

IBM WebSphere Commerce



物流管理と操作: オンライン・ヘルプ・ファイル

Version 5.4

IBM WebSphere Commerce



物流管理と操作: 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、65 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
Logistics and Operations: Online Help Files
Version5.4

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

© Copyright International Business Machines Corporation 1996, 2002. All rights reserved.

© Copyright IBM Japan 2002

目次

第 1 章 物流管理およびオペレーション管理役割	1
--------------------------	---

第 2 章 Logistics and Operations Managers: common tasks. 5

Using collaborative workspaces.	5
コラボレーション.	5
コラボレイティブ・ワークスペースのリスト (Business Edition).	6
コラボレイティブ・ワークスペースの作成 (Business Edition).	6
コラボレイティブ・ワークスペースの変更 (Business Edition).	8
コラボレイティブ・ワークスペースのメンバーのリスト (Business Edition).	8
コラボレイティブ・ワークスペースのオープン (Business Edition).	11
コラボレイティブ・ワークスペースの削除 (Business Edition).	12
コラボレイティブ・ワークスペースの E メール の使用可能化 (Business Edition).	12
Maintaining fulfillment center information	13
配送センターのリスト.	13
配送センターの作成.	14
配送センターの変更.	14
配送センターの削除.	14
Maintaining return reasons	15
返品理由.	15
返品理由のリスト.	15
返品理由の作成.	15
返品理由の変更.	15
返品理由の削除.	16
Maintaining returns	16
オーダーの検索.	16
返品の検索.	17

第 3 章 Operations Manager: unique tasks 19

Maintaining returns	19
返品の作成.	19
返品の変更.	21
承認 (Business Edition).	38
承認の送信の検索 (Business Edition).	40
Maintaining expected inventory records.	40
予定在庫レコードの作成.	40
予定在庫レコードの変更.	41
予定在庫レコードのクローズ.	42
予定在庫レコードの削除.	42

Business intelligence reports	42
アカウント管理レポートと契約管理レポート (Business Edition).	42
アカウント管理レポートと契約管理レポートの表 示 (Business Edition).	43
Order management reports	43
運用レポート.	43

第 4 章 Pick Packer. 45

Picking	45
ピッキング・バッチのリスト.	45
ピッキング・バッチの作成.	45
ピック・チケットの表示.	45
ピック・チケットの印刷.	46
Packing	46
パッキング・スリップのリスト.	46
パッキング・スリップの表示.	47
パッキング・スリップの印刷.	47
Shipping	47
配送準備ができているリリースのリスト.	47
リリース内のパッケージのリスト.	48
配送へのパッケージの追加.	48
配送のパッケージの変更.	48
配送からのパッケージの削除.	49
リリースの配送の確認.	49
承認要求の検索 (Business Edition).	50
予定在庫のリスト.	50

第 5 章 Receiver 53

予定在庫詳細のリスト.	53
予定在庫レコード受け取りのリスト.	53
予定在庫の受け取り.	54
在庫数量の調整.	54
特別在庫受け取りの作成.	54

第 6 章 Returns Administrator 57

返品された商品のリスト.	57
返品された商品の後処理の選択.	57
運用レポートの作成および表示.	57

付録. Learning Guides 61

物流管理マネージャーの学習ガイド.	61
オペレーション・マネージャーの学習ガイド.	61
荷造り業者の学習ガイド.	62
受取人の学習ガイド.	62
返品管理者の学習ガイド.	62

特記事項 66

第 1 章 物流管理およびオペレーション管理役割

WebSphere Commerce は、以下の物流管理とオペレーション管理をサポートしています。

- Logistics Manager (物流管理マネージャー) (1ページ)
- Operations Manager (オペレーション・マネージャー) (1ページ)
- Receiver (受取人) (2ページ)
- Returns Administrator (返品管理者) (3ページ)
- Pick Packer (荷造り業者) (3ページ)

Business Logistics Manager (物流管理マネージャー)

物流管理マネージャー (配送管理者) は、運送会社からウェアハウス、または個別の顧客に送られる大量の積み荷 / 配送を管理および折衝します。この役割は、会社の戦略に合った最良の料金の、最良の配送業者を選ぶようにする責任を担っています。配送は顧客サービスの重要な局面であり、オンライン・ビジネスでの成功の鍵となる場合があります。

- 荷造り業者の全タスクの実行
- 受取人の全タスクの実行
- 返品管理者の全タスクの実行
- 配送センターのリスト
- 新規配送センターの作成
- 配送センターに関する情報の表示および変更
- 配送センターの削除
- 返品理由のリスト
- 新規返品理由の作成
- 返品理由の情報の表示および変更
- 返品理由の削除
- オーダーの検索
- 返品を検索
- オーダー管理レポートの表示
- 在庫レポートの表示
- 新規予定在庫レコードの作成
- 予定在庫レコードの表示および変更
- 選択された予定在庫レコードの受け取り商品の詳細の表示
- 予定在庫レコードの削除
- 予定在庫レコードのクローズ

B2C Operations Manager (オペレーション・マネージャー)

この役割はオーダー処理を管理して、オーダーが適切に行われ、支払いが受け取られ、オーダーが配送されるようにします。オペレーション・マネージャーは、顧客のオーダーの検索、詳細情報の表示、オーダー情報の管理、および返品の実行と編集を行うことができます。

- B2C - 顧客サービス・スーパーバイザーの全タスクの実行
- 荷造り業者の全タスクの実行
- 受取人の全タスクの実行
- 返品管理者の全タスクの実行
- 配送センターのリスト
- 新規配送センターの作成
- 配送センターに関する情報の表示および変更
- 選択された配送センターの削除
- 返品理由のリスト
- 新規返品理由の作成
- 返品理由の情報の表示および変更
- 返品理由の削除
- ビジネス・インテリジェンス・レポートの表示
- オーダー管理レポートの表示
- 在庫レポートの表示
- 新規予定在庫レコードの作成
- 予定在庫レコードの表示および変更
- 選択された予定在庫レコードの受け取り商品の詳細の表示
- 予定在庫レコードの削除
- 予定在庫レコードのクローズ

Receiver (受取人)

受取人は、配送センターで在庫を受け取り、オーダー済み商品の予定在庫レコードと特別受け取り追跡調査し、顧客の返品の結果として返品された商品を受け取ります。

- 予定在庫のリスト
- 予定在庫レコードの詳細のリスト
- 選択された予定在庫レコードの在庫の受け取り
- 受け取りの表示
- 在庫の検索
- 在庫の SKU (在庫管理単位) の特別受け取りの作成
- 在庫の SKU の数量の調整
- 返品理由のリスト
- 返品された品物の受け取り
- 返品商品のリスト
- 返品レポートの表示

Returns Administrator (返品管理者)

返品管理者は返品商品の後処理を管理します。

- 返品のリスト
- 返品商品のリスト
- 返品商品の後処理

Pick Packer (荷造り業者)

荷造り業者は、配送センターから商品を取り、顧客に配送するために商品をパッキングします。荷造り業者は、オーダー実行の間に商品配送の確認に使用されるピック・チケットとパッキング・スリップも管理します。


- ピッキング・バッチのリスト
- 新規ピッキング・バッチの作成
- ピック・チケットの表示
- パッキング・スリップの表示
- レポートの表示
- 配送準備ができているリリースのリスト
- パッケージのリスト
- 配送の確認
- 在庫レポートの表示

第 2 章 Logistics and Operations Managers: common tasks

Using collaborative workspaces

コラボレーション

バイヤーとセラーが購入契約の詳細を話し合う場合であれ、顧客サービス担当者がオーダーの発行について顧客を支援する場合であれ、当事者間のコミュニケーションの流れを維持するには e-commerce コラボレーションが必要です。従来、情報交換は電話やファクシミリなどを介して行われてきました。WebSphere Commerce は、WebSphere Commerce アクセラレーター内の Web ベースの以下の 2 つの機能を提供することによって e-commerce コラボレーション機能をサポートします。

-  **Business** コラボレイティブ・ワークスペース は、Lotus QuickPlace を使用するコラボレーション・インターフェースを備えており、たとえばバイヤーとセラー（またはセラーのアカウント担当者）間やセラーの組織内のビジネス・ユーザー間での契約条件の交渉などのビジネス・ディスカッションをサポートします。コラボレイティブ・ワークスペースは、非同期通信をサポートしています。コラボレイティブ・ワークスペースを作成できるのは、バイヤー以外のすべての役割です。これは、WebSphere Commerce アクセラレーターと、WebSphere Commerce のデフォルトの QuickPlace テンプレートを使用して作成されます。ワークスペースにバイヤーを追加できるのは、コラボレイティブ・ワークスペースに QuickPlace マネージャーを使用してアクセスできるアカウント担当者またはアカウントティング・マネージャーだけです。コラボレイティブ・ワークスペースを使用するには、メンバー・データが、リレーショナル・データベースではなく WebSphere Commerce がインストールされた LDAP サーバーになければなりません。また、WebSphere Commerce と LDAP がインストールされているマシンとは別のサーバーに QuickPlace をインストールして構成する必要もあります。インストールの方法については、「WebSphere Commerce 追加ソフトウェアのガイド」を参照してください。コラボレイティブ・ワークスペースとワークスペース・メンバー情報の詳細は、WebSphere Commerce システムで管理します。コラボレーションで使用されるディスカッション・スレッド、通知、または添付ファイルはすべて QuickPlace サーバーに保管されます。
- カスタマー・ケア・フィーチャーは、ロータス Sametime サーバーを使用する同期テキスト・インターフェースによるリアルタイムの顧客サービス・サポートを提供します。顧客は、サイトに入りストア・ページでリンクをクリックして、顧客サービス担当者 (CSR) に接続し、2 つのパーティー間の通信や、インターネットを介したチャットを可能にします。CSR は、WebSphere Commerce Accelerator を介してカスタマー・ケア・インターフェースにアクセスします。加えて、CSR は顧客がアシスタンスを必要とするストア・ページを表示させ、ショッピング・カートおよびプロフィール情報を検索することができます。このインターフェースを使用すると、CSR が他の CSR とチャットすることもできます。Sametime を使用するには、最初にこれを WebSphere Commerce にインストールおよび構成していなければなりません。詳細については、「WebSphere Commerce 追加ソフトウェアのガイド」を参照してください。


注:

1. CSR が カスタマー・ケア を使用できるようにするには、Sametime のインストールと構成後に、CSR を WebSphere Commerce システムに作成して (CSR 権限を持つユーザーが存在しない場合)、その CSR を Sametime サーバーに登録します。詳しいステップについては、カスタマー・ケアを使用できるように CSR を登録するを参照してください。
2. コラボレーション機能を使用するには、ストアがそのためにセットアップされていなければなりません。サンプルに基にしたストアでのコラボレーションを使用可能にする場合は、ストアの構成を参照してください。サンプルを基にしていないストアでのカスタマー・ケアを使用可能にする場合は、 WebSphere Commerce ストア開発者ガイドを参照してください。


また、WebSphere Commerce は、2 つのサンプル・ストアを提供して、このコラボレーション機能を示します。 ToolTech サンプル・ストアは、コラボレイティブ・ワークスペースおよびカスタマー・ケアを示し、 NewFashion サンプル・ストアは、カスタマー・ケア・フィーチャーを示します。

コラボレイティブ・ワークスペースのリスト (Business Edition)

 作業を許可されているコラボレイティブ・ワークスペース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. ストア・メニューから、 **Collaborative Workspaces (コラボレイティブ・ワークスペース)** をクリックする。 作業を許可されているコラボレイティブ・ワークスペースのリストが表示されます。
3. 個々のワークスペースを処理するには、処理するワークスペースの左のチェック・ボックスを選択し、ページにあるボタンのいずれかをクリックする。
重要: コラボレイティブ・ワークスペースにメンバーを割り当てる前に、ユーザー登録および LDAP サーバーに保管されている情報によって、まず各メンバーが WebSphere Commerce システムで認識されていなければなりません。 その後、各メンバーをコラボレイティブ・ワークスペース・グループ (Reader、Author、または Manager) に関連付ける必要があります。
4. このリストのすべてのワークスペースを選択する場合は、リストの左上のチェック・ボックス・アイコンを選択する。
5. リストを列でソートするには、該当する列見出しの横にある  アイコンをクリックする。 この列を基準にしてリストが昇順にソートされます。 たとえば、ワークスペースの作成日付順にソートする場合、 **作成済み** 列見出しをクリックします。
注: 作成者列以外のすべての列がソート可能です。
6. リスト全体をナビゲートするには、先頭、最終、次へ、または前へをクリックする。


コラボレイティブ・ワークスペースの作成 (Business Edition)

 コラボレイティブ・ワークスペースを作成するには、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・メニューから、**Collaborative Workspaces (コラボレイティブ・ワークスペース)** をクリックする。作業を許可されているコラボレイティブ・ワークスペースのリストが表示されます。ワークスペースが作成されていない場合、このリストは空になります。
3. **新規** をクリックして、新規のコラボレイティブ・ワークスペースを作成する。**New Collaborative Workspace (新規のコラボレイティブ・ワークスペース)** ダイアログが開きます。
4. **名前** フィールドに、作成するコラボレイティブ・ワークスペースの名前を入力する。たとえば、“Summer Marketing Plan” などです。
5. **簡略説明** フィールドに、コラボレイティブ・ワークスペースの目的の簡単な説明を入力する。たとえば、「2002 年夏のマーケティング・イベントの設計変更に関する討議」など。
6. **Template (テンプレート)** ドロップダウン・リストで、表示されるリストから、コラボレイティブ・ワークスペースの基本として使用するテンプレートを選択する。たとえば、コラボレイティブ・ワークスペースの目的が、既存の契約の計画を検討することで、“Contract” というワークスペース・テンプレートを作成した場合、リストからこの名前を選択します。
7. **アカウント** ・ドロップダウン・リストで、コラボレイティブ・ワークスペースに関連付けられたアカウント名を選択する。
注:このリストは、アカウントで作業を行う許可を与えられている役割 (セラー、セールス・マネージャー、アカウント担当者など) にのみ使用可能です。
8. **OK** をクリックして、新規のコラボレイティブ・ワークスペースを作成し、それを**Collaborative Workspaces (コラボレイティブ・ワークスペース)** リストに追加する。
9. 以下のようにして、メンバーを新規のコラボレイティブ・ワークスペースに追加する。
 - a. 作業を行うワークスペースの左側にあるチェック・ボックスを選択し、**メンバー** をクリックすると、既存のメンバーがリスト表示される。現在、ワークスペースに関連付けられているメンバーがない場合、このリストは空になります。
 - b. **追加** をクリックして、このコラボレイティブ・ワークスペースに追加するメンバーを検索する。**Find Members to Add (追加するメンバーの検索)** ダイアログが開きます。
 - c. 以下のメンバー情報フィールドの少なくとも 1 つを完成させる。
注:システムは、指定した検索基準に基づいて拡張検索を実行します (たとえば、**姓** フィールドに **b** という文字を入力した場合、システムは **b** という文字で始まる姓を検索するだけでなく、その文字が含まれる姓を検索します)。
 - **ログオン ID** フィールドには、メンバーの WebSphere Commerce ログオン ID を入力する。
 - **名** フィールドには、メンバーの名を入力する。
 - **姓** フィールドには、メンバーの姓を入力する。
 - d. **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メンバーのリストが表示されます。

- e. コラボレイティブ・ワークスペースに 1 人のメンバーを追加するのか、あるいは複数のメンバーを追加するのかに応じて、以下のいずれかを行う。
 - 1 人のメンバーを追加するには、追加したいメンバーの左側にあるチェック・ボックスをクリックする。
 - 複数のメンバーを追加するには、追加したいすべてのメンバーの左側にあるチェック・ボックスを選択する。
 - このリストからすべてのメンバーを追加するには、リストの左上のチェック・ボックス・アイコンを選択する。
- f. コラボレイティブ・ワークスペースに追加されたことをメンバーに通知する場合、**Send an e-mail notifying users that they have been added to the collaborative workspace** (コラボレイティブ・ワークスペースへ追加したことをユーザーに通知する E メールを送信する) チェック・ボックスを選択する。
- g. 追加をクリックして、選択したメンバーをメンバー・リストに組み込む。


コラボレイティブ・ワークスペースの変更 (Business Edition)

 **Business** 注: 既存のコラボレイティブ・ワークスペースの説明は変更できませんが、ワークスペースに関連付けられた名前、テンプレート、またはアカウントは変更できません。選択したコラボレイティブ・ワークスペースに対する管理者権限を持つユーザーだけが、ワークスペースを変更することができます。


コラボレイティブ・ワークスペースの説明を変更するには、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. ストア・メニューから、**Collaborative Workspaces** (コラボレイティブ・ワークスペース) をクリックする。作業を許可されているコラボレイティブ・ワークスペースのリストが表示されます。
3. 処理するワークスペースの横のチェック・ボックスを選択し、**変更**をクリックする。**Change Collaborative Workspace** (コラボレイティブ・ワークスペースの変更) ダイアログが開き、ワークスペースについてのテンプレートおよびアカウント情報が表示されます。
4. **簡略説明**フィールドに、コラボレイティブ・ワークスペースの目的の簡単な説明を入力する。たとえば、「2002 年夏のマーケティング・イベントの設計変更に関する討議」など。
5. **OK** をクリックして、コラボレイティブ・ワークスペースの説明を変更する。


コラボレイティブ・ワークスペースのメンバーのリスト (Business Edition)

 **Business** 特定のコラボレイティブ・ワークスペースのメンバー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. ストア・メニューから、 **Collaborative Workspaces (コラボレイティブ・ワークスペース)** をクリックする。作業を許可されているコラボレイティブ・ワークスペースのリストが表示されます。
3. 作業を行うワークスペースの左側にあるチェック・ボックスを選択し、**メンバー** をクリックすると、メンバーがリスト表示される。
4. 個々のメンバーを処理するには、処理するメンバーの左のチェック・ボックスを選択し、ページにあるボタンのいずれかをクリックする。
5. このリストのすべてのメンバーを選択する場合は、リストの左上のチェック・ボックス・アイコンを選択する。
6. リストを列でソートするには、該当する列見出しの横にある  アイコンをクリックする。この列を基準にしてリストが昇順にソートされます。たとえば、姓を基準にアルファベット順でソートするには、**姓**列見出しをクリックします。
7. リスト全体をナビゲートするには、**先頭**、**最終**、**次へ**、または**前へ**をクリックする。

コラボレイティブ・ワークスペースへのメンバーの追加 (Business Edition)


 **注:** 選択したコラボレイティブ・ワークスペースに対する **Manager** 権限を持つユーザーだけが、そのワークスペースにメンバーを追加することができます。

既存のコラボレイティブ・ワークスペース新規メンバーを追加するには、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. ストア・メニューから、 **Collaborative Workspaces (コラボレイティブ・ワークスペース)** をクリックする。作業を許可されているコラボレイティブ・ワークスペースのリストが表示されます。
3. 作業を行うワークスペースの左側にあるチェック・ボックスを選択し、**メンバー** をクリックすると、既存のメンバーがリスト表示される。現在、ワークスペースに関連付けられているメンバーがない場合、このリストは空になります。
4. **追加** をクリックして、このコラボレイティブ・ワークスペースに追加するメンバーを検索する。 **Find Members to Add (追加するメンバーの検索)** ダイアログが開きます。
5. 以下のメンバー情報フィールドの少なくとも 1 つを完成させる。
 - **ログオン ID** フィールドには、メンバーの WebSphere Commerce ログオン ID を入力する。デフォルトでは、これは `wcsadmin` です。
 - **名** フィールドには、メンバーの名を入力する。
 - **姓** フィールドには、メンバーの姓を入力する。
6. **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メンバーのリストが表示されます。
7. コラボレイティブ・ワークスペースに 1 人のメンバーを追加するのか、あるいは複数のメンバーを追加するのかに応じて、以下のいずれかを行う。

- 1 人のメンバーを追加するには、追加したいメンバーの左側にあるチェック・ボックスをクリックする。
 - 複数のメンバーを追加するには、追加したいすべてのメンバーの左側にあるチェック・ボックスを選択する。
 - このリストからすべてのメンバーを追加するには、リストの左上のチェック・ボックス・アイコンを選択する。
8. デフォルトでは、**Send an e-mail notifying users that they have been added to the collaborative workspace (コラボレイティブ・ワークスペースへ追加したことをユーザーに通知する E メールを送信する)** チェック・ボックスを選択して、コラボレイティブ・ワークスペースに追加された際にメンバーに通知を送ることを示す。メンバーにワークスペースのメンバーシップを通知したくない場合は、このチェック・ボックスを選択しないでください。
 9. 追加をクリックして、選択したメンバーをメンバー・リストに組み込む。デフォルトでは、新規メンバーには Author 権限が与えられます。ユーザー・アクセスを Reader または Manager 権限に変更するには、コラボレイティブ・ワークスペースのメンバーのユーザー役割の変更を参照してください。

コラボレイティブ・ワークスペースのメンバーのユーザー役割の変更 (Business Edition)


 **Business** 注: 選択したコラボレイティブ・ワークスペースに対する管理者権限を持つユーザーだけが、ワークスペースのメンバーのユーザーの役割を変更することができます。

既存のコラボレイティブ・ワークスペースのメンバーのユーザーの役割を変更するには、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. ストアメニューから、**Collaborative Workspaces (コラボレイティブ・ワークスペース)** をクリックする。作業を許可されているコラボレイティブ・ワークスペースのリストが表示されます。
3. 作業を行うワークスペースの左側にあるチェック・ボックスを選択し、**メンバー** をクリックすると、既存のメンバーがリスト表示される。現在、ワークスペースに関連付けられているメンバーがない場合、このリストは空になります。
4. **役割の変更** をクリックして、メンバーのユーザーの役割を変更する。**役割の変更** ダイアログが開きます。
5. **役割** の下で、以下のいずれかを実行します。
 - コラボレイティブ・ワークスペース内の情報の読み取りまたは表示を行うメンバーを許可するには、**Reader (読者)** を選択する。
 - コラボレイティブ・ワークスペース内の情報の読み取りおよび書き込みを行うメンバーを許可するには、**Author (作成者)** を選択する。
 - コラボレイティブ・ワークスペース内の情報の読み取りおよび書き込みを行い、さらにワークスペースおよびカスタマイズされたワークスペースへのメンバー・アクセスの追加、変更、または除去を行うメンバーを許可するには、**Manager (マネージャー)** を選択する。

6. **OK** をクリックして、コラボレイティブ・ワークスペースのメンバーのユーザーの役割を変更する。


コラボレイティブ・ワークスペースからのメンバーの除去 (Business Edition)

 **Business** 注: 選択したコラボレイティブ・ワークスペースに対する管理者権限を持つユーザーだけが、そのワークスペースからメンバーを除去することができます。

コラボレイティブ・ワークスペースから既存のメンバーを除去するには、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. ストア・メニューから、**Collaborative Workspaces (コラボレイティブ・ワークスペース)** をクリックする。作業を許可されているコラボレイティブ・ワークスペースのリストが表示されます。
3. 作業を行うワークスペースの左側にあるチェック・ボックスを選択し、**メンバー** をクリックすると、既存のメンバーがリスト表示される。
4. コラボレイティブ・ワークスペースから 1 人のメンバーを除去するのか、あるいは複数のメンバーを除去するのかに応じて、以下のいずれかを行う。
 - 1 人のメンバーを除去するには、除去したいメンバーの左側にあるチェック・ボックスをクリックする。
 - 複数のメンバーを除去するには、除去したいすべてのメンバーの左側にあるチェック・ボックスを選択する。
 - このリストからすべてのメンバーを除去するには、リストの左上のチェック・ボックス・アイコン (名前列の隣) を選択する。
5. **除去** をクリックして、選択したメンバーを **メンバー・リスト** から除去する。

コラボレイティブ・ワークスペースのオープン (Business Edition)

 **Business** 既存のコラボレイティブ・ワークスペースをオープンするには、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. ストア・メニューから、**Collaborative Workspaces (コラボレイティブ・ワークスペース)** をクリックする。作業を許可されているコラボレイティブ・ワークスペースのリストが表示されます。
3. 以下のいずれかを行って、コラボレイティブ・ワークスペースをオープンする。
 - オープンするコラボレイティブ・ワークスペースの横のチェック・ボックスを選択し、**オープン** をクリックする。
 - 名前列から、オープンするコラボレイティブ・ワークスペースの名前をクリックする。

コラボレイティブ・ワークスペースは別のブラウザ・ウィンドウでオープンされます。

コラボレイティブ・ワークスペースの削除 (Business Edition)

Business 注: 選択したコラボレイティブ・ワークスペースに対する管理者権限を持つユーザーだけが、コラボレイティブ・ワークスペースを削除することができます。

既存のコラボレイティブ・ワークスペースを削除するには、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. ストア・メニューから、**Collaborative Workspaces (コラボレイティブ・ワークスペース)** をクリックする。作業を許可されているコラボレイティブ・ワークスペースのリストが表示されます。
3. 以下のようにしてコラボレイティブ・ワークスペースを選択し、除去する。
 - 1 つのコラボレイティブ・ワークスペースを削除するには、削除するワークスペースの横のチェック・ボックスを選択して、**削除**をクリックし、**Collaborative Workspaces (コラボレイティブ・ワークスペース)** リストからワークスペースを除去する。
 - 複数のコラボレイティブ・ワークスペースを削除するには、削除するそれぞれのワークスペースの横のチェック・ボックスを選択して、**削除**をクリックし、**Collaborative Workspaces (コラボレイティブ・ワークスペース)** リストからワークスペースを除去する。
 - リストされているすべてのコラボレイティブ・ワークスペースを削除するには、ワークスペースのリストの左上のチェック・ボックス・アイコンを選択して、**削除**をクリックし、**Collaborative Workspaces (コラボレイティブ・ワークスペース)** リストからワークスペースを除去する。

コラボレイティブ・ワークスペースの E メールの使用可能化 (Business Edition)

Business コラボレイティブ・ワークスペースで E メールを使用可能にするには、以下のようにします。

注: コラボレイティブ・ワークスペースで E メール通知を使用可能にしたい場合には、現時点でワークスペースと関連付けられていないユーザーを加える際に、データベース内のプロファイルに関連付けられた E メール・アドレスを送信側と受信側の両方が持っていることを確認してください。アドレスは管理コンソールに、またはストアによる顧客登録の場合にはストアの登録ページに格納できます。送信側か受信側のいずれかが E メール・アドレスを持っていない場合には、E メールは送信されません。

1. 管理コンソールをオープンし、管理者としてログオンする (たとえば、wcsadminとしてログオンする)。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. **構成**メニューから、**トランスポート**をクリックする。サイトのトランスポート構成のリストが表示されます。

3. リストから、**E メール**の横のチェック・ボックスを選択して、**構成**をクリックする。**トランスポート構成パラメーター**・ダイアログがオープンされます。
4. 以下の要領で E メール構成情報を完成させる。
 - a. **ホスト**・フィールドに、E メール・サーバーの完全修飾ホスト名を入力する (たとえば、`email.torolab.ibm.com`)。
 - b. **プロトコル**に、**SMTP** が指定されていることを確認する。
 - c. **OK** をクリックして変更を保管して、ダイアログをクローズし、「管理コンソール」メイン・ページに戻る。
5. **構成**メニューから、**メッセージ・タイプ**をクリックする。サイトのメッセージ・タイプ構成のリストが表示されます。
6. リストから、**新規**をクリックして、コラボレイティブ・ワークスペースに新しいメッセージ・タイプを作成する。ウィザードが立ち上がり、「**メッセージ・トランスポートの割り当**」ページが最初に表示されます。
7. 以下の要領で、メッセージ・タイプ構成情報を完成させる。
 - a. **メッセージ・タイプ**・ドロップダウン・リストから、**Notification message for Collaborative Workspaces (コラボレイティブ・ワークスペースの通知メッセージ)** を選択する。
 - b. **メッセージ重大度範囲**フィールドに、0 ~ 0 と入力する。
 - c. **トランスポート**・ドロップダウン・リストから**E メール**を選択する。
 - d. **デバイス形式**ドロップダウン・リストから**標準デバイス形式**を選択する。
 - e. **次へ**をクリックする。
8. **メッセージ・トランスポートの割り当**」ページに、E メール通知に指定したパラメーターが表示されます。ステップ 4 で提供した E メール・サーバーが、このページの**ホスト**・フィールドに表示されることに注意してください。このページのその他のフィールドに関してはデフォルトを受け入れ、**終了**をクリックします。**ホスト**・フィールドが空欄の場合、このページで E メール・サーバーを入力する必要があります (たとえば、`email.torolab.ibm.com`)。

Maintaining fulfillment center information

配送センターのリスト

配送センターをリストするには、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**」メニューから、「**配送センター**」をクリックする。「**配送センター**」リストが表示されます。
3. 個々の配送センターを処理するには、処理する配送センターの横のチェック・ボックスを選択し、ページにあるボタンのいずれかをクリックする。
4. このリストのすべての配送センターを選択する場合は、リストの左上のチェック・ボックス・アイコンを選択する。
5. リスト全体をナビゲートするには、「**先頭**」、「**最終**」、「**次へ**」、または「**前へ**」をクリックする。

配送センターの作成

配送センターを作成するには、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. 「ストア」メニューから、「配送センター」をクリックする。「配送センター」リストが表示されます。
3. 「新規」をクリックする。「新規の配送センター」ダイアログが開きます。
4. フィールドに正しい情報を入力します。このダイアログではヘルプを利用できません。
5. 「OK」をクリックして、配送センターを作成します。

配送センターの変更

配送センターを変更するには、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. 「ストア」メニューから、「配送センター」をクリックする。「配送センター」リストが表示されます。
3. 処理する配送センターの横のチェック・ボックスを選択し、「変更」をクリックする。「配送センターの変更」ダイアログが開きます。
4. 必要に応じて、フィールドを更新する。このページではヘルプを利用できません。
5. 「OK」 をクリックして、変更内容を保管する。

配送センターの削除

1 つ以上の配送センターを削除するには、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」メニューから、「配送センター」をクリックする。「配送センター」リストが表示されます。
3. 削除したい配送センターの横にあるチェック・ボックスを選択して、「削除」をクリックする。削除を確認するメッセージが表示されます。
4. 「OK」をクリックして、配送センターを削除します。

重要：「OK」をクリックすると、その配送センターはデータベースからの削除対象としてマークされます。配送センターを完全に削除するには、システム管理者がデータベース・クリーンアップ・ユーティリティを実行しなければなりません。配送センターにそこにオーダーされたアイテムがある場合、その配送センターは削除対象としてマークされません。

Maintaining return reasons

返品理由

ストアは、商品を返品するための独自の理由を定義します。これらの理由には、顧客から見た理由と、マーチャントまたはセラーから見た理由が含まれます。それらが常に同じとは限らないためです。たとえば、顧客が商品が正しく機能しないという理由で商品を返品する場合でも、マーチャントまたはセラーは、顧客がその商品を使用する際に説明に従っていなかっただけで、商品は実際には正常に機能すると判断することが考えられます。返品理由は顧客か、マーチャントまたはセラーの、いずれかの見方に基づいています。

返品理由は、顧客から商品を受け取る前に、また、後処理が発生する前に定義されていなければなりません。

返品理由のリスト

返品理由をリストするには、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」メニューから、「返品理由」をクリックする。「返品理由」リストが表示されます。
3. 個々の返品理由を処理するには、処理する返品理由の横のチェック・ボックスを選択し、ページにあるボタンのいずれかをクリックする。
4. このリストのすべての返品理由を選択する場合は、リストの左上のチェック・ボックス・アイコンを選択する。
5. リスト全体をナビゲートするには、「先頭」、「最終」、「次へ」、または「前へ」をクリックする。

返品理由の作成

返品理由を作成するには、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. 「ストア」メニューから、「返品理由」をクリックする。「返品理由」リストが表示されます。
3. 「新規」をクリックする。「新しい返品理由」ダイアログが開きます。
4. フィールドに正しい情報を入力します。このページではヘルプを利用できます。
5. 「OK」をクリックして、返品理由を作成します。

返品理由の変更

返品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」メニューから、「返品理由」をクリックする。「返品理由」リストが表示されます。

3. 処理する返品理由の横のチェック・ボックスを選択し、「変更」をクリックする。「返品理由」ダイアログが開きます。
4. 必要に応じて、フィールドを更新する。このページではヘルプを利用できます。
5. 「OK」をクリックして、変更内容を保管する。

返品理由の削除



- 1 つ以上の返品理由を削除するには、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. 「ストア」メニューから、「返品理由」をクリックする。「返品理由」リストが表示されます。
3. 削除したい返品理由の横にあるチェック・ボックスを選択して、「削除」をクリックする。削除を確認するメッセージが表示されます。
4. 「OK」をクリックして、返品理由を削除する。


重要：「OK」をクリックすると、返品理由に削除のためのマークが付きます。返品理由を完全に削除するには、システム管理者がデータベース・クリーンアップ・ユーティリティーを実行しなければなりません。

Maintaining returns

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。

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。
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。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。

第 3 章 Operations Manager: unique tasks

Maintaining returns

返品を作成



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。


- 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。
- 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。

- 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。


- 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。
- 「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。
 - 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) から商品を除去するには、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。
 「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。
2.  「**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ないことがあります。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。
3.  「**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。
 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。

-  「**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。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別した場合で、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. **B2C** 「操作」メニューから、「返品の検索」をクリックします。
B2B 「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。
 - 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。「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。

返品の返金金額の変更

返品の返金金額 (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. **B2C** 「操作」メニューから、「返品の検索」をクリックします。
- B2B** 「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。
 - 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。
 - 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。「Credit Adjustment (返金調整)」列に新しい返金額を入力します。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。新しいクレジットの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。

返品の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. **B2C** 「操作」メニューから、「返品の検索」をクリックします。
- B2B** 「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。
 - 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。
 - 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 of 返金方法の変更






顧客に対する返品 of 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。
 「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. 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。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。
7. 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。

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. 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。

    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。

 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制品に追加するには、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。



    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。


 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、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. 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。

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. 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。

B2C

「**操作**」メニューから、「**返品を検索**」をクリックします。

B2B

「**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. 「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確認

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だけだが、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配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 を要求する場合があります。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られ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。
 「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、「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。

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時、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. 承認が必要であれば、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。

承認の送信の検索 (Business Edition)



特定の送信や送信のグループは、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」>「承認の送信の検索」をクリックする。「承認の送信」ページが表示されます。
3. 「検索」をクリックする。「承認の送信の検索」フォームが表示されます。
4. 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、それを入れます。
 - 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。
 - 承認者
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、ここで状況を選択します。
 - 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 - 承認の送信」ページが表示されます。すべての送信が検索される場合、または保留中の送信しか検索されない場合、このページの外観は「承認の送信」ページと同じものになります。検索で「承認」または「拒否」状況の送信が検索される場合、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。

Maintaining expected inventory records

予定在庫レコードの作成



予定在庫レコードを作成するには、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.  「商品取引」メニューから、「予定在庫」をクリックする。
 「商品」メニューから、「予定在庫」をクリックする。
「予定在庫」リストが表示されます。
3. 「新規」をクリックする。「新規の予定在庫レコード」ウィザードが立ち上がり、最初に「一般」ページが表示されます。
4. フィールドに正しい情報を入力して、次へをクリックし、次のページに進む。必要に応じて、「前へ」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。

5. 「詳細情報」ページで、「追加」をクリックする。「商品の検索」ダイアログがオープンします。
6. 「名前」または「SKU」もしくはその両方のフィールドに情報の全部または一部を入力して、追加したい商品を検索する。検索をクリックする。「商品の検索」ダイアログが、「名前」参照で BASEITMDSC.SHORTDESCRIPTION を検索し、「SKU」参照で ITEMSPC.PARTNUMBER を検索して、検索基準と一致する在庫を「在庫 - 検索結果」リストに表示します。
7. 予定在庫レコードに追加したい商品の横のチェック・ボックスを選択して、「OK」をクリックします。「予定在庫詳細の追加」ダイアログが開いて、選択された商品がリストされます。
8. フィールドに正しい情報を入力して、「OK」をクリックします。「詳細情報」ページが再び開き、そこには新規の詳細が追加されています。
9. 「追加」をクリックしてさらに商品を追加するか、リストの横のチェック・ボックスを選択してから「変更」をクリックして変更する、または「除去」をクリックして除去します。
10. 商品の追加、変更、および除去を終了して、ウィザードのすべてのページを完了したら、「詳細情報」ページの「終了」をクリックして予定在庫レコードを作成します。

予定在庫レコードの変更



予定在庫レコードを表示または変更するには、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.  「商品取引」メニューから、「予定在庫」をクリックする。
2.  「商品」メニューから、「予定在庫」をクリックする。「予定在庫」リストが表示されます。
3. 以下のいずれかを実行します。
 - 処理する予定在庫レコードの横のチェック・ボックスを選択し、「変更」をクリックする。
 - 「取引先」列から、予定在庫の取引先の名前をクリックする。

「Change Expected Inventory (予定在庫の変更)」ノートブックが立ち上がり、最初に「一般」ページが表示されます。
4. 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、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。
5. 「詳細」ページで、表示または変更したい商品の横のチェック・ボックスを選択して、「変更」をクリックする。「Change Expected Inventory Details (予定在庫詳細の変更)」ダイアログが開きます。
6. 必要に応じてフィールドを表示または更新してから、「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。



注: スペースに制約があるため、予定の受け取り日およびコメントは「予定在庫詳細」リストに表示されません。この情報を表示するには、上記のステップを実行し、「予定在庫詳細の変更」ダイアログをオープンしてください。

予定在庫レコードのクローズ

- 1 つ以上の予定在庫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.  「商品取引」メニューから、「予定在庫」をクリックする。
 「商品」メニューから、「予定在庫」をクリックする。
「予定在庫」リストが表示されます。
 3. クローズしたい予定在庫レコードの左側にあるチェック・ボックスを選択して、「クローズ」をクリックする。
 4. 予定在庫レコードのクローズを確認することを促すメッセージが表示さる。「OK」をクリックして、予定在庫レコードをクローズする。
 5. 「予定在庫」リストが最新表示されて、クローズされた予定在庫レコードは除去されています。

重要： 予定在庫レコードをクローズすると、それを再オープンすることはできなくなります。 予定在庫レコードをクローズする前に、それに関連したすべての在庫を受け取っていることを確認してください。


予定在庫レコードの削除

- 予定在庫レコードを削除するには、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、「予定在庫」をクリックする。
 「商品」メニューから、「予定在庫」をクリックする。
「予定在庫」リストが表示されます。
 3. 削除する予定在庫レコードの横のチェック・ボックスを選択し、「削除」をクリックする。
 4. 予定在庫レコードの削除を確認することを促すメッセージが表示さる。「OK」をクリックして、予定在庫レコードを削除する。
 5. 「予定在庫」リストが最新表示されて、削除された予定在庫レコードは除去されています。一度に削除できる予定在庫レコードは 1 つだけです。

重要： 「OK」をクリックすると、予定在庫レコードに削除のためのマークが付きます。 予定在庫レコードを完全に削除するには、システム管理者がデータベース・クリーンアップ・ユーティリティを実行しなければなりません。

Business intelligence reports


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。

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

 アカウント管理レポートと契約管理レポートを表示するには、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。ストアに定義されているアカウントを含むアカウント・リストが表示されます。
3. アカウントの左側にあるチェック・ボックスを選択する。
4. **レポート**をクリックする。「アカウント管理レポート」リストが表示されます。調べるレポートの表題をクリックします。
5. 選択したレポートが表示されます。

Order management reports

運用レポート

在庫、配送、およびストアを効率的に管理する助けとして使用できる 12 の運用レポートがあります。これらのレポートは、以下に挙げるような複数の役割を持つユーザーがアクセスできるように設計されています。

- セラーおよびマーケティング管理者: パフォーマンスおよびセールスの傾向を分析し、販売促進および販売キャンペーンに関する決定や、売上の向上を目標としたビジネスに関するその他の決定を行います。
- パイヤー、商品マネージャー、およびカテゴリー・マネージャー: 在庫、予定在庫レコード、受け取り、および返品理由をトラックし、購入注文の決定をします。
- オペレーション管理者: 配送の管理や受け取りから配送へのオーダーの管理を行います。また、オーダーの確認をし損なったオーダーをトラックします。

以下のレポートが使用可能です。

- 商品別在庫受け取りレポート - 在庫受け取りを確認します。



- 予定在庫レコードによる在庫受け取りのレポート - 予定在庫レコードの受け取りを確認します。
- 在庫状況レポート - 現在の在庫割り振りおよび在庫商品の受け取り状況を確認します。
- オープンしている予定在庫レコードのレポート - 予測受け取りと未解決の予定在庫レコードを確認します。
- オーダー要約レポート - ストアのパフォーマンス確認し、分析します。
- 未処理返品レポート - まだ受け取っていない返品在庫はどれかを判別します。
- 延着バック・オーダー・レポート - 延着のバック・オーダーを判別します。
- 在庫調整レポート - 在庫調整を確認します。
- バック・オーダーの商品レポート - バック・オーダーにある商品とその数を判別します。
- 未処理の返品受け取りレポート - 未処理の返品商品を判別します。
- 部分受け取りの返品レポート - 受け取っていない商品があるために完了していない返品を判別します。
- 配送例外レポート - 送り状の情報のないリリースを判別します。

第 4 章 Pick Packer

Picking



ピッキング・バッチのリスト

ピッキング・バッチをリストするには、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、「ピッキング・バッチ」をクリックする。
 「物流管理」メニューから、「Pick Batches (ピッキング・バッチ)」を選択する。
「Pick Batches (ピッキング・バッチ)」リストが表示されます。
3. 個々のピッキング・バッチを処理するには、処理するピッキング・バッチの横のチェック・ボックスを選択し、ページにあるボタンのいずれかをクリックする。
4. このリストのすべてのピッキング・バッチを選択する場合は、リストの左上のチェック・ボックス・アイコンを選択する。
5. リスト全体をナビゲートするには、「先頭」、「最終」、「次へ」、または「前へ」をクリックする。

ピッキング・バッチの作成

ピッキング・バッチを作成するには、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、「ピッキング・バッチ」をクリックする。
 「物流管理」メニューから、「Pick Batches (ピッキング・バッチ)」を選択する。
「Pick Batches (ピッキング・バッチ)」リストが表示されます。
3. 「次を作成」をクリックする。
4. ピッキング・バッチが作成されると、確認メッセージが表示される。

注：ピッキング・バッチに含めることのできるリリースの数が指定された最大数を超えている場合、それらのリリースは次のピッキング・バッチに含められます。ピッキング・バッチの作成に使用できるリリースがない場合、通知メッセージが表示されます。

ピック・チケットの表示



ピック・チケットを表示するには、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、「ピッキング・バッチ」をクリックする。
 「物流管理」メニューから、「Pick Batches (ピッキング・バッチ)」を選択する。
「Pick Batches (ピッキング・バッチ)」リストが表示されます。
3. 処理するピッキング・バッチの横のチェック・ボックスを選択し、「ピック・チケットの表示」をクリックする。「ピック・チケット」ページが表示されます。
4. 「OK」 をクリックして、ページをクローズする。

ピック・チケットの印刷



ピック・チケットを表示するには、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、「ピッキング・バッチ」をクリックする。
 「物流管理」メニューから、「Pick Batches (ピッキング・バッチ)」を選択する。
「Pick Batches (ピッキング・バッチ)」リストが表示されます。
3. 処理するピッキング・バッチの横のチェック・ボックスを選択し、「ピック・チケットの表示」をクリックする。「ピック・チケット」ページが表示されます。
4. 「印刷」をクリックします。

Packing



パッキング・スリップのリスト

パッキング・スリップをリストするには、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、「ピッキング・バッチ」をクリックする。
 「物流管理」メニューから、「Pick Batches (ピッキング・バッチ)」を選択する。
「Pick Batches (ピッキング・バッチ)」リストが表示されます。
3. 処理するピッキング・バッチの横のチェック・ボックスを選択し、「パッキング・スリップ」をクリックする。「パッキング・スリップ」リストが表示されます。
4. 個々のパッキング・スリップを処理するには、処理するパッキング・スリップの横のチェック・ボックスを選択し、ページにあるボタンのいずれかをクリックする。
5. このリストのすべてのパッキング・スリップを選択する場合は、リストの左上のチェック・ボックス・アイコンを選択する。
6. リスト全体をナビゲートするには、「先頭」、「最終」、「次へ」、または「前へ」をクリックする。



パッキング・スリップの表示

パッキング・スリップを表示するには、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、「**ピッキング・バッチ**」をクリックする。
 「物流管理」メニューから、「**Pick Batches (ピッキング・バッチ)**」を選択する。
「**Pick Batches (ピッキング・バッチ)**」リストが表示されます。
3. 処理するピッキング・バッチの横のチェック・ボックスを選択し、「**パッキング・スリップ**」をクリックする。「**パッキング・スリップ**」リストが表示されます。
4. 表示するパッキング・スリップの横のチェック・ボックスを選択し、「**表示**」をクリックする。「**パッキング・スリップ**」ページが表示されます。
5. 「**OK**」をクリックして、ページをクローズする。

パッキング・スリップの印刷



パッキング・スリップを印刷するには、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、「**ピッキング・バッチ**」をクリックする。
 「物流管理」メニューから、「**Pick Batches (ピッキング・バッチ)**」を選択する。
「**Pick Batches (ピッキング・バッチ)**」リストが表示されます。
3. 「**パッキング・スリップ**」をクリックする。「**パッキング・スリップ**」リストが表示されます。
4. 「**表示**」をクリックする。「**パッキング・スリップ**」ページが表示されます。
5. 「**印刷**」をクリックします。

Shipping

配送準備ができているリリースのリスト



配送準備ができているリリースをリストするには、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、「**リリース配送準備完了**」をクリックする。
 「物流管理」メニューから、「**リリース配送準備完了**」をクリックする。
「**リリース配送準備完了**」リストが表示されます。
3. 個々のリリースを処理するには、処理するリリースの横のチェック・ボックスを選択し、ページにあるボタンのいずれかををクリックする。

4. このリストのすべてのリリースを選択する場合は、リストの左上のチェック・ボックス・アイコンを選択する。
5. リスト全体をナビゲートするには、「先頭」、「最終」、「次へ」、または「前へ」をクリックする。



リリース内のパッケージのリスト

リリース内のパッケージをリストするには、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、「リリース配送準備完了」をクリックする。
3.  「物流管理」メニューから、「リリース配送準備完了」をクリックする。
「リリース配送準備完了」リストが表示されます。
3. 処理するリリースの横のチェック・ボックスを選択し、「パッケージ」をクリックする。「パッケージ」リストが表示されます。
4. 個々のパッケージを処理するには、処理するパッケージの横のチェック・ボックスを選択し、ページにあるボタンのいずれかをクリックする。
5. このリストのすべてのパッケージを選択する場合は、リストの左上のチェック・ボックス・アイコンを選択する。
6. リスト全体をナビゲートするには、「先頭」、「最終」、「次へ」、または「前へ」をクリックする。



配送へのパッケージの追加

パッケージを配送に追加するには、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.  「操作」メニューから、「リリース配送準備完了」をクリックする。
3.  「物流管理」メニューから、「リリース配送準備完了」をクリックする。
「リリース配送準備完了」リストが表示されます。
3. 処理するリリースの横のチェック・ボックスを選択し、「パッケージ」をクリックする。「パッケージ」リストが表示されます。
4. 「新規」をクリックする。「New Package Details (新規のパッケージ詳細)」ダイアログが開きます。
5. すべての必須フィールドにデータを入力してから、「OK」をクリックしてください。



配送のパッケージの変更

配送に含まれるパッケージの情報を変更するには、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、「リリース配送準備完了」を選択する。
 「物流管理」メニューから、「リリース配送準備完了」を選択する。
「リリース配送準備完了」リストが表示されます。
3. 処理するリリースの横のチェック・ボックスを選択し、「パッケージ」をクリックする。「パッケージ」リストが表示されます。
4. 変更したいパッケージの横にあるチェック・ボックスを選択して、「変更」をクリックする。「Change Package Details (パッケージ詳細の変更)」ダイアログが開きます。
5. 目的のフィールドの情報を変更してから、「OK」をクリックする。



配送からのパッケージの削除

パッケージを配送から削除するには、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、「リリース配送準備完了」をクリックする。
 「物流管理」メニューから、「リリース配送準備完了」をクリックする。
「リリース配送準備完了」リストが表示されます。
3. 処理するリリースの横のチェック・ボックスを選択し、「パッケージ」をクリックする。「パッケージ」リストが表示されます。
4. 削除したいパッケージの横にあるチェック・ボックスを選択して、「削除」をクリックする。

リリースの配送の確認

リリースの配送を確認するには、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.  「操作」メニューから、「リリース配送準備完了」をクリックする。
 「物流管理」メニューから、「リリース配送準備完了」をクリックする。
「リリース配送準備完了」リストが表示されます。
3. 処理するリリースの横のチェック・ボックスを選択し、「配送の確認」をクリックする。選択したリリースの配送が確認されたことを示すメッセージが表示されます。パッケージ情報が入力されていない場合、その情報の入力を求めるプロンプトが表示されます。配送を確認する前にパッケージ情報を入力しなければなりません。



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。

予定在庫のリスト

予定在庫をリストするには、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.  「商品取引」または「操作」メニューから、「予定在庫」をクリックする。
 「商品」または「物流管理」メニューから、「予定在庫」をクリックする。
「予定在庫」リストが表示されます。
3. 個々の予定在庫レコードを処理するには、処理する予定在庫レコードの横のチェック・ボックスを選択し、ページにあるボタンのいずれかをクリックする。

4. このリストのすべての予定在庫レコードを選択する場合は、リストの左上のチェック・ボックス・アイコンを選択する。
5. リスト全体をナビゲートするには、「先頭」、「最終」、「次へ」、または「前へ」をクリックする。

第 5 章 Receiver

予定在庫詳細のリスト



予定在庫の詳細をリストするには、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.  「商品取引」 または 「操作」 メニューから、「予定在庫」をクリックする。
 「商品」 または 「物流管理」 メニューから、「予定在庫」をクリックする。
「予定在庫」リストが表示されます。
3. 処理する予定在庫レコードの横のチェック・ボックスを選択し、「詳細情報」をクリックする。「予定在庫レコード」リストが表示されます。
4. 個々の予定在庫の詳細を処理するには、処理する詳細行の横のチェック・ボックスを選択し、ページにあるボタンのいずれかをクリックする。
5. このリストのすべての予定在庫詳細を選択する場合は、リストの左上のチェック・ボックス・アイコンを選択する。
6. リスト全体をナビゲートするには、「先頭」、「最終」、「次へ」、または「前へ」をクリックする。

注: スペースに制約があるため、予定の受け取り日およびコメントは「予定在庫詳細」リストに表示されません。「予定在庫詳細の変更」ダイアログにこの情報を表示するには、予定在庫レコードの変更にあるステップを実行します。



予定在庫レコード受け取りのリスト

予定在庫レコードをリストするには、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.  「商品取引」 または 「操作」 メニューから、「予定在庫」をクリックする。
 「商品」 または 「物流管理」 メニューから、「予定在庫」をクリックする。
「予定在庫」リストが表示されます。
3. 処理する予定在庫レコードの横のチェック・ボックスを選択し、「詳細情報」をクリックする。「予定在庫レコード」リストが表示されます。
4. 処理する詳細の横のチェック・ボックスを選択し、「先行受け取り」をクリックする。「先行受け取り」リストが表示されます。

予定在庫の受け取り



予定在庫を受け取るには、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、「**予定在庫**」をクリックする。
 「物流管理」メニューから、「**予定在庫**」をクリックする。
「**予定在庫**」リストが表示されます。
 3. 在庫を受け取りたい予定在庫レコードの横のチェック・ボックスを選択し、「**詳細情報**」をクリックする。「**予定在庫レコード**」リストが表示されます。
 4. 以下のいずれかを実行します。
 - 受け取る SKU の横のチェック・ボックスを選択し、「**受け取り**」をクリックする。
 - 「**SKU**」列から、SKU をクリックする。
- 「**予定在庫の受け取り**」ダイアログが開きます。
5. フィールドに正しい情報を入力して、「**OK**」をクリックし、情報を保管する。

注：予測数量よりも多い、または少ない在庫を受け取ることもできます。

在庫数量の調整



在庫数量を調整するには、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。
 「操作」メニューから、「**在庫の検索**」をクリックする。
 「物流管理」メニューから、「**在庫の検索**」をクリックする。
「**在庫の検索**」ダイアログが開きます。
2. 「**名前**」または「**SKU**」もしくはその両方のフィールドに情報の全部または一部を入力して、調整したい在庫を検索する。「**検索**」をクリックする。「**在庫の検索**」ダイアログが、「**名前**」参照で BASEITMDSC.SHORTDESCRIPTION を検索し、「**SKU**」参照で ITEMSPC.PARTNUMBER を検索して、検索基準と一致する在庫を「**在庫 - 検索結果**」リストに表示します。
3. 数量を調整したい SKU の横のチェック・ボックスを選択し、「**数量調整**」をクリックする。「**数量調整**」ダイアログが開きます。
4. フィールドに正しい情報を入力して、「**OK**」をクリックします。

重要:「数量調整」ダイアログを使って在庫の受け取りを行わないでください。在庫に関連付けられた予定在庫レコードがある場合は、在庫の受け取りは「**予定在庫**」リストを使用してください。その他の場合は、「**特別受け取り**」ダイアログを使用してください。

特別在庫受け取りの作成



特別在庫受け取りを作成するには、以下のようにします。

1.  「操作」メニューから、「在庫の検索」をクリックする。
 「物流管理」メニューから、「在庫の検索」をクリックする。
「在庫の検索」ダイアログが開きます。
2. 「名前」または「SKU」もしくはその両方のフィールドに情報の全部または一部を入力して、「検索」をクリックすることにより、受け取りたい在庫を検索する。「在庫の検索」ダイアログが、「名前」参照で
BASEITMDSC.SHORTDESCRIPTION を検索し、「SKU」参照で
ITEMSPC.PARTNUMBER を検索して、検索基準と一致する在庫を「在庫 - 検索結果」リストに表示します。
3. 受け取る SKU の横のチェック・ボックスを選択し、「特別在庫」をクリックする。「特別在庫」ダイアログが開きます。
4. フィールドに正しい情報を入力して、「OK」をクリックします。

第 6 章 Returns Administrator



返品された商品のリスト

返品された商品をリストするには、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、「返品」をクリックする。
 「物流管理」メニューから、「返品」をクリックする。
「返品」リストが表示されます。
3. 処理する返品横のチェック・ボックスを選択し、「返品された商品」をクリックする。「返品された商品」リストが表示されます。
4. 個々の返品された商品を処理するには、処理する返品された商品横のチェック・ボックスを選択し、ページにあるボタンのいずれかをクリックする。
5. リスト全体をナビゲートするには、「先頭」、「最終」、「次へ」、または「前へ」をクリックする。

返品された商品の後処理の選択

返品された商品の後処理を選択するには、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、「返品」をクリックする。
 「物流管理」メニューから、「返品」をクリックする。
「返品」リストが表示されます。
3. 処理する返品横のチェック・ボックスを選択し、「返品された商品」をクリックする。「返品された商品」リストが表示されます。
4. 処理したい返品された商品横のチェック・ボックスを選択し、「処分」をクリックする。「処分」ページが表示されます。
5. フィールドに正しい情報を入力して、「追加」をクリックし、情報を保管する。

運用レポートの作成および表示



運用レポートは、実行するレポートに応じて、いくつかの方法で作成し表示できます。すべての場合に、WebSphere Commerce アクセラレーターをオープンする必要があります。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。レポートによっては複数の方法でアクセスできるものもありますが、アクセスできないレポートがある場合もありますので注意が必要です。

重要:運用レポートは、データベースの内容に基づいた情報を戻します。削除するようマークされたデータはそのレポートに含まれますが、データベース・クリーンアップ・ユーティリティーによってデータベースから削除されたデータは含まれません。



在庫レポートを作成して表示するには、以下のようにします。

1.  「操作」メニューから、「在庫レポート」をクリックする。
 「物流管理」メニューから、「在庫レポート」をクリックします。「在庫レポート」リストが表示されます。
2. 以下のレポートのいずれかを選択する。レポートごとにヘルプを利用できません。
 - 商品別在庫受取レポート
 - 在庫調整レポート
 - 在庫状況レポート
 - バック・オーダー商品のレポート
 - オープンしている予定在庫レコードのレポート



オーダー管理レポートを作成して表示するには、以下のようにします。

1.  「操作」メニューから、「オーダー管理レポート」をクリックする。
 「セールス」メニューから、「オーダー管理レポート」をクリックします。「オーダー管理レポート」リストが表示されます。
2. 以下のレポートのいずれかを選択する。レポートごとにヘルプを利用できません。
 - オーダー要約レポート
 - 納期切れバック・オーダーのレポート



返品管理レポートを作成して表示するには、以下のようにします。

1.  「操作」メニューから、「返品」をクリックする。
 「物流管理」メニューから、「返品」をクリックする。「返品」ページが表示されます。
2. 「レポート」をクリックする。「Return Management Reports (返品管理レポート)」リストが表示されます。
3. 以下のレポートのいずれかを選択する。レポートごとにヘルプを利用できません。
 - 部分受け取りの返品レポート
 - 未処理の返品受け取りレポート
 - 未解決の返品レポート



予定される在庫レポートを作成して表示するには、以下のようにします。

1.  「商品取引」 または「操作」メニューから、「予定在庫」をクリックする。
 「商品」または「物流管理」メニューから、「予定在庫」をクリックします。
「予定在庫」リストが表示されます。
2. 「レポート」をクリックする。「Expected Inventory Reports (予定在庫レポート)」リストが表示されます。
3. 以下のレポートのいずれかを選択する。レポートごとにヘルプを利用できます。
 - オープンしている予定在庫レコードのレポート
 - 予定在庫レコードによる在庫受取のレポート

商品レポートを作成して表示するには、以下のようになります。

1.  「商品取引」メニューから、「商品」をクリックする。
 「商品」メニューから、「商品」をクリックします。
「商品」リストが表示されます。
2. 「レポート」をクリックする。「Product Reports (商品レポート)」リストが表示されます。
3. 以下のレポートのいずれかを選択する。レポートごとにヘルプを利用できます。
 - 商品別在庫受取レポート
 - 在庫状況レポート
 - バック・オーダー商品のレポート
 - 未解決の返品レポート

「配送例外レポート」を作成して表示するには、以下のようになります。

1.  「操作」メニューから、「ピッキング・バッチ」をクリックする。
 「物流管理」メニューから、「ピッキング・バッチ」をクリックします。
「ピッキング・バッチ」リストが表示されます。
2. 「レポート」をクリックする。「配送例外レポート」ダイアログがオープンされます。このレポートではヘルプを利用できます。

付録. Learning Guides

物流管理マネージャーの学習ガイド

物流管理マネージャーは、配送の管理と配送情報のモニターに主に責任があります。また、物流管理マネージャーは、受取人、返品管理者、荷造り業者のユーザー役割のアクティビティーを監視します。物流管理マネージャーの役割は、企業間取り引き(B2B)サイトに存在します。企業顧客間サイトでは、オペレーション・マネージャーがそれに対応します。

学習目標:

WebSphere Commerce アクセラレーターを使用して以下のタスクを実行する方法を学習します。

- 配送の管理
- 配送情報の管理

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」->「Logistics/Operations (物流管理 / オペレーション)」->「物流管理マネージャー」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。

オペレーション・マネージャーの学習ガイド

オペレーション・マネージャーは、受取人、返品管理者、および荷造り業者に割り当てられているすべてのタスクを行うことができます。

学習目標:

WebSphere Commerce アクセラレーターを使用して以下のタスクを実行する方法を学習します。

- 配送の管理
- 配送情報のモニター
- 顧客オーダーの検索
- 返品作成と編集

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」->「Logistics/Operations (物流管理 / オペレーション)」->「オペレーション・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。

荷造り業者の学習ガイド

荷造り業者は WebSphere Commerce で定義された役割で、実行センターから商品を選んで、その商品を顧客への配送用に荷造りします。荷造り業者は、オーダー実行の間に商品配送の確認に使用されるピック・チケットとパッキング・スリップも管理します。

学習目標:

WebSphere Commerce アクセラレーターを使用して以下のタスクを実行する方法を学習します。

- ピック・バッチのリスト
- ピック・バッチの作成
- ピック・チケットの表示
- ピック・チケットの印刷

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」->「**Logistics/Operations (物流管理 / オペレーション)**」->「荷造り業者」をクリックします。

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。

受取人の学習ガイド

学習目標:

WebSphere Commerce アクセラレーターを使用して在庫を受け取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。

- 配送センターでの在庫の受け取り
- オーダーされた商品の予定在庫レコードと特別受け取りの追跡記録
- 顧客返品の結果返品される商品の受け取り
- 在庫数量の調整

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」->「**Logistics/Operations (物流管理 / オペレーション)**」->「受取人」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。

返品管理者の学習ガイド

学習目標:

WebSphere Commerce アクセラレーターを使用して返品商品の後処理を設定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。

- 返品商品の後処理の管理

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」->「**Logistics/Operations (物流管理 / オペレーション)**」->「**Returns Administrator (返品管理者)**」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。

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。

