要なログオン ID とパスワードを持っています。未登録の顧客とは、ストアでショッピングするためのログオン ID とパスワードを持っていないためにゲストとみなされる顧客のことです。登録済み顧客は、いつでもストアでオーダーを出すことができます。未登録顧客は、ストアの発注ポリシーによっては、顧客としてオーダーを出すにはストアに連絡をとる必要があることもあります。登録済み顧客も、出したオーダーに関して問い合わせるためにストアに連絡することができます。

顧客サービス担当者またはオペレーション・マネージャーは、「オーダーの発行」ウィザードを使って新規のオーダーを作成したり、「オーダーの変更」ノートブックを使って既存のオーダーを更新したりすることができます。このツールはどちらも WebSphere Commerce アクセラレーターに付属しています。



### オーダーの検索


カスタマー・オーダーを検索するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  **操作メニューから、オーダーの検索をクリックする。**  
 **「セールス」メニューから、「オーダーの検索」をクリックする。**  
検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下のオーダー情報を少なくとも 1 つ提供する。少なくとも 1 つのフィールドを指定する必要があります。
  - 「**オーダー番号**」フィールドにオーダー番号を入力する。これはオーダーを一意的に識別するものにしてください。システムは指定されたオーダー番号に基づいて完全一致検索を実行します (たとえば、12345 と入力した場合、システムはオーダー番号 12345 のオーダーを検索します)。
  - 「**顧客ログオン ID**」フィールドには、顧客の固有なストア・ログオン ID を入力する。特定の顧客の「**オーダー履歴**」リストから「**オーダーの検索**」をクリックしてこの検索ダイアログが立ち上げられた場合は、顧客ログオン ID にはそのストアに対する顧客のログオン ID がすでに入力された状態になっています。システムは指定された顧客ログオン ID に基づいてファジー検索または拡張検索を実行します (たとえば、文字 A を入力した場合、システムは文字 A で始まる顧客ログオン ID だけでなく、文字 A を含んでいるすべての顧客ログオン ID の出現を検索します)。
  - 「**オーダーの状況**」ドロップダウン・リストから、新規オーダーや保留オーダーなどのオーダーの状況を選択する。
  -  **「アカウント名」**ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。通常これは、顧客に関連する組織の名前ですが、その組織は、そのストアで顧客がショッピングするときの条件を明記した契約をストアとの間で締結しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. **検索**をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致するオーダーのリストが表示されます。

## 登録済み顧客のオーダーの作成



登録済み顧客に代わってオーダーを作成するには、以下のようになります。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  **「操作」メニューから、「顧客の検索」をクリックする。**  
 **「セールス」メニューから、「顧客の検索」をクリックする。**  
検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下の顧客情報のうちの少なくとも 1 つを指定することによって、処理する顧客を検索する。
  - **顧客ログオン ID** フィールドには、顧客のログオン ID (ID の一部でも可) を入力する。
  - **名**フィールドには、顧客の名 (一部でも可) を入力する。
  - **姓**フィールドには、顧客の姓 (一部でも可) を入力する。

- 「電話番号 (昼間)」フィールドには、顧客の主たる電話番号 (一部でも可) を入力する。
  - 「E メール・アドレス 1」フィールドには、顧客の主たる E メール・アドレス (一部でも可) を入力する。
  - 「市区町村」フィールドには、顧客の連絡先住所にある市区町村名 (一部でも可) を入力する。
  - 「郵便番号」フィールドには、顧客の連絡先住所にある郵便番号 (一部でも可) を入力する。
  -  「アカウント」フィールドでは、この顧客に関連したアカウント名を選択する。通常これは、顧客に関連する組織の名前ですが、その組織は、そのストアで顧客がショッピングするときの条件を明記した契約をストアとの間で締結しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. 検索をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する顧客のリストが表示されます。
  5. 処理する顧客の横のチェック・ボックスを選択し、「オーダーの発行」をクリックして新規オーダーを作成する。「オーダーの発行」ウィザードが立ち上がり、最初に「商品」ページが表示されます。
  6. フィールドに正しい情報を入力して、「次へ」をクリックし、各ページを保管する。必要に応じて、「戻る」をクリックして、直前のページに戻ります。各ページではヘルプを利用できます。
  7. 全ページを完了したら、「コメント」ページの「終了」をクリックして、オーダーを作成する。

## 未登録顧客のオーダーの作成

ストアに未登録で顧客登録プロファイルのない顧客に代わってオーダーを作成するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「操作」メニューから、「ゲスト・オーダーの発行」をクリックする。
3.  「セールス」メニューから、「ゲスト・オーダーの発行」をクリックする。  
「オーダーの発行」ウィザードが立ち上がり、最初に「オーダーの発行 - 商品」ページが表示されます。
4. 「追加」をクリックして、オーダーに追加する商品を検索する。
5. フィールドに正しい情報を入力して、「次へ」をクリックし、各ページを保管する。必要に応じて、「戻る」をクリックして、直前のページに戻ります。各ページではヘルプを利用できます。
6. 全ページを完了したら、「コメント」ページの「終了」をクリックして、オーダーを作成する。


## ビジネス・ユーザーのオーダーの作成













ビジネス・ユーザーに代わってオーダーを作成するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. 「セールス」メニューから、「顧客の検索」をクリックする。  
検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下の顧客情報のうちの少なくとも 1 つを指定することによって、処理する顧客を検索する。
  - **顧客ログオン ID** フィールドには、顧客のログオン ID (ID の一部でも可) を入力する。
  - **名**フィールドには、顧客の名 (一部でも可) を入力する。
  - **姓**フィールドには、顧客の姓 (一部でも可) を入力する。
  - 「**電話番号 (昼間)**」フィールドには、顧客の主たる電話番号 (一部でも可) を入力する。
  - 「**E メール・アドレス 1**」フィールドには、顧客の主たる E メール・アドレス (一部でも可) を入力する。
  - 「**市区町村**」フィールドには、顧客の連絡先住所にある市区町村名 (一部でも可) を入力する。
  - 「**郵便番号**」フィールドには、顧客の連絡先住所にある郵便番号 (一部でも可) を入力する。
  - 「**アカウント名**」フィールドには、この顧客に関連したアカウント名を選択する。通常これは、顧客に関連する組織の名前ですが、その組織は、そのストアで顧客がショッピングするときの条件を明記した契約をストアとの間で締結しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. **検索**をクリックする。ファジー検索が実行され、検索基準に一致する顧客のリストが表示されます。
5. 処理する顧客の横のチェック・ボックスを選択し、「**オーダーの発行**」をクリックして新規オーダーを作成する。「オーダーの発行」ウィザードが立ち上がり、最初に「商品」ページが表示されます。
6. フィールドに正しい情報を入力して、「**次へ**」をクリックし、各ページを保管する。必要に応じて、「**戻る**」をクリックして、直前のページに戻ります。各ページではヘルプを利用できます。
7. 全ページを完了したら、「コメント」ページの「**終了**」をクリックして、オーダーを作成する。

## オーダーの請求先住所の作成


オーダーの請求先住所を作成し、それを顧客の請求先住所のリストに追加するには、以下のようにします。

 **注:** 顧客の契約書の中で規定されている条件によっては、ユーザーに、オーダーの請求先住所の変更や新規請求先住所の作成を行う権限がない場合があります。その場合「請求先住所」ページの情報は読み取り専用になります。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  操作メニューから、**オーダーの検索**をクリックする。  
 「セールス」メニューから、「**オーダーの検索**」をクリックする。検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下のオーダー情報の少なくとも 1 つを提供して、作業するオーダーを検索する。
  - 「**オーダー番号**」フィールドにオーダー番号を入力する。これはオーダーを一意的に識別するものにしてください。
  - 「**顧客ログオン ID**」フィールドには、顧客の固有なストア・ログオン ID を入力する。特定の顧客の「**オーダー履歴**」リストから「**オーダーの検索**」をクリックしてこの検索ダイアログが立ち上げられた場合は、顧客ログオン ID にはそのストアに対する顧客のログオン ID がすでに入力された状態になっています。
  - 「**オーダーの状況**」ドロップダウン・リストから、新規オーダーや保留オーダーなどのオーダーの状況を選択する。
  -  「**アカウント名**」ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。通常これは、顧客に関連する組織の名前ですが、その組織は、そのストアで顧客がショッピングするときの条件を明記した契約をストアとの間で締結しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. **検索**をクリックする。システムはファジー検索を行い、検索基準に一致するオーダーのリストを表示します。
5. 扱いたいオーダーのとなりにあるチェック・ボックスを選択して「**オーダーの変更**」ノートブックをオープンし、「**変更**」をクリックする。
6. ノートブックをオープンすると、「**商品**」ページが表示される。左側のナビゲーション・フレームから、「**請求先住所**」をクリックします。「**請求先住所**」ページが表示されます。
7. 「**新規**」をクリックする。「**請求先住所の作成**」ダイアログが表示されます。
8. このダイアログに請求先情報を以下の要領で入力する。
  - a. 「**住所 ID**」フィールドに、請求先住所を識別するための簡単な (1 ~ 2 語の) 説明を入力します。たとえば、顧客が自宅の住所をオーダーの請求先にする場合は、「Home」という請求先住所 ID を使用します。同様に、自宅ではなく勤務先をオーダーの請求先にする場合は、「Work」という住所 ID を使用します。
  - b. 「**姓**」フィールドには、顧客の姓を入力する。  
    このフィールドは、128 字までの単一バイト文字を受け入れます。  
 このフィールドは、128 文字まで受け入れます。
  - c. 「**名**」フィールドには、顧客の名を入力する。  
    このフィールドは、単一



バイト文字で 64 文字まで受け入れます。

 このフィールドは、64 文字まで受け入れます。


- d. 「番地」フィールドでは、顧客の請求先住所を、1 つまたは複数のアドレス・フィールドに入力します。

    各フィールドは、50 字までの単一バイト英数字を受け入れます。

 各フィールドは、英数字で 50 文字まで受け入れます。

- e. 「市区町村」、「都道府県」、および「国 / 地域」フィールドには、顧客の請求先住所の市区町村、都道府県、および国または地域を入力する。

    各フィールドは、単一バイト文字で 128 文字まで受け入れます。

 このフィールドは、128 文字まで受け入れます。


- f. 「郵便番号」フィールドには、顧客の請求先住所にある郵便番号を入力する。

    このフィールドは、40 字までの単一バイト英数字を受け入れます。

 このフィールドは、英数字で 40 文字まで受け入れます。

- g. 「電話番号」フィールドには、顧客の電話番号を入力する。

    このフィールドは、単一バイト文字で 32 文字まで受け入れます。

 このフィールドは、32 文字まで受け入れます。

- h. 「E メール・アドレス」フィールドには、顧客の E メール・アドレスを入力する。

    このフィールドは、254 字までの単一バイト英数字を受け入れます。

 このフィールドは、英数字で 254 文字まで受け入れます。





9. 「OK」をクリックします。新規請求先住所が作成されると、システムはそれを現行カスタマー・オーダーの請求先住所として使用します。

## 顧客オーダーの配送先住所の作成

オーダーの配送先住所を作成し、顧客の配送先住所のリストに追加するには、以下のようにします。


注:

1. 顧客がオーダーの作成時に配送先住所を指定しなかったが、現時点で住所を指定したいという場合には以下のステップに従ってください。たとえば、インターネットからソフトウェアをダウンロードする場合は配送先住所が必要ありません。ただし、代わりに顧客が CD-ROM を送付するするように要求する場合は、配送先住所が必要になります。

2.  顧客の契約に規定されている条件によっては、オーダーの配送先住所を変更したり、新規に作成したりする権限がない場合もあります。そのような場合、このページの情報は読み取り専用になります。
1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  操作メニューから、**オーダーの検索**をクリックする。  
 「セールス」メニューから、「**オーダーの検索**」をクリックする。  
検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下のオーダー情報の少なくとも 1 つを提供して、作業するオーダーを検索する。
  - 「**オーダー番号**」フィールドにオーダー番号を入力する。これはオーダーを一意的に識別するものにしてください。
  - 「**顧客ログオン ID**」フィールドには、顧客の固有なストア・ログオン ID を入力する。特定の顧客の「**オーダー履歴**」リストから「**オーダーの検索**」をクリックしてこの検索ダイアログが立ち上げられた場合は、顧客ログオン ID にはそのストアに対する顧客のログオン ID がすでに入力された状態になっています。
  - 「**オーダーの状況**」ドロップダウン・リストから、新規オーダーや保留オーダーなどのオーダーの状況を選択する。
  -  「**アカウント名**」ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。通常これは、顧客に関連する組織の名前ですが、その組織は、そのストアで顧客がショッピングするときの条件を明記した契約をストアとの間で締結しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. **検索**をクリックする。システムはファジー検索を行い、検索基準に一致するオーダーのリストを表示します。
5. 扱いたいオーダーのとなりにあるチェック・ボックスを選択して「**オーダーの変更**」ノートブックをオープンし、「**変更**」をクリックする。
6. ノートブックをオープンすると、「**商品**」ページが表示される。左側のナビゲーション・フレームから、「**配送方法**」をクリックする。「**配送先住所**」ページが表示されます。オーダーのすべての商品、およびオーダーに対して選択された配送先住所を表す配送先住所 ID がリストされます。
7. 「**別の住所の選択**」を選択する。「**配送先住所の選択**」ダイアログが表示されます。
8. 「**新規**」をクリックする。「**配送先住所の作成**」ダイアログが表示されます。
9. このダイアログで、以下のように配送情報を提供する。
  - a. 「**住所 ID**」フィールドに、配送先住所を識別する簡単な (1 ~ 2 語の) 説明を入力する。たとえば、顧客がオーダーを自分の母親に配送したいという場合、“Mom” という住所 ID を使用できます。同様に、オーダーを自宅ではなく仕事先に配送するには、“Work” という住所 ID を使用できます。
  - b. 「**姓**」フィールドに、受取人の姓を入力する。


    このフィールドは、128

字までの単一バイト文字を受け入れます。

 このフィールドは、128 文字まで受け入れます。

- c. 「名」フィールドに、受取人の名を入力する。

    このフィールドは、単一バイト文字で 64 文字まで受け入れます。

 このフィールドは、64 文字まで受け入れます。


- d. 「番地」フィールドで、受取人の請求先住所を、1 つまたは複数のアドレス・フィールドに入力します。

    各フィールドは、50 字までの単一バイト英数字を受け入れます。

 各フィールドは、英数字で 50 文字まで受け入れます。


- e. 「市区町村」、「都道府県」、および「国 / 地域」フィールドには、受取人の配送先住所の市区町村、都道府県、および国または地域を入力する。

    各フィールドは、単一バイト文字で 128 文字まで受け入れます。

 このフィールドは、128 文字まで受け入れます。


- f. 「郵便番号」フィールドに、受取人の配送先住所の郵便番号を入力する。

    このフィールドは、40 字までの単一バイト英数字を受け入れます。

 このフィールドは、英数字で 40 文字まで受け入れます。

- g. 「電話番号」フィールドに、受取人の電話番号を入力する。

    このフィールドは、単一バイト文字で 32 文字まで受け入れます。

 このフィールドは、32 文字まで受け入れます。

- h. 「E メール・アドレス」フィールドに、受取人の E メール・アドレスを入力する。

    このフィールドは、254 字までの単一バイト英数字を受け入れます。

 このフィールドは、英数字で 254 文字まで受け入れます。




10. 「OK」をクリックします。いったん作成されると、システムは新規の配送先住所を現在のカスタマー・オーダーの配送先住所として使用します。このダイアログではヘルプが使用できます。

## オーダーの変更

オーダーの詳細情報（選択済み商品、請求先または配送先住所、配送詳細情報、支払いオプション、オーダーに対するコメント、その他あらゆる調整や割引など）を変更するには、以下のようにします。



**注:** 顧客に代わってオーダーを変更できるのは、その顧客がオーダーの元の作成者で、そのためにオーダーにアクセスできる場合に限られます。顧客サービス担当者が「**オーダーの検索**」メニュー・オプションを使って、変更するオーダーを検索す


る場合、変更は、そのオーダーを作成した顧客の代わりに実行されます。顧客サービス担当者が、まず顧客を検索し、次に顧客のリストから「オーダー」をクリックしてオーダーを検索する場合、変更は選択された顧客の代わりに実行され、この顧客はオーダーを作成した顧客であるとは限りません。オーダー変更を要求する顧客がオーダーにアクセスできない場合、操作は失敗し、エラー・メッセージが表示されます。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  操作メニューから、**オーダーの検索**をクリックする。  
 「セールス」メニューから、「**オーダーの検索**」をクリックする。検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下のオーダー情報の少なくとも 1 つを提供して、作業するオーダーを検索する。
  - 「**オーダー番号**」フィールドにオーダー番号を入力する。これはオーダーを一意的に識別するものにしてください。
  - 「**顧客ログオン ID**」フィールドには、顧客の固有なストア・ログオン ID を入力する。特定の顧客の「**オーダー履歴**」リストから「**オーダーの検索**」をクリックしてこの検索ダイアログが立ち上げられた場合は、顧客ログオン ID にはそのストアに対する顧客のログオン ID がすでに入力された状態になっています。
  - 「**オーダーの状況**」ドロップダウン・リストから、新規オーダーや保留オーダーなどのオーダーの状況を選択する。
  -  「**アカウント名**」ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。通常これは、顧客に関連する組織の名前ですが、その組織は、そのストアで顧客がショッピングするときの条件を明記した契約をストアとの間で締結しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. **検索**をクリックする。システムはファジー検索を行い、検索基準に一致するオーダーのリストを表示します。
5. 作業を行うオーダーのとなりにあるチェック・ボックスを選択して「**オーダーの変更**」ノートブックをオープンし、**変更**をクリックする。
6. 必要に応じてフィールドを更新し、左側のリンクを使用して、各オーダー・ページを切り替える。各ページではヘルプを利用できます。
7. 「**OK**」をクリックして、変更を保管してノートブックをクローズする。

## オーダーの商品数量の変更



オーダーの商品数量を変更する（たとえば、顧客が購入する本を 1 冊から 2 冊にする場合など）には、以下のようにします。


1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「操作」メニューから、「**オーダーの検索**」をクリックする。  
 「セールス」メニューから、「**オーダーの検索**」をクリックする。検索ダイアログがオープンされます。

3. 以下のオーダー情報の少なくとも 1 つを提供して、作業するオーダーを検索する。
  - 「**オーダー番号**」フィールドにオーダー番号を入力する。これはオーダーを一意的に識別するものにしてください。
  - 「**顧客ログオン ID**」フィールドには、顧客の固有なストア・ログオン ID を入力する。特定の顧客の「**オーダー履歴**」リストから**オーダーの検索**をクリックしてこの検索ダイアログが立ち上げられた場合は、顧客ログオン ID にはそのストアに対する顧客のログオン ID がすでに入力された状態になっています。
  - 「**オーダーの状況**」ドロップダウン・リストから、新規オーダーや保留オーダーなどのオーダーの状況を選択する。
  -  「**アカウント名**」ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。通常これは、顧客に関連する組織の名前ですが、その組織は、そのストアで顧客がショッピングするときの条件を明記した契約をストアとの間で締結しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. **検索**をクリックする。システムはファジー検索を行い、検索基準に一致するオーダーのリストを表示します。
5. 扱いたいオーダーのとなりにあるチェック・ボックスを選択して「**オーダーの変更**」ノートブックをオープンし、「**変更**」をクリックする。
6. ノートブックをオープンすると、「**商品**」ページが表示される。該当する数量を「**数量**」フィールドに入力する。選択数量に見合う在庫があることを確認してください。
7. **合計の更新**をクリックして、オーダーされた商品の合計料金を調整する。新しい合計が、「**合計価格**」フィールドの横に表示されます。
8. このオーダーに対しその他の変更を行うには、左側のリンクを使用してオーダーの各ページを切り替える。変更した数量を保管しノートブックをクローズするには、**OK** をクリックする。

## オーダーへの商品の追加

まだ配送されていない既存のオーダーに商品を追加するには、以下のようになります。




1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割に対応する、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「**操作**」メニューから、「**オーダーの検索**」をクリックする。  
 「**セールス**」メニューから、「**オーダーの検索**」をクリックする。  
 検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下のオーダー情報の少なくとも 1 つを提供して、作業するオーダーを検索する。
  - 「**オーダー番号**」フィールドにオーダー番号を入力する。これはオーダーを一意的に識別するものにしてください。

- 「顧客ログオン ID」 フィールドには、顧客の固有なストア・ログオン ID を入力する。特定の顧客の「オーダー履歴」リストから**オーダーの検索**をクリックしてこの検索ダイアログが立ち上げられた場合は、顧客ログオン ID にはそのストアに対する顧客のログオン ID がすでに入力された状態になっています。
  - 「オーダーの状況」ドロップダウン・リストから、新規オーダーや保留オーダーなどのオーダーの状況を選択する。
  -  「アカウント名」ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。通常これは、顧客に関連する組織の名前ですが、その組織は、そのストアで顧客がショッピングするときの条件を明記した契約をストアとの間で締結しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. 「検索」をクリックする。システムはファジー検索を行い、検索基準に一致するオーダーのリストを表示します。
  5. 作業を行うオーダーのとなりにあるチェック・ボックスを選択して「オーダーの変更」ノートブックをオープンし、**変更**をクリックする。
  6. ノートブックをオープンすると、「商品」ページが表示される。**追加**をクリックする。商品検索ダイアログが表示され、ここでオーダーに追加する商品を検索できます。
  7. 以下の商品情報を少なくとも 1 つ入力します。
    - 「商品名」フィールドに、そのオーダーに追加したい商品の名前または簡略説明を入力する。
    - 「SKU」フィールドに、そのオーダーに追加したい商品の在庫保有単位 (SKU) を入力する。
  8. 「検索」をクリックする。指定した検索基準と一致する商品のリストが表示されます。
  9. 商品リストから、以下のことを実行する。
    - オーダーに追加したい商品がこのリストにある場合は、「数量」フィールドにオーダーする数量を入力し、「OK」をクリックする。商品が「商品」ページのオーダーされた商品のリストに追加され、「合計」フィールドの横にオーダーの新規合計が表示されます。
    - オーダーに追加したい商品がこのリストにない場合、または検索結果に含まれている商品が多すぎる場合は、「キャンセル」をクリックして、検索基準をより詳細に指定する。
  10. このオーダーに対しその他の変更を行うには、左側のリンクを使用してオーダーの各ページを切り替える。追加した商品を保管しノートブックをクローズするには、「OK」をクリックします。

## オーダーからの商品の除去

まだ配送されていない既存のオーダーから商品を削除するには、以下のようになります。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。





2.  操作メニューから、**オーダーの検索**をクリックする。  
 「セールス」メニューから、「**オーダーの検索**」をクリックする。  
検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下のオーダー情報の少なくとも 1 つを提供して、作業するオーダーを検索する。
  - 「**オーダー番号**」フィールドにオーダー番号を入力する。これはオーダーを一意的に識別するものにしてください。
  - 「**顧客ログオン ID**」フィールドには、顧客の固有なストア・ログオン ID を入力する。特定の顧客の「**オーダー履歴**」リストから「**オーダーの検索**」をクリックしてこの検索ダイアログが立ち上げられた場合は、顧客ログオン ID にはそのストアに対する顧客のログオン ID がすでに入力された状態になっています。
  - 「**オーダーの状況**」ドロップダウン・リストから、新規オーダーや保留オーダーなどのオーダーの状況を選択する。
  -  「**アカウント名**」ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。通常これは、顧客に関連する組織の名前ですが、その組織は、そのストアで顧客がショッピングするときの条件を明記した契約をストアとの間で締結しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. **検索**をクリックする。システムはファジー検索を行い、検索基準に一致するオーダーのリストを表示します。
5. 扱いたいオーダーのとなりにあるチェック・ボックスを選択して「**オーダーの変更**」ノートブックをオープンし、「**変更**」をクリックする。
6. ノートブックをオープンすると、「**商品**」ページが表示される。除去したい商品のとなりにあるチェック・ボックスを選択し、「**除去**」を選択する。選択した商品がオーダーされた商品のリストから除去されます。「**商品**」ページでオーダーの合計金額が更新されます。新たな合計料金が「**合計**」フィールドのなりに表示されます。
7. このオーダーに対しその他の変更を行うには、左側のリンクを使用してオーダーの各ページを切り替える。変更を保管してノートブックをクローズするには、「**OK**」をクリックする。

## オーダーのための別の配送先住所の選択

オーダーの作成時に指定された配送先住所とは別の配送先住所を選択するには、以下のようにします。

### 注:

1. 顧客がオーダーの作成時に配送先住所や配送方法を指定しなかったが、現時点で住所を指定したいという場合には以下のステップに従ってください。たとえば、インターネットからソフトウェアをダウンロードする場合は配送先住所が必要ありません。ただし、代わりに顧客が CD-ROM を送付するするように要求する場合は、配送先住所が必要になります。

2.  顧客の契約に規定されている条件によっては、オーダーの配送先住所を変更したり、新規に作成したりする権限がない場合もあります。そのような場合、このページの情報は読み取り専用になります。
1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「操作」メニューから、「オーダーの検索」をクリックする。
2.  「セールス」メニューから、「オーダーの検索」をクリックする。検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下のオーダー情報の少なくとも 1 つを提供して、作業するオーダーを検索する。
  - 「オーダー番号」フィールドにオーダー番号を入力する。これはオーダーを一意的に識別するものにしてください。
  - 「顧客ログオン ID」フィールドには、顧客の固有なストア・ログオン ID を入力する。特定の顧客の「オーダー履歴」リストから「オーダーの検索」をクリックしてこの検索ダイアログが立ち上げられた場合は、顧客ログオン ID にはそのストアに対する顧客のログオン ID がすでに入力された状態になっています。
  - 「オーダーの状況」ドロップダウン・リストから、新規オーダーや保留オーダーなどのオーダーの状況を選択する。
  -  「アカウント名」ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。通常これは、顧客に関連する組織の名前ですが、その組織は、そのストアで顧客がショッピングするときの条件を明記した契約をストアとの間で締結しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. 「検索」をクリックする。システムはファジー検索を行い、検索基準に一致するオーダーのリストを表示します。
5. 処理するオーダーの隣にあるチェック・ボックスを選択して「オーダーの変更」ノートブックをオープンし、変更をクリックする。
6. ノートブックをオープンすると、「商品」ページが表示される。左側のナビゲーション・フレームから、「配送方法」をクリックする。「配送」ページが表示されます。オーダーのすべての商品、およびオーダーに対して選択された配送先住所を表す配送先住所 ID がリストされます。
7. 「別の住所の選択」を選択する。「Shipping Addresses (配送先住所)」ダイアログが表示されます。
8. 以下のいずれかを行って、配送先住所を選択する。
  - 使用したい配送先住所がリストに表示されている場合は、その住所のとなりにあるチェック・ボックスを選択し、「OK」をクリックする。
  - 使用したい配送先住所がリストに表示されていない場合は、「新規」をクリックする。「配送先住所の作成」ダイアログが表示されます。このダイアログを使用して、顧客の新規配送先住所を追加し、「OK」をクリックする。いったん作成されると、システムは新規の配送先住所を現在のオーダーの配送先住所として使用します。このダイアログではヘルプが使用できます。






9. このオーダーに対しその他の変更を行うには、左側のリンクを使用してオーダーの各ページを切り替える。変更した配送先住所情報を保管しノートブックをクローズするには、「OK」をクリックする。

## オーダーのための別の配送方法の選択

オーダーの作成時に指定されたものとは別の配送方法（運送会社名と、その運送会社が提供するサービスの組み合わせ。たとえば「ABC 運輸、翌日配送サービス」など）を選択するには、以下のようにします。




**注:** 顧客がオーダーの作成時に配送先住所や配送方法を指定しなかったが、現時点で方法を指定したいという場合には以下のステップに従ってください。たとえば、インターネットからソフトウェアをダウンロードする場合は配送方法が必要ありません。ただし、代わりに顧客が CD-ROM を送付するするように要求する場合は、配送方法が必要になります。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「操作」メニューから、「オーダーの検索」をクリックする。  
 「セールス」メニューから、「オーダーの検索」をクリックする。検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下のオーダー情報の少なくとも 1 つを提供して、作業するオーダーを検索する。
  - 「オーダー番号」フィールドにオーダー番号を入力する。これはオーダーを一意的に識別するものにしてください。
  - 「顧客ログオン ID」フィールドには、顧客の固有なストア・ログオン ID を入力する。特定の顧客の「オーダー履歴」リストから「オーダーの検索」をクリックしてこの検索ダイアログが立ち上げられた場合は、顧客ログオン ID にはそのストアに対する顧客のログオン ID がすでに入力された状態になっています。
  - 「オーダーの状況」ドロップダウン・リストから、新規オーダーや保留オーダーなどのオーダーの状況を選択する。
  -  「アカウント名」ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。通常これは、顧客に関連する組織の名前ですが、その組織は、そのストアで顧客がショッピングするときの条件を明記した契約をストアとの間で締結しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. 「検索」をクリックする。システムはファジー検索を行い、検索基準に一致するオーダーのリストを表示します。
5. 作業を行うオーダーの左側にあるチェック・ボックスを選択して「オーダーの変更」ノートブックをオープンし、「変更」をクリックする。
6. ノートブックをオープンすると、「商品」ページが表示される。左側のナビゲーション・フレームから、「配送方法」をクリックする。「配送」ページが表示されます。オーダーのすべての商品、およびオーダーに対して選択された配送先住所を表す配送先住所 ID がリストされます。

7. 作業を行う商品の左側にあるチェック・ボックスを選択し、「別の方法の選択」をクリックする。「Shipping Methods (配送方法)」ダイアログが表示され、オーダーの配送に使用可能な方法のリストが表示されます。
8. 使用したい配送方法の左側にあるチェック・ボックスを選択し、「OK」をクリックする。
9. このオーダーに対しその他の変更を行うには、左側のリンクを使用してオーダーの各ページを切り替える。変更した配送方法を保管しノートブックをクローズするには、「OK」をクリックする。

## オーダーの合計価格の変更




合計価格を調整して、オーダーの配達遅れによる顧客への補償を行ったり、配送料を変更したりするなど、合計価格を変更するには、以下のようになります。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「操作」メニューから、「オーダーの検索」をクリックする。  
 「セールス」メニューから、「オーダーの検索」をクリックする。  
検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下のオーダー情報の少なくとも 1 つを提供して、作業するオーダーを検索する。
  - 「オーダー番号」フィールドにオーダー番号を入力する。これはオーダーを一意的に識別するものにしてください。
  - 「顧客ログオン ID」フィールドには、顧客の固有なストア・ログオン ID を入力する。特定の顧客の「オーダー履歴」リストから「オーダーの検索」をクリックしてこの検索ダイアログが立ち上げられた場合は、顧客ログオン ID にはそのストアに対する顧客のログオン ID がすでに入力された状態になっています。
  - 「オーダーの状況」ドロップダウン・リストから、新規オーダーや保留オーダーなどのオーダーの状況を選択する。
  -  「アカウント名」ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。通常これは、顧客に関連する組織の名前ですが、その組織は、そのストアで顧客がショッピングするときの条件を明記した契約をストアとの間で締結しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. 検索をクリックする。システムはファジー検索を行い、検索基準に一致するオーダーのリストを表示します。
5. 扱いたいオーダーのとなりにあるチェック・ボックスを選択して「オーダーの変更」ノートブックをオープンし、「変更」をクリックする。
6. ノートブックをオープンすると、「商品」ページが表示される。左側のナビゲーション・フレームから、「価格調整」をクリックする。「価格調整」ページが表示され、オーダーの要約が提供されます。
7. 1 項目または複数項目の価格調整は、以下のように行います。


- 全般的な価格調整を入れる場合は、「**値引き額**」フィールドに新規金額を入力する。この価格調整は、オーダーに対する税額および配送料の適用前に計算されますが、割引（たとえば販売促進）がある場合は割引の適用後に計算されます。
  - システム計算による配送料を変更する場合は、「**配送料**」フィールドに新たな金額を入力する。これは、オーダーの配送料金の適用を見送りたい場合に行うことができます。
  - クーポンを適用するには、「**クーポン**」フィールドにクーポンを一意的に識別する ID を入力する。クーポンの値が、割引、税額、および配送料が適用される前にオーダーの合計価格から差し引かれます。
8. 「**再計算**」をクリックして、オーダーに対する価格調整を組み込む。新たな合計価格が、顧客の希望する通貨で「**オーダー合計価格**」フィールドに表示されます。登録時に顧客が優先通貨を指定しなかった場合、この価格はストアのデフォルト通貨を使用して表示されます。
  9. オーダー合計価格を調整せずに、元の金額に戻したい場合は、「**取り消し**」をクリックする。
  10. 価格調整を保管しノートブックをクローズするには、「**OK**」をクリックする。

## オーダーの支払いオプションの変更

オーダーの支払いオプションを変更する（オンラインまたはオフラインのどちらの決済を使用するか、また、オンライン決済のクレジット・カード情報を変更する場合など）には、以下のようにします。


1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  操作メニューから、**オーダーの検索**をクリックする。  
 「セールス」メニューから、「**オーダーの検索**」をクリックする。  
検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下のオーダー情報の少なくとも 1 つを提供して、作業するオーダーを検索する。
  - 「**オーダー番号**」フィールドにオーダー番号を入力する。これはオーダーを一意的に識別するものにしてください。
  - 「**顧客ログオン ID**」フィールドには、顧客の固有なストア・ログオン ID を入力する。特定の顧客の「**オーダー履歴**」リストから「**オーダーの検索**」をクリックしてこの検索ダイアログが立ち上げられた場合は、顧客ログオン ID にはそのストアに対する顧客のログオン ID がすでに入力された状態になっています。
  - 「**オーダーの状況**」ドロップダウン・リストから、新規オーダーや保留オーダーなどのオーダーの状況を選択する。
  -  「**アカウント名**」ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。通常これは、顧客に関連する組織の名前ですが、その組織は、そのストアで顧客がショッピングするときの条件を明記した契約をス

トアとの間で締結しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。




4. **検索**をクリックする。システムはファジー検索を行い、検索基準に一致するオーダーのリストを表示します。
5. 扱いたいオーダーのとなりにあるチェック・ボックスを選択して「オーダーの変更」ノートブックをオープンし、**変更**をクリックする。
6. ノートブックをオープンすると、「商品」ページが表示される。左側のナビゲーション・フレームから、「**支払い**」をクリックする。「支払い」ページが表示されます。
7. 支払いのタイプを選択する。このリスト内に表示されるオプションは、次の支払いタイプの設定によって異なります。つまり、WebSphere Commerce のデフォルトの支払いメソッド (オフライン決済)、CyberCash (オンライン決済)、SET Secure Electronic Transaction および Merchant Initiated Authorization (MIA) (顧客がオンライン・ウォレットを使用する必要のないオンライン決済)、またはカスタム支払いメソッドなどによって異なります。
8. **支払いメソッド**・ドロップダウン・リストからオンライン支払いメソッド (CyberCash、SET Secure Electronic Transaction および MIA、またはカスタム・オンライン支払いメソッドなど) を選択した場合は、クレジット・カード・タイプが表示されます。必要なだけ以下の情報のいずれか、またはすべてを更新して、このクレジット・カードの情報を更新する。
  - 「**クレジット・カード番号**」フィールドに、オーダーの支払いに使用するクレジット・カード番号を入力する。
  - **有効期限 (月)** ドロップダウン・リストで、そのクレジット・カードが有効納期切れになる月を選択する。
  - **有効期限 (年)** ドロップダウン・リストで、そのクレジット・カードが有効納期切れになる年を選択する。
9.  「**購入オーダー番号**」フィールドに、購入オーダー番号を入力する。これは顧客がストアでのオーダー時に求められるものです。購入オーダー番号によって、ストアと顧客の間の契約における条件で規定されている通り、そのストアからのオーダーについて与信済みであるとして顧客が認証されます。
10. このオーダーに対しその他の変更を行うには、左側のリンクを使用してオーダーの各ページを切り替える。変更した支払いオプションを保管しノートブックをクローズするには、「**OK**」をクリックする。

## オーダーへの別の請求先住所の選択

カスタマー・オーダーに対して、オーダーの作成時に指定されたものとは異なる請求先住所を選択するには、以下のようになります。

 **注:** 顧客の契約書の中で規定されている条件によっては、ユーザーに、オーダーの請求先住所の変更や新規請求先住所の作成を行う権限がない場合があります。その場合「請求先住所」ページの情報は読み取り専用になります。









1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。

2.  操作メニューから、**オーダーの検索**をクリックする。  
 「セールス」メニューから、「**オーダーの検索**」をクリックする。検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下のオーダー情報の少なくとも 1 つを提供して、作業するオーダーを検索する。
  - 「**オーダー番号**」フィールドにオーダー番号を入力する。これはオーダーを一意的に識別するものにしてください。
  - 「**顧客ログオン ID**」フィールドには、顧客の固有なストア・ログオン ID を入力する。特定の顧客の「**オーダー履歴**」リストから「**オーダーの検索**」をクリックしてこの検索ダイアログが立ち上げられた場合は、顧客ログオン ID にはそのストアに対する顧客のログオン ID がすでに入力された状態になっています。
  - 「**オーダーの状況**」ドロップダウン・リストから、オーダーの状況を選択する。
  -  「**アカウント名**」ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。通常これは、顧客に関連する組織の名前ですが、その組織は、そのストアで顧客がショッピングするときの条件を明記した契約をストアとの間で締結しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. **検索**をクリックする。システムはファジー検索を行い、検索基準に一致するオーダーのリストを表示します。
5. 扱いたいオーダーの隣にあるチェック・ボックスを選択して「**オーダーの変更**」ノートブックをオープンし、**変更**をクリックする。
6. ノートブックをオープンすると、「**商品**」ページが表示される。左側のナビゲーション・フレームから、**請求先住所**をクリックします。「**請求先住所**」ページが表示されます。
7. 以下のいずれかを行って、請求先住所を選択する。
  - 使用する請求先住所がリストされていれば、その住所の横のチェック・ボックスを選択して「**OK**」をクリックする。
  - 使用する請求先住所がリストされていない場合は、「**新規**」をクリックする。「**請求先住所の作成**」ダイアログが表示されます。このダイアログを使用して顧客の新規請求先住所を追加し、「**OK**」をクリックします。新規請求先住所が作成されると、システムはそれを現行オーダーの請求先住所として使用します。このダイアログでは「ヘルプ」が利用できます。
8. このオーダーに対しその他の変更を行うには、左側のリンクを使用してオーダーの各ページを切り替える。変更した請求先住所情報を保管するには、ノートブックをクローズして、「**OK**」をクリックする。

## オーダーへのコメントの追加




オーダーにコメントを追加するには、次のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。

2.  操作メニューから、**オーダーの検索**をクリックする。  
 「セールス」メニューから、「**オーダーの検索**」をクリックする。  
 検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下のオーダー情報の少なくとも 1 つを提供して、作業するオーダーを検索する。
  - 「**オーダー番号**」フィールドにオーダー番号を入力する。これはオーダーを一意的に識別するものにしてください。
  - 「**顧客ログオン ID**」フィールドには、顧客の固有なストア・ログオン ID を入力する。特定の顧客の「**オーダー履歴**」リストから「**オーダーの検索**」をクリックしてこの検索ダイアログが立ち上げられた場合は、顧客ログオン ID にはそのストアに対する顧客のログオン ID がすでに入力された状態になっています。
  - 「**オーダーの状況**」ドロップダウン・リストから、「**送信済みオーダー**」や「**配送済みオーダー**」などのオーダーの状況を選択する。
  -  「**アカウント名**」ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。通常これは、顧客に関連する組織の名前ですが、その組織は、そのストアで顧客がショッピングするときの条件を明記した契約をストアとの間で締結しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. **検索**をクリックする。システムはファジー検索を行い、検索基準に一致するオーダーのリストを表示します。
5. 処理するオーダーの横のチェック・ボックスを選択し、「**コメントの付加**」をクリックする。ダイアログ・ボックスがオープンされます。
6. 「**コメント**」スクロール・ボックスに、そのオーダーに組み込みたいコメントを入力する。  
    このスクロール・ボックスは単一バイト英数字で 1024 文字まで受け入れます。  
 このスクロール・ボックスは、1024 字までの英数字を受け入れません。
7. このコメントを E メールで顧客に送信するには、「**このコメントを顧客に送付**」チェック・ボックスを選択する。「**E メール・アドレス**」フィールドが表示されます。デフォルトでは、顧客が登録済みで、E メール・アドレスを指定していれば、このフィールドには、登録の際に指定された E メール・アドレスが取り込まれます。デフォルトの E メール・アドレスを変更するには、「**E メール・アドレス**」フィールドに顧客の E メール・アドレスを入力します。
8. 「**OK**」をクリックすると、オーダーにコメントが付加され、さらに上記のチェック・ボックスを選択した場合にはそのコメントが顧客に送信されます。

## オーダーの分割

顧客がオーダーに複数の商品を選択したが、少なくとも 1 つの商品の在庫が現在不足している場合、オーダーを分割したい場合があります。オーダーを分割して、購入可能な商品を現時点で配送し、残りの商品は在庫が補充されるまで繰越注文するようにできます。オーダーを分割するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  **操作メニューから、オーダーの検索をクリックする。**  
 **「セールス」メニューから、「オーダーの検索」をクリックする。**  
検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下のオーダー情報の少なくとも 1 つを提供して、作業するオーダーを検索する。
  - 「**オーダー番号**」フィールドにオーダー番号を入力する。これはオーダーを一意的に識別するものにしてください。
  - 「**顧客ログオン ID**」フィールドには、顧客の固有なストア・ログオン ID を入力する。特定の顧客の「**オーダー履歴**」リストから「**オーダーの検索**」をクリックしてこの検索ダイアログが立ち上げられた場合は、顧客ログオン ID にはそのストアに対する顧客のログオン ID がすでに入力された状態になっています。
  - 「**オーダーの状況**」ドロップダウン・リストから、新規オーダーや保留オーダーなどのオーダーの状況を選択する。
  -  **「アカウント名」**ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。通常これは、顧客に関連する組織の名前ですが、その組織は、そのストアで顧客がショッピングするときの条件を明記した契約をストアとの間で締結しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. **検索**をクリックする。システムはファジー検索を行い、検索基準に一致するオーダーのリストを表示します。
5. 扱いたいオーダーの隣にあるチェック・ボックスを選択して「**オーダーの変更**」ノートブックをオープンし、「**変更**」をクリックする。
6. ノートブックをオープンすると、「**商品**」ページが表示される。左側のナビゲーション・フレームから、**商品の可用性**をクリックする。「**商品の可用性**」ページが表示されます。オーダーのすべての商品のリストが、商品の配送が可能になる日付も含めて表示されます。デフォルトでは、「**別のオーダーに移動**」列には「**いいえ**」が表示されていて、オーダーを分割せずに、商品も 2 番目のオーダーまたは繰越注文に移動させないようになっていることに注意してください。「**いいえ**」の状況は商品の可用性にかかわらず表示されます。そのため、まだ購入可能でない商品についてはこの状況を変更する必要があります。
7. オーダーに選択された商品を現在のオーダーに残すか、あるいは 2 番目のオーダー、つまり繰越注文に移動するかを指定するには、以下のようになります。
  - 商品の可用性の日付が現在日付またはそれより前の場合は、商品はすぐ配送することができます。「**別のオーダーに移動**」列に「**いいえ**」が表示されていて、オーダーを分割して、購入可能でない商品を 2 番目のオーダーに移動する必要のない状態になっていることを確認します。「**はい**」の状況が表示されている場合は、作業する商品のとなりにあるチェック・ボックスを選択し、「**現行オーダーを保持**」をクリックします。
  - 商品の可用性の日付が現在日付より後の場合は、在庫が不足していて、商品はすぐに配送することができません。この場合は、以下のようになります。

- オーダーを分割するには、後日配送したい商品のとりにあるチェック・ボックスを選択し、「別のオーダーに移動」をクリックする。「別のオーダーに移動」列に「はい」が表示され、移動された商品は在庫が補充されるまで配送されない状態になります。リスト内の他の商品（「別のオーダーに移動」の状況が「いいえ」になっている）はオーダーが送信されるとすぐに配送されます。
  - オーダーのすべての商品が配送可能になるまで待つには、作業する商品のとりにあるチェック・ボックスを選択し、「現行オーダーを保持」をクリックする。「別のオーダーに移動」列に、選択された各商品について「いいえ」が表示され、オーダーのすべての商品の在庫が十分になるまでオーダーが配送されない状態になります。
  - ある商品が現在購入可能でない場合、オーダーを分割する、または在庫が補充されるまで待つのではなく、その商品をオーダーから削除することもできます。商品を除くには、作業する商品のとりにあるチェック・ボックスを選択し、「除去」をクリックする。その商品の表示がこのページから消え、オーダーの一部ではなくなります。
8. このオーダーに対しその他の変更を行うには、左側のリンクを使用してオーダーの各ページを切り替える（オプションのステップについては以下のステップを参照）。変更した配送先住所情報を保管しノートブックをクローズするには、「OK」をクリックする。
  9. オーダーを分割した理由、すべての商品を待機した理由、または商品を除いた理由を含めたい場合は、以下のようになります。
    - a. 左側のナビゲーション・フレームで、「コメント」をクリックする。「コメント」ページが表示されます。
    - b. 「コメント」スクロール・ボックスに、そのオーダーに組み込みたいコメントを入力する。
 

WIN

AIX

SOLARIS

LINUX

このスクロール・ボックスは単一バイト英数字で 1024 文字まで受け入れます。

400




このスクロール・ボックスは、1024 字までの英数字を受け入れます。
    - c. このコメントを E メールで顧客に送信するには、このコメントを顧客に送付チェック・ボックスを選択する。「E メール・アドレス」フィールドが表示されます。デフォルトでは、顧客が登録済みで、E メール・アドレスを指定していれば、このフィールドには、登録の際に指定された E メール・アドレスがあらかじめ入力されます。
    - d. デフォルトの E メール・アドレスを変更する場合は、「E メール・アドレス」フィールドに顧客の E メール・アドレスを入力する。
    - e. 「OK」をクリックすると、オーダーにコメントが付加され、さらに上記のチェック・ボックスを選択した場合にはそのコメントが顧客に送信されます。

## オーダーに追加されたコメントの表示

既存のオーダーに追加されたコメントを表示するには、以下のようになります。



1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。




2.  操作メニューから、**オーダーの検索**をクリックする。  
 「セールス」メニューから、「**オーダーの検索**」をクリックする。  
 検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下のオーダー情報の少なくとも 1 つを提供して、扱いたいオーダーを検索します。
  - 「**オーダー番号**」フィールドにオーダー番号を入力する。これはオーダーを一意的に識別するものにしてください。
  - 「**顧客ログオン ID**」フィールドには、顧客の固有なストア・ログオン ID を入力する。特定の顧客の「**オーダー履歴**」リストから「**オーダーの検索**」をクリックしてこの検索ダイアログが立ち上げられた場合は、顧客ログオン ID にはそのストアに対する顧客のログオン ID がすでに入力された状態になっています。
  - 「**オーダーの状況**」ドロップダウン・リストから、新規オーダーや保留オーダーなどのオーダーの状況を選択する。
  -  「**アカウント名**」ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。通常これは、顧客に関連する組織の名前ですが、その組織は、そのストアで顧客がショッピングするときの条件を明記した契約をストアとの間で締結しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. **検索**をクリックする。システムはファジー検索を行い、検索基準に一致するオーダーのリストを表示します。
5. 作業を行うオーダーのとなりにあるチェック・ボックスを選択し、「**要約**」をクリックする。オーダーの要約が表示されます。
6. 「**コメント**」セクションから、そのオーダーのコメントのリストを表示する。
7. **キャンセル**をクリックして、ページをクローズする。

## オーダー要約の表示




オーダーの詳細情報をまとめた要約を表示するには、以下のようになります。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  操作メニューから、**オーダーの検索**をクリックする。  
 「セールス」メニューから、「**オーダーの検索**」をクリックする。  
 検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下のオーダー情報の少なくとも 1 つを提供して、扱いたいオーダーを検索します。
  - 「**オーダー番号**」フィールドにオーダー番号を入力する。これはオーダーを一意的に識別するものにしてください。
  - 「**顧客ログオン ID**」フィールドには、顧客の固有なストア・ログオン ID を入力する。特定の顧客の「**オーダー履歴**」リストから「**オーダーの検索**」をクリックしてこの検索ダイアログが立ち上げられた場合は、顧客ログオン ID にはそのストアに対する顧客のログオン ID がすでに入力された状態になっています。

- 「**オーダーの状況**」ドロップダウン・リストから、新規オーダーや保留オーダーなどのオーダーの状況を選択する。
  -  「**アカウント名**」ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。通常これは、顧客に関連する組織の名前ですが、その組織は、そのストアで顧客がショッピングするときの条件を明記した契約をストアとの間で締結しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. **検索**をクリックする。システムはファジー検索を行い、検索基準に一致するオーダーのリストを表示します。
  5. 作業を行うオーダーのとなりにあるチェック・ボックスを選択し、「**要約**」をクリックしてオーダーの詳細情報を表示する。
  6. 「**OK**」をクリックして、ページをクローズする。

## オーダー要約の印刷

オーダー済み商品、請求先/配送先住所、配送/支払いオプション、およびコメント、価格調整などのオーダー情報の要約を印刷するには、以下のようにします。


1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  操作メニューから、**オーダーの検索**をクリックする。  
 「**セールス**」メニューから、「**オーダーの検索**」をクリックする。検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下のオーダー情報の少なくとも 1 つを提供して、作業するオーダーを検索する。
  - 「**オーダー番号**」フィールドにオーダー番号を入力する。これはオーダーを一意的に識別するものにしてください。
  - 「**顧客ログオン ID**」フィールドには、顧客の固有なストア・ログオン ID を入力する。特定の顧客の「**オーダー履歴**」リストから**オーダーの検索**をクリックしてこの検索ダイアログが立ち上げられた場合は、顧客ログオン ID にはそのストアに対する顧客のログオン ID がすでに入力された状態になっています。
  - 「**オーダーの状況**」ドロップダウン・リストから、新規オーダーや保留オーダーなどのオーダーの状況を選択する。
  -  「**アカウント名**」ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。通常これは、顧客に関連する組織の名前ですが、その組織は、そのストアで顧客がショッピングするときの条件を明記した契約をストアとの間で締結しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. **検索**をクリックする。システムはファジー検索を行い、検索基準に一致するオーダーのリストを表示します。
5. 作業を行うオーダーのとなりにあるチェック・ボックスを選択し、「**要約**」をクリックしてオーダーの詳細情報を表示する。
6. 「**印刷**」をクリックして、顧客の要約を印刷する。
7. 「**OK**」をクリックして、ページをクローズする。

## オーダーのキャンセル

オーダーをキャンセルするには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。

2.  操作メニューから、**オーダーの検索**をクリックする。


 「セールス」メニューから、「**オーダーの検索**」をクリックする。検索ダイアログがオープンされます。

3. 以下のオーダー情報の少なくとも 1 つを提供して、作業するオーダーを検索する。

- 「**オーダー番号**」フィールドにオーダー番号を入力する。これはオーダーを一意的に識別するものにしてください。

- 「**顧客ログオン ID**」フィールドには、顧客の固有なストア・ログオン ID を入力する。特定の顧客の「**オーダー履歴**」リストから「**オーダーの検索**」をクリックしてこの検索ダイアログが立ち上げられた場合は、顧客ログオン ID にはそのストアに対する顧客のログオン ID がすでに入力された状態になっています。

- 「**オーダーの状況**」ドロップダウン・リストから、新規オーダーや保留オーダーなどのオーダーの状況を選択する。


-  「**アカウント名**」ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。通常これは、顧客に関連する組織の名前ですが、その組織は、そのストアで顧客がショッピングするときの条件を明記した契約をストアとの間で締結しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。

4. **検索**をクリックする。システムはファジー検索を行い、検索基準に一致するオーダーのリストを表示します。

5. 処理するオーダーの横のチェック・ボックスを選択し、「**オーダーのキャンセル**」をクリックする。ダイアログ・ボックスがオープンされます。

6. 「**コメント**」スクロール・ボックスで、デフォルトで提供されているテキストを使用するか、またはオーダーをキャンセルする他の理由（「お客さま都合により」など）を入力する。

    このスクロール・ボックスは単一バイト英数字で 1024 文字まで受け入れます。




 このスクロール・ボックスは、1024 字までの英数字を受け入れません。

7. このコメントを E メールで顧客に送信するには、**このコメントを顧客に送付**チェック・ボックスを選択する。「**E メール・アドレス**」フィールドが表示されます。デフォルトでは、顧客が登録済みで、E メール・アドレスを指定していれば、このフィールドには、登録の際に指定された E メール・アドレスが取り込まれます。デフォルトの E メール・アドレスを変更するには、「**E メール・アドレス**」フィールドに顧客の E メール・アドレスを入力します。

8. 「**OK**」をクリックすると、オーダーの状況が、バック・オーダーのようなその元のオーダーの状況から、キャンセル済みに変更され、さらに上記のチェック・ボックスを選択した場合には、コメントが顧客に送信されます。




## オーダーの支払い処理

支払いの承認、支払いのデポジット、支払いの清算、支払いの検索、バッチ支払いの検索といった、カスタマー・オーダーのオンライン支払い処理を行うには、Payment Manager を使用します。 WebSphere Commerce アクセラレーターから Payment Manager を立ち上げるには、以下のようになります。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
  2. 以下のいずれかを行って、Payment Manager をオープンする。
    - 特定のオーダーを処理するには、以下のようにする。
      - a.  「操作」メニューから、「オーダーの検索」をクリックする。
      -  「セールス」メニューから、「オーダーの検索」をクリックする。  
検索ダイアログがオープンされます。
    - b. 以下のオーダー情報の少なくとも 1 つを提供して、作業するオーダーを検索する。
      - 「オーダー番号」フィールドにオーダー番号を入力する。これはオーダーを一意的に識別するものにしてください。
      - 「顧客ログオン ID」フィールドには、顧客の固有なストア・ログオン ID を入力する。特定の顧客の「オーダー履歴」リストから「オーダーの検索」をクリックしてこの検索ダイアログが立ち上げられた場合は、顧客ログオン ID にはそのストアに対する顧客のログオン ID がすでに入力された状態になっています。
      - 「オーダーの状況」ドロップダウン・リストから、新規オーダーや保留オーダーなどのオーダーの状況を選択する。
      -  「アカウント名」ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。通常これは、顧客に関連する組織の名前ですが、その組織は、そのストアで顧客がショッピングするときの条件を明記した契約をストアとの間で締結しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
    - c. 検索をクリックする。システムはファジー検索を行い、検索基準に一致するオーダーのリストを表示します。
  - 任意のオーダーを処理するには、以下のようにする。
    - 1 件のオーダーを処理するには、処理するカスタマー・オーダーの横のチェック・ボックスを選択し、「支払いの処理」をクリックする。Payment Manager が立ち上がります。
    - 複数のオーダーを処理するには、該当するチェック・ボックスを選択し、「支払いの処理」をクリックする。Payment Manager が立ち上がります。
    - リスト内のすべてのオーダーを処理するには、リストの左上にあるチェック・ボックス・アイコンを選択し、「払いの処理」をクリックする。Payment Manager が立ち上がります。
3. Payment Manager によるオンライン支払いを処理する手順の詳細については、Payment Manager のオンライン・ヘルプに従ってください。


## オーダーの支払い処理の変更




オーダーの支払い処理情報を変更する (たとえば、支払いの承認、支払いのデポジット、支払いの清算、支払いの検索、バッチ支払いの検索など) には、Payment Manager を使用します。 WebSphere Commerce アクセラレーターから Payment Manager を立ち上げるには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。 ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. 以下のいずれかを行って、Payment Manager をオープンする。
  - 特定のオーダーを処理するには、以下のようにする。
    - a.  「操作」メニューから、「オーダーの検索」をクリックする。
    -  「セールス」メニューから、「オーダーの検索」をクリックする。  
検索ダイアログがオープンされます。
    - b. 以下のオーダー情報の少なくとも 1 つを提供して、作業するオーダーを検索する。
      - 「オーダー番号」フィールドにオーダー番号を入力する。これはオーダーを一意的に識別するものにしてください。
      - 「顧客ログオン ID」フィールドには、顧客の固有なストア・ログオン ID を入力する。特定の顧客の「オーダー履歴」リストから「オーダーの検索」をクリックしてこの検索ダイアログが立ち上げられた場合は、顧客ログオン ID にはそのストアに対する顧客のログオン ID がすでに入力された状態になっています。
      - 「オーダーの状況」ドロップダウン・リストから、新規オーダーや保留オーダーなどのオーダーの状況を選択する。
      -  「アカウント名」ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。通常これは、顧客に関連する組織の名前ですが、その組織は、そのストアで顧客がショッピングするときの条件を明記した契約をストアとの間で締結しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
    - c. 検索をクリックする。システムはファジー検索を行い、検索基準に一致するオーダーのリストを表示します。
  - 任意のオーダーを処理するには、以下のようにする。
    - 単一のオーダーの作業を行うには、作業を行うカスタマー・オーダーのとなりにあるチェック・ボックスを選択し、「支払いの処理」をクリックする。 Payment Manager が立ち上がります。
    - 複数のオーダーを処理するには、該当するチェック・ボックスを選択し、「支払いの処理」をクリックする。 Payment Manager が立ち上がります。
    - リスト内のすべてのオーダーを処理するには、リストの左上にあるチェック・ボックス・アイコンを選択し、「払いの処理」をクリックする。 Payment Manager が立ち上がります。

3. Payment Manager によるオンライン支払いを処理する手順の詳細については、Payment Manager のオンライン・ヘルプに従ってください。



## オーダーの支払い状況の表示 (Business Edition)


 オーダーの支払い状況を表示するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  操作メニューから、**オーダーの検索**をクリックする。  
 セールス・メニューから、**オーダーの検索**をクリックする。  
検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下のオーダー情報の少なくとも 1 つを提供して、扱いたいオーダーを検索します。
  - 「**オーダー番号**」フィールドにオーダー番号を入力する。これはオーダーを一意的に識別するものにしてください。
  - **顧客ログオン ID** フィールドには、顧客の固有なストア・ログオン ID を入力する。特定の顧客の「**オーダー履歴**」リストから**オーダーの検索**をクリックしてこの検索ダイアログが立ち上げられた場合は、顧客ログオン ID にはそのストアに対する顧客のログオン ID がすでに入力された状態になっています。
  - 「**オーダーの状況**」ドロップダウン・リストから、新規オーダーや保留オーダーなどのオーダーの状況を選択する。
  -  **アカウント名**ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。これは顧客に関連する組織の典型的な名前です。この組織はストアと契約を交わしており、そのストアで買い物をする顧客への取引条件を明記しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. **検索**をクリックする。システムはファジー検索を行い、検索基準に一致するオーダーのリストを表示します。
5. その顧客のオーダーをリストから探し、**支払い状況列**でオーダーの状況を確認する。
6. **OK** をクリックして、ページをクローズする。

## オーダーの状況の表示




オーダーの状況を表示するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  操作メニューから、**オーダーの検索**をクリックする。  
 「**セールス**」メニューから、「**オーダーの検索**」をクリックする。  
検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下のオーダー情報のいずれかを提供して、作業するオーダーを検索します。
  - 「**オーダー番号**」フィールドにオーダー番号を入力する。これはオーダーを一意的に識別するものにしてください。

- 「顧客ログオン ID」 フィールドには、顧客の固有なストア・ログオン ID を入力する。特定の顧客の「オーダー履歴」リストから**オーダーの検索**をクリックしてこの検索ダイアログが立ち上げられた場合は、顧客ログオン ID にはそのストアに対する顧客のログオン ID がすでに入力された状態になっています。
  - 「オーダーの状況」ドロップダウン・リストから、新規オーダーや保留オーダーなどのオーダーの状況を選択する。
  -  「アカウント名」ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。通常これは、顧客に関連する組織の名前ですが、その組織は、そのストアで顧客がショッピングするときの条件を明記した契約をストアとの間で締結しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. **検索**をクリックする。システムはファジー検索を行い、検索基準に一致するオーダーのリストを表示します。
  5. その顧客のオーダーをリストから探し、「オーダーの状況」列でオーダーの状況を確認する。
  6. 「OK」 をクリックして、ページをクローズする。

## オーダーの送り状の表示

あるオーダーに関連した送り状を表示するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「操作」メニューから、「オーダーの検索」をクリックする。検索ダイアログがオープンされます。
2.  「セールス」メニューから、「オーダーの検索」をクリックする。検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下のオーダー情報のいずれかを提供して、作業するオーダーを検索します。
  - 「オーダー番号」フィールドにオーダー番号を入力する。これはオーダーを一意的に識別するものにしてください。
  - 「顧客ログオン ID」 フィールドには、顧客の固有なストア・ログオン ID を入力する。特定の顧客の「オーダー履歴」リストから**オーダーの検索**をクリックしてこの検索ダイアログが立ち上げられた場合は、顧客ログオン ID にはそのストアに対する顧客のログオン ID がすでに入力された状態になっています。
  - 「オーダーの状況」ドロップダウン・リストから、新規オーダーや保留オーダーなどのオーダーの状況を選択する。
  -  「アカウント名」ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。これは顧客に関連する組織の典型的な名前です、この組織はストアと契約を交わしており、そのストアで買い物をする顧客への取引条件を明記しています。たとえば IBM という組織が、ABC オフィス・サプライ・ストアと契約を結ぶ場合などです。
4. **検索**をクリックする。システムはファジー検索を行い、検索基準に一致するオーダーのリストを表示します。

5. 作業を行うオーダーの左側にあるチェック・ボックスを選択し、「送り状の表示」をクリックする。「送り状の表示」ダイアログが表示され、該当すれば、オーダーのすべての送り状が表示されます。
6. リストから表示したい送り状へのリンクをクリックする。
7. 「OK」 をクリックして、ダイアログをクローズする。

---

## 返品およびリファンド

WebSphere Commerce は、返品商品取引許可 (RMA) 機能を使用した返品をサポートします。返品 は、顧客のリファンド 要求の記録、商品を返品 すること、あるいはその両方を指します。この言葉は、RMA が商品の受領に先立って発行されるか、または取り引きが商品の受領時に開始するときに使用されます。

顧客が購入に満足しない場合、マーチャントはその購入に対するリファンドを提案することができます。オーダー (またはオーダーの中のオーダー・アイテムあるいは商品) を戻すには、これが以下のいずれかの状態になければなりません。

1.
  - R - リリース済み
  - S - 配送済み
  - D - 入金済み
  - F - リモート配送の準備完了
  - G - リモート配送保留中
  - C - 完了

ただし、WebSphere Commerce アクセラレーターの「新規の返品」ウィザードを使用してオーダー (またはオーダー内のオーダー・アイテム) を返品するには、オーダーと、オーダー内のオーダー・アイテムの両方が、S (配送済み) または D (入金済み) 状態のどちらかでなければなりません。あらゆる状態 (R、F、G、C、および S と D を含む) のアイテムを返品するには、ReturnItemAdd コマンドを使用します。

ただし、リファンド不可として構成される商品もあります。たとえば、衛生上の理由から、消費者に直接販売される下着はリファンド不可になります。商品がリファンドに対して返品されるかどうかは、商品レベルで構成されます。たとえば、特産品の販売業者は、非生鮮食品は返品されるようにして、生鮮食料品は返品されないようにすることもできます。推奨されるリファンド金額とリファンドの発行方法は、システムの設定とポリシーに従って計算されます。システムの設定とポリシーはケース・バイ・ケースで、適切なセキュリティー・レベルを使用してオーバーライドすることができます。マーチャントは、返品商品の受け取りとリファンドの発行に備えて、RMA の発行を選択することができます。

リファンドを発行するための可能な支払い方法は、システムの設定およびポリシーを使用して計算されます。デフォルトのインプリメンテーションは、単純な計算を利用します。リファンドは、オリジナルの支払いフォームに対して発行される場合と、貸付限度額に発行される場合があります。どちらになるかは、システム・ポリシーによります。詳細については、CalculateReturnCreditVehicleCmdImpl タスク・コマンドを参照してください。





マーチャントが RMA の発行を選択する場合、その RMA は、返品管理システムに組み込まれた自動承認メカニズムを利用したセルフサービス・インターフェースを使用して作成できます。顧客サービス担当者も RMA を作成でき、また既存の RMA を変更することもできます。顧客サービス担当者は、自動承認メカニズムを簡単に使用することもでき、柔軟に必要な調整を加えることもできます。また、手動で RMA を承認することもできます。返品システムで提供されるコマンドを使用すると、顧客はオーダーした商品を返品するための与信を要求できます。顧客サービス担当者の援助があれば、他の人がオーダーした商品 (たとえば贈答品や、顧客のビジネス組織の外部から発行された商品) に対して、あるいはオーダー元を識別できないアイテムに対して RMA を発行することもできます。自動承認メカニズムについて詳細は、以下の自動承認に関するリンクを参照してください。

新規返品の作成、または既存の返品の編集を行うには、WebSphere Commerce アクセラレーター内の「新規の返品」ウィザードと「Change Return (返品の変更)」ノートブックを使います。「新規の返品」ウィザードを立ち上げるには、まず既存のオーダーまたは顧客を検索してから、検索結果リストの該当するボタンをクリックしてウィザードを立ち上げます。「Change Return (返品の変更)」ノートブックをオープンするには、まず既存の返品を検索してから、検索結果リストの該当するボタンをクリックしてノートブックをオープンします。返品の作成方法、または変更方法について詳しくは、以下の関連リンクを参照してください。


## 返品を検索

返品を検索するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「操作」メニューから、「返品の検索」をクリックします。
2.  「セールス」メニューから、「返品の検索」をクリックします。検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下の返品情報を少なくとも 1 つ入力する。少なくとも 1 つのフィールドを指定する必要があります。


**注:**システムは、指定されたオリジネーター・ログオン ID に基づいてファジー検索を実行し、このダイアログのその他のフィールドに指定された値に基づいて完全一致検索を実行します。

- 「返品番号」フィールドに、返品を固有に識別する返品番号を入力する。
- 「オーダー番号」フィールドに、オーダーを固有に識別し、返品される商品を示すオーダー番号を入力する。
- 「オリジネーター・ログオン ID」フィールドに、以下を入力する。

 返品を開始した顧客のストア・ログオン ID。特定の顧客の「Return History (返品履歴)」リストで「返品の検索」をクリックしてこの検索ダイアログを立ち上げた場合、その顧客ログオン ID が、そのストアの顧客ログオン ID として表示されます。システムは、指定したログオン ID に基づいてファジー検索または拡張検索を実行します (たとえば、A という文字を入力した場合、システムは A という文字で始まる ID を検索するだけでなく、その文字が含まれるログオン ID を検索します)。

 返品を開始した人のログオン ID。実装されているアクセス制御

ポリシーによっては、返品を変更したり返品の変更を要求する権限を他の人が持っていることもあります。その人は返品のオリジネーターではありませんが、ストアでの更新を要求するときにオリジネーター・ログオン ID を指定する必要がある場合があります。たとえば、IBM の社員がオリジナルの返品を作成して、その社員の監督者が返品を変更するためにストアに連絡するとします。この返品を受理するために、ストアは、オリジネーターのログオン ID を要求する場合があります。

-  「契約名」 ドロップダウン・リストから、契約の名前を選択する。契約は、ストアで買い物をする顧客に取引条件を明記します。
  - 「返品の状況」ドロップダウン・リストから、保留やキャンセルなど、返品の状態を選択する。
4. 「検索」をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する返品のリストが表示されます。

## 返品の実行

顧客に代わって返品を作成するには、以下のようになります。


**注:** オーダー（またはオーダー・アイテム、あるいはオーダー内の商品）を返品するには、オーダーがまず次の状態のうちのどれかである必要があります。

1.
  - R - リリース済み
  - S - 配送済み
  - D - 入金済み
  - F - リモート配送の準備完了
  - G - リモート配送保留中
  - C - 完了





ただし、下記のように WebSphere Commerce アクセラレーターの新規の返品ウィザードを使用してオーダー（またはオーダー内のオーダー・アイテム）を返品するには、オーダーと、オーダー内のオーダー・アイテムの両方が、S（配送済み）または D（入金済み）状態のどちらかでなければなりません。あらゆる状態（R、F、G、C、および S と D を含む）のアイテムを返品するには、ReturnItemAdd コマンドを使用します。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. 元のオーダーを検索するか、または顧客を検索することによって、返品を作成してから、次のいずれかを実行することによって「新規の返品」ウィザードを立ち上げる。

•  「操作」メニューから、「オーダーの検索」をクリックする。

•  「セールス」メニューから、「オーダーの検索」をクリックする。

- a. 検索ダイアログがオープンされる。以下のオーダー情報を最低でも 1 つ指定することにより、返品の商品を含むオーダーを検索します。






- 「**オーダー番号**」フィールドにオーダー番号を入力する。これはオーダーを一意的に識別するものにしてください。
  - 「**顧客ログオン ID**」フィールドには、顧客の固有なストア・ログオン ID を入力する。特定の顧客の「**オーダー**」リストで「**オーダーの検索**」をクリックし、この検索ダイアログを立ち上げた場合、その顧客ログオン ID が、そのストアの顧客ログオン ID として表示されます。
  - 「**オーダーの状況**」ドロップダウン・リストから、新規か保留中かなど、オーダーの状況を選択する。
  -  「**アカウント**」ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。一般に、これは顧客に関連する組織の名前です。この組織は、ストアと契約を交わしており、そのストアで買い物をする顧客への取引条件を、明記しています。
- b. 「**検索**」をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致するオーダーのリストが表示されます。
  - c. 処理するオーダーの横にあるチェック・ボックスを選択し、「**新規の返品**」をクリックして、新しい返品を作成する。「**新規の返品**」ウィザードが立ち上がり、「**オーダーからの商品 - 検索結果**」ページが最初に表示されます。
-  「**操作**」メニューから、「**顧客の検索**」をクリックする。
  -  「**セールス**」メニューから、「**顧客の検索**」をクリックする。
- a. 検索ダイアログがオープンされる。以下の要領で任意の顧客情報を指定します。
    - **顧客ログオン ID** フィールドには、顧客のログオン ID (ID の一部でも可) を入力する。
    - **名**フィールドには、顧客の名 (一部でも可) を入力する。
    - **姓**フィールドには、顧客の姓 (一部でも可) を入力する。
    - 「**電話番号 (昼間)**」フィールドには、顧客の主たる電話番号 (一部でも可) を入力する。
    - 「**E メール・アドレス 1**」フィールドには、顧客の主たる E メール・アドレス (一部でも可) を入力する。
    - 「**市区町村**」フィールドには、顧客の連絡先住所にある市区町村名 (一部でも可) を入力する。
    - 「**郵便番号**」フィールドには、顧客の連絡先住所にある郵便番号 (一部でも可) を入力する。
    -  「**アカウント名**」フィールドでは、この顧客に関連したアカウント名を選択する。一般に、これは顧客に関連する組織の名前です。この組織は、ストアと契約を交わしており、そのストアで買い物をする顧客への取引条件を、明記しています。
  - b. 「**検索**」をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する顧客のリストが表示されます。
  - c. 処理するオーダーの横にあるチェック・ボックスを選択し、「**新規の返品**」をクリックして、新しい返品を作成する。「**新規の返品**」ウィザードが立ち上がり、「**商品**」ページが最初に表示されます。

3. フィールドに正しい情報を入力して、「次へ」をクリックし、各ページを保管する。必要に応じて、「戻る」をクリックして、直前のページに戻ります。各ページではヘルプを利用できます。
4. 全ページを完了したら、「確認」ページの「完了」をクリックして、返品を作成する。

## 返品の変更

返品する商品の数量、返金方法、または特定の商品や返品全体に対するコメントなど、返品の詳細を変更するには、以下のようにします。



**注:** 顧客が返品のオリジナル作成者であり、それゆえにその返品に対するアクセス権がある場合に限り、顧客に代わって返品を変更することができます。顧客サービス担当者が返品を検索し、「返品の検索」メニュー・オプションを使用して変更する際、その変更は返品を作成した顧客に代わって行われます。顧客サービス担当者がまず顧客の検索でオーダーを検索し、その後顧客のリストから「返品」をクリックする場合、その変更は選択された顧客に代わって行われますが、これは返品を作成した顧客であるかもしれませんが、そうでないかもしれません。返品の変更を要求している顧客がその返品にアクセスできない場合、操作は失敗し、エラー・メッセージが表示されます。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「操作」メニューから、「返品の検索」をクリックします。  
 「セールス」メニューから、「返品の検索」をクリックする。検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下の返品情報のうち、少なくとも 1 つを入力して、処理をする返品を検索する。
  - 「返品番号」フィールドには、返品を固有に識別する返品番号を入力する。
  - 「オーダー番号」フィールドに、オーダーを固有に識別し、返品される商品を示すオーダー番号を入力する。
  - 「オリジネーター・ログオン ID」フィールドに、以下を入力する。
    -  返品を開始した顧客のストア・ログオン ID。特定の顧客の「Return History (返品履歴)」リストで「返品の検索」をクリックしてこの検索ダイアログを立ち上げた場合、その顧客ログオン ID が、そのストアの顧客ログオン ID として表示されます。
    -  返品をしてきた顧客のログオン ID。実装されているアクセス制御ポリシーによっては、返品を変更したり返品の変更を要求する権限を他の人が持っていることもあります。その人は返品のオリジネーターではありませんが、ストアでの更新を要求するときにオリジネーター・ログオン ID を指定する必要がある場合があります。たとえば、IBM の社員がオリジナルの返品を作成して、その社員の監督者が返品を変更するためにストアに連絡するとします。この返品を受理するために、ストアは、オリジネーターのログオン ID を要求する場合があります。
  -  「契約名」ドロップダウン・リストから、契約の名前を選択する。契約は、ストアで買い物をする顧客に取引条件を明記します。

- 「返品の状況」ドロップダウン・リストから、保留やキャンセルなど、返品の状況を選択する。
4. 「検索」をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する返品のリストが表示されます。
  5. 扱いたい返品の隣にあるチェック・ボックスを選択して「返品の変更」ノートブックをオープンし、**変更**をクリックする。
  6. 必要に応じてフィールドを更新し、左側のリンクを使用して、返品の各ページを切り替える。各ページではヘルプを利用できます。
  7. **OK** をクリックして、変更を保管してノートブックをクローズする。

## 返品への商品の追加


まだ処理されていない既存の顧客返品 (すなわち、顧客のクレジット・カードや、クレジット行に付けられていない分) に商品を追加するには、以下のようになります。


1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「操作」メニューから、「返品の検索」をクリックします。  
 「セールス」メニューから、「返品の検索」をクリックする。検索ダイアログがオープンされます。



3. 以下の返品情報のうち、少なくとも 1 つを入力して、処理をする返品を検索する。

**注:** システムは、指定されたオーダー番号に基づいて完全一致検索を実行し、このダイアログのその他のフィールドに指定された値に基づいてファジー検索または拡張検索を実行します。

- 「返品番号」フィールドには、返品を固有に識別する返品番号を入力する。
- 「オーダー番号」フィールドに、オーダーを固有に識別し、返品される商品を示すオーダー番号を入力する。システムは、指定されたオーダー番号に基づいて完全一致検索を実行します (たとえば、12345 と入力した場合、システムは、オーダー番号が 12345 であるオーダーを検索します)。
- 「オリジネーター・ログオン ID」フィールドに、以下を入力する。

 返品を開始した顧客のストア・ログオン ID。特定の顧客の「Return History (返品履歴)」リストで「返品の検索」をクリックしてこの検索ダイアログを立ち上げた場合、その顧客ログオン ID が、そのストアの顧客ログオン ID として表示されます。

 返品をしてきた顧客のログオン ID。実装されているアクセス制御ポリシーによっては、返品を変更したり返品の変更を要求する権限を他の人が持っていることもあります。その人は返品のオリジネーターではありませんが、ストアでの更新を要求するときにオリジネーター・ログオン ID を指定する必要がある場合があります。たとえば、IBM の社員がオリジナルの返品を作成して、その社員の監督者が返品を変更するためにストアに連絡するとします。この返品を受理するために、ストアは、オリジネーターのログオン ID を要求する場合があります。

-  「**契約名**」ドロップダウン・リストから、契約の名前を選択する。契約は、ストアで買い物をする顧客に取引条件を明記します。
  - 「**返品**の状況」ドロップダウン・リストから、保留やキャンセルなど、返品の状態を選択する。
4. 「**検索**」をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する返品のリストが表示されます。
  5. 扱いたい返品の隣にあるチェック・ボックスを選択して「**Change Return (返品の変更)**」ノートブックをオープンし、**変更**をクリックする。
  6. ノートブックをオープンすると、「**商品**」ページが表示される。「**追加**」をクリックする。商品検索ダイアログがオープンし、返品へ追加する商品を検索できます。
  7. システムで商品を検索するときの位置に応じて、以下のいずれかを実行する。
    - 既存のオーダーについての情報に基づいて商品を検索するため、「**既存の顧客・オーダーからの検索**」ラジオ・ボタンを選択し、下記のいずれかのオーダー情報を入力する。返品される商品を含むオーダーについての情報が分かる場合に、このオプションを選択します。以下のオーダー情報を少なくとも 1 つ入力します。
      - 「**オーダー番号**」フィールドに、返品する商品を含むオーダーを固有に識別するオーダー番号を入力する。
      - 「**顧客ログオン ID**」フィールドに、オーダーを発行した顧客の、ストアに対するログオン ID を入力する。返品を開始した顧客の顧客ログオン ID が分かっている場合、その顧客ログオン ID が、そのストアの顧客ログオン ID として表示されます。
    -  「**アカウント名**」ドロップダウン・リストから、顧客のアカウント名を選択する。一般に、これは顧客に関連する組織の名前です。この組織はストアと契約を交わしており、そのストアで買い物をする顧客への取引条件を明記しています。





**注:**商品を返品するには、既存のオーダーの一部として顧客に配送する必要があります。WebSphere Commerce データベースで商品が配送済み状態になっていない場合、商品は返品可能とは見なされず、「オーダーからの商品 - 検索結果」ページにリストの編集不可の行として示されます。

- ストアのオンライン・カタログから商品を検索するには、「**ストアのオンライン・カタログからの検索**」ラジオ・ボタンを選択し、下記のいずれかの商品情報を入力する。返品を開始している顧客が分かっている場合でも返品される商品を含むオーダーについての情報が分からない場合に、このオプションを選択します。このオプションは、商品がすでに返品の中に含まれていて、さらに別の商品を返品に追加する場合にのみ選択可能であることに注意してください。返品の中に商品が含まれていない場合、「**既存の顧客・オーダーからの検索**」オプションを使用してください。以下の商品情報を少なくとも 1 つ入力します。
  - 「**商品名**」フィールドに、返品に追加する商品の商品名全体、またはその一部を入力する。たとえば、“婦人用セーター”。
  - 「**SKU**」フィールドに、返品に追加する商品の SKU 全体、またはその一部を入力する。


- 「簡略説明」フィールドに、返品に追加する商品の簡略説明全体またはその一部を入力する。たとえば、“赤いウールの婦人用セーター”。
8. 「検索」をクリックする。検索基準に一致する商品のリストが表示されます。
  9. 商品リストから、以下のことを実行する。
    - 返品に追加する商品がこのリストにあれば、「数量」フィールドに返品の数値を入力し、「OK」をクリックする。商品は、「商品」ページ上で、リファインドを必要とする商品のリストに追加されます。
    - 注: 返品に追加する商品がストアのオンライン・カタログの商品である場合、システムは、クレジット金額を計算しません。「商品」ページの「Credit Adjustment (クレジット調整)」フィールドに、手動でクレジット金額を入力する必要があります。
    - 顧客返品に追加したい商品がこのリストにない場合、または検索結果に含まれている商品が多すぎる場合は、キャンセルをクリックして、検索基準をより詳細に指定する。
  10. 「商品」ページで、商品に対する税やその他の課金の前に「合計の更新」をクリックして、新しく追加した商品のコストを返品全体のクレジット合計金額に含める。新しい合計が、合計価格フィールドの横に表示されます。
  11. この返品に他の変更を加えるには、左側のリンクを使用して、それぞれの返品ページを切り替える。追加した商品を保管しノートブックをクローズするには、OK をクリックします。

## 返品からの商品の除去

まだ処理されていない既存の返品 (すなわち、顧客のクレジット・カードや、クレジット行に付けられていない分) から商品除去するには、以下のようにします。





1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「操作」メニューから、「返品の検索」をクリックします。
3.  「セールス」メニューから、「返品の検索」をクリックする。検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下の返品情報のうち、少なくとも 1 つを入力して、処理をする返品を検索する。
  - 「返品番号」フィールドには、返品を固有に識別する返品番号を入力する。
  - 「オーダー番号」フィールドに、オーダーを固有に識別し、返品される商品を示すオーダー番号を入力する。
  - 「オリジネーター・ログオン ID」フィールドに、以下を入力する。
    -  返品を開始した顧客のストア・ログオン ID。特定の顧客の「Return History (返品履歴)」リストで「返品の検索」をクリックしてこの検索ダイアログを立ち上げた場合、その顧客ログオン ID が、そのストアの顧客ログオン ID として表示されます。
    -  返品をしてきた顧客のログオン ID。実装されているアクセス制御ポリシーによっては、返品を変更したり返品の変更を要求する権限を他の人が持っていることもあります。その人は返品のオリジネーターではありませんが、ストアでの更新を要求するときにオリジネーター・ログオン ID を指定す

必要がある場合があります。たとえば、IBM の社員がオリジナルの返品を作成して、その社員の監督者が返品を変更するためにストアに連絡するとします。この返品を受理するために、ストアは、オリジネーターのログオン ID を要求する場合があります。

-  「契約名」ドロップダウン・リストから、契約の名前を選択する。契約は、ストアで買い物をする顧客に取引条件を明記します。
  - 「返品状況」ドロップダウン・リストから、保留やキャンセルなど、返品の状態を選択する。
4. 「検索」をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する返品のリストが表示されます。
  5. 扱いたい返品の隣にあるチェック・ボックスを選択して「返品の変更」ノートブックをオープンし、**変更**をクリックする。
  6. ノートブックをオープンすると、「商品」ページが表示される。除去する商品の横にあるチェック・ボックスを選択して、「**除去**」をクリックします。「商品」ページで、商品に対する税やその他の課金を加える前の合計クレジット金額が更新されます。新しい合計が、「**合計価格**」フィールドの横に表示されます。
  7. この返品に他の変更を加えるには、左側のリンクを使用して、それぞれの返品ページを切り替える。除去した商品を保管しノートブックをクローズするには、「**OK**」をクリックします。


## 返品の商品の数量の変更

返品の商品の数量を変更する場合（たとえば、顧客が購入した 3 冊の本のうち、2 冊だけを返品すると要求する場合があります）、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「操作」メニューから、「**返品の検索**」をクリックします。  
 「セールス」メニューから、「**返品の検索**」をクリックする。検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下の返品情報のうち、少なくとも 1 つを入力して、処理をする返品を検索する。
  - 「**返品番号**」フィールドには、返品を固有に識別する返品番号を入力する。
  - 「**オーダー番号**」フィールドに、顧客のオーダーを固有に識別し、返品される商品を示すオーダー番号を入力する。
  - 「**オリジネーター・ログオン ID**」フィールドに、以下を入力する。
    -  返品を開始した顧客のストア・ログオン ID。特定の顧客の「Return History (返品履歴)」リストで「**返品の検索**」をクリックしてこの検索ダイアログを立ち上げた場合、その顧客ログオン ID が、そのストアの顧客ログオン ID として表示されます。
    -  返品を開始した人のログオン ID。実装されているアクセス制御ポリシーに応じて、別の顧客が、返品を変更するまたは変更を要求する権限を持つことができます。この顧客は返品をしてきた顧客ではありませんが、ストアで更新を要求するときには、オリジネーター・ログオン ID を指定しなければならぬことがあります。たとえば、IBM の社員がオリジナルの返品を



作成して、その社員の監督者が返品を変更するためにストアに連絡するとします。この返品を受理するために、ストアは、オリジネーターのログオン ID を要求する場合があります。



-  「**契約名**」 ドロップダウン・リストから、契約の名前を選択する。契約は、ストアで買い物をする顧客に取引条件を明記します。
  - 「**返品状況**」ドロップダウン・リストから、保留やキャンセルなど、返品の状態を選択する。
4. 「**検索**」をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する返品のリストが表示されます。
  5. 扱いたい返品の隣にあるチェック・ボックスを選択して「Change Return (返品の変更)」ノートブックをオープンし、**変更**をクリックする。
  6. ノートブックをオープンすると、「**商品**」ページが表示され、返品に含まれるすべての商品とその数量がリストされる。「**数量**」フィールドに、適切な数量を入力します。
  7. 商品に対する税やその他の課金の前に、返品中の商品の「**合計の更新**」をクリックする。新しい合計が、「**合計価格**」フィールドの横に表示されます。
  8. この返品に他の変更を加えるには、左側のリンクを使用して、それぞれの返品ページを切り替える。変更した数量を保管しノートブックをクローズするには、**OK** をクリックする。

## 配送センターへの返送の指定

商品が返品に追加されたら、システムは顧客がその商品を返送すべきかどうかを判別します。その状況は、「はい」または「いいえ」の値で示されます。この状況を変更するには、「はい」か「いいえ」の適切なほうを選択します。商品が配送センターに返送されるべきかどうかは、多くの場合、以下のいずれかによって決まります。

- 商品の性質。たとえば壊れたガラス製品は返送されるべきではありません。この場合は配送センターへの返送の状況として「いいえ」を選択します。
- 商品の条件。たとえば顧客の気が変わったためにガラス製品が返品される場合は、配送センターへの返送の状況として「はい」を選択します。しかしガラス製品が到着したときに壊れていたために顧客がその返品を望んでいる場合は、そのガラス製品は他の顧客への販売目的で配送センターに返送されるべきではありません。この場合は配送センターへの返送の状況として「いいえ」を選択します。

商品を配送センターへ返送する必要があるかどうかを指定する場合、以下のようになります。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「**操作**」メニューから、「**返品を検索**」をクリックします。  
 「**セールス**」メニューから、「**返品を検索**」をクリックする。検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下の返品情報のうち、少なくとも 1 つを入力して、処理をする返品を検索する。
  - 「**返品番号**」フィールドには、返品を固有に識別する返品番号を入力する。

- 「**オーダー番号**」フィールドには、オーダーを固有に識別し、返品される商品を示すオーダー番号を入力する。
- 「**オリジネーター・ログオン ID**」フィールドに、以下を入力する。

**B2C**

返品を開始した顧客のストア・ログオン ID。特定の顧客の「Return History (返品履歴)」リストで「**返品を検索**」をクリックしてこの検索ダイアログを立ち上げた場合、その顧客ログオン ID が、そのストアの顧客ログオン ID として表示されます。

**B2B**

返品を開始した人のログオン ID。実装されているアクセス制御ポリシーによっては、返品を変更したり返品の変更を要求する権限を他の人が持っていることもあります。その人は返品のオリジネーターではありませんが、ストアでの更新を要求するときにオリジネーター・ログオン ID を指定する必要がある場合があります。たとえば、IBM の社員がオリジナルの返品を作成して、その社員の監督者が返品を変更するためにストアに連絡するとします。この返品を確認するために、ストアは、オリジネーターのログオン ID を要求する場合があります。

- **B2B** 「**契約名**」 ドロップダウン・リストから、契約の名前を選択する。契約は、ストアで買い物をする顧客に取引条件を明記します。
- 「**返品の状態**」ドロップダウン・リストから、保留やキャンセルなど、返品の状態を選択する。






4. 「**検索**」をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する返品のリストが表示されます。
5. 扱いたい返品の隣にあるチェック・ボックスを選択して「Change Return (返品の変更)」ノートブックをオープンし、**変更**をクリックする。
6. ノートブックをオープンすると、「**商品**」ページが表示される。処理する商品の横のチェック・ボックスを選択します。
7. 以下のようにして、商品を配送センターへ返送する必要があるかどうかを指定する。

**注:**システムが以前に、その商品は配送センターへ返送する必要がないと判断した場合で、このことを変更する場合、顧客サービス・スーパーバイザーなどの権限を持つユーザーが、その返品を手動で承認する必要があります。

- 商品を別々に購入した場合 (つまり、キットの一部として購入しなかった場合)、選択した商品を配送センターへ返送する必要があるかどうかを示すため、「**配送センターに返送**」欄から、「はい」か「いいえ」を選択する。
  - 商品をキットの一部として購入していた場合、以下のようにする。
    - a. 処理する商品の横のチェック・ボックスを選択し、「**キットの詳細**」をクリックする。「キットの詳細」ダイアログがオープンし、キット名、SKU、およびキット内の各商品についての情報が示されます。
    - b. 「**配送センターに返送**」欄から、「はい」か「いいえ」を選択し、選択した商品を配送センターへ返送する必要があるかどうかを示す。
8. この返品に他の変更を加えるには、左側のリンクを使用して、それぞれの返品ページを切り替える。変更を保管してノートブックをクローズするには、「**OK**」をクリックします。






## 返品理由の変更

商品が物理的にストアに返品されるかどうかにかかわらず、その商品を返品するときの理由を変更するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「操作」メニューから、「**返品の検索**」をクリックします。  
 「セールス」メニューから、「**返品の検索**」をクリックします。検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下の返品情報のうち、少なくとも 1 つを入力して、処理をする返品を検索する。
  - 「**返品番号**」フィールドに、返品を固有に識別する返品番号を入力する。
  - 「**オーダー番号**」フィールドには、オーダーを固有に識別し、返品される商品を示すオーダー番号を入力する。
  - 「**オリジネーター・ログオン ID**」フィールドに、以下を入力する。
    -  返品を開始した顧客のストア・ログオン ID。特定の顧客の「Return History (返品履歴)」リストで「**返品の検索**」をクリックし、この検索ダイアログを立ち上げた場合、その顧客ログオン ID が、そのストアの顧客ログオン ID として表示されます。
    -  返品を開始した人のログオン ID。実装されているアクセス制御ポリシーによっては、返品を変更したり返品の変更を要求する権限を他の人が持っていることもあります。その人は返品のオリジネーターではありませんが、ストアでの更新を要求するときにオリジネーター・ログオン ID を指定する必要がある場合があります。たとえば、IBM の社員がオリジナルの返品を作成して、その社員の監督者が返品を変更するためにストアに連絡するとします。この返品を受理するために、ストアは、オリジネーターのログオン ID を要求する場合があります。
  -  「**契約名**」ドロップダウン・リストから、契約の名前を選択する。契約は、ストアで買い物をする顧客に取引条件を明記します。
  - 「**返品の状態**」ドロップダウン・リストから、保留やキャンセルなど、返品の状態を選択する。
4. 「**検索**」をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する返品のリストが表示されます。
5. 扱いたい返品の隣にあるチェック・ボックスを選択して「Change Return (返品の変更)」ノートブックをオープンし、**変更**をクリックする。
6. ノートブックをオープンすると、「商品」ページが表示される。「**Reason for Return (返品理由)**」欄から、返品の理由を選択します。たとえば、顧客がラジオを購入しましたが、ボリューム・ボタンが適切に機能しない場合には、リストから「**Defective (不良品)**」を選択します。
7. この返品に他の変更を加えるには、左側のリンクを使用して、それぞれの返品ページを切り替える。新しい返品理由を保管してノートブックをクローズするには、「**OK**」をクリックします。






## 返品 of 返金金額 of 変更

返品 of 返金金額 (すなわち、顧客 of クレジット・カード or クレジット行に付けられている金額) を変更するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「操作」メニューから、「返品 of 検索」をクリックします。  
 「セールス」メニューから、「返品 of 検索」をクリックします。検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下の返品情報のうち、少なくとも 1 つを入力して、処理をする返品を検索する。
  - 「返品番号」フィールドには、返品を固有に識別する返品番号を入力する。
  - 「オーダー番号」フィールドには、オーダーを固有に識別し、返品される商品を示すオーダー番号を入力する。
  - 「オリジネーター・ログオン ID」フィールドに、以下を入力する。
    -  返品を開始した顧客のストア・ログオン ID。特定の顧客の「Return History (返品履歴)」リストで「返品 of 検索」をクリックしてこの検索ダイアログを立ち上げた場合、その顧客ログオン ID が、そのストアの顧客ログオン ID として表示されます。
    -  返品を開始した人のログオン ID。実装されているアクセス制御ポリシーによっては、返品を変更したり返品の変更を要求する権限を他の人が持っていることもあります。その人は返品 of オリジネーターではありませんが、ストアでの更新を要求するときにオリジネーター・ログオン ID を指定する必要がある場合があります。たとえば、IBM の社員がオリジナル of 返品を作成して、その社員 of 監督者が返品を変更するためにストアに連絡するとし、この返品を受理するために、ストアは、オリジネーター of ログオン ID を要求する場合があります。
  -  「契約名」ドロップダウン・リストから、契約の名前を選択する。契約は、ストアで買い物をする顧客に取引条件を明記します。
  - 「返品 of 状況」ドロップダウン・リストから、保留 or キャンセルなど、返品 of 状況を選択する。
4. 「検索」をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する返品 of リストが表示されます。
5. 扱いたい返品 of 隣にあるチェック・ボックスを選択して「Change Return (返品 of 変更)」ノートブックをオープンし、**変更**をクリックする。
6. ノートブックをオープンすると、「商品」ページが表示される。「**Credit Adjustment (返金調整)**」列に新しい返金金額を入力します。たとえばシステムから返金金額が示されたがそれをオーバーライドする場合、ここに新しい金額を入力します。
7. この返品に他の変更を加えるには、左側のリンクを使用して、それぞれの返品ページを切り替える。新しいクレジット of 金額を保管してノートブックをクローズするには、「**OK**」をクリックします。

## 返品キットの詳細情報の表示






キットには複数の商品が含まれていますが、キットの単位でオーダーと返品が行われ、その価格は 1 つで SKU も 1 つです。ダイナミック・キットに含まれる商品についての情報は、外部のコンフィギュレーターによって制御されます。キットの詳細情報を表示するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「操作」メニューから、「返品の検索」をクリックします。  
 「セールス」メニューから、「返品の検索」をクリックします。検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下の返品情報のうち、少なくとも 1 つを入力して、処理をする返品を検索する。
  - 「返品番号」フィールドに、返品を固有に識別する返品番号を入力する。
  - 「オーダー番号」フィールドには、オーダーを固有に識別し、返品される商品を示すオーダー番号を入力する。
  - 「オリジネーター・ログオン ID」フィールドに、以下を入力する。
    -  返品を開始した顧客のストア・ログオン ID。特定の顧客の「Return History (返品履歴)」リストで「返品の検索」をクリックしてこの検索ダイアログを立ち上げた場合、その顧客ログオン ID が、そのストアの顧客ログオン ID として表示されます。
    -  返品を開始した人のログオン ID。実装されているアクセス制御ポリシーによっては、返品を変更したり返品の変更を要求する権限を他の人が持っていることもあります。その人は返品オリジネーターではありませんが、ストアでの更新を要求するときにオリジネーター・ログオン ID を指定する必要がある場合があります。たとえば、IBM の社員がオリジナルの返品を作成して、その社員の監督者が返品を変更するためにストアに連絡するとします。この返品を受理するために、ストアは、オリジネーターのログオン ID を要求する場合があります。
  -  「契約名」ドロップダウン・リストから、契約の名前を選択する。契約は、ストアで買い物をする顧客に取引条件を明記します。
  - 「返品の状況」ドロップダウン・リストから、保留やキャンセルなど、返品の状態を選択する。
4. 「検索」をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する返品のリストが表示されます。
5. キットの詳細を表示するには、次のいずれかの方法で表示します。
  - 「返品の変更」ノートブックを使用する方法
    - a. 扱いたい返品のある隣のチェック・ボックスを選択して「Change Return (返品の変更)」ノートブックをオープンし、変更をクリックする。
    - b. ノートブックをオープンすると、「商品」ページが表示される。処理する商品の横のチェック・ボックスを選択し、「キットの詳細」をクリックする。「キットの詳細」ダイアログがオープンし、キット名、SKU、およびキット内の各商品についての情報が示されます。

- 返品要約を使用する方法
  - a. 処理する返品の横にあるチェック・ボックスを選択し、「要約」をクリックして、返品の詳細情報を表示する。
  - b. 「商品名」列から、商品のリストとキットの詳細情報を表示する。
- 6. 「OK」 をクリックして、ページをクローズする。

## 返品の返金方法の変更






顧客に対する返品の返金方法を変更するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「操作」メニューから、「返品の検索」をクリックします。
3.  「セールス」メニューから、「返品の検索」をクリックします。検索ダイアログがオープンされます。
4. 以下の返品情報のうち、少なくとも 1 つを入力して、処理をする返品を検索する。
  - 「返品番号」フィールドには、返品を固有に識別する返品番号を入力する。
  - 「オーダー番号」フィールドには、オーダーを固有に識別し、返品される商品を示すオーダー番号を入力する。
  - 「オリジネーター・ログオン ID」フィールドに、以下を入力する。
    -  返品を開始した顧客のストア・ログオン ID。特定の顧客の「Return History (返品履歴)」リストで「返品の検索」をクリックしてこの検索ダイアログを立ち上げた場合、その顧客ログオン ID が、そのストアの顧客ログオン ID として表示されます。
    -  返品を開始した人のログオン ID。実装されているアクセス制御ポリシーによっては、返品を変更したり返品の変更を要求する権限を他の人が持っていることもあります。その人は返品のオリジネーターではありませんが、ストアでの更新を要求するときにオリジネーター・ログオン ID を指定する必要がある場合があります。たとえば、IBM の社員がオリジナルの返品を作成して、その社員の監督者が返品を変更するためにストアに連絡するとします。この返品を受理するために、ストアは、オリジネーターのログオン ID を要求する場合があります。
  -  「契約名」 ドロップダウン・リストから、契約の名前を選択する。契約は、ストアで買い物をする顧客に取引条件を明記します。
  - 「返品の状況」ドロップダウン・リストから、保留やキャンセルなど、返品の状態を選択する。
5. 「検索」をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する返品のリストが表示されます。
6. 扱いたい返品の隣にあるチェック・ボックスを選択して「Change Return (返品の変更)」ノートブックをオープンし、変更をクリックする。
7. ノートブックをオープンすると、「商品」ページが表示される。左側のナビゲーション・フレームから、「クレジット方法」をクリックします。「クレジット方法」ページが表示されます。

- ドロップダウン・リストから、返品のリターン方法 (クレジット方法) を選択する。元のオーダーと返品に使用されている契約の条件に応じて、リストに以下のオプションを表示させることができます。
  - 元のオーダーで請求したときと同じ支払いメソッドで顧客にリファンドする場合、「**Same as order (オーダーと同じ)**」を選択する。クレジット・カードで顧客にリファンドする場合、その返金金額は、元のオーダーを購入したときに使用された同じクレジット・カードに適用されることに注意してください。
  - クレジット行へ付けることで顧客にリファンドする場合、「**クレジット行**」を選択する。
- この返品に他の変更を加えるには、左側のリンクを使用して、それぞれの返品ページを切り替える。変更した返金方法を保管しノートブックをクローズするには、「**OK**」をクリックする。

## 返品コメントの追加

返品の特定の商品または返品全体にコメントを追加するには、以下のようになります。

- WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
-  「操作」メニューから、「**返品を検索**」をクリックします。
-  「セールス」メニューから、「**返品を検索**」をクリックします。検索ダイアログがオープンされます。
- 以下の返品情報のうち、少なくとも 1 つを入力して、処理をする返品を検索する。
  - 「**返品番号**」フィールドには、返品を固有に識別する返品番号を入力する。
  - 「**オーダー番号**」フィールドには、オーダーを固有に識別し、返品される商品を示すオーダー番号を入力する。
  - 「**オリジネーター・ログオン ID**」フィールドに、以下を入力する。
    -  返品を開始した顧客のストア・ログオン ID。特定の顧客の「Return History (返品履歴)」リストで「**返品を検索**」をクリックしてこの検索ダイアログを立ち上げた場合、その顧客ログオン ID が、そのストアの顧客ログオン ID として表示されます。
    -  返品を開始した人のログオン ID。実装されているアクセス制御ポリシーによっては、返品を変更したり返品の変更を要求する権限を他の人が持っていることもあります。その人は返品オリジネーターではありませんが、ストアでの更新を要求するときにオリジネーター・ログオン ID を指定する必要がある場合があります。たとえば、IBM の社員がオリジナルの返品を作成して、その社員の監督者が返品を変更するためにストアに連絡するとします。この返品を受理するために、ストアは、オリジネーターのログオン ID を要求する場合があります。
-  「**契約名**」ドロップダウン・リストから、契約の名前を選択する。契約は、ストアで買い物をする顧客に取引条件を明記します。
- 「**返品状況**」ドロップダウン・リストから、保留やキャンセルなど、返品状況を選択する。

4. 「検索」をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する返品のリストが表示されます。
5. 扱いたい返品の隣にあるチェック・ボックスを選択して「Change Return (返品の変更)」ノートブックをオープンし、変更をクリックする。
6. ノートブックをオープンすると、「商品」ページが表示される。付記するコメントのタイプに応じて、以下のいずれかを行います。
  - 顧客が元のオーダーの 3 つの商品すべてでリファンドを要求した理由についての注釈など、コメントを返品全体に追加するには、以下のようにする。
    - a. 左側のナビゲーション・フレームで、「コメント」をクリックする。「コメント」ページが表示されます。この商品に以前からのコメントがある場合は、このページからそのコメントを表示することもできます。
    - b. このページのスクロール・ボックスに、返品に付記するコメントを入力する。
 

WIN

AIX

SOLARIS

LINUX

このスクロール・ボックスは英数字で 254 個の単一バイトまで受け入れます。

400

このスクロール・ボックスは、英数字で 254 文字まで受け入れます。
    - c. 「OK」をクリックして返品にコメントを追加する。
  - 顧客が元のオーダーの 3 つの商品の 1 つでリファンドを要求する詳しい理由など、コメントを返品の特定の商品に追加するには、以下のようにする。
    - a. 「商品」ページから、「注釈の追加」をクリックする。「注釈の追加」ダイアログがオープンします。
    - b. 「注釈」スクロール・ボックスに、その商品に付記するコメントを入力する。
 

WIN

AIX

SOLARIS

LINUX



このスクロール・ボックスは英数字で 254 個の単一バイトまで受け入れます。

400

このスクロール・ボックスは、英数字で 254 文字まで受け入れます。
    - c. 「OK」をクリックして、返品にその商品についてのコメントを追加する。
7. この返品に他の変更を加えるには、左側のリンクを使用して、それぞれの返品ページを切り替える。コメントを保管しノートブックをクローズするには、「OK」をクリックします。

## 返品に追加されたコメントの表示

既存の返品に追加されたコメントを表示し、そのコメントが、返品の中の特定の商品向けなのか、それとも返品全体向けなのかを確認するには、以下のようになります。






1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「操作」メニューから、「返品を検索」をクリックします。
3.  「セールス」メニューから、「返品を検索」をクリックします。検索ダイアログがオープンされます。



3. 以下の返品情報のうち、少なくとも 1 つを入力して、処理をする返品を検索する。
  - 「**返品番号**」フィールドに、返品を固有に識別する返品番号を入力する。
  - 「**オーダー番号**」フィールドには、オーダーを固有に識別し、返品される商品を示すオーダー番号を入力する。
  - 「**オリジネーター・ログオン ID**」フィールドに、以下を入力する。
    - ▶ **B2C** 返品を開始した顧客のストア・ログオン ID。特定の顧客の「Return History (返品履歴)」リストで「**返品を検索**」をクリックしてこの検索ダイアログを立ち上げた場合、その顧客ログオン ID が、そのストアの顧客ログオン ID として表示されます。
    - ▶ **B2B** 返品をしてきた顧客のログオン ID。実装されているアクセス制御ポリシーによっては、返品を変更したり返品の変更を要求する権限を他の人が持っていることもあります。その人は返品のオリジネーターではありませんが、ストアでの更新を要求するときにオリジネーター・ログオン ID を指定する必要がある場合があります。たとえば、IBM の社員がオリジナルの返品を作成して、その社員の監督者が返品を変更するためにストアに連絡するとします。この返品を受理するために、ストアは、オリジネーターのログオン ID を要求する場合があります。
  - ▶ **B2B** 「**契約名**」 ドロップダウン・リストから、契約の名前を選択する。契約は、ストアで買い物をする顧客に取引条件を明記します。
  - 「**返品の状態**」ドロップダウン・リストから、保留やキャンセルなど、返品の状態を選択する。
4. 「**検索**」をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する返品のリストが表示されます。
5. 表示するコメントのタイプに応じて、以下のいずれかを行う。
  - 顧客が元のオーダーの 3 つの商品すべてでリファンドを要求した理由についての注釈など、返品全体に追加されたコメントを表示するには、以下のようにする。
    - a. 返品のリストから、処理する返品の横にあるチェック・ボックスを選択し、「**要約**」をクリックする。返品の要約が表示されます。
    - b. 「**コメント**」セクションから、その返品を表示する。
    - c. **キャンセル**をクリックして、ページをクローズする。
  - 顧客が元のオーダーの 3 つの商品の 1 つでリファンドを要求する詳しい理由など、返品の特定の商品に追加されたコメントを表示するには、以下のようにする。
    - a. 返品のリストから、処理する返品の横にあるチェック・ボックスを選択し、「**要約**」をクリックする。返品の要約が表示されます。
    - b. 「**注釈**」セクションをスクロールダウンし、商品に対するコメントを表示する。
    - c. 「**OK**」 をクリックして、ページをクローズする。



## 返品の要約の表示

返品の詳細情報をまとめた要約を表示するには、以下のようになります。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「操作」メニューから、「返品の検索」をクリックします。  
 「セールス」メニューから、「返品の検索」をクリックします。検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下の返品情報のうち、少なくとも 1 つを入力して、処理をする返品を検索する。
  - 「返品番号」フィールドに、返品を固有に識別する返品番号を入力する。
  - 「オーダー番号」フィールドには、オーダーを固有に識別し、返品される商品を示すオーダー番号を入力する。
  - 「オリジネーター・ログオン ID」フィールドに、以下を入力する。
    -  返品を開始した顧客のストア・ログオン ID。特定の顧客の「Return History (返品履歴)」リストで「返品の検索」をクリックしてこの検索ダイアログを立ち上げた場合、その顧客ログオン ID が、そのストアの顧客ログオン ID として表示されます。
    -  返品をしてきた顧客のログオン ID。実装されているアクセス制御ポリシーによっては、返品を変更したり返品の変更を要求する権限を他の人が持っていることもあります。その人は返品のオリジネーターではありませんが、ストアでの更新を要求するときにオリジネーター・ログオン ID を指定する必要がある場合があります。たとえば、IBM の社員がオリジナルの返品を作成して、その社員の監督者が返品を変更するためにストアに連絡するとします。この返品を受理するために、ストアは、オリジネーターのログオン ID を要求する場合があります。
  -  「契約名」ドロップダウン・リストから、契約の名前を選択する。契約は、ストアで買い物をする顧客に取引条件を明記します。
  - 「返品の状況」ドロップダウン・リストから、保留やキャンセルなど、返品の状態を選択する。
4. 「検索」をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する返品のリストが表示されます。
5. 処理する返品の横にあるチェック・ボックスを選択し、「要約」をクリックして、返品の詳細情報を表示する。
6. 「OK」をクリックして、ページをクローズする。

## 返品の要約の印刷

リファンドする商品、商品を配送センターへ返送する必要があるかどうか、返品の原因、返金金額、およびコメントや返金の調整などを含む、返品について詳しく述べた要約を印刷するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「操作」メニューから、「返品の検索」をクリックします。  
 「セールス」メニューから、「返品の検索」をクリックします。検索ダイアログがオープンされます。

3. 以下の返品情報のうち、少なくとも 1 つを入力して、処理をする返品を検索する。
  - 「**返品番号**」フィールドに、返品を固有に識別する返品番号を入力する。
  - 「**オーダー番号**」フィールドには、オーダーを固有に識別し、返品される商品を示すオーダー番号を入力する。
  - 「**オリジネーター・ログオン ID**」フィールドに、以下を入力する。
    - ▶ **B2C** 返品を開始した顧客のストア・ログオン ID。特定の顧客の「Return History (返品履歴)」リストで「**返品を検索**」をクリックしてこの検索ダイアログを立ち上げた場合、その顧客ログオン ID が、そのストアの顧客ログオン ID として表示されます。
    - ▶ **B2B** 返品を開始した人のログオン ID。実装されているアクセス制御ポリシーによっては、返品を変更したり返品の変更を要求する権限を他の人が持っていることもあります。その人は返品のオリジネーターではありませんが、ストアでの更新を要求するときにオリジネーター・ログオン ID を指定する必要がある場合があります。たとえば、IBM の社員がオリジナルの返品を作成して、その社員の監督者が返品を変更するためにストアに連絡するとします。この返品を受理するために、ストアは、オリジネーターのログオン ID を要求する場合があります。
  - ▶ **B2B** 「**契約名**」 ドロップダウン・リストから、契約の名前を選択する。契約は、ストアで買い物をする顧客に取引条件を明記します。
  - 「**返品の状態**」ドロップダウン・リストから、保留やキャンセルなど、返品の状態を選択する。
4. 「**検索**」をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する返品のリストが表示されます。
5. 処理する返品の横にあるチェック・ボックスを選択し、「**要約**」をクリックして、返品の詳細情報を表示する。
6. 「**印刷**」をクリックして、返品の要約を印刷する。
7. 「**OK**」をクリックして、ページをクローズする。






## システムが拒否した返品の承認

顧客が商品のリファンドを要求している場合、通常はその返品は自動的に承認されます。しかし、場合によっては、顧客サービス・スーパーバイザーなど、ストアの返品を承認する権限を持つたれかが、その返品を手動で承認しなければならない場合もあります。以下は、手動で承認をする場合の考えられる理由です。

- リファンドのために、商品を物理的にストアへ返品する必要がある場合。たとえば、ある CD が、顧客がリファンドを受け取るため、返品されるアイテムとしてシステムで最初にマークされているが、その顧客がストアに連絡してきて、その CD は配達の際に傷が付いていたと言った場合です。その顧客にその商品をストアに返送してもらってその送料金を払い戻すより、ストアとしてはその顧客に欠点のある商品の返品を要求しないで、単に代替りの CD を配送することが考えられます。この場合、顧客サービス担当者は、システムに対して、物理的な返品は必要がないことを指示し、その状態についてメモを追加することができます。システムはその返品を承認を拒否するため、顧客サービス・スーパーバイザーは、その返品を手動で承認する必要があります。

- 返品数量が配送済み数量より多い場合。たとえば顧客が本を 1 冊オーダーして 3 冊返品しようとしている場合です。
- 要求された返金額が元の購入金額に対して支払われた金額よりも大きい場合。たとえば、顧客がオーダーに \$100.00 を支払い、リファンドとして \$150.00 を要求する場合です。顧客のクレジット・カードでの支払いが、与信後に入金する前に口座が閉じられたために、入金されなかった場合がこれに該当します。
- 返品期間が切れている場合。たとえば、購入時点から 10 日経過したら、ストアは返品を受け付けない場合があります。
- システムが、返品された商品を戻すべきかどうかを決定したが、(たとえば、顧客サービス担当者によって) その状況が変えられた場合。
- ストアに自動承認ポリシーがない場合。この場合、すべての返品を手動で承認する必要があります。





システムで拒否された返品を承認するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「操作」メニューから、「返品の検索」をクリックします。  
 「セールス」メニューから、「返品の検索」をクリックします。検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下の返品情報のうち、少なくとも 1 つを入力して、処理をする返品を検索する。
  - 「返品番号」フィールドには、返品を固有に識別する返品番号を入力する。
  - 「オーダー番号」フィールドには、オーダーを固有に識別し、返品される商品を示すオーダー番号を入力する。
  - 「オリジネーター・ログオン ID」フィールドに、以下を入力する。
    -  返品を開始した顧客のストア・ログオン ID。特定の顧客の「Return History (返品履歴)」リストで「返品の検索」をクリックしてこの検索ダイアログを立ち上げた場合、その顧客ログオン ID が、そのストアの顧客ログオン ID として表示されます。
    -  返品を開始した人のログオン ID。実装されているアクセス制御ポリシーによっては、返品を変更したり返品の変更を要求する権限を他の人が持っていることもあります。その人は返品のオリジネーターではありませんが、ストアでの更新を要求するときにオリジネーター・ログオン ID を指定する必要がある場合があります。たとえば、IBM の社員がオリジナルの返品を作成して、その社員の監督者が返品を変更するためにストアに連絡するとします。この返品を受理するために、ストアは、オリジネーターのログオン ID を要求する場合があります。
  -  「契約名」 ドロップダウン・リストから、契約の名前を選択する。契約は、ストアで買い物をする顧客に取引条件を明記します。
  - 「返品の状況」ドロップダウン・リストから、保留やキャンセルなど、返品の状態を選択する。
4. 「検索」をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する返品のリストが表示されます。

5. 処理する返品の横のチェック・ボックスを選択し、「承認」をクリックして、選択した返品を承認する。「返品の承認」ダイアログがオープンし、手動での承認が必要な返品の商品と、その返品がシステムによって拒否された理由がリストされます。
6. 「承認」をクリックしてダイアログをクローズする。

## 返品のカンセル

特定の返品をキャンセルするには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「操作」メニューから、「返品の検索」をクリックします。
3.  「セールス」メニューから、「返品の検索」をクリックします。検索ダイアログがオープンされます。
3. 以下の返品情報のうち、少なくとも 1 つを入力して、処理をする返品を検索する。
  - 「返品番号」フィールドには、返品を固有に識別する返品番号を入力する。
  - 「オーダー番号」フィールドには、オーダーを固有に識別し、返品される商品を示すオーダー番号を入力する。
  - 「オリジネーター・ログオン ID」フィールドに、以下を入力する。
    -  返品を開始した顧客のストア・ログオン ID。特定の顧客の「Return History (返品履歴)」リストで「返品の検索」をクリックしてこの検索ダイアログを立ち上げた場合、その顧客ログオン ID が、そのストアの顧客ログオン ID として表示されます。
    -  返品を開始した人のログオン ID。実装されているアクセス制御ポリシーによっては、返品を変更したり返品の変更を要求する権限を他の人が持っていることもあります。その人は返品のオリジネーターではありませんが、ストアでの更新を要求するときにオリジネーター・ログオン ID を指定する必要がある場合があります。たとえば、IBM の社員がオリジナルの返品を作成して、その社員の監督者が返品を変更するためにストアに連絡するとします。この返品を受理するために、ストアは、オリジネーターのログオン ID を要求する場合があります。
  - 「契約名」ドロップダウン・リストから、契約の名前を選択する。契約は、ストアで買い物をする顧客に取引条件を明記します。
  - 「返品の状態」ドロップダウン・リストから、保留やキャンセルなど、返品の状態を選択する。
4. 「検索」をクリックする。システムが検索を実行した結果、その検索基準と一致する返品のリストが表示されます。
5. 処理する返品の横のチェック・ボックスを選択し、「キャンセル」をクリックする。
6. 確認メッセージが表示され、返品がキャンセルされることが示されます。「OK」をクリックして返品をキャンセルします。

---

## Customer Care

### カスタマー・ケア・ワークスペースのシステム要件

カスタマー・ケア・ワークスペースのシステム要件を以下に説明します。

一般的な要件

- **プロセッサ:** Pentium II 450 MHz 以上
- **オペレーティング・システム :** Windows NT Workstation 4.0 (Service Pack 5 を適用)、Windows 2000 Professional
- **RAM:**RAM 要件はオペレーティング・システムによって異なります。
  - Windows 2000 Professional、または Windows NT Workstation 4.0 (Service Pack 5 を適用) の場合、512 MB 以上の RAM が必要です。

ソフトウェア要件

- **ブラウザ:** Microsoft Internet Explorer 5.5 (Service Pack 1 を適用)

### Sametime ディレクトリーの検索およびブラウズ

Sametime ディレクトリーには、組織内のすべての人の名前がリストされています。このディレクトリーは管理者によって保守されます。バディー・リストまたは「Who Can See If I Am Online (オンライン状態かどうか調べることができる人)」リストに名前を追加する際に、このディレクトリーにアクセスしなければならない場合があります。

このディレクトリーを検索してブラウズするには、以下のステップに従ってください。

1. 「Add Coworker (他の顧客担当者の追加)」または「Add to Privacy List (プライバシー・リストへの追加)」ダイアログ・ボックスで、「**Directory (ディレクトリー)**」をクリックする。「Add to Invitation List (依頼リストへの追加)」ダイアログ・ボックスが表示されます。
2. ドロップダウン・リストから「Directory (ディレクトリー)」を選択する。
3. 名前を可能な限り入力し、「**検索**」をクリックする。
4. 一致する名前のリストが表示されます。リストから正しい名前を選択し、「**追加**」をクリックします。
5. 「**クローズ**」をクリックします。

**ヒント:** 最初の検索で名前が見つからない場合、別の方法で名前を入力してみてください。たとえば、姓だけや、または姓と名前を入力したり、あるいは名前を入力してから姓を入力したりしてみてください。検索結果は、管理者がディレクトリーを編成している仕方によって大きく異なります。

## Getting started

### カスタマー・ケアのためのブラウザの互換性の確保

ブラウザをカスタマー・ケア・ワークスペースで機能させるには、以下のようになります。

- ブラウザーがシステム要件を満たしているか確認します。
- ブラウザーの設定で、以下のオプションが使用可能になっているか確認します。
  - Java および JavaScript
  - Microsoft ActiveX コントロール (Internet Explorer のみ)
  - Java Plug-in for Netscape
  - SmartUpdate (Netscape のみ)
- Web サイトで cookie が使用される場合、ブラウザーが cookie を受け入れるように設定します。
- ブラウザーをプロキシ・サーバーを使用するように構成しなければならない場合があります。そのような場合はサイト管理者からサーバー名とポート番号を入手し、ブラウザーをプロキシ・サーバーを使用するようにセットアップします。プロキシの設定を変更する場合は、事前にサイト管理者に相談してください。

## カスタマー・ケア・ワークスペースへのログオン

カスタマー・ケア・ワークスペースにアクセスするには、ログオンしなければなりません。ログオンするには、以下のようにします。

1. Web ブラウザーをオープンして、WebSphere Commerce Accelerator の Web アドレス (URL) を入力する。このアドレスは管理者から入手できます。セキュリティ警告 (このサイトのセキュリティ証明書に関するセキュリティ・アラート) を受け取る場合があります。それを受諾する必要があります。
  - WebSphere Commerce Accelerator のログオン・ユーザー名およびパスワードを入力する。
  - 指定したユーザー名およびパスワードを使用して、WebSphere Commerce Accelerator へのログオンをクリックする。
2. 次のページでストア名および言語を選択し、**OK** をクリックする。

### ストア情報の選択:

このページを使用して、WebSphere Commerce Accelerator を使用して処理したいストアおよび言語を選択します。

役割に応じて、ストアに関連した配送センターを指定することもできます。


各 WebSphere Commerce アクセラレーターのログオン・セッションは、ストア特定です。ストア、言語、または配送センターの選択内容を変更する場合には、

左上隅にあるアイコンをクリックすれば、いつでも選択ダイアログを表示できます。

このページのすべてのフィールドが必須です。

**注:** ストアが 1 つ、言語が 1 つだけ定義され、配送センターが定義されていない場合は、このページが表示されます。

ホーム・ページへは、WebSphere Commerce アクセラレーターの「ログオン」ページから直接移ることができます。

3. 次のページは、WebSphere Commerce Accelerator のホーム・ページです。
  -  操作メニューから**Customer Care (カスタマー・ケア)**を選択する。

-  セールス・メニューから**Customer Care (カスタマー・ケア)** を選択する。

**注:** 受け取ったセキュリティー警告はすべて受諾してください。詳細については、[セキュリティー警告の処理](#)を参照してください。

### セキュリティー警告の処理

セキュリティー警告は、カスタマー・ケア・ワークスペースにログオンするたびに表示されます。ワークスペースにアクセスするには、これらの警告を受諾することが必要です。

警告のテキストは、ブラウザーによって異なります。Microsoft Internet Explorer 5.5 の場合、「**Security Alert (セキュリティー・アラート)**」ダイアログが表示されます。「はい」をクリックします。cookie を受け入れるかどうかについてプロンプトが出される場合、「はい」または「OK」をクリックして受け入れます。

### カスタマー・ケア・ワークスペースの終了

カスタマー・ケア・ワークスペースを終了するには、ウィンドウをクローズします。これは 2 つの方法で行えます。

- ウィンドウの右上隅の **X** をクリックする。
- 左上隅のウィンドウ・アイコンをクリックして、ドロップダウン・メニューから「クローズ」を選択する。

### 管理者が行うことのできる変更

会社の特定の必要に合うように、管理者はカスタマー・ケア・ワークスペースをカスタマイズできます。以下の表では、管理者が行うことのできる変更が要約されています。

#### フィーチャー

「Monitoring (モニター)」タブ

顧客プロフィール

ショッピング・カート

セッション

#### 可能な変更

モニターで使用可能なさまざまなビューを指定します。「**Customer waiting (待機中の顧客)**」や「**All Store Customers (すべてのストア顧客)**」(あるいはその両方)があります。さらに、ショッピング・カート情報の表示形式および

顧客プロフィールの内容を決定します。顧客へのヘルプを開始する顧客サービス担当者の機能を決定します。

顧客プロフィールを表示する機能を決定します。Web サイトの機能によっては、管理者が顧客プロフィールを表示できない場合があります。

顧客のショッピング・カートを表示する機能を決定します。Web サイトの機能によっては、管理者が顧客のショッピング・カートを表示できない場合があります。

1 人の顧客サービス担当者が同時に援助できる顧客の数の限界を指定します。



プロキシ・サーバー

カスタマー・ケア・ワークスペースにアクセスするために、プロキシ・サーバーを使用する必要があります。プロキシ・サーバーの設定に関する情報については、管理者に確認してください。

## Viewing customer information

### Web サイトでの顧客のアクティビティのモニター

「Monitoring (モニター)」タブには、Web サイトでの顧客のアクティビティのレベルを測るのに役立つ情報が表示されます。また、特定の顧客に関する詳細を表示したり、「Monitoring (モニター)」タブからセッションを開始することもできます。

「Monitoring (モニター)」タブをクリックすると、以下が表示されます。

- 現在ヘルプ待ちの、または Web サイト を訪れている (あるいはその両方) 顧客のリスト
- 顧客サービス担当者と現在アクティブ・セッション中の顧客
- 顧客サービス担当者のヘルプを現在待っている顧客の数
- 個々の顧客のショッピング・カートおよびプロフィール
- 顧客が Web サイトで費やした時間
- 顧客が現在表示している Web ページおよび顧客が Web サイトで費やした時間
- ショッピング・カート内のアイテムの数

### ヘルプ待ちの顧客のモニター

顧客サービス担当者のヘルプを現在待っている顧客の数が、「Customer waiting (待機中の顧客)」標識の下に表示されます。この数は、顧客が Web サイトのヘルプ・リンクをクリックすると増加します。以下の場合に、この数は減少します。

- 顧客サービス担当者が顧客とのセッションを開始した。
- 顧客サービス担当者からの連絡を受ける前に、顧客がヘルプの要求をクローズした。

ヒント: 「Customer waiting (待機中の顧客)」標識の数には、顧客サービス担当者のヘルプを待っている顧客だけが含まれます。Web サイトのすべてのストア顧客のリストには、サイトにいるすべての顧客 (「Customer waiting (待機中の顧客)」標識の下の顧客、アクティブなヘルプ・セッション中の顧客、ヘルプを要求していない顧客など) が含まれます。待機中の顧客のリストには、ヘルプ待ちの顧客だけが含まれます。

### Web サイトでの顧客のリストの表示

「Monitoring (モニター)」タブでは、「All store customer (すべてのストア顧客)」ヘッダーの下に、Web サイトに現在アクセスしている顧客のリストを表示します。

以下のような顧客状況が、顧客名の左側に示されます。

- **Waiting (待機中):** 顧客はヘルプを要求しており、ヘルプ待ちです。

- **Chatting (チャット中):** 顧客は顧客サービス担当者と現在セッション中です。
- **Thinking (考慮中):** CSR が顧客とのヘルプ・セッションを開始しており、顧客の応答を待っています。

以下の表は、顧客のリストに含まれる情報について説明しています。

<b>顧客</b>	顧客がサインオンしている場合に、その顧客のユーザー名を表示します。顧客がサインオンしていない場合、顧客は、割り当てられたゲスト ID を持つゲストとして表示されません。
<b>InSite (イン・サイト)</b>	顧客が Web サイトで費やした時間を表示します。「In Site (イン・サイト)」タイマーは「Customer Care (カスタマー・ケア)」ワークスペースにログオンするたびにリセットされるため、必ずしも、顧客がその Web サイトで費やした時間を必ずしも正確に反映する訳ではありません。たとえば、自分がログオンするまえに、顧客がその Web サイトに 5 分間アクセスしていたとします。「In Site (イン・サイト)」タイマーには、自分がログオンする前のその 5 分間は含まれていません。顧客が現在表示している Web ページのタイトルを表示します。
<b>Current Page (現行ページ)</b>	顧客が現在の Web ページで費やした時間を表示します。「In Page (ページ内)」タイマーは「Customer Care (カスタマー・ケア)」ワークスペースにログオンするたびにリセットされるため、必ずしも、顧客が Web ページで費やした時間を必ずしも正確に反映する訳ではありません。たとえば、自分がログオンするまえに、顧客が Web ページに 5 分間アクセスしていたとします。「In Page (ページ内)」タイマーには、自分がログオンする前のその 5 分間は含まれていません。
<b>In Page (ページ内)</b>	この数は、顧客のショッピング・カート内のアイテムの数を反映しています。
<b>Cart (カート)</b>	

**ヒント:** 「**All store customer (すべてのストア顧客)**」 リストには、サイトにいるすべての顧客 (ヘルプ待ちの顧客や、エージェントとアクティブ・セッション中の顧客も含む) がリストされます。「**customers waiting (待機中の顧客)**」の数には、顧客サービス担当者のヘルプを待っている顧客だけが含まれます。

### カスタマー・ケア用の顧客プロフィールの表示

顧客プロフィールには、顧客の ID、オーダー履歴、および住所を含めることができます。顧客プロフィールの正確な内容は管理者が決定します。

顧客プロフィールを表示するには、以下のようにします。

- 「**Monitoring (モニター)**」タブから: リストから顧客の名前を選択し、「**プロフィール**」をクリックする。画面上の新しいブラウザー・ウィンドウに顧客プロフィールが表示されます。

- 「**Session (セッション)**」タブから: 顧客とのセッション中に、「**プロフィール**」をクリックする。画面上の別のブラウザ・ウィンドウに顧客プロフィールが表示されます。

注:登録していない、または Web サイトにログオンしていない顧客のプロファイルは不完全です。完全なプロフィールを表示する場合、顧客に登録および Web サイトへのログオンを求めなければならない場合があります。

### ショッピング・カートの内容を表示する

顧客がショッピング・カートを持っている場合、画面上の別個のブラウザ・ウィンドウで、カートの内容を表示できます。管理者が、ショッピング・カート情報の形式および正確な内容を決定します。

顧客のショッピング・カートを表示するには、以下のようにします。

- 「**Monitoring (モニター)**」タブから: リスト から顧客名を選択し、「**ショッピング・カート**」をクリックします。新しいブラウザ・ウィンドウに、ショッピング・カートが表示されます。
- 「**セッション**」タブから: アクティブ・セッション中に、「**ショッピング・カート**」をクリックします。新しいブラウザ・ウィンドウに、ショッピング・カートが表示されます。

### Web サイトでの顧客とのチャットの開始

顧客からヘルプを求められていなくても、顧客と連絡をとりたい場合があります。たとえば、特定の顧客がチェックアウトの Web ページで数分を費やしていることを、「**Monitoring (モニター)**」タブが示している場合、その顧客に連絡し、援助を申し出ることもできます。

チャット・メッセージを送って、その顧客が援助を必要としているかどうかを尋ねることにより、その顧客との連絡を開始できます。その際に、顧客の状況は「**thinking (考慮中)**」に変更されます。「**Yes (はい)**」をクリックして顧客が応答すれば、セッションが開始されます。「**No (いいえ)**」をクリックして顧客が応答すれば、顧客の状況はブランクに戻ります。

ヘルプを要求してはいない顧客と連絡をとるには、以下のようにします。

1. 「**Monitoring (モニター)**」タブになっているか確認する。
2. 「**All store customer (すべてのストア顧客)**」リストで顧客の名前を選択する。
3. 顧客名のリストの下にある「**chat (チャット)**」ボタンをクリックする。画面に小さいチャット・ウィンドウが表示されます。
4. メッセージを入力して、「**Send (送信)**」をクリックするか、または **Enter** を押す。顧客のコンピューターの画面に、説明メッセージが表示されているウィンドウが現れます。
  - 顧客がセッションへの参加を望む場合、顧客のチャット・ウィンドウに、名前およびチャット・メッセージが表示されます。セッションは「**Session (セッション)**」タブで開始されます。ステップ 5 に進みます。
  - 顧客が応答しない、またはセッションへの参加を望まない場合、顧客とチャット・セッションを行うことはできません。
5. 「**Session (セッション)**」タブをクリックして、セッションを継続する。

## Communicating with customers

### ヘルプ・セッションの開始

セッションとは、顧客との間の通信のことです。セッションは、入力されるメッセージの単純な交換であったり、顧客とのコラボレートが可能にする何らかのツールが含まれていたりします。セッション中に交換される情報は、セキュリティーのために暗号化されます。

セッションの開始方法には次の 2 つの方法があります。

- [次へ進むボタンをクリックする](#)
- [Web サイトで顧客とのチャットを開始する](#)

### ヘルプ・セッションに参加

セッションに入ると、その顧客に関する情報が画面の上部に表示されます。この情報の説明については、[Web サイトでの顧客のリストの表示](#)を参照してください。顧客の名前およびタイマーを含むタブも表示されます。タイマーはセッション内で費やした時間をトラッキングします。

セッション中に顧客との通信でいくつかのツールを使用できます。以下の表は、セッション中に使用可能なツールについて簡潔に説明しています。

ツール	目的	このツールを使用する状況
<a href="#">チャット</a>	入力したメッセージを送信して、顧客とすぐに通信できるようにする。	顧客が最小限度の援助を必要とする。顧客がハイパーリンクを送信することを望んでいる。
<a href="#">View Customer Page (顧客ページの表示)</a>	顧客の Web ページのインスタント“スナップショット”を提供する。(ページに顧客が入力した情報は表示されません。)	顧客が Web ページで目にするものを概観する必要がある。Web ページ上の情報を変更する必要がない。
<a href="#">Send Page (ページの送信)</a>	Web ページを顧客のブラウザ一に送信する。	顧客に特定の Web ページを示す必要がある。

### 顧客とのチャット

いったんセッションに入れば、チャット・メッセージを使用して、入力した通信を顧客と交換できます。セッション中は自分と顧客の両方にメッセージの複写が表示されます。顧客の名前、セッション状況、およびセッション・クロックを含むボタン。

現在アクティブなセッションの場合、状況がアクティブに変更され、バックグラウンドが白になります。

アクティブでないセッション (バックグラウンドで隠されているセッション) の場合、トップ・パネルで表示されるセッション・ボタンがそのまま表示されます。カラーは状況に応じて変更されます。

- **青 (待ち状況):** 顧客が最後にメッセージを送信しました。青のボタンは、顧客が応答を待っていることを示すアラートです。

- **Gray (考え中状況):** CSR が最後にメッセージを送信しました。顧客はまだ応答していません。

## 顧客へのチャット・メッセージの送信

1. 顧客にチャット・メッセージを送信するには、「**Session (セッション)**」タブを使用する。
2. 「**Type your text (テキストの入力)**」の横にあるボックスにカーソルを置く。メッセージを入力します。
3. 「**Send (送信)**」をクリックするか、または **Enter** を押す。チャット複写エリアにメッセージが表示されます。

**ヒント:** フル Web アドレスは、チャット複写エリアでハイパーリンクに変換されます。チャット・メッセージのハイパーリンクを送信するには、アドレスの先頭にプロトコル (通常は “http://” または “ftp://”) と “www” を含めなければなりません。

## 顧客の Web ページを表示する

場合によっては、顧客が遭遇する問題を理解する最も良い方法は、顧客が見ている Web ページを見ることです。顧客の Web ページを表示すると、新しいブラウザ・ウィンドウが画面に表示されます。このウィンドウは、顧客が現在訪問中の Web ページの “スナップショット” を表示します。しかし、次のものは表示されません。

- 顧客が Web ページに入っていることに関する情報。たとえば、顧客がフォームに書き込みをした場合でも、顧客の Web ページを表示すると書き込まれていないフォームだけが表示されます。
- 表示中に顧客が Web ページに加える変更。
- 顧客が他の Web ページに移動した時。

以下の場合、Web ページの表示は顧客の表示と少し異なる場合があります。

- 顧客が、異なる Web ブラウザーを使用している場合。
- どちらかがブラウザの設定を個別設定している場合。たとえば、顧客のブラウザがテキストをもっと大きいサイズで表示するようにカスタマイズされていて、自分が使用するブラウザではデフォルトの文字サイズが受け入れられている場合、顧客の画面に表示される情報はより少なくなります。
- Web ページに個別設定された内容がある場合。たとえば、対象となるマーケティング・キャンペーンが生成する商品の推奨を伴って顧客に提供される場合、商品の推奨は表示されません。

## セッション中に顧客のページを表示する

顧客とのセッション中に、顧客のページを表示することができます。

1. 「**View Customer Page (顧客ページの表示)**」をクリックします。新しいブラウザ・ウィンドウが画面に表示されます。
2. 必要なら、新しいブラウザ・ウィンドウがチャット・トランスクリプト・エリアを隠さないようにサイズ変更します。セッション中の複数ウィンドウの使用に関する詳細は、[複数のカスタマー・ケア・ウィンドウの管理](#)を参照してください。

## 顧客のページの表示を停止する

顧客の Web ページの表示は、次の 3 つの方法のいずれかを使って停止できます。

- 顧客の Web ページを含むウィンドウの右上隅にある **X** をクリックします。
- 顧客の Web ページを含むウィンドウで、「**ファイル - 閉じる**」を選択します。
- 顧客の Web ページを含むウィンドウを最小化してあった場合、画面の最下部にあるタスクバーでウィンドウを右マウス・ボタンでクリックし、「**閉じる**」を選択します。

## Web ページの送信

セッション中に、顧客のブラウザを特定の Web ページに自動的に誘導することができます。たとえば、顧客が特定の商品を検索する Web ページを検索できない場合、顧客のブラウザを正しい Web ページに誘導できます。顧客は、オリジナルのブラウザ・ウィンドウで新しいページを見ることができます。

顧客に Web ページを送信するには、以下のようになります。

1. 「**セッション**」タブが表示されていることを確認します。
2. チャット・メッセージを使用して、顧客のブラウザを別の Web ページに誘導しようとしていることを顧客に通知します。プロセス中に顧客がキーボードやマウスに触らないようにすること、および新しいウィンドウはオープンされないことを説明します。
3. 「**Send Page (ページの送信)**」をクリックします。「Send Page (ページの送信)」ダイアログ・ボックスが画面上に表示されます。
4. Web ページ・アドレスを入力するか、または Web ページ・アドレスをコピーして貼り付けます。
5. 「**Send to Browser (ブラウザに送信)**」をクリックします。「Send Web Page (Web ページの送信)」ダイアログが自動的にクローズされます。顧客のブラウザが、新しい Web ページを表示します。

**注:** Web サイトがフレームを使用している場合、Web サイト外のページを送信する場合でも、Web サイトの一部が顧客に見えたままになります。また、フレームにより、送信される Web ページのアドレスが顧客に見えなくなります。

## ヘルプ・セッションの終了

顧客とのセッションを終了するには、「**End Chat (チャットの終了)**」をクリックします。

顧客は、セッションが終了されたことを説明するメッセージを受け取ります。セッション・ウィンドウは、顧客が手動でクローズするまで顧客の画面にそのまま表示されます。

**注:**顧客がセッションを終了した場合、通知は行われません。顧客とセッション中に「**Session (セッション)**」タブが突然ブランクになった場合、顧客が間違ってセッションをクローズしてしまったことが考えられます。顧客と連絡をとり、「**Monitoring (モニター)**」タブからセッションを再開してください。

## 複数のカスタマー・ケア・ウィンドウの管理

以下は、セッション中に画面に表示される複数ウィンドウを管理するために役立つヒントです。これらのヒントを顧客にも提供することができます。

- 一度に 1 つのセッションに参加する。複数セッションのトラッキングは、特に個別のウィンドウを必要とするツールを使用する場合に難しいことがあります。ほとんどの場合、一度に 1 つのセッションだけに参加することによって、顧客へのサービスを最適なものにすることができます。複数セッションを扱う必要がある場合、まず複数のカスタマー・ケア・セッションの管理をお読みください。
- ツールの使用が終わったら、ウィンドウを最小化するのではなく、必ずツール・ウィンドウをクローズします。ツール・ウィンドウは、ウィンドウの右上隅にある **X** をクリックしてクローズします。下線 (**\_**) をクリックするとウィンドウは最小化され、画面の最下部にあるタスクバーからアクセス可能な状態になります。(ボタンを可視状態にしておくには、ツール・ウィンドウを移動するかサイズ変更する必要があるかもしれません。)
- チャット・トランスクリプト・エリアを可視状態にしておく。可能であれば、他のウィンドウを移動またはサイズ変更することによって、チャット・トランスクリプト・エリアを可視状態にしておきます。
- ウィンドウをサイズ変更する。ツール・ウィンドウをもっと小さくすると、ツール・ウィンドウとチャット・トランスクリプト・エリアの両方を表示できるかもしれません。カーソルを、二重矢印になるようにウィンドウの底面または側面の端に置くことによって、ウィンドウのサイズを変更できます。カーソルをドラッグして、ウィンドウを大きくしたり、小さくしたりします。ツール・ウィンドウおよび「セッション」タブを含むウィンドウの両方をサイズ変更して、チャット・メッセージを入力し、チャット・トランスクリプトを表示すると同時にツール・ウィンドウも表示しておきます。
- ウィンドウを移動する。カーソルを、二重矢印になるようにウィンドウの最上部のタイトル・バーに置くことによって、ウィンドウのサイズを変更できます。ウィンドウをドラッグし、画面上の別の場所にドロップします。
- 顧客に、ブラウザー・ウィンドウが変更されることを通知する。ブラウズ・ウィンドウが画面上で変更される場合は、いつでも顧客に通知します。また、手動でウィンドウをクローズする必要がある場合も顧客に通知することが必要です。たとえば、新しい Web ページが顧客の画面に送信される場合、前もって通知されていないければなりません。
- 必要な場合はウィンドウ間で切り替えを行う。いくつかのウィンドウは、画面上で横並びにはなりません。画面最下部のタスクバーを使って、ウィンドウ間で切り替える必要があります。

### 複数のカスタマー・ケア・セッションの管理

ほとんどの場合、一度に 1 つのセッションだけを扱うことによって、顧客へのサービスを最適なものにすることができます。複数セッションに参加する必要がある場合、以下のガイドラインに従ってください。

- 青のセッション・ボタンを監視する。複数セッションに参加する場合、各顧客名が入った一連のセッション・ボタン、セッション状況、およびセッション・タイマーが、画面の最上部に表示されます。顧客がチャット・メッセージへの応答を待機していると、セッション・ボタンが青に変わります。

## Communicating with coworkers

### 他の顧客担当者との通信

カスタマー・ケア・ワークスペースを使用することにより、私用チャットで特定の顧客担当者にメッセージを送信すると同様に、一般公開チャットにその時点でログオンしている全員にメッセージを送信できます。また、頻繁にチャットを行う顧客担当者で構成されるバディ・リストを設定することもできます。

他の顧客担当者との通信は以下で行えます。

- オンライン状況のセットアップ
- 他の顧客担当者とのチャット

バディ・リストの管理は以下で行えます。

- バディ・リストのセットアップ
- バディ・リストへの名前の追加
- バディ・リストからの名前の除去

### バディ・リストのセットアップ

バディ・リスト内の人とチャットできます。このリストには、会社のディレクトリーから追加した名前が含まれています。(Sametime ディレクトリーでは、組織内の全員がリストされています。このディレクトリーは管理者によって管理されます。)

カスタマー・ケア・ワークスペースにログオンすればいつでも、以下のようして名前をリストに追加することにより、バディ・リストを作成できます。

- バディ・リストへの名前の追加
- バディ・リストからの名前の除去
- オンラインで自分の名前を表示させる人の決定

### オンライン状況のセットアップ

オンライン状況は、他の顧客担当者ビューまたはバディ・リストのダイアログ・ボックスのどちらかでセットアップできます。

このオンライン状況は、他の顧客担当者機能にのみ適用され、顧客を援助する機能には影響しません。

オンライン状況は、他の顧客担当者チャット・トランスクリプトまたはバディ・リストの上にある、ドロップダウン・メニューから状況を選択することによっていつでも変更できます。下記の表は、オンライン状況オプションを説明しています。

#### オンライン状況 詳細

##### 状況

アクティブ	ログオン メッセージの送受信、およびインスタント・ミーティングへの参加が可能
不在	ログオンされたが、現在コンピューターを使用していない メッセージを受信し、使用者が戻るまで画面にそれらのメッセージを表示する
ご遠慮ください	ログオンされたが、メッセージを受信したくない、または会議チャットに参加したくない



## バディー・リストへの名前の追加

カスタマー・ケア・ワークスペースにログオンするたびに、バディー・リストを作成できます。バディー・リストへの名前の追加および削除は、いつでも行えます。バディー・リストに独自の名前を追加することもできます。

バディー・リストに名前を追加するには、以下のようにします。

1. 「表示」メニューをクリックする。
2. 「**Buddy List (バディー・リスト)**」メニュー項目を選択する。「Buddy List (バディー・リスト)」ダイアログ・ボックスが表示されます。
3. 「**Add Buddy (バディーの追加)**」をクリックする。「Add user (ユーザーの追加)」ダイアログ・ボックスが表示されます。
4. 他の顧客担当者の名前またはグループ名を、会社のディレクトリーで示されているとおりに入力する。(名前のスペルが分からない場合、またはそのディレクトリー内でその名前が示されているかどうか分からない場合、ディレクトリーの検索およびブラウズを行えます。)
5. 「追加」をクリックする。
6. 「閉じる」をクリックする。

**ヒント:**ディレクトリーにグループを含めることもできます。グループごとに複数の名前が含まれます。グループを追加する場合、そのグループ内のすべての名前がバディー・リストに追加されます。グループに含まれている名前を検査するには、そのグループを選択し、「**Add to Invitation List (依頼リストへの追加)**」ダイアログ・ボックスで「**Properties (プロパティ)**」をクリックします。

## バディー・リストからの名前の除去

いつでもバディー・リストから名前を除去できます。名前を除去した後で、その名前をいつでも再び追加できます。

バディー・リストからの名前を除去するには、以下のようにします。

1. 「表示」メニューに移動して、「Buddy List (バディー・リスト)」インターフェースをオープンする。
2. 「**Buddy List (バディー・リスト)**」をクリックする。
3. 名前を選択する。
4. 右マウス・ボタンをクリックして、「除去」を選択します。

## オンライン状況を表示できる人を決定する

カスタマー・ケア・ワークスペースには、バディー・リストにあなたの名前を表示できる他の顧客担当者を決定する、プライバシー機能が含まれています。

**注:** 自分のオンライン状況を他の顧客担当者に表示させないようにする場合、自分のバディー・リストにその顧客担当者の名前は表示されません。

あなたをオンラインで表示できる他の顧客担当者を決定するには、以下のようにします。

1. 「ビュー」メニューから、「**Buddy List (バディー・リスト)**」をクリックする。「Buddy list (バディー・リスト)」ダイアログ・ボックスが表示されます。
2. 「**Who Can See Me (私の名前を見れる人)**」をクリックする。

3. 以下のオプションから 1 つ選択する。
  - **Everybody can see if I am online (私がオンラインの時はすべての人が見れる)**: あなたをバディ・リストに追加する人にはだれでも、あなたの名前が表示されます。
  - **ONLY list below (以下のリストのみ)**: 指定された人々だけにあなたの名前が表示されます。
  - **Everybody EXCEPT list below (以下のリスト以外のすべての人)**: 指定された人々にはあなたの名前を表示しませんが、あなたの名前をバディ・リストに追加するその他の人には表示されます。
4. 「**ONLY list below (以下のリストのみ)**」 または 「**Everybody EXCEPT list below (以下のリスト以外のすべての人)**」 を選択した場合、名前を 「**Who Can See If I Am Online (オンライン状態かどうか調べることができる人)**」 リストに追加する。
  - 貴社のディレクトリーに表示されるとおりに名前を入力する。
  - 「追加」をクリックする。
  - さらに名前を追加する必要がある場合、このプロセスを繰り返す。
  - 「閉じる」をクリックする。
5. **OK** をクリックします。

#### 「オンライン状態かどうか調べることができる人」から人々を除去する

「オンライン状態かどうか調べることができる人」から、他の顧客担当者を除去する方法は次のとおりです。

1. バディ・リストから、「**Who Can See Me (私の名前が表示される人)**」をクリックする。
2. 「**Only list below (以下のリストのみ)**」が選択される場合、リストから名前を選択し、「**除去**」をクリックする。
3. 適切な名前すべてを除去するまで、ステップ 2 を繰り返す。
4. **OK** をクリックします。

注: リストからすべての名前を除去する場合、**OK** をクリックする前に、「**Everybody can see if I am online (すべての人がオンライン状態かどうか調べることができる)**」を選択する必要があります。

#### 他の顧客担当者とのチャット

お互いにメッセージを交換して、他の顧客担当者とチャットを行えます。チャット中は、チャット・ウィンドウにチャット・メッセージの複写が表示されます。

#### ログオンしている全員へのチャット・メッセージの送信

ログオンしている全員へチャット・メッセージを送信するには、以下のステップに従ってください。

1. 他の顧客担当者ビューの下部にある入力フィールドにメッセージを入力する。

2. 「**Send (送信)**」をクリックするか、または **Enter** を押す。そのメッセージが含まれているチャット・ウィンドウが、現在ログオンしている他のすべての顧客担当者の画面に表示されます。

### 特定の顧客担当者へのチャット・メッセージの送信

特定の顧客担当者へチャット・メッセージを送信するには、以下のステップに従ってください。

1. 以下のいずれかを実行します。
  - 他の顧客担当者のリストで名前を右マウス・ボタン・クリックし、「**Chat (チャット)**」を選択する。
  - 他の顧客担当者のリストで名前をダブルクリックする。
  - 他の顧客担当者リストから名前を選択し、他の顧客担当者リストの下にある「**Chat (チャット)**」ボタンをクリックする。
2. メッセージを入力する。
3. 「**Send (送信)**」をクリックするか、または **Enter** を押す。そのメッセージが含まれているチャット・ウィンドウが、その顧客担当者の画面に表示されます。

ヒント:フル Web アドレスは、チャット複写エリアでハイパーリンクに変換されます。チャット・メッセージのハイパーリンクを送信するには、アドレスの先頭にプロトコル (通常は “http://” または “ftp://”) と “www” を含めなければなりません。

### チャット・セッションの終了

他の顧客担当者とのチャット・セッションを終了するには、チャット・ウィンドウの右上にある **X** をクリックするか、または「**クローズ**」をクリックします。

### チャットへの参加を他の顧客担当者に依頼する

チャットへの参加を他の顧客担当者に依頼するには、以下のようになります。

1. 「**Invite Others (他の顧客担当者への参加依頼)**」をクリックする。
2. (オプション) トピックまたは参加依頼メッセージを編集する。
3. 「**Add Invitees (参加依頼者の追加)**」をクリックする。
4. 他の顧客担当者リストまたは会社のディレクトリーで示されているとおりに、名前を入力する。
5. 「**追加**」をクリックする。
6. 適切な名前がすべて参加依頼に追加されるまで、ステップ 4 を繰り返す。
7. 「**Send (送信)**」をクリックする。他の顧客担当者の画面に参加依頼が表示されます。

### 他の顧客担当者の依頼への応答

他の顧客担当者からチャットへの参加を依頼された場合、個人的な応答、ミーティングへの参加、または参加依頼の拒否のいずれかを行えます。

- 個人的に応答する場合、「**応答**」をクリックします。このステップでは、その依頼を送信した人との私用チャットが開始されます。その依頼は画面に表示されたままになります。いつでもそのミーティングに参加できます。
- その依頼を受諾する場合、「**Join (参加)**」をクリックします。



- その依頼を拒否してクローズする場合、「クローズ」をクリックします。

---

## Auctions



### 参加者の入札の撤回

参加者の入札を撤回するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンします。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「商品取引」メニューから、「オークション」をクリックします。
3.  「商品」メニューから、「オークション」をクリックします。
3. 「オークション」ページが表示されます。「入札」をクリックします。
4. 「入札」ページが表示されます。撤回したい入札 (複数可) を選択し、「撤回」をクリックします。リストが最新表示されます。



### ディスカッション・フォーラム・メッセージへの応答

ディスカッション・フォーラム・メッセージに応答するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「操作」メニューから、「オークション」をクリックします。
3.  「セールス」メニューから、「オークション」をクリックします。
3. 「オークション」ページが表示されます。オークションに関するディスカッションを管理するため、オークションを選択し、「ディスカッション」をクリックします。
4. 「オークション・ディスカッション」ページが表示されます。メッセージを選択し、「応答」をクリックします。
5. 「ディスカッション・フォーラム・メッセージへの応答」ページが表示されます。件名を入力するか、既存の件名をそのまま残します。メッセージのテキストを入力し、「OK」をクリックします。フォーラム・メッセージのリストが最新表示されます。メッセージは自動的に公表されることに注意してください。

### ディスカッション・フォーラム・メッセージの削除

ディスカッション・フォーラム・メッセージを削除するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「操作」メニューから、「オークション」をクリックします。
3.  「セールス」メニューから、「オークション」をクリックします。

3. 「オークション」ページが表示されます。オークションに関するディスカッションを管理するため、オークションを選択し、「ディスカッション」をクリックします。
4. 「オークション・ディスカッション」ページが表示されます。メッセージを選択し、「削除」をクリックします。
5. メッセージを削除するかどうか尋ねてきます。「OK」をクリックします。リストが最新表示されます。



---



## 第 5 章 Customer Service Supervisor

---

### Auctions



#### オークションの表示

オークションのリストを表示するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「商品取引」メニューから、「オークション」をクリックします。  
 「商品」メニューから、「オークション」をクリックします。
3. 「オークション」ページが表示されます。このリストから、以下を行うことができます。
  - 「オークション」ウィザードを使用したオークションの作成
  - オークション要約の表示
  - オークションの撤回
  - ディスカッションの管理
  - 入札の管理
  - オークションのクローズ
  - 既存のオークションの変更
  - オークションの検索

#### オークションの検索



SKU、オークション ID、またはオークション・タイプによってオークションを検索するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「商品取引」メニューから、「オークションの検索」をクリックします。  
 「商品」メニューから、「オークションの検索」をクリックします。
3. 検索ページが表示されます。SKU またはオークション ID を指定するか、オークション・タイプを選択して、「OK」をクリックします。「オークション」ページは、指定した基準に一致するオークションのリストを表示します。

#### オークション要約の表示

オークションに関する要約情報を表示するには、以下のようにします。



1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。

2.  「商品」メニューから、「オークション」をクリックします。
- ▶  「商品取引」メニューから、「オークション」をクリックします。
3. 「オークション」ページが表示されます。オークションを選択し、「要約」をクリックします。以下の情報が表示されます。
  - オークション ID
  - オークション・タイプ
  - オークション状況
  - SKU (必須)
  - 商品名
  - 商品の簡略説明
  - ルール・テンプレート
  - 商品テンプレート
  - 提示価格 (ダッチ・オークション)
  - 入札ルール名 (オープン・クライ・オークションまたはシールド・ビッド・オークション)
  - Currency
  - 数量
  - 予約価格
  - デポジット
  - 開始日付
  - 終了日付
  - 簡略説明

これらのアイテムについての詳細は、「ヘルプ」をクリックしてください。

## 既存のオークションの変更

既存のオークションは、次の手順で変更します。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンします。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. ▶  「商品取引」メニューから、「オークション」をクリックします。
- ▶  「商品」メニューから、「オークション」をクリックします。
3. 「オークション」ページが表示されます。オークションを選択し、「変更」をクリックします。「オークション」ノートブックが開始します。ここで実行できる変更は、(「オークション」ページに示される) オークション状態によって異なるので注意してください。たとえば、「先物」状態にあるオークションについてはすべてのフィールドを変更できますが、「現物」状態にあるオークションについては、ある特定のフィールドしか変更できません。

「現物」オークションの場合、以下の変更だけを行えます。

  - 終了日または時刻を延期する
  - 数量を増やす
  - ダッチ・オークションのオファーされた価格





「先物」オークションの場合、すべてのパラメーターを変更できます。

4. オークションを変更するには、各ページに必要な事項を指定し、作業が終了するまでナビゲーション・パネル上の**次へ**をクリックする。各ページごとにオンライン・ヘルプが使用できます。作業の終了時に **OK** をクリックすると、メッセージが表示されます。



## オークションの入札のクローズ

オークションの入札をクローズするには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンします。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「商品取引」メニューから、「オークション」をクリックします。
3.  「商品」メニューから、「オークション」をクリックします。
3. 「クローズ」をクリックして、オークションの入札をクローズします。ページが最新表示され、選択したオークションについて「入札クローズ済み」状況が表示されます。これで、以降の入札を送信することはできません。



## オークションの撤回

オークションを撤回するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンします。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「商品取引」メニューから、「オークション」をクリックします。
3.  「商品」メニューから、「オークション」をクリックします。
3. 「オークション」ページが表示されます。オークションを選択し、「撤回」をクリックしてオークションをキャンセルします。オークションが撤回されると、すべての入札が撤回されます。ページが最新表示され、選択したオークションについて「撤回済み」状況が表示されます。



## 入札の管理

入札の管理として、以下のことが実行できます。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザー役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「商品取引」メニューから、「オークション」をクリックします。
3.  「商品」メニューから、「オークション」をクリックします。
3. 「オークション」ページが表示されます。「入札」をクリックします。
4. 「入札」ページが表示されます。ここから入札 (複数可) を選択し、「撤回」をクリックします。リストが最新表示されます。「入札」ページから、任意の入札を撤回することができます。

## ディスカッションの管理

ディスカッションを管理するには、以下のように「ディスカッション・フォーラム」を使用します。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンします。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2.  「商品取引」メニューから、「オークション」をクリックします。
3.  「商品」メニューから、「オークション」をクリックします。
3. 「オークション」ページが表示されます。オークションに関するディスカッションを管理するため、オークションを選択し、「ディスカッション」をクリックします。
4. 「オークション・ディスカッション」ページが表示されます。このページから、以下を行うことができます。
  - 新規メッセージの作成
  - メッセージへの応答
  - 顧客のメッセージの状態を「私用」から「公用」に変更
  - メッセージの表示
  - メッセージの削除

---

## Request for Quotes (RFQs)

### RFQ リストの表示 (Business Edition)

RFQ リストは、ログオン時に RFQ 要求ホーム・ページに表示されます。

1. ストアにログインします。
2. 「RFQ」をクリックします。
3. RFQ 要求ホーム・ページが表示されます。

RFQ リストはこのページにあります。

すでにログオンしている場合、RFQ 要求ホーム・ページに戻るには、RFQ 要求ホーム・ページの右上のヒストリーにあるホーム・リンクをクリックします。

RFQ リストで、すべての RFQ が名前順にリストされます (デフォルト)。以下の順序で RFQ のリストをソートすることもできます。

1. Status
2. 作成日
3. 送信日
4. 終了日付

リストをソートするには、ソートしたい見出し名の隣の矢印をクリックします。

デフォルトでは、RFQ リストはすべての RFQ を表示します。表示リストから状況を選択することによって、ある特定の状態の RFQ だけを表示するように RFQ リストを制限することができます。状況による表示の選択肢は次のとおりです。

- ドラフト  
RFQ は、セラーへの送信前に変更可能です。
- アクティブ  
RFQ 要求がセラーに送信され、その応答を待機しています。
- キャンセル  
バイヤーが、最初に要求した商品またはサービスをもう必要としないと決定しました。
- クローズ  
応答を受諾可能な期間の有効期限が切れました。現在、バイヤーによって応答の評価中です。
- 完了  
バイヤーが事前定義したとおりに、落札応答からオーダーまたは契約プロセスに入りました。
- 将来  
RFQ はアクティブで、バイヤーは指定した開始日に応答の受諾を開始します。

RFQ リスト中の RFQ で作業するには、作業したい RFQ のチェック・ボックスを選択し、RFQ リストの右側のボタンの 1 つをクリックします。

## 承認要求の状況の検査 (Business Edition)

適切なアクセスのある送信者と管理者は、承認要求を表示して、関連する承認決定の状況を検証することができます。承認要求の状況を確認するには、以下のようにします。

1. WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。
2. 「ストア」>「承認」>「要求」をクリックします。「承認要求」ページが表示されます。
3. 「状況」列に、要求状況が保留、承認、拒否のいずれであるのかが示される。

管理者は、管理コンソールを通してこのページを表示できます。




---

## 付録 A. WebSphere Commerce アクセラレーターのオープン



WebSphere Commerce アクセラレーターは、下記手順でオープンします。

1. Microsoft Internet Explorer 5.5 以上がインストールされたマシンを使用していることを確認する (推奨ブラウザ・バージョンは 5.5)。これより前のバージョンの Internet Explorer や他のブラウザでは、WebSphere Commerce アクセラレーターを表示することはできません。
2. WebSphere Commerce インスタンスが開始していることを確認する。インスタンスは、WebSphere Application Server 管理コンソールを使用して開始できません。
3. WebSphere Commerce アクセラレーターが、デフォルトの Internet Explorer ブラウザー設定をサポートするようにする。設定を変更した場合、あるいは設定を検証するには、「ツール」メニューを選択して「インターネット オプション」を選択します。「インターネット オプション」ダイアログがオープンされます。以下の設定が構成されていることを確認してください。
  - 以下の要領でフォントを設定する。
    - a. 全般タブから、フォントをクリックする。フォント・ダイアログがオープンされます。
    - b. 言語リストから、日本語を選択する。
    - c. Web ページ フォント・リストから、MS ゴシック を選択する。
    - d. テキスト形式フォント・リストから、MS ゴシック を選択する。
    - e. 「OK」 をクリックします。その他のフォントおよびフォント・サイズは、画面上の WebSphere Commerce アクセラレーターのフォームのレイアウトに影響を与える場合があります。
  - 以下の要領でキャッシュを使用可能にする。
    - a. 全般タブの、インターネット一時ファイルで、設定をクリックする。設定ダイアログがオープンされます。
    - b. 保管しているページの新しいバージョンの確認で、自動的に確認するを選択する。
    - c. キャッシュのために使用されるディスク・スペース容量がゼロより大に設定されていることを確認する。
    - d. OK をクリックします。
4. 最適の結果を得るために、コンピューターの設定を以下のように調整する。
  - 画面の解像度を少なくとも 800 x 600 ピクセルに設定する。1024 x 768 ピクセルを推奨します。
  - モニターのカラー・パレットを 256 色以上に設定する。
  - Windows デスクトップの表示 フォント・サイズを小さいフォントに設定する。

 Windows マシンから、コンピューターの設定を処理するために、「スタート」、「コントロール パネル」、「画面」、および「設定」タブをクリックし、以下を行います。

- 画面の領域ボックスで、画面の解像度が少なくとも 800 x 600 ピクセルであることを確認する。1024 x 768 ピクセルを推奨します。
  - 色ドロップダウン・リストから、256 色を選択する。
  - フォント・サイズ・ドロップダウン・リストから、小さいフォントを選択する。
5. ブラウザー・ウィンドウを最大化する。
  6. 以下のいずれかを行って、WebSphere Commerce アクセラレーターを開始する。

•  WebSphere Commerce がインストールされているマシン上で「スタート」、「プログラム」、「IBM WebSphere Commerce」、および「WebSphere Commerce Accelerator (WebSphere Commerce アクセラレーター)」をクリックする。


•     WebSphere Commerce がインストールされているマシン、または WebSphere Commerce マシンと同じネットワーク上のクライアント・マシンから、ブラウザで以下の Web アドレスにアクセスする。

`https://host_name:8000/accelerator` ここで *host\_name* は、WebSphere Commerce サーバーの完全修飾 HTTP ホスト名です。

7. 以下のようにして WebSphere Commerce アクセラレーターにログオンする。
  - a. 「ログオン」ページから、WebSphere Commerce アクセラレーターのログオン・ユーザー名とパスワードを入力する
  - b. 初期値では、ユーザー名とパスワードは両方とも `wcsadmin` に設定されています。デフォルト ID と `wcsadmin` のパスワードで初めて WebSphere Commerce アクセラレーターにログオンする場合は、「パスワード変更」ページが表示され、このパスワードの変更を促すプロンプトが出されます。以下のようにします。

- 1) 旧パスワード・フィールドに、現在の WebSphere Commerce アクセラレーターのログオン・パスワードを入力する。

    このフィールドは、128 字までの単一バイト英数字を受け入れます。

 このフィールドは、英数字で 128 文字まで受け入れます。

- 2) 新規パスワード・フィールドに、新規のログオン・パスワードを入力する。

    このフィールドは、128 字までの単一バイト英数字を受け入れます。

 このフィールドは、英数字で 128 文字まで受け入れます。

- 3) 「確認パスワード」フィールドに、その新規パスワードを再入力する。
- 4) 変更をクリックして、新規パスワードを保管する。「ストア情報の選択」ページが表示されます。

注: ストアが 1 つ、言語が 1 つだけ定義され、配送センターが定義され

ていない場合は、「ストア情報の選択」ページが表示されます。ホーム・ページへは、WebSphere Commerce アクセラレーターの「ログオン」ページから直接移ることができ、7 c ~ f のステップを完了する必要はありません。

- c. 「ストア情報の選択」の「名前」ドロップダウン・リストから、ストアの名前を選択します。単一ストアでの操作が許可されている場合、ストア名は事前選択されます。
- d. 「言語」ドロップダウン・リストから、ストアの管理に使用する言語を選択します。単一言語での操作が許可されている場合、言語は事前選択されません。
- e. 配送業務にかかわる役割が割り当てられている場合は、「配送センター」ドロップダウン・リストから、ストアに関連した配送センターの名前を選択します。
- f. 「OK」をクリックします。「WebSphere Commerce Accelerator」ホーム・ページが表示されます。ユーザーの役割によって、1 つ以上のメニューが表示されます。

**注:**

- WebSphere Commerce アクセラレーターの使用中に、ブラウザの「最新表示」または「戻る」ボタンをクリックしないでください。何かデータを入力した後でウィンドウを再ロードすると、そのデータは失われます。
- WebSphere Commerce アクセラレーター・タスクが完了したら、ただブラウザをクローズするのではなく、セッションが切れるように WebSphere Commerce アクセラレーターからログアウトしてください。ログアウトするには、WebSphere Commerce アクセラレーターの右上に表示されているヒストリーから、**ログアウト**をクリックする。ログアウトすると、SSL cookie はドロップされ、WebSphere Commerce アクセラレーターへのセキュア・アクセスを失います。これは特に WebSphere Commerce アクセラレーターが、単一のマシンで、異なる権限をもつ複数のユーザーで使用されている場合に重要です (ログアウトによって無許可アクセスを防ぐため)。





---

## 付録 B. Learning Guides

---

### セールス・マネージャーの学習ガイド(Business Edition)

**Business** セールス・マネージャーは、アカウントの作成、契約の作成と承認、および RFQ の処理を行います。また、セールス・マネージャーは、アカウント担当者、顧客サービス・スーパーバイザー、および顧客サービス担当者の役割に割り当てられているすべてのタスクを実行することもできます。

#### 学習目標:

WebSphere Commerce アクセラレーターを使用してセールス・マネージャーのタスクを実行する方法を学習します。ここでは、以下を行う方法を学習します。

- 新規ビジネス・アカウントの作成
- ドラフト契約の承認または拒否
- 返品理由の作成
- 個人情報設定属性の指定
- RFQ の管理

#### スキルの前提条件:

ストアの作業手順と Web ブラウザーの使用方法について理解していること。

#### 始めに:

ナビゲーション・フレームで役割->**Business relationship management (ビジネス関係管理)**->セールス・マネージャーをクリックする。

適用できるオンライン・ヘルプ・トピックのリストが表示されます。

---

### アカウント担当者の学習ガイド (Business Edition)

**Business** アカウント担当者の役割は、アカウントの契約の作成、アカウントのオーダーの変更、およびアカウント・アクティビティのモニターに対して責任のある主要な役割です。アカウント担当者は販売組織の一部であり、割引やクーポンなど、目標とする販売促進の作成に関与することがあります。

#### 学習目標:

WebSphere Commerce アクセラレーターを使用して契約とアカウントを管理する方法を学習します。ここでは、以下を行う方法を学習します。

- アカウントの管理
- 契約の管理
- アカウントに関連したマーケティング・アクティビティの管理

#### スキルの前提条件:

ストアの作業手順と Web ブラウザーの使用方法について理解していること。

始めに:

ナビゲーション・フレームで役割->**Business relationship management (ビジネス関係管理)**->アカウント担当者をクリックする。

適用できるオンライン・ヘルプ・トピックのリストが表示されます。

---

## 顧客サービス担当者の学習ガイド

学習目標:

WebSphere Commerce アクセラレーターを使用した顧客情報の変更方法を学習します。ここでは、以下を行う方法を学習します。

- 顧客オーダーの作成、変更、またはキャンセル
- 顧客登録情報の変更
- 顧客アカウントのリセット
- 返品処理
- 入札の撤回やディスカッション・フォーラムの管理などの、顧客のオークションの管理

スキルの前提条件:

ストアの作業手順と Web ブラウザーの使用方法について理解していること。

始めに:

ナビゲーション・フレームで「役割」->「**Business relationship management (ビジネス関係管理)**」->「顧客サービス担当者」をクリックする。

適用できるオンライン・ヘルプ・トピックのリストが表示されます。

---

## 顧客サービス・スーパーバイザーの学習ガイド

学習目標:

返品承認方法と支払例外の処理方法を学習します。また、顧客サービス・スーパーバイザーは、顧客サービス担当者に割り当てられているすべてのタスクを実行できます。これらのタスクについては、Customer Service Representative Learning Guide を参照してください。

- アカウントの表示
- RFQ の表示
- 顧客情報の管理
- システムが拒否した返品承認
- オークションの管理
- 支払いの処理

スキルの前提条件:

ストアの作業手順と Web ブラウザーの使用方法について理解していること。

始めに:

ナビゲーション・フレームで「役割」->「**Business relationship management (ビジネス関係管理)**」->「顧客サービス・スーパーバイザー」をクリックする。

適用できるオンライン・ヘルプ・トピックのリストが表示されます。

---

## 特記事項

本書で IBM 製品、プログラム、またはサービスに言及していても、その IBM 製品、プログラム、またはサービスのみが使用可能であることを意味するものではありません。IBM 製品、プログラムまたはサービスに代えて、IBM の知的所有権を侵害することのない機能的に同等のプログラムまたは製品を使用することができます。ただし、IBM によって明示的に指定されたものを除き、他社の製品と組み合わせた場合の動作の評価と検証はお客様の責任で行っていただきます。

IBM は、本書に記載されている内容に関して特許権（特許出願中のものを含む。）を保有している場合があります。本書の提供は、お客様にこれらの特許権について実施権を許諾することを意味するものではありません。実施権の許諾については、下記の宛先に書面にてご照会ください。

〒106-0032 東京都港区六本木 3 丁目 2-31  
IBM World Trade Asia Corporation  
Intellectual Property Law & Licensing

本プログラムのライセンス保持者で、(i) 独自に作成したプログラムとその他のプログラム（本プログラムを含む）との間での情報交換、および (ii) 交換された情報の相互利用を可能にすることを目的として、本プログラムに関する情報を必要とする方は、下記に連絡してください。

Lab Director  
IBM Canada Ltd. Laboratory  
8200 Warden Avenue  
Markham, Ontario  
L6G 1C7  
Canada

本プログラムに関する上記の情報は、適切な使用条件の下で使用することができますが、有償の場合もあります。

本書には、日常の業務処理で用いられるデータや報告書の例が含まれています。より具体性を与えるために、それらの例には、個人、企業、ブランド、あるいは製品などの名前が含まれている場合があります。これらの名称はすべて架空のものであり、名称や住所が類似する企業が実在しているとしても、それは偶然にすぎません。

この文書には、他社のインターネット・サイトへの参照を含む、他社製品の情報が含まれている場合があります。IBM は、そのような情報の正確性、完全性、または使用については何ら責任を負いません。

この製品は、SET プロトコルに基づいています。

米国政府機関ユーザーの権利の制限 - IBM Corporation との間の GSA ADP Schedule Contract により、使用、複製、および開示が制限されます。

## 商標

以下は、IBM Corporation の商標です。

AIX	CICS	DB2
DB2 Extenders	Encina	HotMedia
IBM	iSeries	MQSeries
SecureWay	VisualAge	WebSphere
400		

Blaze Advisor は HNC Software, Inc. の米国およびその他の国における商標です。

Java およびすべての Java 関連の商標およびロゴは、Sun Microsystems, Inc. の米国およびその他の国における商標または登録商標です。

Lotus および Domino は、Lotus Development Corporation の商標です。

Microsoft、Windows、Windows NT および Windows ロゴは、Microsoft Corporation の米国およびその他の国における商標です。

Oracle は Oracle Corporation の登録商標です。

SET および SET ロゴは、SET Secure Electronic Transaction LLC の商標です。詳しくは、<http://www.setco.org/aboutmark.html> を参照してください。

UNIX は、The Open Group がライセンスしている米国およびその他の国における登録商標です。

他の会社名、製品名およびサービス名などはそれぞれ各社の商標または登録商標です。





Printed in Japan