

IBM WebSphere Commerce



물류 및 운영: 온라인 도움말 파일

버전 5.4

IBM WebSphere Commerce



물류 및 운영: 온라인 도움말 파일

버전 5.4

— 주! —

이 정보와 이 정보가 지원하는 제품을 사용하기 전에, 반드시 주의사항의 일반 정보를 읽으십시오.

목차

제 1 장 물류 및 운영 관리 역할	1
물류 관리자.	1
제 2 장 물류 및 운영 관리자: 공통 작업.	5
협업 작업 영역 사용.	5
협업	5
협업 작업 영역 목록(Business Edition)	6
협업 작업 영역 작성(Business Edition)	6
협업 작업 영역 변경(Business Edition)	8
협업 작업 영역의 구성원 목록(Business Edition)	8
협업 작업 영역 열기(Business Edition)	11
협업 작업 영역 삭제(Business Edition)	11
협업 작업 영역에 전자 우편 사용(Business Edition)	12
서비스 센터 정보 관리.	13
서비스 센터 목록 표시.	13
서비스 센터 작성	13
서비스 센터 변경	13
서비스 센터 삭제	13
반품 이유 관리	14
반품 이유	14
반품 이유 목록 표시	14
반품 이유 작성	14
반품 이유 변경	15
반품 이유 삭제	15
반품 관리	15
주문 찾기	15
반품 찾기	16
제 3 장 운영 관리자만의 작업	19
반품 관리	19
반품 작성	19
반품 변경	21
승인(Business Edition)	39
승인 제출 검색(Business Edition).	40
예상 재고 레코드 관리	40
예상 재고 레코드 작성	40
예상 재고 레코드 변경	41
예상 재고 레코드 종료	42
예상 재고 레코드 삭제	42
BI(Business intelligence) 보고서	43
계정 및 장기 구매 계약 관리 보고서(Business Edition)	43

계정 및 장기 구매 계약 관리 보고서 보기 (Business Edition).	43
주문 관리 보고서	43
운영 보고서	43
제 4 장 포장업자	45
오더피킹	45
오더피킹 일괄처리표 목록 표시.	45
오더피킹 일괄처리표 작성.	45
출고 요청서 보기	45
출고 요청서 인쇄	46
출고.	46
출고 전표 목록 표시	46
출고 전표 보기	47
출고 전표 인쇄	47
운송.	47
운송 준비가 완료된 출고 목록 표시	47
출고 패키지 목록 표시.	48
운송물에 패키지 추가	48
운송물에 있는 패키지 변경	48
운송물에서 패키지 삭제	49
출고 운송물 확인	49
승인 요청 검색(Business Edition).	49
예상 재고 목록 표시	50
제 5 장 수령인	51
예상 재고 정보 목록 표시	51
예상 재고 레코드에 대한 수령 목록 표시	51
예상 재고 수령	52
재고 수량 조정	52
입시 재고 수령 작성	53
제 6 장 반품 관리자	55
반품된 상품 목록 표시	55
반품된 상품 처리 선택.	55
운영 보고서 작성 및 보기	55
부록. 학습 안내서	59
물류 관리자 안내서.	59
운영 관리자 안내서.	59
포장업자 안내서.	60
수령인 안내서	60
반품 관리자 안내서.	61

주의사항 63

제 1 장 물류 및 운영 관리 역할

WebSphere Commerce에서는 다음과 같은 물류 및 운영 관리 역할을 지원합니다.

- 『물류 관리자』
- 운영 관리자 (2 페이지)
- 수령인 (2 페이지)
- 반품 관리자 (3 페이지)
- 포장업자 (3 페이지)

물류 관리자

물류 관리자(간혹 운송 관리자라고도 함)는 운송 회사로부터 창고 및 개인 고객으로의 화물 운송/운송을 관리하고 협상합니다. 이 역할은 회사 전략을 만족시키기 위해 회사가 최고의 운송 업체를 최상의 가격으로 이용할 수 있도록 할 책임이 있습니다. 운송은 중요한 고객 서비스 측면이며 온라인 비즈니스의 성공에 핵심이 되는 요인일 수 있습니다.

- 모든 포장업자 태스크 수행
- 모든 수령인 태스크 수행
- 모든 반품 관리자 태스크 수행
- 서비스 센터 목록
- 새 서비스 센터 작성
- 서비스 센터에 대한 정보 보기 및 변경
- 서비스 센터 삭제
- 반품 이유 목록
- 새 반품 이유 작성
- 반품 이유 정보 보기 및 변경
- 반품 이유 삭제
- 주문 찾기
- 반품 찾기
- 주문 관리 보고서 보기
- 재고 보고서 보기
- 새 예상 재고 레코드 작성
- 예상 재고 레코드 변경 보기 및 변경
- 선택한 예상 재고 레코드에 대해 수령된 상품 정보 표시

- 예상 재고 레코드 삭제
- 예상 재고 레코드 종료

운영 관리자

이 역할은 주문 처리를 관리하여 주문이 적절히 이행되고, 지불이 수신되고, 주문이 운송되게 합니다. 운영 관리자는 고객 주문 검색, 자세한 정보 보기, 주문 정보 관리, 반품 작성 및 편집 등의 작업을 수행할 수 있습니다.

- 모든 B2C - 고객 서비스 대표 태스크 수행
- 모든 포장업자 태스크 수행
- 모든 수령인 태스크 수행
- 모든 반품 관리자 태스크 수행
- 서비스 센터 목록
- 새 서비스 센터 작성
- 서비스 센터에 대한 정보 보기 및 변경
- 선택한 서비스 센터 삭제
- 반품 이유 목록
- 새 반품 이유 작성
- 반품 이유 정보 보기 및 변경
- 반품 이유 삭제
- 비즈니스 정보 보고서 보기
- 주문 관리 보고서 보기
- 재고 보고서 보기
- 새 예상 재고 레코드 작성
- 예상 재고 레코드 변경 보기 및 변경
- 선택한 예상 재고 레코드에 대해 수령된 상품 정보 표시
- 예상 재고 레코드 삭제
- 예상 재고 레코드 종료

수령인

수령인은 서비스 센터에서 재고를 수령하고, 주문된 상품에 대한 예상 재고 레코드 및 임시 수령을 추적하며, 고객 반품 결과로서 반품된 상품을 수령합니다.

- 예상 재고 목록
- 예상 재고 레코드 정보 목록
- 선택된 재고 레코드 및 예상 재고 레코드에 대한 재고 수령
- 수령 표시

- 재고 찾기
- 재고에 SKU에 대한 임시 수령 작성
- 재고에 SKU 수량 조정
- 반품 목록
- 반품에 대한 상품 수령
- 반품된 상품 목록
- 반품 보고서 보기

반품 관리자

반품 관리자는 반품된 상품의 처리를 관리합니다.

- 반품 목록
- 반품된 상품 목록
- 반품된 상품 처리

포장업자

포장업자는 서비스 센터에서 상품을 찾아 내어 고객에게 운송할 수 있도록 포장합니다. 포장업자는 또한 주문 이행 동안 상품 운송을 확인하기 위해 사용되는 출고 요청서와 출고 전표를 관리합니다.

- 오더피킹 일괄처리표 목록
- 새 오더피킹 일괄처리표 작성
- 출고 요청서 보기
- 출고 전표 보기
- 보고서 보기
- 운송 준비가 완료된 출고 목록
- 패키지 목록
- 운송 확인
- 재고 보고서 보기

제 2 장 물류 및 운영 관리자: 공통 작업

협업 작업 영역 사용

협업

구매 계약 정보를 논의하는 구매자 및 판매자인지, 아니면 주문 제출시 고객을 도와주는 고객 서비스 영업대표에 관계없이, 서로 간의 통신 플로우를 유지하기 위해 전자 상거래 협업이 필요합니다. 일반적으로 정보 교환은 전화나 팩스를 통해 이루어집니다. WebSphere Commerce는 WebSphere Commerce 액셀러레이터 내의 두 가지 웹 기반 기능을 제공하여 전자 상거래 협업 기능을 지원합니다.

- **Business** 협업 작업 영역은 Lotus QuickPlace를 사용하는 협업 인터페이스를 제공하여 구매자 및 판매자(또는 판매자의 회계 담당) 간, 그리고 판매자 조직 내의 회사 사용자들 간의 장기 구매 계약 규정을 조정하는 것과 같은 비즈니스 게시판을 지원합니다. 협업 작업 영역은 비동기 통신을 지원합니다. 협업 작업 영역은 구매자 외의 다른 역할을 갖는 사용자가 WebSphere Commerce 액셀러레이터와 WebSphere Commerce 기본 QuickPlace 템플릿을 사용하여 작성할 수 있습니다. 협업 작업 영역에 대한 QuickPlace 관리자 액세스 권한을 가지고 있는 회계 담당 또는 회계 관리자만 작업 영역에 구매자를 추가할 수 있습니다. 협업 작업 영역을 사용하려면, 구성원 데이터가 관계형 데이터베이스가 아니라 WebSphere Commerce가 있는 LDAP 서버에 있어야 합니다. 또한 WebSphere Commerce 및 LDAP가 있는 기계와는 별도의 서버에 QuickPlace를 설치 및 구성해야 합니다. 설치 지시사항에 대해서는 WebSphere Commerce 추가 소프트웨어 안내서를 참조하십시오. 협업 작업 및 작업 영역 구성원 정보에 대한 자세한 내용은 WebSphere Commerce 시스템을 통해 관리됩니다. 협업에 사용되는 게시판 스프레드, 공개 사항 또는 파일 첨부은 QuickPlace 서버에 저장됩니다.
- 고객 지원 기능은 Lotus Sametime 서버를 사용하는 동기 텍스트 인터페이스를 통해 실시간 고객 서비스 지원을 제공합니다. 고객은 사이트에 들어가서 상점 페이지의 링크를 눌러 고객 서비스 영업대표(CSR)에 연결하여 인터넷을 통해 통신이나 채팅할 수 있습니다. CSR은 WebSphere Commerce 액셀러레이터를 통해 고객 지원 인터페이스에 액세스합니다. 또한 CSR은 고객이 지원을 필요로 하는 상점 페이지를 보고 장비구니와 프로파일 정보를 검색할 수 있습니다. 또한 이 인터페이스를 사용하여 CSR은 다른 CSR과 채팅할 수 있습니다. Sametime을 사용하려면 이것을 먼저 설치하고 WebSphere Commerce에 구성해야 합니다. 지시사항에 대해서는 WebSphere Commerce 추가 소프트웨어 안내서를 참조하십시오.

또한 WebSphere Commerce는 협업 기능을 보여주는 두 개의 견본 상점을 제공합니다. ToolTech 견본 상점은 협업 작업 영역과 고객 지원을 보여주며 NewFashion 견본 상점은 고객 지원 기능을 보여줍니다.


중요: 협업 기능을 사용하려면, 상점에서 협업 기능을 설정해야 합니다. 견본에 기초한 상점에서 협업을 사용 가능하게 하려면, 상점 구성을 참조하십시오. 견본에 기초하지 않은 상점에서 고객 지원을 사용 가능하게 하려면, *IBM WebSphere* 상점 개발자 안내서를 참조하십시오.

협업 작업 영역 목록(Business Edition)

Business 작업할 권한이 있는 협업 작업 영역 목록을 보려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 상점 메뉴에서 협업 작업 영역을 누르십시오. 작업할 권한이 있는 협업 작업 영역 목록이 표시됩니다.
3. 개별 작업 영역에 대해 작업하려면, 작업하려는 작업 영역 왼쪽에 있는 선택란을 선택하고 페이지에 있는 버튼 중 하나를 누르십시오.

중요: 구성원을 협업 작업 영역에 지정할 수 있으려면, 먼저 각 구성원이 LDAP 서버에 저장된 정보와 사용자 등록을 통해 WebSphere Commerce 시스템에서 첫 번째로 인식되어야 합니다. 그런 다음 각 구성원은 협업 작업 영역 그룹(독자, 작성자 또는 관리자)과 연관되어야 합니다.

4. 목록의 모든 작업 영역을 선택하려면 목록의 맨 위 왼쪽에 있는 선택란 아이콘을 선택하십시오.
5. 목록을 열별로 정렬하려면 해당 열 헤딩 옆에 있는  아이콘을 누르십시오. 목록은 이 열을 기준으로 오름차순으로 정렬됩니다. 예를 들어, 작업 영역이 작성된 날짜별로 가장 최근 날짜부터 정렬하려면 작성 날짜 열 헤딩을 누르십시오.
주: 작성자 열을 제외한 모든 열은 정렬 가능합니다.

6. 목록을 탐색하려면 맨 위, 맨 아래, 다음 또는 이전을 누르십시오.

협업 작업 영역 작성(Business Edition)

Business 협업 작업 영역을 작성하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 상점 메뉴에서 협업 작업 영역을 누르십시오. 작업할 수 있는 권한이 있는 협업 작업 영역 목록이 표시됩니다. 작성된 작업 영역이 없으면, 이 목록은 비어있습니다.
3. 새 협업 작업 영역을 작성하려면 새로 만들기를 누르십시오. 새 협업 작업 영역 대화 상자가 열립니다.

4. 이름 필드에 작성할 협업 작업 영역의 이름을 입력하십시오.
예: “여름 마케팅 계획”
5. 간단한 설명 필드에 협업 작업 영역 목적에 대한 간단한 설명을 입력하십시오.
예: “2002 여름 마케팅 이벤트에 대한 설계 변경 논의”
6. 템플릿 드롭 다운 목록에서, 제공된 목록으로부터 협업 작업 영역에 대한 기본으로 사용할 템플릿을 선택하십시오. 예를 들어, 협업 작업 영역 목적이 기존 장기 구매 계약에 대한 계획을 논의하는 것이고 사용자가 “장기 구매 계약”이라고 하는 작업 영역 템플릿을 작성한 경우, 목록에서 이 이름을 선택하십시오.
7. 계정 드롭 다운 목록에서, 협업 작업 영역과 연관될 계정 이름을 선택하십시오.
주: 이 목록은 판매자, 판매 관리자 또는 회계 담당과 같이, 계정에 대해 작업할 수 있는 권한을 가지고 있는 역할에 대해서만 사용 가능합니다.
8. 새 협업 작업 영역을 작성하고 이를 협업 작업 영역 목록에 추가하려면 확인을 누르십시오.
9. 다음과 같이 새 협업 작업 영역에 구성원을 추가하십시오.
 - a. 작업할 작업 영역의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하고 구성원을 눌러 기존 구성원을 나열하십시오. 작업 영역에 현재 연관된 구성원이 없을 경우, 이 목록은 비어있습니다.
 - b. 협업 작업 영역에 추가할 구성원을 검색하려면 추가를 누르십시오. 추가할 구성원 찾기 대화 상자가 열립니다.
 - c. 다음 구성원 정보 필드 중 최소한 하나를 완료하십시오.
주: 시스템은 사용자가 지정하는 검색 기준을 기초로 고급 검색을 수행합니다(예를 들어, 성 필드에 문자 b를 입력할 경우, 시스템은 단지 문자 b로 시작하는 성을 검색하는 것이 아니라 문자 b를 포함하는 성의 모든 발생에 대해 검색합니다).
 - 로그인 ID 필드에 구성원의 WebSphere Commerce 로그인 ID를 입력하십시오.
 - 이름 필드에 구성원의 이름을 입력하십시오.
 - 성 필드에 구성원의 성을 입력하십시오.
 - d. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준과 일치하는 구성원 목록이 표시됩니다.
 - e. 협업 작업 영역에 추가할 구성원 수에 따라, 다음 중 하나를 수행하십시오.
 - 한 명의 구성원을 추가하려면, 추가할 구성원 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오.
 - 여러 구성원을 추가하려면, 추가할 모든 구성원의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오.
 - 이 목록에서 모든 구성원을 추가하려면, 목록 왼쪽에 있는 선택란 아이콘을 선택하십시오.

- f. 협업 작업 영역에 추가되었음을 구성원에게 알려려면 구성원이 협업 작업 영역에 추가될 때 알림 전자 우편 보내기 선택란을 선택하십시오.
- g. 선택한 구성원을 구성원 목록에 포함시키려면 추가를 누르십시오.

협업 작업 영역 변경(Business Edition)


Business 주: 기존의 협업 작업 영역에 대한 설명을 변경할 수 있지만, 작업 영역과 연관되는 이름, 템플릿 또는 계정은 변경할 수 없습니다. 선택한 협업 작업 영역에 대해 관리자 권한을 가지고 있는 사용자만 작업 영역을 변경할 수 있습니다.

협업 작업 영역의 설명을 변경하려면 다음을 수행하십시오.


1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 상점 메뉴에서 협업 작업 영역을 누르십시오. 작업할 수 있는 권한이 있는 협업 작업 영역 목록이 표시됩니다.
3. 작업할 작업 영역 옆에 있는 선택란을 선택한 후 변경을 누르십시오. 협업 작업 영역 변경 대화 상자가 열리고, 작업 영역에 대한 템플릿 및 계정 정보를 표시합니다.
4. 간단한 설명 필드에 협업 작업 영역 목적에 대한 간단한 설명을 입력하십시오.
예: “2002 여름 마케팅 이벤트에 대한 설계 변경 논의”
5. 협업 작업 영역의 설명을 변경하려면 확인을 누르십시오.

협업 작업 영역의 구성원 목록(Business Edition)

Business 특정 협업 작업 영역의 구성원 목록을 보려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 상점 메뉴에서 협업 작업 영역을 누르십시오. 작업할 권한이 있는 협업 작업 영역 목록이 표시됩니다.
3. 작업할 작업 영역의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하고 구성원을 눌러 구성원을 나열하십시오.
4. 개별 구성원에 대해 작업하려면, 작업하려는 구성원 이름 왼쪽에 있는 선택란을 선택하고 페이지에 있는 버튼 중 하나를 누르십시오.
5. 목록에서 모든 구성원을 선택하려면 목록의 맨 위 왼쪽에 있는 선택란 아이콘을 선택하십시오.
6. 목록을 열별로 정렬하려면 해당 열 헤딩 옆에 있는  아이콘을 누르십시오. 목록은 이 열을 기준으로 오름차순으로 정렬됩니다. 예를 들어, 성을 기준으로 알파벳순으로 정렬하려면 성 열 헤딩을 누르십시오.
7. 목록을 탐색하려면 맨 위, 맨 아래, 다음 또는 이전을 누르십시오.

협업 작업 영역에 구성원 추가(Business Edition)

 주: 선택한 협업 작업 영역에 대해 관리자 권한을 가지고 있는 사용자만 구성원을 작업 영역에 추가할 수 있습니다.

기존 협업 작업 영역에 새 구성원을 추가하려면, 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 상점 메뉴에서 협업 작업 영역을 누르십시오. 작업할 권한이 있는 협업 작업 영역 목록이 표시됩니다.
3. 작업할 작업 영역의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하고 구성원을 눌러 기존 구성원을 나열하십시오. 작업 영역에 현재 연관된 구성원이 없을 경우, 이 목록은 비어있습니다.
4. 협업 작업 영역에 추가할 구성원을 검색하려면 추가를 누르십시오. 추가할 구성원 찾기 대화 상자가 열립니다.
5. 다음 구성원 정보 필드 중 최소한 하나를 완료하십시오.
 - 로그인 ID 필드에 구성원의 WebSphere Commerce 로그인 ID를 입력하십시오. 기본적으로, 이는 wcsadmin입니다.
 - 이름 필드에 구성원의 이름을 입력하십시오.
 - 성 필드에 구성원의 성을 입력하십시오.
6. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준과 일치하는 구성원 목록이 표시됩니다.
7. 협업 작업 영역에 추가할 구성원 수에 따라, 다음 중 하나를 수행하십시오.
 - 한 명의 구성원을 추가하려면, 추가할 구성원 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오.
 - 여러 구성원을 추가하려면, 추가할 모든 구성원의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오.
 - 이 목록에서 모든 구성원을 추가하려면, 목록 왼쪽에 있는 선택란 아이콘을 선택하십시오.
8. 기본적으로 구성원에게 협업 작업 영역에 추가되었음을 알릴 것을 표시하기 위해 구성원이 협업 작업 영역에 추가될 때 알림 전자 우편 보내기 선택란이 선택됩니다. 작업 영역에 대한 멤버십 구성원에게 알리지 않으려면, 이 선택란을 선택하지 않도록 확인하십시오.
9. 선택한 구성원을 구성원 목록에 포함시키려면 추가를 누르십시오. 기본적으로, 새 구성원에게는 작성자 권한이 부여됩니다. 사용자 액세스를 독자 또는 관리자 권한으로 변경하려면 협업 작업 영역 구성원에 대한 사용자 역할 변경을 참조하십시오.

협업 작업 영역 구성원에 대한 사용자 역할 변경(Business Edition)

Business 주: 선택한 협업 작업 영역에 대해 관리자 권한을 가지고 있는 사용자만 작업 영역 구성원에 대한 사용자 역할을 변경할 수 있습니다.

기존 협업 작업 영역 구성원에 대한 사용자 역할을 변경하려면, 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 상점 메뉴에서 협업 작업 영역을 누르십시오. 작업할 권한이 있는 협업 작업 영역 목록이 표시됩니다.
3. 작업할 작업 영역의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하고 구성원을 눌러 기존 구성원을 나열하십시오. 작업 영역에 현재 연관된 구성원이 없을 경우, 이 목록은 비어있습니다.
4. 역할 변경을 눌러서 구성원에 대한 사용자 역할을 변경하십시오. 역할 변경 대화 상자가 열립니다.
5. 역할에서 다음 중 하나를 선택하십시오.
 - 협업 작업 영역에서 정보를 읽거나 볼 수 있는 권한을 구성원에게 부여하려면 독자를 선택하십시오.
 - 협업 작업 영역에서 정보를 읽고 쓸 수 있는 권한을 구성원에게 부여하려면 작성자를 선택하십시오.
 - 협업 작업 영역에서 정보를 읽고 쓸 수 있는 권한을 구성원에게 부여하여 작업 영역에 대한 구성원 액세스를 추가, 변경 또는 제거할 수 있도록 하려면 관리자를 선택하십시오.
6. 협업 작업 영역에 대한 사용자 역할을 변경하려면 확인을 누르십시오.

협업 작업 영역에서 구성원 제거(Business Edition)

Business 주: 선택한 협업 작업 영역에 대해 관리자 권한을 가지고 있는 사용자만 작업 영역에서 구성원을 제거할 수 있습니다.

협업 작업 영역에서 기존 구성원을 제거하려면, 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 상점 메뉴에서 협업 작업 영역을 누르십시오. 작업할 권한이 있는 협업 작업 영역 목록이 표시됩니다.
3. 작업할 작업 영역의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하고 구성원을 눌러 기존 구성원을 나열하십시오.
4. 협업 작업 영역에 제거할 구성원 수에 따라, 다음 중 하나를 수행하십시오.
 - 한 명의 구성원을 제거하려면, 제거할 구성원 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오.

- 여러 구성원을 제거하려면, 제거할 모든 구성원의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오.
 - 이 목록에서 모든 구성을 제거하려면, (이름 옆에 있는) 목록 왼쪽에 있는 선택란 아이콘을 선택하십시오.
5. 선택한 구성원을 구성원 목록에서 제거하려면 제거를 누르십시오.

협업 작업 영역 열기(Business Edition)

Business 기존의 협업 작업 영역을 열려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 상점 메뉴에서 협업 작업 영역을 누르십시오. 작업할 수 있는 권한이 있는 협업 작업 영역 목록이 표시됩니다.
3. 다음 중 하나를 수행하여 협업 작업 영역을 여십시오.
 - 열리는 작업 영역 옆에 있는 선택란을 선택한 후 열기를 누르십시오.
 - 이름 옆에서 열려고 하는 협업 작업 영역의 이름을 누르십시오.

협업 작업 영역은 별도의 브라우저 창에 열립니다.

협업 작업 영역 삭제(Business Edition)

Business 주: 선택한 협업 작업 영역에 대해 관리자 권한을 가지고 있는 사용자만 작업 영역을 삭제할 수 있습니다.

기존 협업 작업 영역을 삭제하려면, 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 상점 메뉴에서 협업 작업 영역을 누르십시오. 작업할 수 있는 권한이 있는 협업 작업 영역 목록이 표시됩니다.
3. 다음과 같이 협업 작업 영역을 선택하여 제거하십시오.
 - 하나의 협업 작업 영역을 삭제하려면, 삭제할 작업 영역 옆에 있는 선택란을 선택하고 삭제를 눌러 협업 작업 영역 목록에서 작업 영역을 제거하십시오.
 - 여러 협업 작업 영역을 삭제하려면, 삭제할 각 작업 영역 옆에 있는 선택란을 선택하고 삭제를 눌러 협업 작업 영역 목록에서 작업 영역을 제거하십시오.
 - 나열된 모든 협업 작업 영역을 삭제하려면, 작업 영역 목록 왼쪽에 있는 선택란 아이콘을 선택하고 삭제를 눌러 협업 작업 영역 목록에서 작업 영역을 제거하십시오.

협업 작업 영역에 전자 우편 사용(Business Edition)

Business 협업 작업 영역에 대한 작업에 전자 우편을 사용하려면 다음을 수행하십시오.

주: 협업 작업 영역에 전자 우편 알림을 사용하려면, 현재 작업 영역에 연관되지 않은 사용자를 추가할 때 보내는 사람과 받는 사람 모두가 데이터베이스의 프로파일에 연관된 전자 우편 주소를 갖고 있는지 확인하십시오. 상점을 통해 고객을 등록할 경우, 주소는 관리 콘솔 또는 상점의 등록 페이지에 저장될 수 있습니다. 보내는 사람 또는 받는 사람이 전자 우편 주소를 갖고 있지 않으면 전자 우편이 전송되지 않습니다.

1. 관리 콘솔을 열고 운영자로 로그인하십시오. (예를 들어, wcsadmin로 로그인하십시오.) 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 구성 메뉴에서 전송을 누르십시오. 사이트에 대한 전송 구성 목록이 표시됩니다.
3. 목록에서 전자 우편 옆에 있는 선택란을 선택하고 구성을 누르십시오. 전송 구성 매개변수 대화 상자가 열립니다.
4. 다음과 같이 전자 우편 구성 정보를 완료하십시오.
 - a. 호스트 필드의 경우, 전자 우편 서버의 완전한 호스트 이름(예를 들어, email.torolab.ibm.com)을 입력하십시오.
 - b. 프로토콜의 경우, SMTP가 지정되었는지 확인하십시오.
 - c. 확인을 눌러 변경사항을 저장하고 대화 상자를 종료한 다음 관리 콘솔 기본 페이지로 리턴하십시오.
5. 구성 메뉴에서 메시지 유형을 누르십시오. 사이트에 대한 메시지 유형 구성 목록이 표시됩니다.
6. 목록에서 새로 만들기를 눌러 협업 작업 영역에 대한 새 메시지 유형을 작성하십시오. 마법사가 실행되어 먼저 메시지 전송 지정 페이지가 표시됩니다.
7. 다음과 같이 메시지 유형 구성 정보를 완료하십시오.
 - a. 메시지 유형 드롭 다운 목록에서 협업 작업 영역에 대한 알림 메시지를 선택하십시오.
 - b. 메시지 심각도 범위 필드에 0 - 0을 입력하십시오.
 - c. 전송 드롭 다운 목록에서 전자 우편을 선택하십시오.
 - d. 장치 형식 드롭 다운 목록에서 표준 장치 형식을 선택하십시오.
 - e. 다음을 누르십시오.
8. 메시지 전송 지정 페이지에 전자 우편 알림에 지정된 매개변수가 표시됩니다. 4단계에 제공된 전자 우편 서버가 이 페이지의 호스트 필드에 표시됩니다. 이 페이지의 나머지 필드에 대해 기본값을 승인하고 완료를 누르십시오. 호스트 필드가 비어 있으면 이 페이지의 전자 우편 서버(예: email.torolab.ibm.com)를 입력하십시오.

서비스 센터 정보 관리

서비스 센터 목록 표시

서비스 센터를 나열하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 상점 메뉴에서 서비스 센터를 누르십시오. 서비스 센터 목록이 표시됩니다.
3. 개별 서비스 센터별로 작업하려면, 작업할 서비스 센터 옆에 있는 선택란을 선택한 후 페이지에서 해당 버튼으로 누르십시오.
4. 목록의 모든 서비스 센터를 선택하려면 목록의 맨 위 왼쪽 선택란 아이콘을 선택하십시오.
5. 목록을 탐색하려면 처음, 마지막, 다음 또는 이전을 누르십시오.

서비스 센터 작성

서비스 센터를 작성하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 상점 메뉴에서 서비스 센터를 누르십시오. 서비스 센터 목록이 표시됩니다.
3. 새로 만들기를 누르십시오. 새 서비스 센터 대화 상자가 열립니다.
4. 필드에 적절한 정보를 제공하십시오. 대화 상자마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
5. 서비스 센터를 작성하려면 확인을 누르십시오.

서비스 센터 변경

서비스 센터를 변경하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 상점 메뉴에서 서비스 센터를 누르십시오. 서비스 센터 목록이 표시됩니다.
3. 작업할 서비스 센터 옆에 있는 선택란을 선택한 후 변경을 누르십시오. 서비스 센터 변경 대화 상자가 열립니다.
4. 필요한 필드를 갱신하십시오. 페이지마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
5. 확인을 눌러 변경사항을 저장하십시오.

서비스 센터 삭제

하나 이상의 서비스 센터를 삭제하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.

2. 상점 메뉴에서 서비스 센터를 누르십시오. 서비스 센터 목록이 표시됩니다.
3. 삭제할 서비스 센터 옆에 있는 선택란을 선택한 후 삭제를 누르십시오. 삭제 확인 메시지가 표시됩니다.
4. 확인을 눌러 서비스 센터를 삭제하십시오.

중요: 확인을 누르면 서비스 센터가 데이터베이스 삭제 대상으로 표시됩니다. 서비스 센터를 완전 삭제하려면 시스템 운영자는 데이터베이스 정리 유틸리티를 실행해야 합니다. 만약 서비스 센터가 주문 항목을 포함하고 있다면 삭제로 표시될 수 없습니다.

반품 이유 관리

반품 이유

상점은 자체적으로 상품 반품 이유를 정의합니다. 이유가 항상 같을 수는 없기 때문에 여기에는 고객 및 판매자의 시각에서 본 이유가 포함됩니다. 예를 들어, 고객이 상품이 제대로 작동하지 않아 상품을 반품했습니다. 그러나, 판매자는 고객이 상품을 사용할 때 지시사항을 따르지 않았으며 상품이 잘 작동한다는 것을 알게 되었습니다. 반품 이유는 고객 또는 판매자의 시각을 기초로 합니다.

고객으로부터 상품을 수령하고 처리가 발생하려면 먼저 반품 이유가 정의되어 있어야 합니다.

반품 이유 목록 표시

반품 이유를 나열하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 상점 메뉴에서 반품 이유를 누르십시오. 반품 이유 목록이 표시됩니다.
3. 개별 반품 이유별로 작업하려면, 작업할 반품 이유 옆에 있는 선택란을 선택한 후 페이지에서 해당 버튼으로 누르십시오.
4. 목록의 모든 반품 이유를 선택하려면 목록의 맨 위 왼쪽 선택란 아이콘을 선택하십시오.
5. 목록을 탐색하려면 처음, 마지막, 다음 또는 이전을 누르십시오.

반품 이유 작성

반품 이유를 작성하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 상점 메뉴에서 반품 이유를 누르십시오. 반품 이유 목록이 표시됩니다.
3. 새로 만들기를 누르십시오. 새 반품 이유 대화 상자가 열립니다.

4. 필드에 해당하는 정보를 제공하십시오. 페이지마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
5. 반품 이유를 작성하려면 확인을 누르십시오.

반품 이유 변경

반품 이유를 변경하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 상점 메뉴에서 반품 이유를 누르십시오. 반품 이유 목록이 표시됩니다.
3. 작업할 반품 이유 옆에 있는 선택란을 선택한 후 변경을 누르십시오. 반품 이유 변경 대화 상자가 열립니다.
4. 필요한 필드를 갱신하십시오. 페이지마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
5. 확인을 눌러 변경사항을 저장하십시오.

반품 이유 삭제

하나 이상의 반품 이유를 삭제하려면 다음을 수행하십시오.



1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 상점 메뉴에서 반품 이유를 누르십시오. 반품 이유 목록이 표시됩니다.
3. 삭제할 반품 이유 옆에 있는 선택란을 선택하고 삭제를 누르십시오. 삭제 확인 메시지가 표시됩니다.
4. 확인을 눌러 반품 이유를 삭제하십시오.

중요: 확인을 누르면 반품 이유가 데이터베이스 삭제 대상으로 표시됩니다. 반품 이유를 완전 삭제하려면 시스템 운영자는 데이터베이스 정리 유틸리티를 실행해야 합니다.

반품 관리

주문 찾기

고객 주문을 찾으려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2.  **B2C** 작업 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
 **B2B** 판매 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 중 하나 이상의 주문 정보를 입력하십시오. 최소한 하나의 필드를 지정해야 합니다.

- 주문 번호 필드에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오. 시스템은 사용자가 지정하는 주문 번호를 기초로 정확한 검색을 수행합니다(예를 들어, 12345를 입력할 경우, 시스템은 주문 번호가 12345인 주문을 검색합니다).
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 이 검색 대화 상자가 특정 고객에 대한 주문 히스토리 목록에서 주문 찾기를 눌러서 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 해당 상점에 대한 고객 로그인 ID로 채워집니다. 시스템은 사용자가 지정하는 고객 로그인 ID를 기초로 퍼지 또는 고급 검색을 수행합니다(예를 들어, 문자 A를 입력할 경우, 시스템은 단지 문자 A로 시작하는 ID를 검색하는 것이 아니라 문자 A를 포함하는 로그인 ID의 모든 발생에 대해 검색합니다).
 - 주문 상태 드롭 다운 목록에서 새 주문 또는 보류 중 주문 등의 주문 상태를 선택하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매 계약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 주문 목록을 표시합니다.

반품 찾기

반품을 찾으려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 중 하나 이상의 반품 정보를 입력하십시오. 적어도 하나의 필드를 지정해야 합니다.

주: 시스템은 제공된 발신자 로그인 ID를 기초로 퍼지 검색을 수행하고, 이 대화 상자의 기타 모든 필드에 대해 제공된 값을 기초로 정확한 검색을 수행합니다.

- 반품 번호 필드에 반품의 고유 반품 번호를 입력하십시오.
- 주문 번호 필드에 반품할 상품의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
- 발신자 로그인 ID 필드에 다음을 입력하십시오.

B2C 반품을 시작한 고객의 상점 로그인 ID. 특정 고객의 반품 히스토리 목록에서 반품 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 채워져 있습니다. 시스템은 사용자가 지정하는 로그인 ID를 기초로 퍼지 또는 고급 검색을 수행합니다(예를 들어, 문자 A를 입력할 경

우, 시스템은 단지 문자 A로 시작하는 ID를 검색하는 것이 아니라 문자 A를 포함하는 로그인 ID의 모든 발생에 대해 검색합니다).

▶ **B2B** 반품을 시작한 고객의 로그인 ID. 구현된 액세스 제어 정책에 따라 다른 개인이 반품을 변경하거나 변경사항을 요청할 수 있는 권한을 가질 수 있습니다. 이 개인은 반품의 발신자는 아니지만, 상점에서 갱신을 요청할 때 발신자 로그인 ID를 지정해야 할 수도 있습니다. 예를 들어, IBM 직원이 원래 반품을 작성하더라도 그 직원의 관리자가 상점에 접속하여 반품을 변경할 수 있습니다. 이 반품을 찾기 위해 상점은 발신자의 로그인 ID를 요청할 수 있습니다.

- ▶ **B2B** 장기 구매 계약 이름 드롭 다운 목록에 장기 구매 계약 이름을 입력하십시오. 장기 구매 계약은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정합니다.
 - 반품 상태 드롭 다운 목록에서 보류 중 또는 취소됨과 같은 반품의 상태를 선택하십시오.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 반품 목록을 표시합니다.

제 3 장 운영 관리자만의 작업

반품 관리



반품 작성

고객을 대신하여 반품을 작성하려면 다음을 수행하십시오.

주: 주문을 반품하려면 (또는 주문에 포함된 주문 항목/상품) 다음중 하나의 상태여야 합니다.

1.
 - R - 출고됨
 - S - 운송됨
 - D - 예치
 - F - 원격 서비스 센터 준비
 - G - 원격 서비스 센터 보류 중
 - C - 완료됨

그러나 위에서 설명한 대로, WebSphere Commerce 액셀러레이터의 새 반품 마법사를 사용하여 주문(또는 주문 내의 주문 항목)을 반품하려면, 주문 및 주문 내의 주문 항목이 S(운송됨) 또는 D(예치됨) 상태에 있어야 합니다. 모든 상태(S 및 D를 포함한 R, F, G, C)의 항목을 반품하려면 ReturnItemAdd 명령을 사용하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 다음과 같이 원래의 주문을 검색하거나 고객을 검색한 다음 새 반품 마법사를 실행하여 반품을 작성할 수 있습니다.
 -  **B2C** 작업 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
 -  **B2B** 판매 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
 - a. 검색 대화 상자가 열립니다. 다음 주문 정보 중 적어도 하나를 기입하여 반환할 제품이 포함된 주문을 검색하십시오.
 - 주문 번호 필드에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 특정 고객의 주문 목록에서 주문 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 표시된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 채워져 있습니다.
 - 주문 상태 드롭 다운 목록에서 신규 또는 보류 중과 같은 주문 상태를 선택하십시오.

- **B2B** 계정 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 일반적으로 이 이름은 고객과 연관된 조직의 이름입니다. 조직은 상점에서 쇼핑하는 고객에 대한 규정을 정하는 상점에 대한 장기 구매 계약을 정의합니다.
 - b. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 주문 목록을 표시합니다.
 - c. 작업하려는 주문 옆의 선택란을 선택하고 새 반품을 눌러서 새 반품을 작성하십시오. 새 반품 마법사가 실행되면서 주문 상품 - 검색 결과 페이지부터 표시합니다.
- **B2C** 작업 메뉴에서 고객 찾기를 누르십시오.
 - ▶ **B2B** 판매 메뉴에서 고객 찾기를 누르십시오.
 - a. 검색 대화 상자가 열립니다. 다음 고객 정보를 입력하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 로그인 ID의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 이름 필드에 고객 이름의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 성 필드에 고객 성의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전화번호 1 필드에 고객 전화번호 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전자 우편 주소 1 필드에 고객 전자 우편 주소 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 구/군/시 필드에 고객 연락처 주소의 구/군/시 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 우편번호 필드에 고객 연락처 주소의 우편번호 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 필드에서 해당 고객과 연관된 계정 이름을 선택하십시오. 일반적으로 이 이름은 고객과 연관된 조직의 이름입니다. 조직은 상점에서 쇼핑하는 고객에 대한 규정을 정하는 상점에 대한 장기 구매 계약을 정의합니다.
 - b. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 고객 목록을 표시합니다.
 - c. 작업할 주문 옆의 선택란을 선택하고 새 반품을 눌러 새 반품을 작성하십시오. 새 반품 마법사가 실행되면서 먼저 상품 페이지가 표시됩니다.
3. 필드에 해당하는 정보를 입력하고 다음을 눌러 각 페이지를 저장하십시오. 필요할 경우, 이전 페이지로 돌아가려면 이전을 누르십시오. 각 페이지마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
 4. 모든 페이지에 정보를 입력한 경우 확인 페이지에서 완료를 눌러서 반품을 작성하십시오.

반품 변경

반품 상품 수량, 대변 방법, 특정 상품이나 전체 반품에 대한 설명과 같은 반품 정보를 변경하려면, 다음을 수행하십시오.

주: 고객이 반품의 원래 작성자이고 따라서 반품에 대한 액세스 권한이 있는 경우에만 고객을 대신하여 반품을 변경할 수 있습니다. 고객 서비스 영업대표가 반품 찾기 메뉴 옵션을 사용하여 변경할 반품을 검색하면 반품을 작성한 고객을 대신하여 변경이 수행됩니다. 고객 서비스 영업대표가 먼저 고객을 검색한 후 고객 목록에서 반품을 눌러 주문을 검색하면 선택된 고객을 대신하여 변경이 수행되지만 이 때 해당 고객은 반품을 작성한 고객이 아닐 수도 있습니다. 반품 변경을 요청하는 고객에게 반품에 대한 액세스 권한이 없는 경우, 조작은 실패하고 오류 메시지가 표시됩니다.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** **작업** 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
B2B **판매** 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 중 하나 이상의 반품 정보를 입력하여 작업하려는 반품을 검색하십시오.
 - 반품 번호 필드에 반품의 고유 반품 번호를 입력하십시오.
 - 주문 번호 필드에 반품할 상품의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 발신자 로그인 ID 필드에 다음을 입력하십시오.
 - ▶ **B2C** 반품을 시작한 고객의 상점 로그인 ID. 특정 고객의 주문 히스토리 목록에서 주문 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 표시된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 채워져 있습니다.
 - ▶ **B2B** 반품을 시작한 고객의 로그인 ID. 구현된 액세스 제어 정책에 따라 다른 개인이 반품을 변경하거나 변경사항을 요청할 수 있는 권한을 가질 수 있습니다. 이 개인은 반품의 발신자는 아니지만, 상점에서 갱신을 요청할 때 발신자 로그인 ID를 지정해야 할 수도 있습니다. 예를 들어, IBM 직원이 원래 반품을 작성하더라도 그 직원의 관리자가 상점에 접속하여 반품을 변경할 수 있습니다. 해당 반품을 찾으려면 상점에서 발신자 로그인 ID를 입력해야 할 수도 있습니다.
 - **B2B** 장기 구매 계약 이름 드롭 다운 목록에 장기 구매 계약 이름을 입력하십시오. 장기 구매 계약은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정합니다.
 - 반품 상태 드롭 다운 목록에서 보류 중 또는 취소됨과 같은 반품의 상태를 선택하십시오.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 반품 목록을 표시합니다.

5. 작업하려는 반품 옆의 선택란을 선택하여 반품 변경 노트북을 열고 변경을 누르십시오.
6. 필요에 따라 필드를 갱신하고 왼쪽의 링크를 사용하여 각 반품 페이지를 이동합니다. 각 페이지마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
7. 확인을 눌러 변경사항을 저장하고 노트북을 종료하십시오.

반품에 상품 추가

아직 처리되지 않은(즉, 금액이 고객 신용카드로 예치되지 않았거나 요청되지 않은 경우) 기존 고객 반품에 상품을 추가하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
 검색 대화 상자가 표시됩니다.
3. 다음 중 하나 이상의 반품 정보를 입력하여 작업하려는 반품을 검색하십시오.
 주: 시스템은 제공된 주문 번호를 기초로 정확한 검색을 수행하고, 이 대화 상자의 기타 모든 필드에 대해 제공된 값을 기초로 퍼지 또는 고급 검색을 수행합니다.
 - 반품 번호 필드에 반품의 고유 반품 번호를 입력하십시오.
 - 주문 번호 필드에 반품할 상품의 고유 주문 번호를 입력하십시오. 시스템은 사용자가 지정하는 주문 번호를 기초로 정확한 검색을 수행합니다(예를 들어, 12345를 입력할 경우, 시스템은 주문 번호가 12345인 주문을 검색합니다).
 - 발신자 로그인 ID 필드에 다음을 입력하십시오.
 - ▶ **B2C** 반품을 시작한 고객의 상점 로그인 ID. 특정 고객의 반품 히스토리 목록에서 반품 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 채워져 있습니다.
 - ▶ **B2B** 반품을 시작한 고객의 로그인 ID. 구현된 액세스 제어 정책에 따라 다른 개인이 반품을 변경하거나 변경사항을 요청할 수 있는 권한을 가질 수 있습니다. 이 개인은 반품의 발신자는 아니지만, 상점에서 갱신을 요청할 때 발신자 로그인 ID를 지정해야 할 수도 있습니다. 예를 들어, IBM 직원이 원래 반품을 작성하더라도 그 직원의 관리자가 상점에 접속하여 반품을 변경할 수 있습니다. 해당 반품을 찾으려면 상점에서 발신자 로그인 ID를 입력해야 할 수도 있습니다.
 - **B2B** 장기 구매 계약 이름 드롭 다운 목록에 장기 구매 계약 이름을 입력하십시오. 장기 구매 계약은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정합니다.
 - 반품 상태 드롭 다운 목록에서 보류 중 또는 취소됨과 같은 반품의 상태를 선택하십시오.

4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 반품 목록을 표시합니다.
5. 작업하려는 반품 옆의 선택란을 선택하여 반품 변경 노트북을 열고 변경을 누르십시오.
6. 노트북을 열면 상품 페이지가 표시됩니다. 추기를 선택하십시오. 상품 검색 대화 상자가 표시되고 반품에 추가할 상품을 찾을 수 있습니다.
7. 시스템에서 상품을 검색할 장소에 따라 다음을 수행하십시오.

- 기존 주문에 대한 정보에 의거하여 상품을 검색하려면 기존 고객 주문으로부터 검색 라디오 버튼을 누르고 아래의 주문 정보를 기재하십시오. 반품할 상품이 속한 주문에 대한 정보를 알고 있는 경우 이 옵션을 선택하십시오. 하나 이상의 주문 정보를 입력하십시오.
 - 주문 번호 필드에 반품할 상품을 포함하는 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 주문한 고객의 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 반품 발신자의 고객 로그인 ID를 아는 경우, 고객 로그인 ID는 상점 고객의 로그인 ID로 채워집니다.
 - **B2B** 계정 이름 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 일반적으로 이 이름은 고객과 연관된 조직의 이름입니다. 조직은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정하는 상점에 대한 장기 구매 계약을 정의합니다.

주: 상품을 반품하려면 상품은 반드시 기존 주문의 일부로 고객에게 운송되었어야 합니다. 상품이 WebSphere Commerce 데이터베이스에서 운송됨 상태가 아닌 경우 상품은 반품가능하게 인식되지 않으며 주문한 상품 - 검색 결과 페이지의 목록에 편집 불가능하게 표시될 것입니다.

- 상점의 온라인 카탈로그 내에서 상품을 검색하려면 상점의 온라인 카탈로그로부터 검색 라디오 버튼을 누르고 아래의 주문 정보를 기재하십시오. 반품을 보낸 고객을 알고 있지만 반품할 상품이 속한 주문에 대한 정보를 모르는 경우, 이 옵션을 선택하십시오. 한 상품이 이미 반품 대상에 포함되어 있으며 반품할 상품을 추가하고자 하는 경우에만 이 옵션을 사용할 수 있습니다. 현재 반품 대상에 상품이 없는 경우, 기존 고객 주문으로부터 검색 옵션을 사용하십시오. 다음 정보 중 하나 이상을 입력하십시오.
 - 상품 이름 필드에 반품에 추가하려는 상품의 이름 일부 또는 전체, 예를 들어 “여성용 스웨터”를 입력하십시오.
 - SKU 필드에 반품에 추가하려는 일부 또는 부분 SKU를 입력하십시오.
 - 간단한 설명 필드에, 반품에 추가하려는 간단한 설명의 일부 또는 전부 예를 들어, “여성용 빨간색 울스웨터”를 입력하십시오.
8. 찾기를 누르십시오. 검색 기준에 일치하는 상품 목록이 표시됩니다.

9. 상품 목록에서 다음 중 하나를 수행하십시오.
 - 반품에 추가하려는 상품이 목록에 있는 경우, 수량 필드에 반품 수량을 입력하고 확인을 누르십시오. 상품이 상품 페이지의 환불할 상품 목록에 추가됩니다.
주: 반품 대상에 추가할 상품이 상점 온라인 카탈로그에 있던 것인 경우, 시스템은 대변 금액을 계산하지 않습니다. 상품 페이지의 대변 조정 필드에 직접 금액을 입력해야 합니다.
 - 고객 반품에 추가하고자 하는 상품이 목록에 없는 경우, 또는 검색 결과에 너무 많은 상품이 있는 경우, 취소를 누르고 검색 기준을 재설정하십시오.
10. 상품 페이지에서 총계 갱신을 눌러서 총 반품의 대변 총계에 새로 추가된 상품의 가격(다른 비용이나 세금을 적용하기 전의)을 포함시키도록 하십시오. 새로운 총계가 총계 필드 옆에 표시됩니다.
11. 해당 반품에 기타 변경사항을 적용하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 각 반품 간을 이동시킬 수 있습니다. 추가된 상품을 저장하고 노트북을 종료하려면 확인을 누르십시오.

반품에서 상품 제거

아직 처리되지 않은(즉, 금액이 고객 신용카드로 예치되지 않았거나 요청되지 않은 경우) 기존 반품에서 상품을 제거하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 중 하나 이상의 반품 정보를 입력하여 작업하려는 반품을 검색하십시오.
 - 반품 번호 필드에 반품의 고유 반품 번호를 입력하십시오.
 - 주문 번호 필드에 반품할 상품의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 발신자 로그온 ID 필드에 다음을 입력하십시오.
 - B2C** 반품을 시작한 고객의 상점 로그온 ID. 특정 고객의 반품 히스토리 목록에서 반품 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그온 ID는 상점의 고객 로그온 ID로 채워져 있습니다.
 - B2B** 반품을 시작한 고객의 로그온 ID. 구현된 액세스 제어 정책에 따라 다른 개인이 반품을 변경하거나 변경사항을 요청할 수 있는 권한을 가질 수 있습니다. 이 개인은 반품의 발신자는 아니지만, 상점에서 갱신을 요청할 때 발신자 로그온 ID를 지정해야 할 수도 있습니다. 예를 들어, IBM 직원이 원래 반품을 작성하더라도 그 직원의 관리자가 상점에 접속하여 반품을 변경할 수 있습니다. 이 반품을 찾기 위해 상점은 발신자의 로그온 ID를 요청할 수 있습니다.

- **B2B** 장기 구매 계약 이름 드롭 다운 목록에서 장기 구매 계약 이름을 선택하십시오. 장기 구매 계약은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정합니다.
 - 반품 상태 드롭 다운 목록에서 보류 중 또는 취소와 같은 반품 상태를 선택하십시오.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 반품 목록을 표시합니다.
 5. 작업하려는 반품 옆의 선택란을 선택하여 반품 변경 노트부를 열고 변경을 누르십시오.
 6. 노트부를 열면 상품 페이지가 표시됩니다. 제거할 상품 옆의 선택란을 누르고 제거를 누르십시오. 상품의 기타 비용이 적용되지 않은 세전 대변 총계 금액이 상품 페이지에서 갱신됩니다. 새로운 총계가 총계 필드 옆에 표시됩니다.
 7. 해당 반품에 기타 변경사항을 적용하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 각 반품 간을 이동시킬 수 있습니다. 제거한 상품을 저장하고 노트부를 종료하려면 확인을 누르십시오.

반품에서 상품 수량 변경

구매한 3권의 책 중 2권만 반품하는 것처럼 반품에서 상품 수량을 변경하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
 검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 중 하나 이상의 반품 정보를 입력하여 작업하려는 반품을 검색하십시오.
 - 반품 번호 필드에 반품의 고유 반품 번호를 입력하십시오.
 - 주문 번호 필드에 반품할 상품을 포함하는 주문의 고유 고객 번호인 주문 번호를 입력하십시오.
 - 발신자 로그인 ID 필드에 다음을 입력하십시오.
 - **B2C** 반품을 시작한 고객의 상점 로그인 ID. 특정 고객의 반품 히스토리 목록에서 반품 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 채워져 있습니다.
 - **B2B** 반품을 시작한 고객의 로그인 ID. 구현된 액세스 제어 정책에 따라 다른 개인이 반품을 변경하거나 변경사항을 요청할 수 있는 권한을 가질 수 있습니다. 이 개인은 반품의 발신자는 아니지만, 상점에서 갱신을 요청할 때 발신자 로그인 ID를 지정해야 할 수도 있습니다. 예를 들어, IBM 직원이 원래 반품을 작성하더라도 그 직원의 관리자가 상점에 접속하여 반품을 변경할 수 있습니다. 이 반품을 찾기 위해 상점은 발신자의 로그인 ID를 요청할 수 있습니다.

- **B2B** 장기 구매 계약 이름 드롭 다운 목록에서 장기 구매 계약 이름을 선택하십시오. 장기 구매 계약은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정합니다.
 - 반품 상태 드롭 다운 목록에서 보류 중 또는 취소와 같은 반품 상태를 선택하십시오.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 반품 목록을 표시합니다.
 5. 작업하려는 반품 옆의 선택란을 눌러서 반품 변경 노트북을 열고 변경을 누르십시오.
 6. 노트북을 열면 상품 페이지가 표시되고 반품 목록의 모든 상품 및 수량이 나열됩니다. 수량 필드에 해당 수량을 입력하십시오.
 7. 상품 페이지에서 총계 갱신을 눌러 반품 상품의 총계(다른 비용이나 세금을 적용하기 전의)를 조정하십시오. 새로운 총계가 총계 필드 옆에 표시됩니다.
 8. 해당 반품에 기타 변경사항을 적용하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 각 반품 간을 이동시킬 수 있습니다. 변경된 수량을 저장하고 노트북을 종료하려면 확인을 누르십시오.

서비스 센터로 반품 지정

상품이 반품으로 추가되면 시스템은 고객이 상품을 반품해야 하는지 혹은 하지 않아야 되는지 결정하고 상태를 예 혹은 아니오 값으로 지정합니다. 상태를 변경하려면 적절하게 예 또는 아니오를 선택하십시오. 상품을 서비스 센터로 반품할지 여부는 다음 기준을 통해 결정되는 경우가 있습니다.

- 상품의 특성. 예를 들어 깨어진 유리잔은 반품하지 않아야 됩니다. 이 경우, 서비스 센터로 돌아가기 상태를 아니오로 선택하십시오.
- 상품의 상태. 예를 들어 고객이 마음을 바꾸어 서비스 센터로 반품 상태를 예로 선택하여 유리잔을 반품할 수 있습니다. 그러나 고객이 반품하기를 원하는 유리잔이 깨어진 채로 반품되면, 유리잔은 다른 고객에게 판매할 수 없으므로 서비스 센터로 반품되어서는 안됩니다. 이 경우, 서비스 센터로 돌아가기 상태를 아니오로 선택하십시오.

상품을 서비스 센터로 반품할지 여부를 지정하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 중 하나 이상의 반품 정보를 입력하여 작업하려는 반품을 검색하십시오.
 - 반품 번호 필드에 반품의 고유 반품 번호를 입력하십시오.
 - 주문 번호 필드에 반품할 상품의 고유 주문 번호를 입력하십시오.

- 발신자 로그인 ID 필드에 다음을 입력하십시오.
 - ▶ **B2C** 반품을 시작한 고객의 상점 로그인 ID. 특정 고객의 반품 히스토리 목록에서 반품 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 채워져 있습니다.
 - ▶ **B2B** 반품을 시작한 고객의 로그인 ID. 구현된 액세스 제어 정책에 따라 다른 개인이 반품을 변경하거나 변경사항을 요청할 수 있는 권한을 가질 수 있습니다. 이 개인은 반품의 발신자는 아니지만, 상점에서 갱신을 요청할 때 발신자 로그인 ID를 지정해야 할 수도 있습니다. 예를 들어, IBM 직원이 원래 반품을 작성하더라도 그 직원의 관리자가 상점에 접속하여 반품을 변경할 수 있습니다. 해당 반품을 찾으려면 상점에서 발신자 로그인 ID를 입력해야 할 수도 있습니다.
 - ▶ **B2B** 장기 구매 계약 이름 드롭 다운 목록에 장기 구매 계약 이름을 입력하십시오. 장기 구매 계약은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정합니다.
 - 반품 상태 드롭 다운 목록에서 보류 중 또는 취소됨과 같은 반품의 상태를 선택하십시오.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 반품 목록을 표시합니다.
 5. 작업하려는 반품 옆의 선택란을 눌러서 반품 변경 노트북을 열고 변경을 누르십시오.
 6. 노트북을 열면 상품 페이지가 표시됩니다. 작업할 상품 옆에 있는 선택란을 선택하십시오.
 7. 상품을 서비스 센터로 반품할지 여부를 지정하려면 다음을 수행하십시오.

주: 이전에 시스템이 상품을 서비스 센터로 반품할 필요가 없다고 결정했으며 이 설정을 대체하려면, 고객 서비스 대표와 같이 권한을 가진 사용자가 반품을 직접 승인해야 합니다.

 - 상품이 개별적으로 구매된 경우(즉, 제품군의 일부가 아닌 경우) 서비스 센터로 반품 열에서 예 또는 아니오를 선택하여 선택된 상품을 서비스 센터로 반품할지 여부를 지정하십시오.
 - 상품이 키트의 일부로 구매된 경우, 다음을 수행하십시오.
 - a. 작업할 상품 옆에 있는 선택란을 선택한 후 키트 정보를 누르십시오. 키트 이름, SKU, 키트 내의 개별 상품에 대한 정보가 있는 키트 정보 대화 상자가 열립니다.
 - b. 서비스 센터로 반품 열에서 예 또는 아니오를 선택하여 선택된 상품을 서비스 센터로 반품할지 여부를 지정하십시오.
 8. 해당 반품에 기타 변경사항을 적용하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 각 반품 간을 이동시킬 수 있습니다. 변경사항을 저장하고 노트북을 종료하려면, 확인을 누르십시오.

반품 이유 변경

상품이 실제로 상점에 반품되는지 여부에 상관없이 상품 반품 이유를 변경하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 중 하나 이상의 반품 정보를 입력하여 작업하려는 반품을 검색하십시오.
 - 반품 번호 필드에 반품의 고유 반품 번호를 입력하십시오.
 - 주문 번호 필드에 반품할 상품의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 발신자 로그인 ID 필드에 다음을 입력하십시오.
 - ▶ **B2C** 반품을 시작한 고객의 상점 로그인 ID 특정 고객의 반품 히스토리 목록에서 반품 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 채워져 있습니다.
 - ▶ **B2B** 반품을 시작한 고객의 로그인 ID. 구현된 액세스 제어 정책에 따라 다른 개인이 반품을 변경하거나 변경사항을 요청할 수 있는 권한을 가질 수 있습니다. 이 개인은 반품의 발신자는 아니지만, 상점에서 갱신을 요청할 때 발신자 로그인 ID를 지정해야 할 수도 있습니다. 예를 들어, IBM 직원이 원래 반품을 작성하더라도 그 직원의 관리자가 상점에 접속하여 반품을 변경할 수 있습니다. 이 반품을 찾기 위해 상점은 발신자의 로그인 ID를 요청할 수 있습니다.
 - **B2B** 장기 구매 계약 이름 드롭 다운 목록에 장기 구매 계약 이름을 입력하십시오. 장기 구매 계약은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정합니다.
 - 반품 상태 드롭 다운 목록에서 보류 중 또는 취소됨과 같은 반품의 상태를 선택하십시오.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 반품 목록을 표시합니다.
5. 작업하려는 반품 옆의 선택란을 눌러서 반품 변경 노트북을 열고 변경을 누르십시오.
6. 노트북을 열면 상품 페이지가 표시됩니다. 반품 이유 열에서 반품 이유를 선택하십시오. 예를 들어, 고객이 라디오를 구매했지만 볼륨 버튼이 올바르게 동작하지 않을 경우 목록에서 결함 있음을 선택하십시오.
7. 해당 반품에 기타 변경사항을 적용하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 각 반품 간을 이동시킬 수 있습니다. 새 반품 이유를 저장하고 노트북을 종료하려면, 확인을 누르십시오.

반품의 대변 금액 변경

반품의 대변 금액(즉, 고객 신용 카드로 예치되거나 요청된 상태)을 변경하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 중 하나 이상의 반품 정보를 입력하여 작업하려는 반품을 검색하십시오.
 - 반품 번호 필드에 반품의 고유 반품 번호를 입력하십시오.
 - 주문 번호 필드에 반품할 상품의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 발신자 로그인 ID 필드에 다음을 입력하십시오.
 - B2C** 반품을 시작한 고객의 상점 로그인 ID. 특정 고객의 반품 히스토리 목록에서 반품 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 채워져 있습니다.
 - B2B** 반품을 시작한 고객의 로그인 ID. 구현된 액세스 제어 정책에 따라 다른 개인이 반품을 변경하거나 변경사항을 요청할 수 있는 권한을 가질 수 있습니다. 이 개인은 반품의 발신자는 아니지만, 상점에서 갱신을 요청할 때 발신자 로그인 ID를 지정해야 할 수도 있습니다. 예를 들어, IBM 직원이 원래 반품을 작성하더라도 그 직원의 관리자가 상점에 접속하여 반품을 변경할 수 있습니다. 해당 반품을 찾으려면 상점에서 발신자 로그인 ID를 입력해야 할 수도 있습니다.
 - **B2B** 장기 구매 계약 이름 드롭 다운 목록에 장기 구매 계약 이름을 입력하십시오. 장기 구매 계약은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정합니다.
 - 반품 상태 드롭 다운 목록에서 보류 중 또는 취소됨과 같은 반품의 상태를 선택하십시오.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 반품 목록을 표시합니다.
5. 작업하려는 반품 옆의 선택란을 눌러서 반품 변경 노트북을 열고 변경을 누르십시오.
6. 노트북을 열면 상품 페이지가 표시됩니다. 대변 조정 열에 새 대변 금액을 입력하십시오. 예를 들어 시스템이 대변 금액을 제안했지만 겹쳐쓰기를 원하시면, 새 금액을 입력하십시오.
7. 해당 반품에 기타 변경사항을 적용하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 각 반품 간을 이동시킬 수 있습니다. 새 대변 금액을 저장하고 노트북을 종료하려면, 확인을 누르십시오.

반품할 키트 정보 보기

킷에는 여러 상품이 들어 있으며 단위로서 주문 및 반품되고 하나의 가격과 하나의 SKU를 갖고 있습니다. 동적 제품군에 있는 상품에 대한 정보는 외부 구성자에 의해 조정됩니다. 키트 정보를 보려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 중 하나 이상의 반품 정보를 입력하여 작업하려는 반품을 검색하십시오.
 - 반품 번호 필드에 반품의 고유 반품 번호를 입력하십시오.
 - 주문 번호 필드에 반품할 상품의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 발신자 로그인 ID 필드에 다음을 입력하십시오.
 - B2C** 반품을 시작한 고객의 상점 로그인 ID. 특정 고객의 반품 히스토리 목록에서 반품 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 채워져 있습니다.
 - B2B** 반품을 시작한 고객의 로그인 ID. 구현된 액세스 제어 정책에 따라 다른 개인이 반품을 변경하거나 변경사항을 요청할 수 있는 권한을 가질 수 있습니다. 이 개인은 반품의 발신자는 아니지만, 상점에서 갱신을 요청할 때 발신자 로그인 ID를 지정해야 할 수도 있습니다. 예를 들어, IBM 직원이 원래 반품을 작성하더라도 그 직원의 관리자가 상점에 접속하여 반품을 변경할 수 있습니다. 이 반품을 찾기 위해 상점은 발신자의 로그인 ID를 요청할 수 있습니다.
 - **B2B** 장기 구매 계약 이름 드롭 다운 목록에 장기 구매 계약 이름을 입력하십시오. 장기 구매 계약은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정합니다.
 - 반품 상태 드롭 다운 목록에서 보류 중 또는 취소됨과 같은 반품의 상태를 선택하십시오.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 반품 목록을 표시합니다.
5. 키트 정보를 보려면 다음 방법 중 하나를 사용하십시오.
 - 반품 변경 노트북 방법:
 - a. 작업하려는 반품 옆의 선택란을 눌러서 반품 변경 노트북을 열고 변경을 누르십시오.
 - b. 노트북을 열면 상품 페이지가 표시됩니다. 작업할 상품 옆에 있는 선택란을 선택한 후 키트 정보를 누르십시오. 키트 이름, SKU, 키트 내의 개별 상품에 대한 정보가 있는 키트 정보 대화 상자가 열립니다.
 - 반품 정보 요약 방법:

- a. 작업하려는 반품 옆의 선택란을 선택하고 정보 요약을 눌러서 반품 정보를 보십시오.
 - b. 상품 이름 옆에서 상품 목록 및 키트 정보를 보십시오.
6. 확인을 눌러 페이지를 종료하십시오.

반품에 대한 대변 방법 변경

고객 반품 대변 방법을 변경하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
 검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 중 하나 이상의 반품 정보를 입력하여 작업하려는 반품을 검색하십시오.
 - 반품 번호 필드에 반품의 고유 반품 번호를 입력하십시오.
 - 주문 번호 필드에 반품할 상품의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 발신자 로그인 ID 필드에 다음을 입력하십시오.
 - B2C** 반품을 시작한 고객의 상점 로그인 ID. 특정 고객의 반품 히스토리 목록에서 반품 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 채워져 있습니다.
 - B2B** 반품을 시작한 고객의 로그인 ID. 구현된 액세스 제어 정책에 따라 다른 개인이 반품을 변경하거나 변경사항을 요청할 수 있는 권한을 가질 수 있습니다. 이 개인은 반품의 발신자는 아니지만, 상점에서 갱신을 요청할 때 발신자 로그인 ID를 지정해야 할 수도 있습니다. 예를 들어, IBM 직원이 원래 반품을 작성하더라도 그 직원의 관리자가 상점에 접속하여 반품을 변경할 수 있습니다. 해당 반품을 찾으려면 상점에서 발신자 로그인 ID를 입력해야 할 수도 있습니다.
 - **B2B** 장기 구매 계약 이름 드롭 다운 목록에 장기 구매 계약 이름을 입력하십시오. 장기 구매 계약은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정합니다.
 - 반품 상태 드롭 다운 목록에서 보류 중 또는 취소됨과 같은 반품의 상태를 선택하십시오.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 반품 목록을 표시합니다.
5. 작업하려는 반품 옆의 선택란을 눌러서 반품 변경 노트북을 열고 변경을 누르십시오.
6. 노트북을 열면 상품 페이지가 표시됩니다. 왼쪽 탐색 프레임에서 대변 방법을 누르십시오. 대변 방법 페이지가 표시됩니다.

7. 드롭 다운 목록에서 반품 대변 방법을 선택하십시오. 원래의 주문 및 반품에 적용되는 장기 구매 계약 규정에 따라, 목록에는 다음 옵션이 표시됩니다.
 - 원래의 주문을 지불하는 데 사용된 지불 방법과 동일한 방법을 사용하여 환불하려면 주문과 동일을 선택하십시오. 신용 카드로 고객 환불을 처리할 경우, 원래의 주문 구매에 사용된 것과 동일한 신용 카드에 대변 금액이 적용됩니다.
 - 신용 한도로 대변 처리하여 고객 환불을 처리하려면 신용 한도를 선택하십시오.
8. 해당 반품에 기타 변경사항을 적용하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 각 반품 간을 이동시킬 수 있습니다. 변경된 대변 방법을 저장하고 노트북을 종료하려면, 확인을 누르십시오.

반품에 설명 추가

반품의 특정 상품에 설명을 추가하거나 전체를 반품하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
 검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 중 하나 이상의 반품 정보를 입력하여 작업하려는 반품을 검색하십시오.
 - 반품 번호 필드에 반품의 고유 반품 번호를 입력하십시오.
 - 주문 번호 필드에 반품할 상품의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 발신자 로그인 ID 필드에 다음을 입력하십시오.
 - B2C** 반품을 시작한 고객의 상점 로그인 ID. 특정 고객의 반품 히스토리 목록에서 반품 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 채워져 있습니다.
 - B2B** 반품을 시작한 고객의 로그인 ID. 구현된 액세스 제어 정책에 따라 다른 개인이 반품을 변경하거나 변경사항을 요청할 수 있는 권한을 가질 수 있습니다. 이 개인은 반품의 발신자는 아니지만, 상점에서 갱신을 요청할 때 발신자 로그인 ID를 지정해야 할 수도 있습니다. 예를 들어, IBM 직원이 원래 반품을 작성하더라도 그 직원의 관리자가 상점에 접속하여 반품을 변경할 수 있습니다. 해당 반품을 찾으려면 상점에서 발신자 로그인 ID를 입력해야 할 수도 있습니다.
 - **B2B** 장기 구매 계약 이름 드롭 다운 목록에 장기 구매 계약 이름을 입력하십시오. 장기 구매 계약은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정합니다.
 - 반품 상태 드롭 다운 목록에서 보류 중 또는 취소됨과 같은 반품의 상태를 선택하십시오.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 반품 목록을 표시합니다.

5. 작업하려는 반품 옆의 선택란을 눌러서 반품 변경 노트북을 열고 변경을 누르십시오.
6. 노트북을 열면 상품 페이지가 표시됩니다. 포함시키려는 설명 유형에 따라 다음을 수행하십시오.
 - 고객이 원래 주문한 세 개의 상품 모두에 대한 환불을 요청한 이유와 같이 전체를 반품하는 설명을 추가하려면 다음을 수행하십시오.
 - a. 왼쪽 탐색 프레임에서 설명을 누르십시오. 설명 페이지가 표시됩니다. 해당 반품에 과거의 설명이 포함되어 있는 경우에도, 이 페이지에서 그 내용을 볼 수 있습니다.
 - b. 해당 페이지의 화면이동 상자에서 반품에 추가하려면 설명을 입력하십시오.

WIN

AIX

SOLARIS

LINUX

 해당 화면이동 상자에는 최대 254자까지 영숫자(1바이트)를 입력할 수 있습니다.

400

 화면이동 상자에는 최대 254자까지 영숫자(1바이트)를 입력할 수 있습니다.
 - c. 확인을 눌러서 반품에 설명을 추가하십시오.
 - 고객이 원래 주문한 세 개의 상품 중 하나를 환불 요청한 이유와 같이 특정 상품에 대한 설명을 추가하려면 다음을 수행하십시오.
 - a. 상품 페이지에서 주식 추가를 누르십시오. 주식 추가 대화 상자가 표시됩니다.
 - b. 주식 화면이동 상자에서 상품에 추가하려는 설명을 입력하십시오.

WIN

AIX

SOLARIS

LINUX

 해당 화면이동 상자에는 최대 254자까지 영숫자(1바이트)를 입력할 수 있습니다.

400

 화면이동 상자에는 최대 254자까지 영숫자(1바이트)를 입력할 수 있습니다.
 - c. 확인을 눌러서 반품될 상품에 대한 설명을 추가하십시오.
7. 해당 반품에 기타 변경사항을 적용하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 각 반품 간을 이동시킬 수 있습니다. 설명을 저장하고 노트북을 종료하려면 확인을 누르십시오.

반품에 추가된 설명 보기

기존 반품에 추가된 설명이 반품 중의 특정 상품에 대한 것인지 전체 반품에 대한 것인지를 보려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. ▶ B2C 작업 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
▶ B2B 판매 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
 검색 대화 상자가 열립니다.

3. 다음 중 하나 이상의 반품 정보를 입력하여 작업하려는 반품을 검색하십시오.
 - 반품 번호 필드에 반품의 고유 반품 번호를 입력하십시오.
 - 주문 번호 필드에 반품할 상품의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 발신자 로그인 ID 필드에 다음을 입력하십시오.
 - ▶ **B2C** 반품을 시작한 고객의 상점 로그인 ID. 특정 고객의 반품 히스토리 목록에서 반품 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 채워져 있습니다.
 - ▶ **B2B** 반품을 시작한 고객의 로그인 ID. 구현된 액세스 제어 정책에 따라 다른 개인이 반품을 변경하거나 변경사항을 요청할 수 있는 권한을 가질 수 있습니다. 이 개인은 반품의 발신자는 아니지만, 상점에서 갱신을 요청할 때 발신자 로그인 ID를 지정해야 할 수도 있습니다. 예를 들어, IBM 직원이 원래 반품을 작성하더라도 그 직원의 관리자가 상점에 접속하여 반품을 변경할 수 있습니다. 이 반품을 찾기 위해 상점은 발신자의 로그인 ID를 요청할 수 있습니다.
 - **B2B** 장기 구매 계약 이름 드롭 다운 목록에 장기 구매 계약 이름을 입력하십시오. 장기 구매 계약은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정합니다.
 - 반품 상태 드롭 다운 목록에서 보류 중 또는 취소됨과 같은 반품의 상태를 선택하십시오.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 반품 목록을 표시합니다.
5. 보려는 설명 유형에 따라 다음을 수행하십시오.
 - 고객이 원래 주문한 세 개의 상품 모두에 대한 환불을 요청한 이유와 같이 전체 반품에 추가된 설명을 보려면 다음을 수행하십시오.
 - a. 반품 목록에서 작업하려는 반품 옆의 선택란을 선택하고 정보 요약을 누르십시오. 반품 정보 요약이 표시됩니다.
 - b. 설명 절에서 반품에 대한 설명을 보십시오.
 - c. 취소를 눌러 페이지를 종료하십시오.
 - 고객이 원래 주문한 세 개의 상품 중 하나를 환불 요청한 이유와 같이 반품 중에서 특정 상품에 추가된 설명을 보려면 다음을 수행하십시오.
 - a. 반품 목록에서 작업하려는 반품 옆의 선택란을 선택하고 정보 요약을 누르십시오. 반품 정보 요약이 표시됩니다.
 - b. 주식 절로 화면이동하여 상품 설명을 보십시오.
 - c. 확인을 눌러 페이지를 종료하십시오.

반품 정보 요약 보기

반품 정보 요약을 보려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.

2. **B2C** 작업 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
 검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 중 하나 이상의 반품 정보를 입력하여 작업하려는 반품을 검색하십시오.
 - 반품 번호 필드에 반품의 고유 반품 번호를 입력하십시오.
 - 주문 번호 필드에 반품할 상품의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 발신자 로그인 ID 필드에 다음을 입력하십시오.
 - B2C** 반품을 시작한 고객의 상점 로그인 ID. 특정 고객의 반품 히스토리 목록에서 반품 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 채워져 있습니다.
 - B2B** 반품을 시작한 고객의 로그인 ID. 구현된 액세스 제어 정책에 따라 다른 개인이 반품을 변경하거나 변경사항을 요청할 수 있는 권한을 가질 수 있습니다. 이 개인은 반품의 발신자는 아니지만, 상점에서 갱신을 요청할 때 발신자 로그인 ID를 지정해야 할 수도 있습니다. 예를 들어, IBM 직원이 원래 반품을 작성하더라도 그 직원의 관리자가 상점에 접속하여 반품을 변경할 수 있습니다. 이 반품을 찾기 위해 상점은 발신자의 로그인 ID를 요청할 수 있습니다.
 - **B2B** 장기 구매 계약 이름 드롭 다운 목록에 장기 구매 계약 이름을 입력하십시오. 장기 구매 계약은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정합니다.
 - 반품 상태 드롭 다운 목록에서 보류 중 또는 취소됨과 같은 반품의 상태를 선택하십시오.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 반품 목록을 표시합니다.
5. 작업하려는 반품 옆의 선택란을 선택하고 정보 요약을 눌러서 반품 정보를 보십시오.
6. 확인을 눌러 페이지를 종료하십시오.

반품 정보 요약 인쇄

상품이 서비스 센터로 반품되어야 하는지 여부, 반품 이유, 대변 금액, 설명, 대변 조정에 상관없이 반품될 상품을 포함한 반품을 기술하는 정보 요약을 인쇄하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
 검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 중 하나 이상의 반품 정보를 입력하여 작업하려는 반품을 검색하십시오.
 - 반품 번호 필드에 반품의 고유 반품 번호를 입력하십시오.

- 주문 번호 필드에 반품할 상품의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
- 발신자 로그인 ID 필드에 다음을 입력하십시오.
 - ▶ **B2C** 반품을 시작한 고객의 상점 로그인 ID. 특정 고객의 반품 히스토리 목록에서 반품 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 채워져 있습니다.
 - ▶ **B2B** 반품을 시작한 고객의 로그인 ID. 구현된 액세스 제어 정책에 따라 다른 개인이 반품을 변경하거나 변경사항을 요청할 수 있는 권한을 가질 수 있습니다. 이 개인은 반품의 발신자는 아니지만, 상점에서 갱신을 요청할 때 발신자 로그인 ID를 지정해야 할 수도 있습니다. 예를 들어, IBM 직원이 원래 반품을 작성하더라도 그 직원의 관리자가 상점에 접속하여 반품을 변경할 수 있습니다. 이 반품을 찾기 위해 상점은 발신자의 로그인 ID를 요청할 수 있습니다.
- **B2B** 장기 구매 계약 이름 드롭 다운 목록에 장기 구매 계약 이름을 입력하십시오. 장기 구매 계약은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정합니다.
- 반품 상태 드롭 다운 목록에서 보류 중 또는 취소됨과 같은 반품의 상태를 선택하십시오.

4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 반품 목록을 표시합니다.
5. 작업하려는 반품 옆의 선택란을 선택하고 정보 요약을 눌러서 반품 정보를 보십시오.
6. 인쇄를 눌러서 반품 정보 요약을 인쇄하십시오.
7. 확인을 눌러 페이지를 종료하십시오.

시스템 거부 반품 승인

일반적으로 고객이 상품 반품을 요구할 경우 해당 반품은 자동으로 승인됩니다. 그러나, 이 경우 고객 서비스 대표와 같이 상점 반품을 승인할 권한이 있는 사람이 반품을 직접 승인해야 합니다. 다음이 직접 승인해야 하는 이유들입니다.

- 반품 시에는 상품을 상점으로 실제로 돌려보내야 합니다. 예를 들어, CD가 원래 고객 반품용으로 돌려보낼 항목으로 시스템에 표시되었는데 고객이 배달 중 CD가 긁혔다고 상점으로 알린 경우입니다. 고객이 상품을 상점으로 보내도록 하고 운송 비용을 변제하기보다 상점에서는 결함이 있는 상품을 돌려보내도록 하지 않고 또다른 CD를 고객에게 운송해줄 수 있습니다. 이 경우, 고객 서비스 영업대표는 실제 반품이 필요하지 않다고 시스템에 표시하고 상황에 대한 설명을 추가할 수 있습니다. 시스템은 반품 승인을 거부하게 되므로 고객 서비스 대표는 이 반품을 직접 승인해야 합니다.
- 반품된 수량이 운송된 수량보다 많습니다. 예를 들어, 고객이 한 권의 책을 주문하고, 세 권을 반품하려고 하는 경우입니다.

- 요청된 대변 금액이 원래 구매시 지불된 금액보다 큼니다. 예를 들어, 고객이 주문에 대해 \$100.00를 지불했지만, \$150.00에 대한 반품을 요구하는 경우입니다. 만약 고객의 신용 카드 지불이 권한이 부여된 후 계정이 종료되어서 예치되지 않은 경우 일 수 있습니다. 예치하기 전입니다.
- 반품 기간이 만기되었습니다. 예를 들어, 상점은 원래 구매 이후 10일이 경과하면 반품을 받지않을 수도 있습니다.
- 시스템은 반품된 상품을 반품할지 여부를 결정하지만 이 상태가 변경되었습니다(가령 고객 서비스 대표에 의해).
- 상점에 자동 승인 정책이 없습니다. 이 경우, 모든 반품을 직접 승인해야 합니다.

시스템 거부 반품을 승인하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
 검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 중 하나 이상의 반품 정보를 입력하여 작업하려는 반품을 검색하십시오.
 - 반품 번호 필드에 반품의 고유 반품 번호를 입력하십시오.
 - 주문 번호 필드에 반품할 상품의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 발신자 로그인 ID 필드에 다음을 입력하십시오.
 - ▶ **B2C** 반품을 시작한 고객의 상점 로그인 ID. 특정 고객의 반품 히스토리 목록에서 반품 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 채워져 있습니다.
 - ▶ **B2B** 반품을 시작한 고객의 로그인 ID. 구현된 액세스 제어 정책에 따라 다른 개인이 반품을 변경하거나 변경사항을 요청할 수 있는 권한을 가질 수 있습니다. 이 개인은 반품의 발신자는 아니지만, 상점에서 갱신을 요청할 때 발신자 로그인 ID를 지정해야 할 수도 있습니다. 예를 들어, IBM 직원이 원래 반품을 작성하더라도 그 직원의 관리자가 상점에 접속하여 반품을 변경할 수 있습니다. 해당 반품을 찾으려면 상점에서 발신자 로그인 ID를 입력해야 할 수도 있습니다.
 - ▶ **B2B** 장기 구매 계약 이름 드롭 다운 목록에 장기 구매 계약 이름을 입력하십시오. 장기 구매 계약은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정합니다.
 - 반품 상태 드롭 다운 목록에서 보류 중 또는 취소됨과 같은 반품의 상태를 선택하십시오.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 반품 목록을 표시합니다.

5. 작업하고자 하는 반품 옆에 있는 선택란을 선택하고 승인을 눌러 선택된 반품을 승인하십시오. 직접 승인이 필요한 반품 상품 목록, 시스템이 반품을 거부하는 이유가 나열된 반품 승인 대화 상자가 열립니다.
6. 승인을 눌러서 대화 상자를 종료하십시오.

반품 취소

특정 반품을 취소하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
 검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 중 하나 이상의 반품 정보를 입력하여 작업하려는 반품을 검색하십시오.
 - 반품 번호 필드에 반품의 고유 반품 번호를 입력하십시오.
 - 주문 번호 필드에 반품할 상품의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 발신자 로그인 ID 필드에 다음을 입력하십시오.
 - ▶ **B2C** 반품을 시작한 고객의 상점 로그인 ID. 특정 고객의 반품 히스토리 목록에서 반품 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 채워져 있습니다.
 - ▶ **B2B** 반품을 시작한 고객의 로그인 ID. 구현된 액세스 제어 정책에 따라 다른 개인이 반품을 변경하거나 변경사항을 요청할 수 있는 권한을 가질 수 있습니다. 이 개인은 반품의 발신자는 아니지만, 상점에서 갱신을 요청할 때 발신자 로그인 ID를 지정해야 할 수도 있습니다. 예를 들어, IBM 직원이 원래 반품을 작성하더라도 그 직원의 관리자가 상점에 접속하여 반품을 변경할 수 있습니다. 해당 반품을 찾으려면 상점에서 발신자 로그인 ID를 입력해야 할 수도 있습니다.
 - 장기 구매 계약 이름 드롭 다운 목록에서 장기 구매 계약 이름을 선택하십시오. 장기 구매 계약은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정합니다.
 - 반품 상태 드롭 다운 목록에서 보류 중 또는 취소됨과 같은 반품의 상태를 선택하십시오.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 반품 목록을 표시합니다.
5. 작업하려는 반품 옆의 선택란을 선택하고 취소를 누르십시오.
6. 반품이 취소됨을 나타내는 확인 메시지가 표시됩니다. 확인을 눌러서 반품을 취소하십시오.

승인(Business Edition)

정확하고 안전한 트랜잭션은 일부 marketplace 조치를 진행하기 전에 해당 책임자의 승인을 요구합니다. 승인자라고 하는 이 개인은 특정 조치의 실행 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다. 조직 등록을 처리하는 중에 조직 운영자는 승인을 필요로 하는 비즈니스 처리를 선택합니다. 이는 멤버십 등록 시 승인 구성원 그룹에 대해 서명하여 수행됩니다. 조직 운영자는 또한 승인자 구성원 그룹에 대량으로 자료를 반입합니다. 이 그룹 내의 사용자만이 승인이 사용된 조치를 수행하기 위해 요청을 승인하거나 거부할 권한을 갖고 있습니다.

조직이 특정 승인자 구성원 그룹에 대해 서명할 경우, 특정 사용자 역할을 가지고 있는 사용자는 내재적으로 해당 그룹에 배치됩니다. 조직에 대한 기본 역할을 가지고 있는 사용자는 해당되는 조치에 대한 승인자가 됩니다. 패키지 외부에서 사용 가능한 네 가지의 승인자 구성원 그룹 및 해당되는 연관 기본 역할은 다음과 같습니다.

승인할 처리 제목	기본 역할
주문 처리	구매자 승인자
사용자 등록	구매자 관리자
장기 구매 계약 제출	판매 관리자
RFQ 응답	판매 관리자

예를 들어, 조직이 RFQ 응답 승인에 서명할 경우, 조직에 대해 RFQ 응답 승인 구성원 그룹이 작성됩니다. “판매 관리자” 역할이 제공된 조직의 모든 사용자는 내재적으로 이 그룹에 배치됩니다. 조직 운영자는 특정 승인 구성원 그룹 내에 내재적으로 배치된 사용자 역할을 판별하여 역할을 추가 또는 수정할 수 있습니다. 또한 명시적으로 특정 승인 구성원 그룹 내에 사용자를 배치할 수 있습니다.

주: 조직 운영자가 승인자 구성원 그룹에 서명하지 않으면 연관된 비즈니스 처리에 승인을 사용할 수 없습니다. 이는 특정 처리의 모든 인스턴스가 자동으로 승인됨을 의미합니다.

승인에서의 사용자 상호작용

1. 시스템은 조직이 특정 조치를 실행하는 데 승인이 필요한지 여부를 결정합니다.
2. 승인은 적절한 구성원 그룹에서 선택됩니다.
3. 승인이 필요하지 않으면 사전 및 사후 처리 태스크가 시작됩니다.
4. 승인이 필요하면 사전 승인 명령이 호출되고 승인 요청이 저장됩니다. 승인자에게 전자 우편 알림 메시지를 보냅니다.
5. 승인자는 승인을 기다리는 승인 요청 목록을 확인하여 이를 승인하거나 거부합니다. 필요한 경우, 승인자는 설명을 추가할 수 있습니다.
6. 승인되면, 사후 승인 명령이 있을 경우 해당 명령이 호출됩니다. 거부되면, 사후 거부 명령이 있을 경우 해당 명령이 호출됩니다.

7. 제출자는 처리되는 동안 승인 상태를 확인하고 승인자가 추가한 설명을 볼 수 있습니다.

주: 승인이 필요한 조치가 승인 처리로 들어가면 제출자는 사용자 인터페이스에서 이를 “승인 제출” 또는 “제출”로 봅니다. 승인을 담당하는 승인자는 사용자 인터페이스에서 이를 “승인 요청” 또는 “요청”으로 봅니다.

전체 처리는 HTML 브라우저를 사용하여 실행됩니다. 승인자는 모든 승인 요청에 대한 알림 메시지를 받습니다.

승인 제출 검색(Business Edition)

특정 제출이나 제출 그룹을 검색하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 상점 -> 승인 제출 찾기를 누르십시오. 승인 제출 페이지가 표시됩니다.
3. 찾기를 누르십시오. 승인 제출 찾기 양식이 표시됩니다.
4. 검색에 해당하는 기준을 지정하십시오.

- 요청 번호

특정 요청을 찾는 경우, 해당 ID 번호를 알고 있다면 입력하십시오.

- 처리 상태

특정 처리에 대한 모든 요청을 검색하려면 여기서 해당 요청을 선택하십시오.

- 승인자

특정 승인자가 검토 중인 모든 요청을 검색하려면 여기서 승인자를 선택하십시오.

- 상태

현재 특정 상태에 있는 모든 요청을 검색하려면 여기서 상태를 선택하십시오.

- 날짜

특정 날짜 또는 특정 기간에 제출된 모든 요청을 검색하려면 여기에 기준을 표시하십시오.

5. 찾기를 누르십시오. 검색 결과 - 승인 제출 페이지가 표시됩니다.

모든 제출 또는 보류 중인 제출만이 검색되는 경우, 페이지의 모양은 승인 제출 페이지와 같습니다.

검색을 통해 승인 또는 거부 상태의 제출이 검색된 경우, 이 페이지에는 두 가지 열인 승인 날짜 또는 거부 날짜/주석이 추가로 표시됩니다.

예상 재고 레코드 관리

예상 재고 레코드 작성

예상 재고 레코드를 작성하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 판매 계획 메뉴에서 **예상 재고**를 누르십시오.
B2B 상품 메뉴에서 **예상 재고**를 누르십시오.
예상 재고 목록이 표시됩니다.
3. **새로 만들기**를 누르십시오. 새 **예상 재고 레코드** 마법사가 실행되어 일반 페이지부터 표시됩니다.
4. 필드에 해당하는 정보를 제공한 후 **다음**을 눌러 다음 페이지를 진행하십시오. 필요할 경우, 이전 페이지로 돌아가려면 **이전**을 누르십시오. 각 페이지마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
5. 정보 페이지에서 **추가**를 누르십시오. 상품 찾기 대화 상자가 열립니다.
6. 이름 및 **SKU** 필드에 일부 또는 전체 정보를 기재하여 **예상 재고 레코드**를 추가하려는 상품을 검색하십시오. 찾기를 누르십시오. 상품 찾기 대화 상자는 이름 조회의 경우 **BASEITMDSC.SHORTDESCRIPTION**을 검색하고 **SKU** 조회의 경우 **ITEMSPC.PARTNUMBER**를 검색하여 검색 기준에 맞는 재고를 **상품 - 검색 결과** 목록에 표시합니다.
7. **예상 재고 레코드**에 추가할 상품 옆에 있는 **선택란**을 선택한 후 **확인**을 누르십시오. 선택된 상품 목록과 함께 **예상 재고 정보 추가** 대화 상자가 열립니다.
8. 필드에 해당하는 정보를 제공하고 **확인**을 누르십시오. 새 정보가 추가된 정보 페이지가 다시 표시됩니다.
9. 상품을 더 추가하려면 **추가**를 누르고, 변경하려면 목록의 상품 옆에 있는 **선택란**을 선택하고 **변경**을 누르고, 제거하려면 **제거**를 누르십시오.
10. 상품 추가, 변경, 제거를 완료했으며 마법사에서 모든 페이지를 완성했다면 정보 페이지에서 **완료**를 눌러 **예상 재고 레코드**를 작성하십시오.

예상 재고 레코드 변경

예상 재고 레코드를 보거나 변경하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 판매 계획 메뉴에서 **예상 재고**를 누르십시오.
B2B 상품 메뉴에서 **예상 재고**를 누르십시오.
예상 재고 목록이 표시됩니다.
3. 다음 중 하나를 수행하십시오.
 - 작업할 **예상 재고** 옆에 있는 **선택란**을 선택한 후 **변경**을 누르십시오.
 - **공급업체** 열에서 **예상 재고**의 이름을 누르십시오.



예상 재고 변경 노트북이 실행되어 일반 페이지부터 표시됩니다.

- 필요에 따라 필드를 갱신하고 왼쪽의 링크를 사용하여 페이지 사이를 이동합니다. 각 페이지마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
- 정보 페이지에서 보거나 변경할 상품 옆에 있는 선택란을 선택한 후 **변경**을 누르십시오. 예상 재고 정보 변경 대화 상자가 열립니다.
- 필요에 따라 필드를 보거나 갱신하여 **확인**을 눌러 변경사항을 저장하고 페이지를 닫으십시오.

주: 공간 제한으로 인해 예상 수령 날짜 및 설명이 예상 재고 정보 목록에 표시되지 않습니다. 이 정보를 보려면 위 단계를 따라 예상 재고 정보 변경 대화 상자를 여십시오.

예상 재고 레코드 종료



하나 이상의 예상 재고 레코드를 닫으려면 다음을 수행하십시오.

- WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
-  **판매 계획** 메뉴에서 **예상 재고**를 누르십시오.
 **상품** 메뉴에서 **예상 재고**를 누르십시오.
예상 재고 목록이 표시됩니다.
- 닫으려는 예상 재고 왼쪽에 있는 선택란을 선택한 후 **닫기**를 누르십시오.
- 예상 재고 레코드를 닫을 것인지 확인하는 메시지가 표시됩니다. **확인**을 눌러 닫으십시오.
- 예상 재고 목록이 최신 정보로 고쳐지면서 닫힌 예상 재고 레코드가 제거됩니다.

중요: 예상 재고 레코드를 닫은 이상 다시 열 수 없습니다. 예상 재고 레코드를 닫기 전에 해당 예상 재고 레코드와 연관된 모든 재고를 수령하도록 하십시오.

예상 재고 레코드 삭제

예상 재고 레코드를 삭제하려면 다음을 수행하십시오.

- WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
-  **판매 계획** 메뉴에서 **예상 재고**를 누르십시오.
 **상품** 메뉴에서 **예상 재고**를 누르십시오.
예상 재고 목록이 표시됩니다.
- 삭제할 예상 재고 레코드 옆에 있는 선택란을 선택한 후 **삭제**를 누르십시오.
- 예상 재고 레코드를 삭제할 것인지 확인하는 메시지가 표시됩니다. **확인**을 눌러 삭제하십시오.
- 예상 재고 목록이 최신 정보로 고쳐지면서 삭제된 예상 재고 레코드가 제거됩니다. 한 번에 하나의 예상 재고 레코드만 삭제할 수 있습니다.

중요: 확인을 누르면 예상 재고 레코드가 데이터베이스 삭제 대상으로 표시됩니다. 예상 재고 레코드를 완전 삭제하려면 시스템 운영자는 데이터베이스 정리 유틸리티를 실행해야 합니다.

BI(Business intelligence) 보고서

계정 및 장기 구매 계약 관리 보고서(Business Edition)

Business 계정 및 장기 구매 계약을 효과적으로 관리하는 데 사용할 수 있는 보고서는 6가지가 있습니다.

다음과 같은 보고서를 사용할 수 있습니다.

- 계정별 주문 보고서 - 선택된 계정에 대한 주문을 검토합니다
- 계정별 제한 구매 주문에 대한 대차 대조 한계 보고서 - 선택된 계정에 대한 현재 대차 대조 및 구매 주문 한계를 검토합니다.
- 계정별 환불 보고서 - 선택한 계정으로 발행된 환불을 검토합니다.
- 만기일에 가까운 장기 구매 계약 보고서 - 만기일에 가까워진 선택한 계정에 대한 장기 구매 계약을 검토합니다.
- 계약별 주문 보고서 - 선택한 장기 구매 계약에 대한 주문을 검토합니다.
- 계약별 환불 보고서 - 선택한 장기 구매 계약으로 발행된 환불을 검토합니다.

계정 및 장기 구매 계약 관리 보고서 보기(Business Edition)

Business 계정 및 장기 구매 계약 관리 보고서를 보려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 판매 메뉴에서 계정을 누르십시오. 상점에 대해 정의된 계정이 수록된 계정 목록이 표시됩니다.
3. 계정 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오.
4. 보고서를 누르십시오. 계정 관리 보고서 목록이 표시됩니다. 검토하고자 하는 보고서 제목을 누르십시오.
5. 선택된 보고서가 표시됩니다.

주문 관리 보고서

운영 보고서

사용자가 재고, 서비스 센터 및 상점을 보다 효율적으로 관리하는 데 도움이 되는 12개의 운영 보고서가 사용 가능합니다. 이들 보고서는 다음과 같이 사용자가 여러 역할로 액세스할 수 있도록 설계되어 있습니다.

- 판매자 및 마케팅 관리자: 성능 및 판매 추이를 분석하고, 총수입 증가를 목표로 하는 기타 비즈니스 의사결정 외에 특별 판매 및 판매 캠페인에 관한 의사결정을 합니다.
- 구매자, 상품 관리자 및 카테고리 관리자: 재고, 예상 재고 레코드, 수령 및 반품 이율을 추적하고, 구매 주문서 의사결정을 작성합니다.
- 운영 관리자: 이행을 관리하고, 수령에서 이행까지 주문을 관리하며, 주문 확인을 누락한 주문을 추적합니다.

다음과 같은 보고서를 사용할 수 있습니다.

- 상품별 재고 수령 보고서 - 재고 수령 검토
- 예상 재고 레코드를 통한 재고 수령 보고서 - 예상 재고 레코드 수령 검토
- 재고 상태 보고서 - 현재 재고 할당 및 재고에 있는 상품의 수령 상태 검토
- 미수령 예상 재고 레코드 보고서 - 예상 수령 및 미결된 예상 재고 레코드 검토
- 주문 정보 요약 보고서 - 상점 성능을 검토 및 분석
- 미결된 반품 보고서 - 아직 수령되지 않은 반품 재고 판별
- 기한이 지난 백오더 보고서 - 기한이 지난 백오더 판별
- 재고 조정 보고서 - 재고 조정 검토
- 백오더 상품 보고서 - 백오더에 있는 상품 및 개별 수량 판별
- 처리되지 않은 반품 수령 보고서 - 처리되지 않은 반품 상품 판별
- 부분 수령 반품 보고서 - 상품이 수령되지 않아 완전히 완료되지 않은 반품 판별
- 운송되지 않은 주문/상품 보고서 - 적하 목록 정보가 누락된 출고 판별

제 4 장 포장업자

오더피킹

오더피킹 일괄처리표 목록 표시

오더피킹 일괄처리표를 나열하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 오더피킹 일괄처리표를 누르십시오.
B2B 물류 메뉴에서 오더피킹 일괄처리표를 누르십시오.
오더피킹 일괄처리표 목록이 표시됩니다.
3. 개별 오더피킹 일괄처리표별로 작업하려면, 작업할 오더피킹 일괄처리표 옆에 있는 선택란을 선택한 후 페이지에서 해당 버튼으로 누르십시오.
4. 목록의 모든 오더피킹 일괄처리표를 선택하려면 목록의 맨 위 왼쪽 선택란 아이콘을 선택하십시오.
5. 목록을 탐색하려면 처음, 마지막, 다음 또는 이전을 누르십시오.

오더피킹 일괄처리표 작성

오더피킹 일괄처리표를 작성하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 오더피킹 일괄처리표를 누르십시오.
B2B 물류 메뉴에서 오더피킹 일괄처리표를 누르십시오.
오더피킹 일괄처리표 목록이 표시됩니다.
3. 다음 작성을 누르십시오.
4. 오더피킹 일괄처리표가 작성되면 확인 메시지가 표시됩니다.

주: 오더피킹 일괄처리표에 포함될 수 있는 최대 출고 수가 둘 이상 지정되어 있는 경우, 해당 출고는 다음 오더피킹 일괄처리표에 포함됩니다. 오더피킹 일괄처리표 작성에 사용할 수 있는 출고가 없는 경우, 정보 메시지가 표시됩니다.

출고 요청서 보기

출고 요청서를 보려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.

2. **B2C** 작업 메뉴에서 **오더피킹 일괄처리표**를 누르십시오.
B2B 물류 메뉴에서 **오더피킹 일괄처리표**를 누르십시오.
오더피킹 일괄처리표 목록이 표시됩니다.
3. 작업할 **오더피킹 일괄처리표** 옆에 있는 **선택란**을 선택한 후 **출고 요청서 보기**를 누르십시오. **출고 요청서** 페이지가 표시됩니다.
4. **확인**을 눌러 페이지를 종료하십시오.

출고 요청서 인쇄

출고 요청서를 보려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 **오더피킹 일괄처리표**를 누르십시오.
B2B 물류 메뉴에서 **오더피킹 일괄처리표**를 누르십시오.
오더피킹 일괄처리표 목록이 표시됩니다.
3. 작업할 **오더피킹 일괄처리표** 옆에 있는 **선택란**을 선택한 후 **출고 요청서 보기**를 누르십시오. **출고 요청서** 페이지가 표시됩니다.
4. **인쇄**를 누르십시오.

출고

출고 전표 목록 표시

출고 전표를 나열하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 **오더피킹 일괄처리표**를 누르십시오.
B2B 물류 메뉴에서 **오더피킹 일괄처리표**를 누르십시오.
오더피킹 일괄처리표 목록이 표시됩니다.
3. 작업할 **오더피킹 일괄처리표** 옆에 있는 **선택란**을 선택한 후 **출고 전표**를 누르십시오. **출고 전표** 목록이 표시됩니다.
4. 개별 **출고 전표**별로 작업하려면, 작업할 **출고 전표** 옆에 있는 **선택란**을 선택한 후 페이지에서 해당 버튼으로 누르십시오.
5. 목록의 모든 **출고 전표**를 선택하려면 목록의 맨 위 왼쪽 **선택란** 아이콘을 선택하십시오.
6. 목록을 탐색하려면 **처음**, **마지막**, **다음** 또는 **이전**을 누르십시오.

출고 전표 보기

출고 전표를 보려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 **오더피킹 일괄처리표**를 누르십시오.
B2B 물류 메뉴에서 **오더피킹 일괄처리표**를 누르십시오.
오더피킹 일괄처리표 목록이 표시됩니다.
3. 작업할 오더피킹 일괄처리표 옆에 있는 선택란을 선택한 후 **출고 전표**를 누르십시오. 출고 전표 목록이 표시됩니다.
4. 보려는 출고 전표 옆에 있는 선택란을 선택한 후 **보기**를 누르십시오. 출고 전표 페이지가 표시됩니다.
5. 확인을 눌러 페이지를 종료하십시오.

출고 전표 인쇄

출고 전표를 인쇄하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 **오더피킹 일괄처리표**를 누르십시오.
B2B 물류 메뉴에서 **오더피킹 일괄처리표**를 누르십시오.
오더피킹 일괄처리표 목록이 표시됩니다.
3. **출고 전표**를 누르십시오. 출고 전표 목록이 표시됩니다.
4. **보기**를 누르십시오. 출고 전표 페이지가 표시됩니다.
5. **인쇄**를 누르십시오.

운송

운송 준비가 완료된 출고 목록 표시

운송 준비가 완료된 출고를 나열하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 **운송 준비가 완료된 출고**를 누르십시오.
B2B 물류 메뉴에서 **운송 준비가 완료된 출고**를 누르십시오.
운송 준비가 완료된 출고 목록이 표시됩니다.
3. 개별 출고별로 작업하려면, 작업할 출고 옆에 있는 선택란을 선택한 후 페이지에서 해당 버튼으로 누르십시오.

4. 목록의 모든 출고를 선택하려면 목록의 맨 위 왼쪽 선택란 아이콘을 선택하십시오.
5. 목록을 탐색하려면 처음, 마지막, 다음 또는 이전을 누르십시오.

출고 패키지 목록 표시

출고 패키지를 나열하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 운송 준비가 완료된 출고를 누르십시오.
B2B 물류 메뉴에서 운송 준비가 완료된 출고를 누르십시오.
운송 준비가 완료된 출고 목록이 표시됩니다.
3. 작업할 출고 옆에 있는 선택란을 선택한 후 패키지를 누르십시오. 패키지 목록이 표시됩니다.
4. 개별 패키지별로 작업하려면, 작업할 패키지 옆에 있는 선택란을 선택한 후 페이지에서 해당 버튼으로 누르십시오.
5. 목록의 모든 패키지를 선택하려면 목록의 맨 위 왼쪽 선택란 아이콘을 선택하십시오.
6. 목록을 탐색하려면 처음, 마지막, 다음 또는 이전을 누르십시오.

운송물에 패키지 추가

운송물에 패키지를 추가하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 운송 준비가 완료된 출고를 누르십시오.
B2B 물류 메뉴에서 운송 준비가 완료된 출고를 누르십시오.
운송 준비가 완료된 출고 목록이 표시됩니다.
3. 작업할 출고 옆에 있는 선택란을 선택한 후 패키지를 누르십시오. 패키지 목록이 표시됩니다.
4. 새로 만들기를 누르십시오. 새 패키지 정보 대화 상자가 열립니다.
5. 모든 필수 필드에 정보를 입력하고 확인을 누르십시오.

운송물에 있는 패키지 변경

운송물에 있는 패키지의 정보를 변경하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.

2. **B2C** 작업 메뉴에서 운송 준비가 완료된 출고를 누르십시오.
B2B 물류 메뉴에서 운송 준비가 완료된 출고를 누르십시오.
운송 준비가 완료된 출고 목록이 표시됩니다.
3. 작업할 출고 옆에 있는 선택란을 선택한 후 패키지를 누르십시오. 패키지 목록이 표시됩니다.
4. 변경할 패키지 옆에 있는 선택란을 선택한 후 변경을 누르십시오. 패키지 정보 변경 대화 상자가 열립니다.
5. 원하는 필드에 있는 정보를 변경한 후 확인을 누르십시오.

운송물에서 패키지 삭제

운송물에서 패키지를 삭제하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 운송 준비가 완료된 출고를 누르십시오.
B2B 물류 메뉴에서 운송 준비가 완료된 출고를 누르십시오.
운송 준비가 완료된 출고 목록이 표시됩니다.
3. 작업할 출고 옆에 있는 선택란을 선택한 후 패키지를 누르십시오. 패키지 목록이 표시됩니다.
4. 삭제할 패키지 옆에 있는 선택란을 선택한 후 삭제를 누르십시오.

출고 운송물 확인

출고 운송을 확인하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 운송 준비가 완료된 출고를 누르십시오.
B2B 물류 메뉴에서 운송 준비가 완료된 출고를 누르십시오.
운송 준비가 완료된 출고 목록이 표시됩니다.
3. 작업할 출고 옆에 있는 선택란을 선택한 후 운송물 확인을 누르십시오. 선택된 출고에 대해 운송물이 확인되었다는 표시됩니다. 패키지 정보가 입력되지 않은 경우, 해당 정보를 묻는 메시지가 표시됩니다. 운송물을 확인하기 전에 패키지 정보를 입력해야 합니다.

승인 요청 검색(Business Edition)



특정 요청이나 요청 그룹을 검색하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 상점 -> 승인 요청 찾기를 누르십시오. 승인 요청 페이지가 표시됩니다.

3. 찾기를 체크표시하십시오. 승인 요청 찾기 양식이 표시됩니다.
4. 검색에 해당하는 기준을 지정하십시오.
 - 요청 번호
특정 요청을 검색하는 경우, 해당 ID 번호를 알고 있다면 입력하십시오.
 - 프로세스
특정 처리에 대한 모든 요청을 검색하려면 여기서 해당 요청을 선택하십시오.
 - 제출자
특정 제출자가 수신한 모든 요청을 검색하려면 제출자를 선택하십시오.
 - 승인자(사이트 운영자 전용 표시)
특정 승인자가 검토 중인 모든 요청을 검색하려면 여기서 승인자를 선택하십시오.
 - 상태
현재 특정 상태에 있는 모든 요청을 검색하려면 상태를 선택하십시오.
 - 날짜
특정 날짜 또는 특정 기간에 제출된 모든 요청을 검색하려면 여기에 기준을 표시하십시오.
5. 찾기를 누르십시오. 검색 결과 - 승인 요청 페이지가 나타납니다.
보류 중인 요청만이 검색되는 경우, 페이지의 모양은 보기 필드가 사용 불가능 상태라는 점을 제외하고 승인 요청 페이지와 같습니다. 검색을 통해 승인 또는 거부 상태의 제출이 검색된 경우, 이 페이지에는 두 가지 열인 승인 날짜 또는 거부 날짜/주석이 추가로 표시됩니다. 또한, 승인 또는 거부 버튼은 전혀 사용할 수 없습니다.

예상 재고 목록 표시

예상 재고를 나열하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2.  판매 계획 또는 작업 메뉴에서 예상 재고를 누르십시오.
 상품 또는 물류 메뉴에서 예상 재고를 누르십시오.
예상 재고 목록이 표시됩니다.
3. 개별 예상 재고 레코드별로 작업하려면, 작업할 예상 재고 레코드 옆에 있는 선택란을 선택한 후 페이지에서 해당 버튼으로 누르십시오.
4. 목록의 모든 예상 재고 레코드를 선택하려면 목록의 맨 위 왼쪽 선택란 아이콘을 선택하십시오.
5. 목록을 탐색하려면 처음, 마지막, 다음 또는 이전을 누르십시오.

제 5 장 수령인

예상 재고 정보 목록 표시

예상 재고 정보를 나열하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 판매 계획 또는 작업 메뉴에서 예상 재고를 누르십시오.
B2B 상품 또는 물류 메뉴에서 예상 재고를 누르십시오.
예상 재고 목록이 표시됩니다.
3. 작업할 예상 재고 레코드 옆에 있는 선택란을 선택한 후 정보를 누르십시오. 예상 재고 정보 목록이 표시됩니다.
4. 개별 예상 재고 정보별로 작업하려면, 작업할 정보 행 옆에 있는 선택란을 선택한 후 페이지에서 해당 버튼으로 누르십시오.
5. 목록의 모든 예상 재고 정보를 선택하려면 목록의 맨위 왼쪽 선택란 아이콘을 선택하십시오.
6. 목록을 탐색하려면 처음, 마지막, 다음 또는 이전을 누르십시오.

주: 공간 제한으로 인해 예상 수령 날짜 및 설명이 예상 재고 정보 목록에 표시되지 않습니다. 예상 재고 정보 변경 대화상자에서 이 정보를 보려면, 예상 재고 레코드 변경에 있는 단계를 따르십시오.



예상 재고 레코드에 대한 수령 목록 표시

예상 재고 레코드에 대한 수령 목록을 표시하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 판매 계획 또는 작업 메뉴에서 예상 재고를 누르십시오.
B2B 상품 또는 물류 메뉴에서 예상 재고를 누르십시오.
예상 재고 목록이 표시됩니다.
3. 작업할 예상 재고 레코드 옆에 있는 선택란을 선택한 후 정보를 누르십시오. 예상 재고 정보 목록이 표시됩니다.
4. 작업할 정보 옆에 있는 선택란을 선택한 후 이미 수령된 재고를 누르십시오. 이미 수령된 재고 목록이 표시됩니다.

예상 재고 수령

예상 재고를 수령하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2.  **B2C** 작업 메뉴에서 예상 재고를 누르십시오.
 **B2B** 물류 메뉴에서 예상 재고를 누르십시오.
예상 재고 목록이 표시됩니다.
3. 수령할 재고에 해당하는 예상 재고 레코드 옆에 있는 선택란을 선택한 후 정보를 누르십시오. 예상 재고 정보 목록이 표시됩니다.
4. 다음 중 하나를 수행하십시오.
 - 검색할 SKU 옆에 있는 선택란을 선택한 후 수령을 누르십시오.
 - **SKU** 열에서 SKU를 누르십시오.



예상 재고 수령 대화 상자가 열립니다.

5. 필드에 해당하는 정보를 제공하고 확인을 눌러 정보를 저장하십시오.

주: 예상 수량보다 많거나 적게 수령할 수도 있습니다.

재고 수량 조정

재고 수량을 조정하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
 -  **B2C** 작업 메뉴에서 재고 찾기를 누르십시오.
 -  **B2B** 물류 메뉴에서 재고 찾기를 누르십시오.재고 찾기 대화 상자가 열립니다.
2. 이름 및 **SKU** 필드에 일부 또는 전체 정보를 기재하여 조정하려는 재고를 검색하십시오. 찾기를 누르십시오. 재고 찾기 대화 상자는 이름 조회의 경우 `BASEITMDSC.SHORTDESCRIPTION`을 검색하고 **SKU** 조회의 경우 `ITEMSPC.PARTNUMBER`를 검색하여 검색 기준에 맞는 재고를 재고 - 검색 결과 목록에 표시합니다.
3. 조절하려는 수량의 **SKU** 옆에 있는 선택란을 선택한 후 수량 조정을 누르십시오. 수량 조정 대화 상자가 열립니다.
4. 필드에 해당하는 정보를 제공하고 확인을 누르십시오.

중요: 수량 조정 대화 상자를 사용하여 재고를 수령하지 마십시오. 재고에 연관된 예상 재고 레코드가 있으면, 예상 재고 목록을 사용하여 이를 수령하십시오. 그렇지 않으면, 임시 수령 대화 상자를 사용하십시오.

임시 재고 수령 작성

임시 재고 수령을 작성하려면 다음을 수행하십시오.

1. **B2C** 작업 메뉴에서 재고 찾기를 누르십시오.
B2B 물류 메뉴에서 재고 찾기를 누르십시오.
재고 찾기 대화 상자가 열립니다.
2. 이름 및 **SKU** 필드에 일부 또는 전체 정보를 기재하여 수령하려는 재고를 검색하고 찾기를 누르십시오. 재고 찾기 대화 상자는 이름 조회의 경우 **BASEITMDSC.SHORTDESCRIPTION**을 검색하고 **SKU** 조회의 경우 **ITEMSPC.PARTNUMBER**를 검색하여 검색 기준에 맞는 재고를 재고 - 검색 결과 목록에 표시합니다.
3. 검색할 **SKU** 옆에 있는 선택란을 선택한 후 임시 수령을 누르십시오. 임시 수령 대화 상자가 열립니다.
4. 필드에 해당하는 정보를 제공하고 확인을 누르십시오.

제 6 장 반품 관리자

반품된 상품 목록 표시

반품된 상품을 나열하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 반품을 누르십시오.
B2B 물류 메뉴에서 반품을 누르십시오.
반품 목록이 표시됩니다.
3. 작업할 반품 옆에 있는 선택란을 선택한 후 반품된 상품을 누르십시오. 반품된 상품 목록이 표시됩니다.
4. 개별 반품된 상품별로 작업하려면, 작업할 반품된 상품 옆에 있는 선택란을 선택한 후 페이지에서 해당 버튼으로 누르십시오.
5. 목록을 탐색하려면 처음, 마지막, 다음 또는 이전을 누르십시오.

반품된 상품 처리 선택

반품된 상품의 처리를 선택하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 반품을 누르십시오.
B2B 물류 메뉴에서 반품을 누르십시오.
반품 목록이 표시됩니다.
3. 작업할 반품 옆에 있는 선택란을 선택한 후 반품된 상품을 누르십시오. 반품된 상품 목록이 표시됩니다.
4. 처리할 반품된 상품 옆에 있는 선택란을 선택한 후 처리를 누르십시오. 처리 페이지가 표시됩니다.
5. 필드에 해당하는 정보를 제공하고 추가를 눌러 정보를 저장하십시오.

운영 보고서 작성 및 보기

실행하고자 하는 보고서에 따라 여러 가지 방식으로 운영 보고서를 작성하고 볼 수 있습니다. 모든 경우, WebSphere Commerce 액셀러레이터를 열어야 합니다. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다. 일부 보고서에는 둘 이상의 방법으로 액세스할 수 있으며 일부 보고서에는 액세스할 수 없을 수도 있습니다.

중요: 운영 보고서는 데이터베이스에 있는 내용에 기초하여 정보를 리턴합니다. 삭제 대상으로 표시된 데이터는 보고서에 포함되고 데이터베이스 정리 유틸리티를 통해 데이터베이스에서 제거된 데이터는 포함되지 않습니다.

재고 보고서를 작성하고 보려면 다음을 수행하십시오.

1. **B2C** **작업** 메뉴에서 재고 보고서를 누르십시오.
B2B **물류** 메뉴에서 재고 보고서를 누르십시오.
재고 보고서 목록이 표시됩니다.
2. 다음 보고서 중 하나를 선택하십시오. 각 보고서마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
 - 상품별 재고 수량 보고서
 - 재고 조정 보고서
 - 재고 상태 보고서
 - 백오더 상품 보고서
 - 미수량 예상 재고 레코드 보고서

주문 관리 보고서를 작성하고 보려면 다음을 수행하십시오.

1. **B2C** **작업** 메뉴에서 주문 관리 보고서를 누르십시오.
B2B **판매** 메뉴에서 주문 관리 보고서를 누르십시오.
주문 관리 보고서 목록이 표시됩니다.
2. 다음 보고서 중 하나를 선택하십시오. 각 보고서마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
 - 주문 정보 요약 보고서
 - 기한이 지난 백오더 보고서

반품 관리 보고서를 작성하고 보려면 다음을 수행하십시오.

1. **B2C** **작업** 메뉴에서 반품을 누르십시오.
B2B **물류** 메뉴에서 반품을 누르십시오.
반품 페이지가 표시됩니다.
2. 보고서를 누르십시오. 반품 관리 보고서 목록이 표시됩니다.
3. 다음 보고서 중 하나를 선택하십시오. 각 보고서마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
 - 부분 수량 반품 보고서
 - 처리되지 않은 반품 수량 보고서
 - 미결된 반품 보고서

예상 재고 보고서를 작성하고 보려면 다음을 수행하십시오.

1. **B2C** **판매 계획** 또는 **작업** 메뉴에서 예상 재고를 누르십시오.
B2B **상품** 또는 **물류** 메뉴에서 예상 재고를 누르십시오.
예상 재고 목록이 표시됩니다.

2. 보고서를 누르십시오. 예상 재고 보고서 목록이 표시됩니다.
3. 다음 보고서 중 하나를 선택하십시오. 각 보고서마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
 - 미수령 예상 재고 레코드 보고서
 - 예상 재고 레코드를 통한 재고 수령 보고서

상품 보고서를 작성하고 보려면 다음을 수행하십시오.

1. **B2C** 판매 계획 메뉴에서 상품을 누르십시오.
B2B 상품 메뉴에서 상품을 누르십시오.
 상품 목록이 표시됩니다.
2. 보고서를 누르십시오. 상품 보고서 목록이 표시됩니다.
3. 다음 보고서 중 하나를 선택하십시오. 각 보고서마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
 - 상품별 재고 수령 보고서
 - 재고 상태 보고서
 - 백오더 상품 보고서
 - 미결된 반품 보고서

운송되지 않은 주문/상품 보고서를 작성하고 보려면 다음을 수행하십시오.

1. **B2C** 작업 메뉴에서 오더피킹 일괄처리표를 누르십시오.
B2B 물류 메뉴에서 오더피킹 일괄처리표를 누르십시오.
 오더피킹 일괄처리표 목록이 표시됩니다.
2. 보고서를 누르십시오. 운송되지 않은 주문/상품 보고서 대화 상자가 열립니다. 이 보고서에 대해 도움말을 사용할 수 있습니다.

부록. 학습 안내서

물류 관리자 안내서

물류 관리자의 역할은 운송 정보 이행 및 모니터링 관리입니다. 또한, 물류 관리자는 수령인, 반품 관리자 및 포장업자의 활동도 감독합니다. 물류 관리자 역할은 B2B 사이트에만 있습니다. B2C 상점에서의 이에 상응되는 역할은 운영 관리자입니다.

학습 목표:

WebSphere Commerce 액셀러레이터를 사용하여 다음 태스크를 수행하는 방법을 학습합니다.

- 이행 관리
- 운송 정보 관리

사전 기술 요구사항:

저장 프로시저 및 웹 브라우저 사용 방법에 대한 지식이 있어야 합니다.

시작하기

탐색 프레임에서, 역할 -> 물류/작업 -> 물류 관리자를 누르십시오.

해당 온라인 도움말이 표시됩니다.

운영 관리자 안내서

운영 관리자는 수령인, 반품 관리자 및 포장업자에 지정된 모든 태스크를 수행할 수 있습니다.

학습 목표:

WebSphere Commerce 액셀러레이터를 사용하여 다음 태스크를 수행하는 방법을 학습합니다.

- 이행 관리
- 운송 정보 모니터
- 고객 주문 검색
- 반품 작성 및 편집

사전 기술 요구사항:

저장 프로시저 및 웹 브라우저 사용 방법에 대한 지식이 있어야 합니다.

시작하기

탐색 프레임에서, 역할 -> 물류/작업 -> 운영 관리자를 누르십시오.
해당 온라인 도움말이 표시됩니다.

포장업자 안내서

WebSphere Commerce에서 포장업자는 서비스 센터에서 상품을 피킹하여 고객에게 운송하기 위해 상품을 포장하는 역할을 합니다. 포장업자는 또한 주문 이행 동안 상품 운송을 확인하기 위해 사용되는 출고 요청서와 출고 전표를 관리합니다.

학습 목표:

다음 태스크를 수행하기 위한 WebSphere Commerce 액셀러레이터 사용 방법을 학습합니다.

- 오더피킹 일괄처리표 목록
- 오더피킹 일괄처리표 작성
- 출고 요청서 보기
- 출고 요청서 인쇄

사전 기술 요구사항:

저장 프로시저 및 웹 브라우저 사용 방법에 대한 지식이 있어야 합니다.

시작하기

탐색 프레임에서, 역할 -> 물류/작업 -> 포장업자를 누르십시오.
해당 온라인 도움말이 표시됩니다.

수령인 안내서

학습 목표:

WebSphere Commerce 액셀러레이터를 사용하여 재고를 수령하는 방법을 학습합니다.
학습 내용은 다음과 같습니다.

- 서비스 센터에서 재고 받기
- 주문된 상품에 대한 예상 재고 레코드 및 임시 수령 추적
- 고객 반품의 결과로 반품된 상품 수령
- 재고 수량 조정

사전 기술 요구사항:

저장 프로시저 및 웹 브라우저 사용 방법에 대한 지식이 있어야 합니다.

시작하기

탐색 프레임에서, 역할 -> 물류/작업 -> 수령인을 누르십시오.
해당 온라인 도움말이 표시됩니다.

반품 관리자 안내서

학습 목표:

WebSphere Commerce 액셀러레이터를 사용하여 반품된 상품 처리 설정 방법을 학습합니다. 학습 내용은 다음과 같습니다.

- 반품된 상품 처리 관리

사전 기술 요구사항:

저장 프로시저 및 웹 브라우저 사용 방법에 대한 지식이 있어야 합니다.

시작하기

탐색 프레임에서, 역할 -> 물류/작업 -> 반품 관리자를 누르십시오.

해당 온라인 도움말이 표시됩니다.

주의사항

이 책에서 IBM 제품, 프로그램 또는 서비스를 언급했다고 해서 반드시 IBM 제품, 프로그램 또는 서비스만을 사용해야 함을 의미하지는 않습니다. IBM의 지적 재산을 침해하지 않는 한, 기능상으로 동등한 제품, 프로그램 또는 서비스를 대신 사용할 수도 있습니다. 그러나 비IBM 제품, 프로그램 또는 서비스의 운영에 대한 평가 및 검증은 사용자의 책임입니다.

IBM은 이 책에서 다루고 있는 특정 내용에 대해 특허를 보유하고 있거나 현재 출원 중일 수 있습니다. 이 책을 제공한다고 해서 특허에 대한 사용권까지 부여하는 것은 아닙니다. 사용권에 대한 의문사항은 다음으로 문의하십시오.

135-270

서울특별시 강남구 도곡동 467-12, 군인공제회관빌딩
한국 아이.비.엠 주식회사
고객만족센터
전화번호: 080-023-8080

(1) 독립적으로 작성된 프로그램 및 기타 프로그램(이 프로그램 포함) 간의 정보 교환
이나 (2) 교환된 정보의 상호 이용을 목적으로 정보를 원하는 프로그램 사용권자는 다음 주소로 문의하십시오.

135-270

서울특별시 강남구 도곡동 467-12, 군인공제회관빌딩
한국 아이.비.엠 주식회사
고객만족센터

이러한 정보는 해당 조항 및 조건에 따라(예를 들면, 사용권 지불 포함) 사용할 수 있습니다.

이 문서에는 비즈니스에 사용되는 데이터 및 보고서의 예가 나와 있습니다. 이를 가능한 한 완벽하게 설명하기 위해 예에 개인, 회사, 상표 및 제품의 이름이 포함되어 있을 수 있습니다. 이들 이름은 모두 가상이며 실존하는 기업에서 사용하는 이름이나 주소와 유사하다면 이는 전적으로 우연입니다.

이 문서에는 타회사의 인터넷 사이트에 대한 언급을 비롯하여 기타 다른 회사 제품에 관한 정보가 들어 있을 수 있습니다. IBM은 이러한 정보에 관해 정확성, 완전성 또는 사용에 대한 책임이 없습니다.

이 상품은 SET 프로토콜에 기초합니다.

상표

다음 용어는 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 IBM사의 상표 또는 등록상표입니다.

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

Blaze Advisor는 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 HNC Software, Inc.의 상표입니다.

Java 및 모든 Java 기반 상표 및 로고는 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 Sun Microsystems, Inc.의 상표 또는 등록상표입니다.

Lotus 및 Domino는 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 Lotus Development Corporation의 상표입니다.

Microsoft, Windows, Windows NT 및 Windows 로고는 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 Microsoft Corporation의 상표입니다.

Oracle은 Oracle Corporation의 등록상표입니다.

SET 및 SET 로고는 SET Secure Electronic Transaction LLC 소유의 상표입니다. 자세한 내용은 <http://www.setco.org/aboutmark.html>을 참조하십시오.

UNIX는 미국 및 기타 국가에서 사용되는 The Open Group의 등록상표입니다.

기타 회사, 제품 및 서비스 이름은 해당 회사의 상표 또는 서비스표입니다.

IBM