

IBM WebSphere Commerce



# 商务关系管理：联机帮助文件

版本 5.4



IBM WebSphere Commerce



# 商务关系管理：联机帮助文件

版本 5.4

**注意！**

在使用本资料及其支持的产品之前，请务必阅读『声明』中的一般信息。

# 目录

<b>第 1 章 商务关系管理</b> . . . . .	<b>1</b>
商务关系管理角色 . . . . .	1
商务关系管理工具 (商务版) . . . . .	3
<b>第 2 章 销售经理</b> . . . . .	<b>5</b>
管理商务帐户 . . . . .	5
创建新的商务帐户 (商务版) . . . . .	5
管理帐户 . . . . .	5
核准或拒绝草稿合同 (商务版) . . . . .	5
核准 (商务版) . . . . .	5
搜索核准请求 (商务版) . . . . .	6
查看核准请求 (商务版) . . . . .	7
查看核准请求详细信息 (商务版) . . . . .	7
核准或拒绝核准请求 (商务版) . . . . .	7
附加注解至核准判定 (商务版) . . . . .	8
<b>第 3 章 客户代表</b> . . . . .	<b>9</b>
管理商务帐户 . . . . .	9
更改商务帐户 (商务版) . . . . .	9
查看商务帐户摘要 (商务版) . . . . .	9
查看商务帐户的合同 (商务版) . . . . .	9
查看商务帐户的订单 (商务版) . . . . .	9
查看订单发票 . . . . .	10
合同 (商务版) . . . . .	10
管理帐户 . . . . .	11
使用 WebSphere 贸易加速器创建新合同 (商务版) . . . . .	11
复制合同 (商务版) . . . . .	11
创建新版本的合同 (商务版) . . . . .	11
更改合同 (商务版) . . . . .	12
查看合同摘要 (商务版) . . . . .	12
删除合同 (商务版) . . . . .	12
提交合同以供核准 (商务版) . . . . .	13
暂挂正在运行的合同 (商务版) . . . . .	13
恢复未决合同 (商务版) . . . . .	13
取消合同 (商务版) . . . . .	13
报表 . . . . .	14
WebSphere Commerce Analyzer 报表 . . . . .	14
帐户和合同管理报表 (商务版) . . . . .	15
<b>第 4 章 客户服务代表</b> . . . . .	<b>17</b>
顾客信息 . . . . .	17
查找顾客 . . . . .	17
更改顾客信息 (B2C) . . . . .	17
更改顾客注册简要表 (B2C) . . . . .	18
更改顾客登录帐户的状态 . . . . .	19
更改顾客密码 . . . . .	19
更改顾客地址 (B2C) . . . . .	20
更改顾客联系信息 (B2C) . . . . .	21
更改顾客情况调查信息 (B2C) . . . . .	21
查看顾客摘要 (商务版) . . . . .	22
打印顾客摘要 (商务版) . . . . .	23
订单 . . . . .	23
查找订单 . . . . .	23
为注册顾客创建订单 . . . . .	24
为未注册顾客创建订单 . . . . .	24
为商务用户创建订单 . . . . .	25
创建订单开票地址 . . . . .	25
创建顾客订单送货地址 . . . . .	27
更改订单 . . . . .	28
更改订单中的产品数量 . . . . .	29
添加产品至订单 . . . . .	29
从订单中除去产品 . . . . .	30
为订单选择另一个送货地址 . . . . .	31
为订单选择另一种装运方式 . . . . .	32
更改订单总价格 . . . . .	32
更改订单支付选项 . . . . .	33
为订单选择另一个开票地址 . . . . .	34
添加注释至订单 . . . . .	35
分割订单 . . . . .	35
查看添加到订单的注释 . . . . .	37
查看订单摘要 . . . . .	37
打印订单摘要 . . . . .	38
取消订单 . . . . .	38
处理订单支付 . . . . .	39
更改订单支付处理 . . . . .	40
查看订单支付状态 (商务版) . . . . .	41
查看订单状态 . . . . .	41
查看订单发票 . . . . .	41
退货和退款 . . . . .	42
查找退货 . . . . .	43
创建退货 . . . . .	44
更改退货 . . . . .	45
添加产品到退货 . . . . .	46
从退货中除去产品 . . . . .	47
更改退货产品的数量 . . . . .	48
指定退货到实现中心 . . . . .	49
更改退货原因 . . . . .	50
更改退货的返款金额 . . . . .	51
查看退货成套商品详细信息 . . . . .	51
更改退货的返款方式 . . . . .	52
添加注释至退货 . . . . .	53
查看添加到退货的注释 . . . . .	54
查看退货摘要 . . . . .	55
打印退货摘要 . . . . .	56
核准系统拒绝的退货 . . . . .	56
取消退货 . . . . .	57
顾客关心 . . . . .	58
顾客关心工作空间的系统需求 . . . . .	58
搜索和浏览 Sametime 目录 . . . . .	58
入门 . . . . .	59
查看顾客信息 . . . . .	60

与顾客通信 . . . . .	62
与同事通信 . . . . .	65
拍卖 . . . . .	69
撤销参与方的投标 . . . . .	69
响应论坛消息 . . . . .	69
删除论坛消息 . . . . .	69
<b>第 5 章 客户服务主管 . . . . .</b>	<b>71</b>
拍卖 . . . . .	71
查看拍卖 . . . . .	71
搜索拍卖 . . . . .	71
显示拍卖摘要 . . . . .	71
更改现有的拍卖 . . . . .	72
结束拍卖的投标 . . . . .	72
撤销拍卖 . . . . .	73

管理投标 . . . . .	73
管理讨论 . . . . .	73
请求报价 (RFQ) . . . . .	73
查看 RFQ 列表 (商务版) . . . . .	73
检查核准请求的状态 (商务版) . . . . .	74

**附录 A. 打开 WebSphere 贸易加速器 75**

**附录 B. 学习指南 . . . . . 77**

销售经理学习指南 (商务版) . . . . .	77
客户代表学习指南 (商务版) . . . . .	77
客户服务代表学习指南 . . . . .	78
客户服务主管学习指南 . . . . .	78

**声明 . . . . . 79**

---

# 第 1 章 商务关系管理

---

## 商务关系管理角色

WebSphere Commerce 支持以下商务关系管理角色:

- 销售经理 (第 1 页)
- 客户代表 (第 1 页)
- 客户服务代表 (第 2 页)
- 客户服务主管 (第 3 页)

### B2B 销售经理

销售经理获得并留住顾客、满足销售预测、为日益增长的客户业务提供激励、约束管理、设置定价条款、协同产品经理建立库存预测, 以及协同市场部经理开展促销。

- 执行市场部经理的所有任务
- 执行客户代表的所有任务
- 执行客户服务主管的所有任务
- 列出帐户
- 创建新帐户
- 删除帐户
- 列出核准
- 核准合同
- 列出退货原因
- 创建新的退货原因
- 查看和更改退货原因

### B2B 客户代表

客户代表处理单个帐户以构建关系, 并管理客户服务事宜。可授权客户代表更改合同定价、协商合同和简要表, 以及按帐户类别分析赢利能力。





- 执行市场部经理的所有任务
- 列出帐户
- 显示帐户摘要
- 查看和更改帐户信息
- 查看帐户报表
- 按帐户列出订单
- 按帐户列出合同
- 查看和更改订单
- 创建新合同
- 显示合同摘要

- 查看和更改处于草稿状态的合同信息
- 查看合同报表
- 提交合同以供核准
- 删除合同
- 列出折扣
- 创建新折扣
- 查看和更改选定的折扣
- 删除折扣
- 列出产品
- 查找产品
- 将折扣关联到选定的产品
- 列出赠券
- 创建新赠券
- 查看和更改赠券
- 删除赠券

#### 客户服务代表 (CSR)

无论将在线商务设计得如何完善以向顾客提供自助式功能，仍然存在某些类型的顾客或某些场合，在此场合下即便最了解 Web 的顾客也要求取得个人联系。大多数在线商务提供电子邮件、传真或联系电话以便顾客获取直接服务。而处理所有来自顾客的查询则是客户服务代表的责任。

**注意:**  某些查询可由客户代表处理。

- 重新设置顾客密码
- 更改顾客信息
- 查找订单
- 跟踪顾客订单状态
- 为顾客下订单
- 更改顾客订单
- 取消顾客订单
- 添加注释到订单
- 显示订单摘要
- 按订单查看发票
- 下临时订单
- 查找顾客
-  更改顾客信息
- 代表顾客创建新退货
-  显示所选定顾客的摘要
-  显示所选定顾客的帐户摘要
-  列出顾客可选的合同



- **B2B** 显示合同摘要
- **B2B** 启用与顾客标识关联的帐户
- 创建退货
- 更改退货
- 取消退货
- 为顾客报告商品的退货
- 列出退货接收
- 查找退货
- 显示退货摘要
- **B2B** 向与所选定退货关联的顾客显示合同
- 查看支付异常和请求继续支付
- 撤销拍卖投标
- 修改拍卖消息
- 应答拍卖论坛
- 删除拍卖消息

#### 客户服务主管

此角色对所有客户服务任务有访问权。客户服务主管管理顾客查询（例如顾客注册、订单、退货和拍卖），并有权限完成客户服务代表（第 2 页）所无法访问的任务，例如核准系统拒绝的退货记录，以及就支付异常（例如信用卡授权故障）与顾客联系。

- 执行所有 CSR 任务
- 监视常规 CSR 活动
- 处理支付
- 核准自动处理拒绝的退货
- 核准支付（仅当支付系统认为自动核准有风险时才需要核准支付。大多数支付是自动核准的）
- 圈出支付金额
- 结算支付
- 查找支付
- 查找支付批次

---

## 商务关系管理工具（商务版）

WebSphere 贸易加速器中的商务关系管理工具允许您通过使用各种不同的笔记本管理买方和卖方之间的关系。

通过使用 WebSphere 贸易加速器，您可以处理：

- **商务帐户。** 商务帐户表示商店和商店的顾客组织之间的关系，是管理商务关系的起点。“帐户”笔记本允许您陈旧新的商务账户、更改现有的商务账户以及查看订单和管理商务账户下的合同。从“帐户列表”页面，您可以访问诸如根据账户的订单、根据账户的退款、根据账户的销售和账户的订单摘要的报表。

- **合同.** 合同使得顾客组织可以在指定时间段从商店或一组商店中以指定价格购买产品。  
“合同”笔记本允许您为商务账户创建新从合同、更改现有的合同、提交合同以核准、暂挂和恢复合同，以及取消合同。您也可以复制合同和创建合同的新版本。从“合同列表”页面，您可以访问诸如根据合同的订单、根据合同的退款、根据合同的销售和合同的订单摘要的报表。

---

## 第 2 章 销售经理

---

### 管理商务帐户

#### 创建新的商务帐户（商务版）

要在 WebSphere Commerce 中创建新商务帐户，请选择以下方法之一：

- 使用 WebSphere 贸易加速器创建新的商务帐户  
您可以使用 WebSphere 贸易加速器中的“商务关系管理”工具来创建商务帐户。
- 使用 XML 创建新的商务帐户  
使用 XML 创建商务帐户允许您创建使用显示定制的商务帐户。要成功使用 XML 创建商务帐户，您应该熟悉 XML 以及 DTD（定义商务帐户 XML 文件的结构）文件的结构。

---

### 管理帐户

#### 核准或拒绝草稿合同（商务版）

具有相应访问权限的核准员和管理员可以核准或拒绝草稿合同。核准或拒绝合同的过程与 WebSphere Commerce 中用于所有核准的过程相同。

要核准或拒绝合同，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 选择商店 > 核准请求。显示“核准请求”页面。
3. 选择希望核准或拒绝的合同左侧的复选框。如果希望查看合同详细信息的摘要，请单击摘要。
4. 单击核准核准合同，或单击拒绝拒绝合同。您正在处理的合同的状态将得到更新以反映您的判定。

---

### 核准（商务版）

准确、安全的事务需要在处理一些电子市场操作之前由第二个人核准。此人（称为核准员）可以接受或拒绝执行特定操作的请求。在组织注册过程期间，组织管理员选择想启用核准的商务过程。这通过在成员注册期间注册加入相应的核准成员组完成。组织管理员也填充核准员成员组。只有这些组中的用户才能接受或拒绝执行已启用核准的那些操作请求。

当组织注册加入特定的核准员成员组时，具有特定用户角色的用户将隐含置入该组。具有该组织缺省角色的任何用户都成为相应操作的核准员。软件包外提供的四个核准员成员组及其相关联的缺省角色是：

#### 待核准的过程

订单处理  
用户注册

#### 缺省角色

买方核准员  
买方管理员

合同提交  
RFQ 响应

销售经理  
销售经理

例如，当组织登记请求 RFQ 响应核准时，将为该组织创建 RFQ 响应核准成员组。已获得“销售经理”角色的所有组织用户都将隐含置入该组。组织管理员可以添加或修改确定将哪些用户角色隐含置入特定的核准成员组的角色。他们也可以显式将用户置入特定的核准成员组。

**注意：**如果组织管理员没有注册加入核准员成员组，则将不能为相关联的商务过程启用核准。这意味着该特定过程的所有实例都将自动核准。

### 用户与核准的交互

1. 系统确定执行此特定操作的组织是否需要核准。
2. 核准员是从相应的核准员成员组中选定的。
3. 如果无须核准，则启动处理和后处理任务。
4. 如果需要核准，则调用预处理并存储该核准请求。将发送电子邮件通知给核准员。
5. 核准员检查正等待核准的核准列表，并核准或拒绝它们。如果愿意，核准员可以添加注释。
6. 如果获得核准，则调用核准后命令（如有）。如果遭拒绝，则调用拒绝后命令（如有）。
7. 提交者在整个过程中都可以检查核准状态并查看核准员注释。

**注意：**当核准操作进入核准过程时，提交者将其视为用户界面中的“核准提交”或“提交”。负责核准此操作的核准员则将其视为用户界面中的“核准请求”或“请求”。

整个过程用 HTML 浏览器执行。核准员在他们的邮箱中接受到所有核准请求的通知。

## 搜索核准请求（商务版）

要搜索特定的请求或请求组，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 单击**商店 > 查找核准请求**。显示“核准请求”页面。
3. 选中**查找**。显示“查找核准请求”表单。
4. 指定适当的搜索条件。
  - 请求号码  
如果正在搜索特定请求，请输入它的标识号（如果知道的话）。
  - 过程  
如果希望检索对特定过程的所有请求，请在此处选择它。
  - 提交者  
要检索从特定提交者接收到的所有请求，请选择该提交者。
  - 核准员（仅向站点管理员显示）  
要检索特定核准员正在复查的所有请求，请在此处选择该核准员。
  - 状态  
要检索当前处于特定状态的所有请求，请选择该状态。

- 日期

要检索在特定日期或特定期限内提交的所有请求，请在此处指出您的条件。

5. 单击**查找**。显示“搜索结果 — 核准请求”页面。

如果仅检索到正在审批的请求，该页面除禁用“查看”字段外，将在外观上与“核准请求”页面相同。如果搜索检索的是处于已核准或已拒绝状态的请求，页面将包含两个附加列：“核准时间”（或“拒绝时间”）和“注解”。另外，“核准”和“拒绝”按钮都不会启用。

## 查看核准请求（商务版）

具有相应访问权限的核准员和管理员可查看核准请求，以及作出核准判定。要查看核准请求，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 单击**商店 > 核准请求**。显示“核准请求”页面。它包含每个请求的以下信息：
  - 标识  
这是请求的唯一标识代码。
  - 提交者  
发起核准请求的用户的登录标识或其它唯一标识。
  - 过程  
已经为其请求核准的商务过程的名称。
  - 状态  
此列指出核准请求是正在审批、已经核准，还是已经拒绝。
  - 提交时间  
提交的日期和时间。

## 查看核准请求详细信息（商务版）

具有相应访问权限的核准员和管理员可查看核准请求，以及作出核准判定。要查看请求详细信息，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 单击**商店 > 核准请求**。显示“核准请求”页面。
3. 选择包含正在处理的请求的行对应的复选框。
4. 单击**摘要**。显示“摘要”页面。如果请求处于正在审批状态，则**核准**和**拒绝**按钮以及**打印**和**确定**按钮都可用。如果显示的页面显示处于已核准或已拒绝状态的核准请求，则仅**打印**和**确定**按钮可用。

管理员可在管理控制台上访问此页面。

## 核准或拒绝核准请求（商务版）

具有相应访问权限的核准员和管理员可在两个不同页面上作出核准判定：“核准请求”或“摘要”。如果希望在指出判定之前向您显示请求详细信息，则您可能更希望从“摘要”页面进行处理。

### 要从核准请求页面作出判定

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 单击**商店 > 核准请求**。显示“核准请求”页面。

3. 选择正在处理的请求对应的复选框。
4. 单击**核准**核准请求，或单击**拒绝**拒绝请求。已经核准或拒绝的请求将不再显示在列表上。消息框指出核准或拒绝尝试是否成功。

#### 要从摘要页面作出判定

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 单击**商店 > 核准请求**。显示“核准请求”页面。
3. 选择正在处理的请求对应的复选框。
4. 单击**摘要**。显示“摘要”页面。
5. 当复查完详细信息后，单击**核准**核准请求，或单击**拒绝**拒绝请求。  
消息框指出核准或拒绝尝试是否成功。显示“核准请求”页面，其中显示了正在处理的请求经过更新后的状态。

**注意：**列标题行上的复选框起到切换作用。它将选中所有的框，或取消对所有选中框的选中。

### 附加注解至核准判定（商务版）

要将注解附加到核准或拒绝判定，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 单击**商店 > 核准请求**。显示“核准请求”页面。
3. 选择希望处理的请求对应的复选框。
4. 单击**核准**或**拒绝**按钮。根据选择，显示“核准注解”或“拒绝注解”表单。
5. 在**注解**文本框中输入注解。
6. 单击**确定**。根据正在处理的对象，显示“RFQ 请求”或“摘要”页面。

---

## 第 3 章 客户代表

---

### 管理商务帐户

#### 更改商务帐户（商务版）

要更改商务帐户，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**销售**菜单中，单击**帐户**。显示“帐户列表”页面，其中包含了当前为选定的商店所定义的商务帐户。
3. 选择希望更改的商务帐户左侧的复选框。单击**更改**。这将启动“帐户”笔记本。
4. 按照需要为每个页面更新字段，并使用左边的链接在各个页面之间进行切换。如果您需要使用此字段的帮助，在各个页面中都可使用帮助。
5. 单击**确定**保存已更新的商务帐户并关闭笔记本。

#### 查看商务帐户摘要（商务版）

要查看商务帐户摘要，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**销售**菜单中，单击**帐户**。显示“帐户列表”页面，其中包含了当前为选定的商店所定义的商务帐户。
3. 选择希望查看的商务帐户左侧的复选框。单击**摘要**。显示“帐户摘要”页面，其中包含了关于选定的商务帐户的信息。
4. 当完成时，请单击**确定**返回到上一页。

#### 查看商务帐户的合同（商务版）

要查看商务帐户的合同，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**销售**菜单中，单击**帐户**。显示“帐户列表”页面，其中包含了当前为选定的商店所定义的商务帐户。
3. 选择希望查看其合同的商务帐户左侧的复选框。单击**合同**。显示“合同列表”页面，其中显示了选定的帐户下的合同。

#### 查看商务帐户的订单（商务版）

要查看商务帐户的订单，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**销售**菜单中，单击**帐户**。显示“帐户列表”页面，其中包含了当前为选定的商店所定义的商务帐户。
3. 选择希望查看其订单的商务帐户左侧的复选框。单击**订单**。显示“订单列表”页面，其中显示了选定的帐户下的订单。

## 查看订单发票

要查看商务帐户的发票，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**销售**菜单中，单击**帐户**。显示“帐户列表”页面，其中包含了当前为选定的商店所定义的商务帐户。
3. 选择希望查看其发票的商务帐户左侧的复选框。单击**发票**。显示“发票列表”页面，其中显示了选定的帐户下的发票。

## 合同（商务版）

合同使得顾客组织可以在指定时间段根据特定调节在商店或一组商店中以指定价格购买产品。WebSphere Commerce 提供记录和部署已协商的合同的能力。

合同包含以下元素：

**简要表** 合同简要表包含合同的标识信息。此信息包含合同的唯一名称、简短描述和合同有效的时期。

**参与方** 合同参与方是参与合同的组织。有卖方组织、买方组织和两个组织的联系人。

### 条款和条件

合同条款和条件是涉及合同的实际实现的规则。合同条款和条件涉及此类信息，如产品定价、退货和退款、支付、装运和订单核准。关于合同条款和条件的更多信息，请参阅以下相关主题。

**附件** 合同附件涉及上述元素未涉及的任何信息（例如提供关于合同的附加信息的文件附件），以及关于合同的常规注解。WebSphere Commerce 存储合同附件而非实际附件的全局资源标识符（URI）。

除了商店缺省合同外的所有合同都与商务帐户相关联。不能为没有创建帐户的顾客创建合同。关于缺省合同的更多信息，请参阅以下相关主题。

单一订单中的不同商品可以依据不同的合同购买。在购物流的开始或将商品添加到订单时，买方可以选择其购买依据的合同，这取决于商店的设计。当根据不同合同购买商品时，适用以下规则：

- 订单中所有商品的合同必须共用至少一个支付方式。如果某一商品的合同不共用一个支付方式，则买方不能将此商品添加到订单。只有订单中所有商品共用的支付方式才可以用于支付订单。
- 订单中的所有商品必须来自属于相同商务帐户的合同或商店的缺省合同。

合同从其创建直到被删除所经历的各种不同状态称为合同的有效期。关于合同有效期的描述，请参阅以下相关主题。

合同是通过使用 WebSphere 贸易加速器管理的。



### 使用 WebSphere 贸易加速器创建新合同（商务版）

使用 WebSphere 贸易加速器创建新合同，会以草稿状态创建合同。此合同然后将通过任何为商店定义的核准流程。如果希望以已核准或正在活动状态创建新合同，则必须从 XML 文件导入合同。关于导入合同的指导，请参阅以下相关主题。

要创建新合同，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**销售**菜单中，单击**帐户**。显示“帐户列表”页面，其中包含了当前为选定的商店所定义的商务帐户。
3. 选择希望为其创建新合同的商务帐户左侧的复选框。单击**新建合同**。这将启动“合同”笔记本。
4. 按照需要为每个页面完成字段，并使用左边的链接在各个页面之间进行切换。如果您需要使用此字段的帮助，在各个页面中都可使用帮助。
5. 单击**确定**保存合同并关闭笔记本。该合同显示在“合同列表”页面中。

### 复制合同（商务版）

复制合同创建草稿版本的现有合同。新的草稿版本合同有不同的名称，但其它所有合同信息与原始合同相同。您可以复制任何合同。

如果希望以相同名称创建新版本的现有合同，则应创建新版本的合同。关于创建新版本合同的指导，请参阅以下相关主题。可以只创建新版本的已核准、正在活动或已暂挂的合同。部署新版本合同将原始合同改为已结束状态。

要通过复制现有合同来创建新合同，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**销售**菜单中，单击**帐户**。显示“帐户列表”页面，其中包含了当前为选定的商店所定义的商务帐户。
3. 选择有合同希望复制的商务帐户左侧的复选框。单击**合同**。显示“合同列表”页面，其中包含了当前为选定的商务帐户所定义合同。
4. 选择希望复制的合同左侧的复选框。单击**复制**。显示“复制合同”对话框。
5. 输入复制合同的新名称，并单击**确定**。显示“合同列表”页面。
6. 选择新副本合同左侧的复选框。单击**更改**。“合同”笔记本打开。
7. 按照需要为每个页面更新字段，并使用左边的链接在各个页面之间进行切换。如果您需要使用此字段的帮助，在各个页面中都可使用帮助。
8. 单击**确定**保存已更新的合同并关闭笔记本。

### 创建新版本的合同（商务版）

创建新版本合同创建草稿版本的现有合同。此新版本名称与原始合同相同，但版本号是递增的。当部署新版本合同时，现有合同改为已结束状态。可以为已核准、正在活动或已暂挂的合同创建新版本的合同。

如果希望以不同名称创建新版本的现有合同，则应复制合同。关于复制合同的指导，请参阅以下相关主题。复制合同不会将现有合同改为已结束状态。

要创建新版本的合同，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**销售**菜单中，单击**帐户**。显示“帐户列表”页面，其中包含了当前为选定的商店所定义的商务帐户。
3. 选择有合同希望复制的商务帐户左侧的复选框。单击**合同**。显示“合同列表”页面，其中包含了当前为选定的商务帐户所定义合同。
4. 选择希望为其创建新版本的合同左侧的复选框。单击**新建版本**。
5. 选择新草稿版本合同左侧的复选框。单击**更改**。“合同”笔记本打开。
6. 按照需要为每个页面更新字段，并使用左边的链接在各个页面之间进行切换。如果您需要使用此字段的帮助，在各个页面中都可使用帮助。
7. 单击**确定**保存已更新的合同并关闭笔记本。

## 更改合同（商务版）

要更改合同，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**销售**菜单中，单击**帐户**。显示“帐户列表”页面，其中包含了当前为选定的商店所定义的商务帐户。
3. 选择有合同希望更改的商务帐户左侧的复选框。单击**合同**。显示“合同列表”页面，其中包含了当前为选定的商务帐户所定义合同。
4. 选择希望更改的合同左侧的复选框。单击**更改**。这将启动“合同”笔记本。
5. 按照需要为每个页面更新字段，并使用左边的链接在各个页面之间进行切换。如果您需要使用此字段的帮助，在各个页面中都可使用帮助。
6. 单击**确定**保存已更新的合同并关闭笔记本。

## 查看合同摘要（商务版）

要查看合同摘要，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**销售**菜单中，单击**帐户**。显示“帐户列表”页面，其中包含了当前为选定的商店所定义的商务帐户。
3. 选择有合同希望查看的商务帐户左侧的复选框。单击**合同**。显示“合同列表”页面，其中包含了当前为选定的商务帐户所定义合同。
4. 选择希望查看的合同左侧的复选框。单击**摘要**。显示“合同摘要”页面，其中包含了关于选定的合同的信息。
5. 当完成时，请单击**确定**返回到上一页。

## 删除合同（商务版）

要删除合同，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**销售**菜单中，单击**帐户**。显示“帐户列表”页面，其中包含了当前为选定的商店所定义的商务帐户。
3. 选择有合同希望删除的商务帐户左侧的复选框。单击**合同**。显示“合同列表”页面，其中包含了当前为选定的商务帐户所定义合同。

4. 选择希望删除的合同左侧的复选框。单击**删除**。现在，此页面应当显示已更新的合同列表。

## 提交合同以供核准（商务版）

要提交合同进行核准，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**销售**菜单中，单击**帐户**。显示“帐户列表”页面，其中包含了当前为选定的商店所定义的商务帐户。
3. 选择有合同希望提交进行核准的商务帐户左侧的复选框。单击**合同**。显示“合同列表”页面，其中包含了当前为选定的商务帐户所定义合同。
4. 选择希望提交进行核准的合同左侧的复选框。单击**提交**。现在，此页面应当显示已更新的合同状态。

## 暂挂正在运行的合同（商务版）

要暂挂合同，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**销售**菜单中，单击**帐户**。显示“帐户列表”页面，其中包含了当前为选定的商店所定义的商务帐户。
3. 选择有合同希望暂挂的商务帐户左侧的复选框。单击**合同**。显示“合同列表”页面，其中包含了当前为选定的商务帐户所定义合同。
4. 选择希望暂挂的合同左侧的复选框。单击**暂挂**。现在，此页面应当显示已更新的合同状态。

## 恢复未决合同（商务版）

要恢复合同，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**销售**菜单中，单击**帐户**。显示“帐户列表”页面，其中包含了当前为选定的商店所定义的商务帐户。
3. 选择有合同希望恢复的商务帐户左侧的复选框。单击**合同**。显示“合同列表”页面，其中包含了当前为选定的商务帐户所定义合同。
4. 选择希望恢复的合同左侧的复选框。单击**恢复**。现在，此页面应当显示已更新的合同状态。

## 取消合同（商务版）

要取消合同，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**销售**菜单中，单击**帐户**。显示“帐户列表”页面，其中包含了当前为选定的商店所定义的商务帐户。
3. 选择有合同希望取消的商务帐户左侧的复选框。单击**合同**。显示“合同列表”页面，其中包含了当前为选定的商务帐户所定义合同。
4. 选择希望取消的合同左侧的复选框。单击**取消**。现在，此页面应当显示已更新的合同状态。

## 报表

WebSphere Commerce 中的报表有两个源。所有报表都可以通过 WebSphere 贸易加速器使用。这些报表提供了很大范围的源信息，并可分为以下类别：

### 商务报表

#### 帐户和合同管理

这些报表提供关于帐户和合同的信息。这些报表从您的操作数据库中实时生成。

#### 市场营销

这些统计报表包括收集到的关于竞销事件和顾客对产品顾问的使用信息。关于更多信息，请参阅“市场营销监视器”联机帮助。

**销售** 这些报表包含依照地理、时间和日期统计的销售信息。

许多以上报表是由 WebSphere Commerce Analyzer 生成的。

### 操作报表


这些报表提供支持库存管理、订单管理、退货管理和实现的信息。这些报表从您的操作数据库中实时生成。

这些报表可提供关于站点的全面信息。它们包括从远程机器上的数据集市抽取的信息，以及要对其进行分析以便得到更特别信息的信息。只有在安装和配置了 WebSphere Commerce Analyzer 之后才能使用这些报表。关于更多信息，请参阅《WebSphere Commerce Analyzer 安装指南》。

## WebSphere Commerce Analyzer 报表

WebSphere Commerce Analyzer 是 WebSphere Commerce 包含的可选应用程序。如果将之安装，它会提供强大的商务智能解决方案，来分析和报告顾客的活动。

这些 Commerce Analyzer 报表（可以从 WebSphere 贸易加速器访问）演示市场营销竞销的相对成功率，也可以显示对顾客的情况调查分布。这些报表提供了反馈资料，可以用于评价近期竞销和开始更改即将来临的竞销。报表根据请求他们的上下文显示。例如，如果在单击**报表**时，您正在查看已定义的竞销列表，您将看到与竞销相关的报表的列表。可用的上下文包括以下各项：

- 商店
-  帐户和合同
- 竞销
- 竞销活动
- 电子广告位

WebSphere Commerce Analyzer 以规则的基准自动从生产数据库抽取数据，之后它在数据库中处理日志和众多的数据记录，来基于顾客流量和站点用法编译报表。数据抽取安排是完全可配置的。典型的调度是在日常基础上运行数据抽取过程，以便使每次运行中抽取的数据最少。WebSphere Commerce Analyzer 通常位于远程专用机器，以便减少对生产机器的性能影响。

关于 WebSphere Commerce Analyzer 的更多信息，请参阅《*WebSphere Commerce Analyzer 用户指南*》。

## 帐户和合同管理报表（商务版）

 有六个报表可用于帮助您高效管理帐户和合同。

以下报表是可用的：

- 报表：按帐户列出订单 — 复查选定帐户的订单
- 报表：按帐户列出受限购买订单的余额限制 — 复查当前余额和选定账户的购买订单限制
- 报表：按账户列出退款 — 复查发给选定账户的退款
- 报表：临近失效日期的合同 — 复查选定账户的临近失效的合同
- 报表：按合同列出订单 — 复查选定合同的订单
- 报表：按合同列出退款 — 复查发给选定合同的退款



---

## 第 4 章 客户服务代表

---

### 顾客信息

在 WebSphere 贸易加速器中使用“顾客信息”笔记本以维护各种不同的顾客信息，包括顾客地址、联系信息和情况调查。

如果顾客在商店中注册，您也可以维护他们的注册简要表以跟踪信息，例如顾客登录标识、登录密码、认证信息、商店帐户状态、称呼、名称、首选语言或货币。当顾客联系商店了解他们的订单或帐户时，客户服务代表或业务经理可以使用这些信息。

### 查找顾客

要查找顾客，请执行以下操作：


1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。

2.  从操作菜单中，单击**查找顾客**。

 从销售菜单中，单击**查找顾客**。

搜索对话框打开。

3. 提供以下任何顾客信息。必须至少指定一个字段。

- 在**顾客登录标识**字段中，输入全部或部分顾客登录标识。
- 在**名字**字段中，输入全部或部分顾客名字。
- 在**姓氏**字段中，输入全部或部分顾客姓氏。
- 在**电话号码 1**字段中，输入全部或部分顾客的主要联系电话。
- 在**电子邮件地址 1**字段中，输入全部或部分顾客的主要电子邮件地址。
- 在**市/县/区**字段中，输入全部或部分顾客的联系地址。
- 在**邮政编码**字段中，输入全部或部分顾客联系地址的邮政编码。
-  在**帐户名称**字段中，选择与此顾客关联的帐户名称。缺省情况下，此值为空，且帐户名称将不作为搜索条件的一部分使用。帐户名称通常是顾客与之关联的组织名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款。例如，组织 IBM 可能和 ABC 办公用品商店定义了合同。

4. 单击**查找**。系统将执行模糊搜索并显示与搜索条件匹配的顾客列表。

### 更改顾客信息 (B2C)

要更改顾客的详细信息（例如顾客姓名、地址、联系信息或情况调查），请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。

2. 从操作菜单中，单击**查找顾客**。搜索对话框打开。

3. 通过至少提供以下顾客信息之一，搜索希望处理的顾客：

- 在**顾客登录标识**字段中，输入全部或部分顾客登录标识。
- 在**名字**字段中，输入全部或部分顾客名字。
- 在**姓氏**字段中，输入全部或部分顾客姓氏。

- 在**电话号码 1** 字段中，输入全部或部分顾客的主要联系电话。
  - 在**电子邮件地址 1** 字段中，输入全部或部分顾客的主要电子邮件地址。
  - 在**市 / 县 / 区**字段中，输入全部或部分顾客的联系地址。
  - 在**邮政编码**字段中，输入全部或部分顾客联系地址的邮政编码。
  - **B2B** 在**帐户名称**字段中，选择与此顾客关联的帐户名称。缺省情况下，此值为空，且帐户名称将不作为搜索条件的一部分使用。帐户名称通常是顾客与之关联的组织名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款。例如，组织 IBM 可能和 ABC 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的顾客的列表。
  5. 通过执行以下操作之一，打开“顾客信息”笔记本：
    - 选择希望处理的顾客旁边的复选框，并单击**更改**。
    - 从**顾客登录标识**列中，单击顾客登录标识。
  6. 根据需要更新字段，并使用左边的链接在各个顾客信息页面之间进行切换。每个页面都提供了帮助。
  7. 单击**确定**保存更新并关闭笔记本。

## 更改顾客注册简要表 ( B2C )






要更改顾客的注册简要表（例如顾客登录标识、登录密码、认证信息、商店帐户状态、称呼、名称首选语言或货币），请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**操作**菜单中，单击**查找顾客**。搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下顾客信息之一，搜索希望处理的顾客：
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入全部或部分顾客登录标识。
  - 在**名字**字段中，输入全部或部分顾客名字。
  - 在**姓氏**字段中，输入全部或部分顾客姓氏。
  - 在**电话号码 1** 字段中，输入全部或部分顾客的主要联系电话。
  - 在**电子邮件地址 1** 字段中，输入全部或部分顾客的主要电子邮件地址。
  - 在**市 / 县 / 区**字段中，输入全部或部分顾客的联系地址。
  - 在**邮政编码**字段中，输入全部或部分顾客联系地址的邮政编码。
  - **B2B** 在**帐户名称**字段中，选择与此顾客关联的帐户名称。缺省情况下，此值为空，且帐户名称将不作为搜索条件的一部分使用。帐户名称通常是顾客与之关联的组织名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款。例如，组织 IBM 可能和 ABC 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的顾客的列表。
5. 通过执行以下操作之一，打开“顾客信息”笔记本：
  - 选择希望处理的顾客旁边的复选框，并单击**更改**。
  - 从**顾客登录标识**列中，单击顾客登录标识。
6. 当打开此笔记本时，显示“常规”页面。根据需要更新页面上的每个字段。
7. 要对此顾客注册信息进行其它更改，请使用左侧的链接在各个顾客信息页面之间进行切换。要保存已更改的注册简要表并关闭笔记本，请单击**确定**。



## 更改顾客登录帐户的状态

要更改顾客登录帐户的状态，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从操作菜单中，单击**查找顾客**。  
 从销售菜单中，单击**查找顾客**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下顾客信息之一，搜索希望处理的顾客：
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入全部或部分顾客登录标识。
  - 在**名字**字段中，输入全部或部分顾客名字。
  - 在**姓氏**字段中，输入全部或部分顾客姓氏。
  - 在**电话号码 1**字段中，输入全部或部分顾客的主要联系电话。
  - 在**电子邮件地址 1**字段中，输入全部或部分顾客的主要电子邮件地址。
  - 在**市/县/区**字段中，输入全部或部分顾客的联系地址。
  - 在**邮政编码**字段中，输入全部或部分顾客联系地址的邮政编码。
  -  在**帐户名称**字段中，选择与此顾客关联的帐户名称。缺省情况下，此值为空，且帐户名称将不作为搜索条件的一部分使用。帐户名称通常是顾客与之关联的组织名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款。例如，组织 IBM 可能和 ABC 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的顾客的列表。
5. 执行以下操作之一：
  - 
    - a. 通过选择希望处理的顾客旁边的复选框，打开“顾客信息”笔记本，并单击**更改**。显示“常规”页面。
    - b. 在**帐户状态**下，如下选择商店中顾客帐户的状态：
      - 选择**启用**来指定启用帐户（例如，如果顾客的帐户锁定，则可以通过选择此选项手工启用帐户）。
      - 选择**禁用**来指定使帐户处于非活动状态（例如，如果顾客多次用无效登录标识或密码尝试登录，则将锁定顾客的帐户）。
  - 
    - a. 选择希望处理的顾客旁边的复选框，并单击**顾客摘要**查看顾客的详细信息。
    - b. 您仅可启用顾客在商店中的帐户（例如，如果顾客的帐户锁定，则可以手工启用帐户）。要实现此目的，请从顾客摘要中，单击**启用帐户**启用帐户。**帐户状态**字段显示**已启用**指出帐户处于活动状态。
6. 要对此顾客注册信息进行其它更改，请使用左侧的链接在各个顾客信息页面之间进行切换。要保存已更改的注册简要表并关闭笔记本，请单击**确定**。

## 更改顾客密码




如果顾客忘记了在注册期间指定的登录密码，您可以将旧密码重新设置为新密码。

**注意：**

1. 如果注册期间没有指定电子邮件地址，则无法为顾客复位密码。


2. 要重新设置密码，应当配置系统用于消息传递。

要更改顾客密码，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从操作菜单中，单击**查找顾客**。  
 从销售菜单中，单击**查找顾客**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下顾客信息之一，搜索希望处理的顾客：
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入全部或部分顾客登录标识。
  - 在**名字**字段中，输入全部或部分顾客名字。
  - 在**姓氏**字段中，输入全部或部分顾客姓氏。
  - 在**电话号码 1**字段中，输入全部或部分顾客的主要联系电话。
  - 在**电子邮件地址 1**字段中，输入全部或部分顾客的主要电子邮件地址。
  - 在**市/县/区**字段中，输入全部或部分顾客的联系地址。
  - 在**邮政编码**字段中，输入全部或部分顾客联系地址的邮政编码。
  -  在**帐户名称**字段中，选择与此顾客关联的帐户名称。缺省情况下，此值为空，且帐户名称将不作为搜索条件的一部分使用。帐户名称通常是顾客与之关联的组织名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款。例如，组织 IBM 可能和 ABC 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的顾客的列表。
5. 从此列表中，选择希望处理的顾客旁边的复选框，并单击**复位密码**。
6. 要认证您是否有权更改密码，将提示您提供 WebSphere 贸易加速器密码。它与用于登录到 WebSphere 贸易加速器的密码相同。系统为顾客生成新密码，并将它通过电子邮件发送到顾客的主要电子邮件地址。如果注册期间没有指定电子邮件地址，则无法为顾客复位密码。

## 更改顾客地址 ( B2C )

要更改在注册期间提供的顾客联系地址，请执行以下操作：


1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**操作**菜单中，单击**查找顾客**。搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下顾客信息之一，搜索希望处理的顾客：
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入全部或部分顾客登录标识。
  - 在**名字**字段中，输入全部或部分顾客名字。
  - 在**姓氏**字段中，输入全部或部分顾客姓氏。
  - 在**电话号码 1**字段中，输入全部或部分顾客的主要联系电话。
  - 在**电子邮件地址 1**字段中，输入全部或部分顾客的主要电子邮件地址。
  - 在**市/县/区**字段中，输入全部或部分顾客的联系地址。
  - 在**邮政编码**字段中，输入全部或部分顾客联系地址的邮政编码。
  -  在**帐户名称**字段中，选择与此顾客关联的帐户名称。缺省情况下，此值为空，且帐户名称将不作为搜索条件的一部分使用。帐户名称通常是顾客与之关

联的组织名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款。例如，组织 IBM 可能和 ABC 办公用品商店定义了合同。

4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的顾客的列表。
5. 通过执行以下操作之一，打开“顾客信息”笔记本：
  - 选择希望处理的顾客旁边的复选框，并单击**更改**。
  - 从**顾客登录标识**列中，单击顾客登录标识。
6. 当打开此笔记本时，显示“常规”页面。从左侧的导航框架中，单击**地址**。显示“地址”页面。
7. 根据需要更新页面上的每个字段。
8. 要对此顾客注册信息进行其它更改，请使用左侧的链接在各个顾客信息页面之间进行切换。要保存已更改的地址并关闭笔记本，请单击**确定**。

## 更改顾客联系信息 ( B2C )


要更改在注册期间提供的顾客联系信息，请执行以下操作：

- 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
- 从**操作**菜单中，单击**查找顾客**。搜索对话框打开。
- 通过至少提供以下顾客信息之一，搜索希望处理的顾客：
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入全部或部分顾客登录标识。
  - 在**名字**字段中，输入全部或部分顾客名字。
  - 在**姓氏**字段中，输入全部或部分顾客姓氏。
  - 在**电话号码 1**字段中，输入全部或部分顾客的主要联系电话。
  - 在**电子邮件地址 1**字段中，输入全部或部分顾客的主要电子邮件地址。
  - 在**市 / 县 / 区**字段中，输入全部或部分顾客的联系地址。
  - 在**邮政编码**字段中，输入全部或部分顾客联系地址的邮政编码。
  -  在**帐户名称**字段中，选择与此顾客关联的帐户名称。缺省情况下，此值为空，且帐户名称将不作为搜索条件的一部分使用。帐户名称通常是顾客与之关联的组织名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款。例如，组织 IBM 可能和 ABC 办公用品商店定义了合同。
- 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的顾客的列表。
- 通过执行以下操作之一，打开“顾客信息”笔记本：
  - 选择希望处理的顾客旁边的复选框，并单击**更改**。
  - 从**顾客登录标识**列中，单击顾客登录标识。
- 当打开此笔记本时，显示“常规”页面。从左侧的导航框架中，单击**联系**。显示“联系”页面。
- 根据需要更新页面上的每个字段。
- 要对此顾客注册信息进行其它更改，请使用左侧的链接在各个顾客信息页面之间进行切换。要保存已更改的联系信息并关闭笔记本，请单击**确定**。

## 更改顾客情况调查信息 ( B2C )


要更改在注册期间提供的顾客情况调查信息，请执行以下操作：

- 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。

- 从**操作菜单**中，单击**查找顾客**。搜索对话框打开。
- 通过至少提供以下顾客信息之一，搜索希望处理的顾客：
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入全部或部分顾客登录标识。
  - 在**名字**字段中，输入全部或部分顾客名字。
  - 在**姓氏**字段中，输入全部或部分顾客姓氏。
  - 在**电话号码 1** 字段中，输入全部或部分顾客的主要联系电话。
  - 在**电子邮件地址 1** 字段中，输入全部或部分顾客的主要电子邮件地址。
  - 在**市 / 县 / 区**字段中，输入全部或部分顾客的联系地址。
  - 在**邮政编码**字段中，输入全部或部分顾客联系地址的邮政编码。
  -  在**帐户名称**字段中，选择与此顾客关联的帐户名称。缺省情况下，此值为空，且帐户名称将不作为搜索条件的一部分使用。帐户名称通常是顾客与之关联的组织名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款。例如，组织 **IBM** 可能和 **ABC** 办公用品商店定义了合同。
- 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的顾客的列表。
- 通过执行以下操作之一，打开“顾客信息”笔记本：
  - 选择希望处理的顾客旁边的复选框，并单击**更改**。
  - 从**顾客登录标识**列中，单击顾客登录标识。
- 当打开此笔记本时，显示“常规”页面。从左侧的导航框架中，单击**情况调查**。显示“情况调查”页面。
- 根据需要更新页面上的每个字段。
- 要对此顾客注册信息进行其它更改，请使用左侧的链接在各个顾客信息页面之间进行切换。要保存已更改的情况调查信息并关闭笔记本，请单击**确定**。

## 查看顾客摘要（商务版）


要查看关于顾客的摘要信息，请执行以下操作：

1. 打开 **WebSphere 贸易加速器**。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**销售菜单**中，单击**查找顾客**。搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下顾客信息之一，搜索希望处理的顾客：
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入全部或部分顾客登录标识。
  - 在**名字**字段中，输入全部或部分顾客名字。
  - 在**姓氏**字段中，输入全部或部分顾客姓氏。
  - 在**电话号码 1** 字段中，输入全部或部分顾客的主要联系电话。
  - 在**电子邮件地址 1** 字段中，输入全部或部分顾客的主要电子邮件地址。
  - 在**市 / 县 / 区**字段中，输入全部或部分顾客的联系地址。
  - 在**邮政编码**字段中，输入全部或部分顾客联系地址的邮政编码。
  -  在**帐户名称**字段中，选择与此顾客关联的帐户名称。缺省情况下，此值为空，且帐户名称将不作为搜索条件的一部分使用。帐户名称通常是顾客与之关联的组织名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款。例如，组织 **IBM** 可能和 **ABC** 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的顾客的列表。
5. 选择希望处理的顾客旁边的复选框，并单击**顾客摘要**查看顾客的详细信息。

6. 单击**确定**关闭页面。

## 打印顾客摘要（商务版）

要打印关于顾客的摘要信息，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**销售**菜单中，单击**查找顾客**。搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下顾客信息之一，搜索希望处理的顾客：
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入全部或部分顾客登录标识。
  - 在**名字**字段中，输入全部或部分顾客名字。
  - 在**姓氏**字段中，输入全部或部分顾客姓氏。
  - 在**电话号码 1**字段中，输入全部或部分顾客的主要联系电话。
  - 在**电子邮件地址 1**字段中，输入全部或部分顾客的主要电子邮件地址。
  - 在**市 / 县 / 区**字段中，输入全部或部分顾客的联系地址。
  - 在**邮政编码**字段中，输入全部或部分顾客联系地址的邮政编码。
  -  **B2B** 在**帐户名称**字段中，选择与此顾客关联的帐户名称。缺省情况下，此值为空，且帐户名称将不作为搜索条件的一部分使用。帐户名称通常是顾客与之关联的组织名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款。例如，组织 **IBM** 可能和 **ABC** 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的顾客的列表。
5. 选择希望处理的顾客旁边的复选框，并单击**顾客摘要**。显示顾客摘要。
6. 单击**打印**打印顾客摘要。
7. 单击**确定**关闭页面。

---

## 订单



订单通常包含一个或多个产品、开票或送货地址、支付详细信息和总成本（包括装运费用和税款，如适用）。订单也可以包含注释或调价。


注册顾客和未注册顾客都可以在商店下订单。*注册顾客*是提供信息在商店创建注册摘要表的用户。此顾客具有在商店提交订单时所需要的登录标识和密码。*未注册顾客*是不具有在商店购物的登录标识和密码的用户，被认为是临时用户。注册顾客总是可以在商店提交他们自己的订单。未注册顾客可能需要联系商店以顾客的名义下订单，这取决于商店的订购策略。注册顾客也可以联系商店以查询他们的订单。

客户服务代表或业务经理可以使用“下订单”向导创建新订单，或者使用“更改订单”更新现有的订单。这两种工具都在 WebSphere 贸易加速器中提供。

## 查找订单




要查找顾客订单，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  **B2C** 从**操作**菜单中，单击**查找订单**。  
 **B2B** 从**销售**菜单中，单击**查找订单**。  
搜索对话框打开。

3. 至少提供以下一项订单信息。必须至少指定一个字段。
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的订单号。系统根据您指定的订单号执行精确搜索（例如您输入 12345，则系统将搜索订单号为 12345 的订单）。
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入顾客的唯一商店登录标识。如果从特定顾客的“订购历史”列表中单击**查找订单**后启动此搜索对话框，则顾客登录标识预先填入该顾客在商店中的登录标识。系统根据您指定的顾客登录标识执行模糊搜索或高级搜索（例如您输入字母 A，则系统将搜索任何包含字母 A 的顾客登录标识，而不仅仅是以字母 A 开头的标识）。
  - 从**订单状态**下拉列表中，选择订单的状态，例如新订单或未决订单。
  -  **B2B** 从**帐户名称**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 IBM 可能和 ABC 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的订单的列表。

## 为注册顾客创建订单



要为注册顾客创建订单，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  **B2C** 从**操作**菜单中，单击**查找顾客**。  
 **B2B** 从**销售**菜单中，单击**查找顾客**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下顾客信息之一，搜索希望处理的顾客：
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入全部或部分顾客登录标识。
  - 在**名字**字段中，输入全部或部分顾客名字。
  - 在**姓氏**字段中，输入全部或部分顾客姓氏。
  - 在**电话号码 1**字段中，输入全部或部分顾客的主要联系电话。
  - 在**电子邮件地址 1**字段中，输入全部或部分顾客的主要电子邮件地址。
  - 在**市/县/区**字段中，输入全部或部分顾客的联系地址。
  - 在**邮政编码**字段中，输入全部或部分顾客联系地址的邮政编码。
  -  **B2B** 在**帐户**字段中，选择与该顾客关联的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 IBM 可能和 ABC 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的顾客的列表。
5. 选择希望处理的顾客旁边的复选框，并单击**下订单**创建新订单。“下订单”向导启动，最先显示“产品”页面。
6. 提供相应的字段信息，并单击**下一步**保存每个页面。如果需要的话，单击**上一页**返回到上一页。每个页面都提供了帮助。
7. 完成所有页面后，单击“注释”页面上的**完成**即可创建订单。

## 为未注册顾客创建订单

要为没有在商店注册且没有顾客注册简要表的顾客创建订单，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。

2.  从**操作菜单**中，单击**下临时订单**。  
 从**销售菜单**中，单击**下临时订单**。  
“下订单”向导启动，最先显示“下订单 — 产品”页面。
3. 单击**添加搜索**要添加到订单中的产品。
4. 提供相应的字段信息，并单击**下一步**保存每个页面。如果需要的话，单击**上一页**返回到上一页。每个页面都提供了帮助。
5. 完成所有页面后，单击“注释”页面上的**完成**即可创建订单。




## 为商务用户创建订单




























要代表商务用户创建订单，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**销售菜单**，单击**查找顾客**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下顾客信息之一，搜索希望处理的顾客：
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入全部或部分顾客登录标识。
  - 在**名字**字段中，输入全部或部分顾客名字。
  - 在**姓氏**字段中，输入全部或部分顾客姓氏。
  - 在**电话号码 1**字段中，输入全部或部分顾客的主要联系电话。
  - 在**电子邮件地址 1**字段中，输入全部或部分顾客的主要电子邮件地址。
  - 在**市/县/区**字段中，输入全部或部分顾客的联系地址。
  - 在**邮政编码**字段中，输入全部或部分顾客联系地址的邮政编码。
  - 在**帐户名称**字段中，选择与此顾客关联的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 IBM 可能和 ABC 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统将执行模糊搜索并显示与搜索条件匹配的顾客列表。
5. 选择希望处理的顾客旁边的复选框，并单击**下订单**创建新订单。“下订单”向导启动，最先显示“产品”页面。
6. 提供相应的字段信息，并单击**下一步**保存每个页面。如果需要的话，单击**上一页**返回到上一页。帮助对每个页面可用。
7. 当完成了所有页面后，单击“注释”页面上的**完成**即可创建订单。

## 创建订单开票地址

要创建订单开票地址，并将它添加到顾客开票地址列表中，请执行以下操作：

-  **注意：**根据顾客合同中规定的条款，您可能没有更改订单开票地址或创建新开票地址的权限。如果是这种情况，则“开票地址”页面上的信息为只读信息。
1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**操作菜单**中，单击**查找订单**。  
 从**销售菜单**中，单击**查找订单**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下订单信息之一，搜索希望处理的订单：

- 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的订单号。
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入顾客的唯一商店登录标识。如果从特定顾客的“订购历史”列表中单击**查找订单**后启动此搜索对话框，则顾客登录标识预先填入该顾客在商店中的登录标识。
  - 从**订购状态**下拉列表中，选择订单的状态，例如新订单或未决订单。
  - **B2B** 从**帐户名称**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 **IBM** 可能和 **ABC** 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行模糊搜索并显示与搜索条件匹配的订单的列表。
  5. 通过选择希望处理的订单旁边的复选框，打开“更改订单”笔记本，并单击**更改**。
  6. 当打开此笔记本时，显示“产品”页面。从左侧的导航框架中，单击**开票地址**。显示“开票地址”页面。
  7. 单击**新建**。显示“创建开票地址”对话框。
  8. 如下在此对话框上提供开票信息:
    - a. 在**地址标识**字段中，输入简短（一、两个字词）描述来标识开票地址。例如，如果顾客希望订单开票到他们的家庭地址，可以使用称为“Home”的开票地址标识。同样，要订单开票到工作地点而不是家庭，则可以使用称为“Work”的地址标识。
    - b. 在**姓氏**字段中，输入顾客的姓氏。
      -    此字段最多可接受 128 个单字节字符。
      -  此字段最多可接受 128 个字符。
    - c. 在**名字**字段中，输入顾客的名字。
      -    此字段最多可接受 64 个单字节字符。
      -  此字段最多可接受 64 个字符。
    - d. 在**街道地址**字段中，为一个或多个地址字段输入顾客的开票地址。
      -    每个字段最多可接受 50 个单字节字母数字字符。
      -  每个字段最多可接受 50 个字母数字字符。
    - e. 在**市/县/区、省/直辖市和国家或地区**字段中，输入顾客开票地址的市/县/区、省/直辖市和国家或地区。
      -    每个字段最多可接受 128 个单字节字符。
      -  此字段最多可接受 128 个字符。
    - f. 在**邮政编码**字段中，输入顾客开票地址的邮政编码。
      -    此字段最多可接受 40 个单字节字母数字字符。
      -  此字段最多可接受 40 个字母数字字符。
    - g. 在**电话号码**字段中，输入顾客的电话号码。
      -    此字段最多可接受 32 个单字节字符。
      -  此字段最多可接受 32 个字符。
    - h. 在**电子邮件地址**字段中，输入顾客的电子邮件地址。
      -    此字段最多可接受 254 个单字节字母数字字符。



符。

 400 此字段最多可接受 254 个字母数字字符。


9. 单击**确定**。一旦创建，系统将使用新开票地址作为当前顾客订单的开票地址。

## 创建顾客订单送货地址



要创建订单送货地址，并将它添加到顾客送货地址列表中，请执行以下操作：

**注意：**

1. 如果顾客在创建订单时没有指定送货地址，但现在希望指定地址，请按以下步骤进行操作。例如，对于从网际网下载的软件不需要送货地址；但如果顾客要求的是交付 CD-ROM，则需要送货地址。

2.  根据顾客合同中规定的条款，您可能没有更改订单送货地址或创建新送货地址的权限。如果是这种情况，则此页面上的信息为只读信息。

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。

2.  从**操作菜单**中，单击**查找订单**。 从**销售菜单**中，单击**查找订单**。


搜索对话框打开。

3. 通过至少提供以下订单信息之一，搜索希望处理的订单：

• 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的订单号。

• 在**顾客登录标识**字段中，输入顾客的唯一商店登录标识。如果从特定顾客的“订购历史”列表中单击**查找订单**后启动此搜索对话框，则顾客登录标识预先填入该顾客在商店中的登录标识。

• 从**订购状态**下拉列表中，选择订单的状态，例如新订单或未决订单。

•  从**帐户名称**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 IBM 可能和 ABC 办公用品商店定义了合同。

4. 单击**查找**。系统执行模糊搜索并显示与搜索条件匹配的订单的列表。

5. 通过选择希望处理的订单旁边的复选框，打开“更改订单”笔记本，并单击**更改**。

6. 当打开此笔记本时，显示“产品”页面。从左边的导航框架中，单击**装运**。显示“装运地址”页面，其中列出了订单中的所有产品，以及送货地址标识（它指出了为订单选择的送货地址）。

7. 单击**选择另一个地址**。显示“选择送货地址”对话框。

8. 单击**新建**。显示“创建送货地址”对话框。

9. 如下在此对话框上提供装运信息：





a. 在**地址标识**字段中，输入简短（一、两个字词）描述来标识送货地址。例如，如果顾客希望订单装运给他们的母亲，可以使用称为“Mom”的送货地址标识。同样，要订单装运到工作地点而不是家庭，则可以使用称为“Work”的地址标识。

b. 在**姓氏**字段中，输入接收方的姓氏。





   此字段最多可接受 128 个单字节字符。

 400 此字段最多可接受 128 个字符。





- c. 在**名字**字段中，输入接收方的名字。

   此字段最多可接受 64 个单字节字符。  
 此字段最多可接受 64 个字符。





- d. 在**街道地址**字段中，为一个或多个地址字段输入接收方的开票地址。

   每个字段最多可接受 50 个单字节字母数字字符。  
 每个字段最多可接受 50 个字母数字字符。





- e. 在**市/县/区、省/直辖市和国家或地区**字段中，输入收货员送货地址的市/县/区、省/直辖市和国家或地区。

   每个字段最多可接受 128 个单字节字符。  
 此字段最多可接受 128 个字符。





- f. 在**邮政编码**字段中，输入接收方送货地址的邮政编码。

   此字段最多可接受 40 个单字节字母数字字符。  
 此字段最多可接受 40 个字母数字字符。

- g. 在**电话号码**字段中，输入接收方的电话号码。

   此字段最多可接受 32 个单字节字符。  
 此字段最多可接受 32 个字符。

- h. 在**电子邮件地址**字段中，输入接收方的电子邮件地址。

   此字段最多可接受 254 个单字节字母数字字符。  
 此字段最多可接受 254 个字母数字字符。

10. 单击**确定**。一旦创建，系统将使用新送货地址作为当前顾客订单的送货地址。


## 更改订单

要更改订单的详细信息（例如选定的产品、开票或送货地址、装运详细信息、支付选项、订单注释或任何调整或折扣），请执行以下操作：

**注意：**如果顾客是订单的原始创建者并因此有权访问该订单，则您仅可以以顾客的身份更改该订单。当“客户服务代表”使用**查找订单**菜单选项搜索要更改的订单时，该更改将是以创建该订单的顾客的身份进行的。当“客户服务代表”首先搜索顾客，然后在顾客的列表中单击**订单**，从而完成对订单的搜索时，此更改将是以选定的顾客的身份进行的，而这个顾客可能是也可能不是创建该订单的顾客。如果请求订单更改的顾客无权访问订单，则操作失败并显示一条错误消息。

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。


2.  从**操作**菜单中，单击**查找订单**。

-  从**销售**菜单中，单击**查找订单**。

搜索对话框打开。




3. 通过至少提供以下订单信息之一，搜索希望处理的订单：

- 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的订单号。

- 在**顾客登录标识**字段中，输入顾客的唯一商店登录标识。如果从特定顾客的“订购历史”列表中单击**查找订单**后启动此搜索对话框，则顾客登录标识预先填入该顾客在商店中的登录标识。
  - 从**订购状态**下拉列表中，选择订单的状态，例如新订单或未决订单。
  -  从**帐户名称**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 **IBM** 可能和 **ABC** 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行模糊搜索并显示与搜索条件匹配的订单的列表。
  5. 通过选择希望处理的订单旁边的复选框，打开“更改订单”笔记本，并单击**更改**。
  6. 根据需要更新字段，并使用左边的链接在各个订单页面之间进行切换。每个页面都提供了帮助。
  7. 单击**确定**保存更新并关闭笔记本。

## 更改订单中的产品数量




要更改订单中的产品数量（例如一个顾客可能请求购买两本书而不是一本），请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**操作**菜单中，单击**查找订单**。  
 从**销售**菜单中，单击**查找订单**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下订单信息之一，搜索希望处理的订单：
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的订单号。
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入顾客的唯一商店登录标识。如果从特定顾客的“订购历史”列表中单击**查找订单**后启动此搜索对话框，则顾客登录标识预先填入该顾客在商店中的登录标识。
  - 从**订购状态**下拉列表中，选择订单的状态，例如新订单或未决订单。
  -  从**帐户名称**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 **IBM** 可能和 **ABC** 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行模糊搜索并显示与搜索条件匹配的订单的列表。
5. 通过选择希望处理的订单旁边的复选框，打开“更改订单”笔记本，并单击**更改**。
6. 当打开此笔记本时，显示“产品”页面。在**数量**字段中输入适当的数量。请确保有足够的库存来满足选定的数量。
7. 单击**更新总额**调整已订购产品的总金额。新的总金额显示在**总额**字段的旁边。
8. 要对此订单进行其它更改，请使用左侧的链接在各个订单页面之间进行切换。要保存已更改的数量并关闭笔记本，请单击**确定**。

## 添加产品至订单



要将产品添加到还没有装运的现有订单中，请执行以下操作：


1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。

2.  从**操作**菜单中，单击**查找订单**。  
 从**销售**菜单中，单击**查找订单**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下订单信息之一，搜索希望处理的订单：
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的订单号。
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入顾客的唯一商店登录标识。如果从特定顾客的“订购历史”列表中单击**查找订单**后启动此搜索对话框，则顾客登录标识预先填入该顾客在商店中的登录标识。
  - 从**订购状态**下拉列表中，选择订单的状态，例如新订单或未决订单。
  -  从**帐户名称**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 **IBM** 可能和 **ABC** 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行模糊搜索并显示与搜索条件匹配的订单的列表。
5. 通过选择希望处理的订单旁边的复选框，打开“更改订单”笔记本，并单击**更改**。
6. 当打开此笔记本时，显示“产品”页面。单击**添加**。显示产品搜索对话框，它允许您查找要添加到订单的产品。
7. 在**名称**字段中，输入希望向订单添加的产品的产品名称或简短描述。
8. 在**库存标识**字段中，输入希望向订单添加的产品的库存标识（SKU）。
9. 单击**查找**。显示匹配搜索条件的产品列表。
10. 从产品列表中，执行以下一项操作：
  - 如果希望添加到订单的产品在此列表中，请在**数量**字段中输入添加到订单的数量，并单击**确定**。产品添加到“产品”页面上的已订购商品的列表中，并且订单新总额显示在**总额**字段的旁边。
  - 如果希望添加到订单的产品不在此列表中，或者搜索结果包含太多产品，则请单击**取消**并精炼您的搜索条件。
11. 要对此订单进行其它更改，请使用左侧的链接在各个订单页面之间进行切换。要保存已添加的产品并关闭笔记本，请单击**确定**。

## 从订单中除去产品

要将产品从还没有装运的现有订单中除去，请执行以下操作：





1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**操作**菜单中，单击**查找订单**。  
 从**销售**菜单中，单击**查找订单**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下订单信息之一，搜索希望处理的订单：
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的订单号。
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入顾客的唯一商店登录标识。如果从特定顾客的“订购历史”列表中单击**查找订单**后启动此搜索对话框，则顾客登录标识预先填入该顾客在商店中的登录标识。
  - 从**订购状态**下拉列表中，选择订单的状态，例如新订单或未决订单。

-  从**帐户名称**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 **IBM** 可能和 **ABC** 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行模糊搜索并显示与搜索条件匹配的订单的列表。
  5. 通过选择希望处理的订单旁边的复选框，打开“更改订单”笔记本，并单击**更改**。
  6. 当打开此笔记本时，显示“产品”页面。选择希望除去的产品旁边的复选框，并单击**除去**。产品从已订购产品的列表中除去。在“产品”页面上更新订单总金额。新的总额显示在**总额**字段的旁边。
  7. 要对此订单进行其它更改，请使用左侧的链接在各个订单页面之间进行切换。要保存更改并关闭笔记本，请单击**确定**。

## 为订单选择另一个送货地址

要为订单选择与创建订单时所指定不同的送货地址，请执行以下操作：

**注意：**




1. 如果顾客在创建订单时没有指定送货地址或装运方式，但现在希望指定地址，请按以下步骤进行操作。例如，对于从网际网下载的软件不需要送货地址；但如果顾客要求的是交付 CD-ROM，则需要送货地址。
  2.  根据顾客合同中规定的条款，您可能没有更改订单送货地址或创建新送货地址的权限。如果是这种情况，则此页面上的信息为只读信息。
1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
  2.  从**操作**菜单中，单击**查找订单**。 从**销售**菜单中，单击**查找订单**。  
搜索对话框打开。
  3. 通过至少提供以下订单信息之一，搜索希望处理的订单：
    - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的订单号。
    - 在**顾客登录标识**字段中，输入顾客的唯一商店登录标识。如果从特定顾客的“订购历史”列表中单击**查找订单**后启动此搜索对话框，则顾客登录标识预先填入该顾客在商店中的登录标识。
    - 从**订购状态**下拉列表中，选择订单的状态，例如新订单或未决订单。
    -  从**帐户名称**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 **IBM** 可能和 **ABC** 办公用品商店定义了合同。
  4. 单击**查找**。系统执行模糊搜索并显示与搜索条件匹配的订单的列表。
  5. 通过选择希望处理的订单旁边的复选框，打开“更改订单”笔记本，并单击**更改**。
  6. 当打开此笔记本时，显示“产品”页面。从左边的导航框架中，单击**装运**。显示“装运”页面，其中列出了订单中的所有产品，以及送货地址标识（它指出了为订单选择的送货地址）。
  7. 单击**选择另一个地址**。显示“选择送货地址”对话框。
  8. 通过执行以下操作之一，选择送货地址：
    - 如果列出了希望使用的送货地址，请选择地址旁边的复选框，并单击**确定**。

- 如果没有列出希望使用的送货地址，请单击**新建**。显示“创建送货地址”对话框。使用此对话框为顾客添加新送货地址，并单击**确定**。一旦创建，系统将使用新送货地址作为当前订单的送货地址。可获取关于此对话框的帮助。
9. 要对此订单进行其它更改，请使用左侧的链接在各个订单页面之间进行切换。要保存已更改的送货地址信息并关闭笔记本，请单击**确定**。

## 为订单选择另一种装运方式

要为订单选择与创建订单时所指定不同的装运方式（递送者名称与该装运公司提供的服务的组合，例如“ABC 装运公司，隔夜服务”），请执行以下操作：




**注意：**如果顾客在创建订单时没有指定送货地址或装运方式，但现在希望指定方式，请按以下步骤进行操作。例如，对于从网际网下载的软件不需要装运方式；但如果顾客要求的是交付 CD-ROM，则需要装运方式。

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**操作**菜单中，单击**查找订单**。 从**销售**菜单中，单击**查找订单**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下订单信息之一，搜索希望处理的订单：
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的订单号。
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入顾客的唯一商店登录标识。如果从特定顾客的“订购历史”列表中单击**查找订单**后启动此搜索对话框，则顾客登录标识预先填入该顾客在商店中的登录标识。
  - 从**订购状态**下拉列表中，选择订单的状态，例如新订单或未决订单。
  -  从**帐户名称**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 IBM 可能和 ABC 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行模糊搜索并显示与搜索条件匹配的订单的列表。
5. 通过选择希望处理的订单左侧的复选框，打开“更改订单”笔记本，并单击**更改**。
6. 当打开此笔记本时，显示“产品”页面。从左边的导航框架中，单击**装运**。显示“装运”页面，其中列出了订单中的所有产品，以及送货地址标识（它指出了为订单选择的送货地址）。
7. 选择希望处理的产品左侧的复选框，并单击**选择另一种方式**。显示“选择装运方式”对话框，其中列出了对于装运该订单可用的方式。
8. 选择希望使用的装运方式左侧的复选框，并单击**确定**。
9. 要对此订单进行其它更改，请使用左侧的链接在各个订单页面之间进行切换。要保存已更改的装运方式并关闭笔记本，请单击**确定**。

## 更改订单总价格



要更改订单总价格（例如因为订单交付的延迟而调整总额以补偿顾客，或更改装运费用），请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。

2.  从**操作**菜单中，单击**查找订单**。 从**销售**菜单中，单击**查找订单**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下订单信息之一，搜索希望处理的订单：
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的订单号。
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入顾客的唯一商店登录标识。如果从特定顾客的“订购历史”列表中单击**查找订单**后启动此搜索对话框，则顾客登录标识预先填入该顾客在商店中的登录标识。
  - 从**订购状态**下拉列表中，选择订单的状态，例如新订单或未决订单。
  -  从**帐户名称**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 **IBM** 可能和 **ABC** 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行模糊搜索并显示与搜索条件匹配的订单的列表。
5. 通过选择希望处理的订单旁边的复选框，打开“更改订单”笔记本，并单击**更改**。
6. 当打开此笔记本时，显示“产品”页面。从左侧的导航框架中，单击**调价**。显示“调价”页面，其中提供了订单摘要。
7. 要提供一个或多个调价，请执行以下操作：
  - 要包含总的调价，请在**下调**字段中输入新金额。此调价是在应用了税和装运费用之前，但在订单任何折扣（例如促销）之后计算的。
  - 要覆盖由系统计算的装运费用，请在**装运费用**字段中输入新的金额。您可能希望执行此操作来放弃订单装运费用。
  - 要承兑赠券，请在**赠券**字段中输入唯一标识赠券的标识。在应用折扣、税和装运费用之前，从订单总金额中扣除赠券值。
8. 单击**重新计算**将任何调价包含在已订购的总金额中。新总额以顾客首选货币显示在**订单总额**字段中。如果顾客在注册过程中未提供其首选货币，则将使用商店的缺省货币显示此价格。
9. 如果确定不调整订单总额，并希望回复到原始金额，请单击**撤销**。
10. 要保存调价并关闭笔记本，请单击**确定**。

## 更改订单支付选项

要更改订单支付选项（例如使用联机还是脱机支付），或要更改联机支付的信用卡信息，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**操作**菜单中，单击**查找订单**。 从**销售**菜单中，单击**查找订单**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下订单信息之一，搜索希望处理的订单：
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的订单号。
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入顾客的唯一商店登录标识。如果从特定顾客的“订购历史”列表中单击**查找订单**后启动此搜索对话框，则顾客登录标识预先填入该顾客在商店中的登录标识。

- 从**订购状态**下拉列表中，选择订单的状态，例如新订单或未决订单。
  - **B2B** 从**帐户名称**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 IBM 可能和 ABC 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行模糊搜索并显示与搜索条件匹配的订单的列表。
  5. 通过选择希望处理的订单旁边的复选框，打开“更改订单”笔记本，并单击**更改**。
  6. 当打开此笔记本时，显示“产品”页面。从左侧的导航框架中，单击**支付**。显示“支付”页面。
  7. 选择支付的类型。此列表中的选项依赖于支付设置的类型，例如 WebSphere Commerce 脱机支付的缺省支付方式、联机支付的 CyberCash、联机支付的 SET 安全电子交易和商家发起的授权（MIA）（这两种联机支付不要求顾客使用联机电子钱包）或定制支付方式。
  8. 如果您选择了联机支付方式，例如 CyberCash、SET 安全电子交易和 MIA，或来自**支付方式**下拉列表的定制联机支付方式，则将显示信用卡类型。按照需要，通过更新以下任何或全部信息，更改此信用卡的信息：
    - 在**信用卡号**字段中，输入用于支付订单的信用卡号。
    - 在**失效月份**下拉列表中，选择信用卡失效的月份。
    - 在**失效年份**下拉列表中，选择信用卡失效的年份。
  9. **B2B** 在**购买订单号**字段中，输入顾客在商店中订购时必须提供的购买订单号。购买订单号对顾客进行认证，确定顾客经授权可按照商店与顾客之间的合同条款和条件中的规定，来向商店订购。
  10. 要对此订单进行其它更改，请使用左侧的链接在各个订单页面之间进行切换。要保存已更改的支付选项并关闭笔记本，请单击**确定**。

## 为订单选择另一个开票地址

要为顾客订单选择与创建订单时所指定不同的开票地址，请执行以下操作：

**B2B** **注意：**根据顾客合同中规定的条款，您可能没有更改订单开票地址或创建新开票地址的权限。如果是这种情况，则“开票地址”页面上的信息为只读信息。

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. **B2C** 从**操作**菜单中，单击**查找订单**。 **B2B** 从**销售**菜单中，单击**查找订单**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下订单信息之一，搜索希望处理的订单：
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的订单号。
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入顾客的唯一商店登录标识。如果从特定顾客的“订购历史”列表中单击**查找订单**后启动此搜索对话框，则顾客登录标识预先填入该顾客在商店中的登录标识。
  - 从**订单状态**下拉列表中，选择订单的状态。
  - **B2B** 从**帐户名称**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 IBM 可能和 ABC 办公用品商店定义了合同。



4. 单击**查找**。系统执行模糊搜索并显示与搜索条件匹配的订单的列表。
5. 通过选择希望处理的订单旁边的复选框，打开“更改订单”笔记本，并单击**更改**。
6. 当打开此笔记本时，显示“产品”页面。从左侧的导航框架中，单击**开票地址**。显示“开票地址”页面。
7. 通过执行以下操作之一，选择开票地址：
  - 如果列出了希望使用的开票地址，请选择地址旁边的复选框，并单击**确定**。
  - 如果没有列出希望使用的开票地址，请单击**新建**。显示“创建开票地址”对话框。使用此对话框为顾客添加新开票地址，并单击**确定**。一旦创建，系统将使用新开票地址作为当前订单的开票地址。可获取关于此对话框的帮助。
8. 要对此订单进行其它更改，请使用左侧的链接在各个订单页面之间进行切换。要保存已更改的开票地址信息并关闭笔记本，请单击**确定**。




## 添加注释至订单

要将注释添加到订单，请执行以下操作：




1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**操作**菜单中，单击**查找订单**。 从**销售**菜单中，单击**查找订单**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下订单信息之一，搜索希望处理的订单：
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的订单号。
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入顾客的唯一商店登录标识。如果从特定顾客的“订购历史”列表中单击**查找订单**后启动此搜索对话框，则顾客登录标识预先填入该顾客在商店中的登录标识。
  - 从**订购状态**下拉列表中，选择订单的状态，例如已提交的订单或已装运的订单。
  -  从**帐户名称**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 **IBM** 可能和 **ABC** 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行模糊搜索并显示与搜索条件匹配的订单的列表。
5. 选择希望处理的订单旁边的复选框，并单击**添加注释**。一个对话框打开。
6. 在**注释**滚动框中，输入希望包含在顾客订单中的注释。  
   此滚动框最多可接受 1024 个单字节字母数字字符。  
 此滚动框最多可接受 1024 个字母数字字符。
7. 要将此注释以电子邮件的方式发送给顾客，请选择**将此注释发送给顾客**复选框。显示**电子邮件地址**字段。缺省情况下，此字段已填充了注册期间指定的电子邮件地址（如果顾客已经注册并已提供电子邮件地址）。要更改缺省电子邮件地址，请在**电子邮件地址**字段中输入顾客的电子邮件地址。
8. 单击**确定**将注释添加到订单中，并且如果选择，可将注释发送给顾客。

## 分割订单

如果顾客为订单选择了多个产品，但其中至少有一个产品当前没有足够的库存，这时您可能希望分割订单。分割订单可以让可提供的产品立即装运，而剩余产品延迟交货直至库存得到补充。要分割订单，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**操作**菜单中，单击**查找订单**。 从**销售**菜单中，单击**查找订单**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下订单信息之一，搜索希望处理的订单：
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的订单号。
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入顾客的唯一商店登录标识。如果从特定顾客的“订购历史”列表中单击**查找订单**后启动此搜索对话框，则顾客登录标识预先填入该顾客在商店中的登录标识。
  - 从**订购状态**下拉列表中，选择订单的状态，例如新订单或未决订单。
  -  从**帐户名称**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 **IBM** 可能和 **ABC** 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行模糊搜索并显示与搜索条件匹配的订单的列表。
5. 通过选择希望处理的订单旁边的复选框，打开“更改订单”笔记本，并单击**更改**。
6. 当打开此笔记本时，显示“产品”页面。从左侧的导航框架中，单击**产品可供性**。显示“产品可供性”页面，其中列出了订单中的所有产品，包括可提供产品以供装运的日期。注意，缺省情况下，**移动至独立订单**列中显示**否**，指出不会分割订单，并且产品不会移动到第二份订单或延迟交货订单。无论产品是否可提供，都显示**否**状态，因此需要为尚不可提供的产品更改此状态。
7. 要指定为订单选择的产品应保留在当前订单中还是移动到第二份订单或延迟交货订单，请执行以下操作之一：
  - 如果产品可供性日期是当前日期或更早日期，则产品即可装运。确保**移动至独立订单**列显示**否**，指出不需要分割订单并将不可提供的产品移动到第二份订单。如果显示**是**状态，请选择希望处理的产品旁边的复选框，并单击**保留在当前订单中**。
  - 如果产品可供性日期迟于当前日期，则没有足够的库存，产品不可装运。在此情况下，请执行以下操作之一：
    - 要分割订单，请选择希望稍后日期装运的产品旁边的复选框，并单击**移动至独立订单**。**移动至独立订单**列显示**是**，指出移动产品将直至库存得到补充再进行装运。列表中的其它产品（**移动至独立订单**状态为**否**）将一旦提交订单后就进行装运。
    - 要等待订单中的所有产品都可提供以供装运，请选择希望处理的产品旁边的复选框，并单击**保留在当前订单中**。**移动至独立订单**列为每个选择的产品显示**否**，指出订单直至订单中的所有产品有足够的库存再进行装运。
    - 如果某个产品当前不可提供，您可以不用分割订单或等待实现库存，而可以从订单中除去该产品。要除去产品，请选择希望处理的产品旁边的复选框，并单击**除去**。该产品不再列出在此页面中，它也不成为订单的一部分。
8. 要对此订单进行其它更改，请使用左侧的链接在各个订单页面之间进行切换（请参阅以下步骤获取可选步骤）。要保存已更改的送货地址信息并关闭笔记本，请单击**确定**。
9. 如果希望包含分割订单、等待所有产品或除去产品的原因，请执行以下操作：
  - a. 从左侧的导航框架中，单击**注释**。显示“注释”页面。

- b. 在**注释**滚动框中，输入希望包含在顾客订单中的注释。




   此滚动框最多可接受 1024 个单字节字母数字字符。

 此滚动框最多可接受 1024 个字母数字字符。

- c. 要将此注释以电子邮件的方式发送给顾客，请选择**将此注释发送给顾客**复选框。显示**电子邮件地址**字段。缺省情况下，此字段预先填入注册期间指定的电子邮件地址（如果顾客已经注册并已提供电子邮件地址）。
- d. 要更改缺省电子邮件地址，请在**电子邮件地址**字段中输入顾客的电子邮件地址。
- e. 单击**确定**将注释添加到订单中，并且如果选择，可将注释发送给顾客。



## 查看添加到订单的注释


要查看添加到现有订单中的注释，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**操作**菜单中，单击**查找订单**。  
 从**销售**菜单中，单击**查找订单**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下订单信息之一，搜索希望处理的订单：
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的订单号。
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入顾客的唯一商店登录标识。如果从特定顾客的“订购历史”列表中单击**查找订单**后启动此搜索对话框，则顾客登录标识预先填入该顾客在商店中的登录标识。
  - 从**订购状态**下拉列表中，选择订单的状态，例如新订单或未决订单。
  -  从**帐户名称**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 **IBM** 可能和 **ABC** 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行模糊搜索并显示与搜索条件匹配的订单的列表。
5. 选择希望处理的订单旁边的复选框，并单击**摘要**。显示订单摘要。
6. 从**注释**部分查看订单的注释列表。
7. 单击**取消**关闭页面。

## 查看订单摘要




要查看包含了订单详细信息的摘要，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**操作**菜单中，单击**查找订单**。  从**销售**菜单中，单击**查找订单**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下订单信息之一，搜索希望处理的订单：
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的订单号。

- 在**顾客登录标识**字段中，输入顾客的唯一商店登录标识。如果从特定顾客的“订购历史”列表中单击**查找订单**后启动此搜索对话框，则顾客登录标识预先填入该顾客在商店中的登录标识。
  - 从**订购状态**下拉列表中，选择订单的状态，例如新订单或未决订单。
  -  从**帐户名称**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 **IBM** 可能和 **ABC** 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行模糊搜索并显示与搜索条件匹配的订单的列表。
  5. 选择希望处理的订单旁边的复选框，并单击**摘要**查看订单的详细信息。
  6. 单击**确定**关闭页面。



## 打印订单摘要






要打印包含订单详细信息的摘要，包括订购的产品、开票和送货地址、装运和支付选项，以及任何注释和调价，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**操作菜单**中，单击**查找订单**。  
 从**销售菜单**中，单击**查找订单**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下订单信息之一，搜索希望处理的订单：
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的订单号。
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入顾客的唯一商店登录标识。如果从特定顾客的“订购历史”列表中单击**查找订单**后启动此搜索对话框，则顾客登录标识预先填入该顾客在商店中的登录标识。
  - 从**订购状态**下拉列表中，选择订单的状态，例如新订单或未决订单。
  -  从**帐户名称**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 **IBM** 可能和 **ABC** 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行模糊搜索并显示与搜索条件匹配的订单的列表。
5. 选择希望处理的订单旁边的复选框，并单击**摘要**查看订单的详细信息。
6. 单击**打印**打印顾客摘要。
7. 单击**确定**关闭页面。

## 取消订单




要取消订单，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**操作菜单**中，单击**查找订单**。  
 从**销售菜单**中，单击**查找订单**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下订单信息之一，搜索希望处理的订单：
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的订单号。

- 在**顾客登录标识**字段中，输入顾客的唯一商店登录标识。如果从特定顾客的“订购历史”列表中单击**查找订单**后启动此搜索对话框，则顾客登录标识预先填入该顾客在商店中的登录标识。
  - 从**订购状态**下拉列表中，选择订单的状态，例如新订单或未决订单。
  -  从**帐户名称**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 **IBM** 可能和 **ABC** 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行模糊搜索并显示与搜索条件匹配的订单的列表。
  5. 选择希望处理的订单旁边的复选框，并单击**取消订单**。一个对话框打开。
  6. 在**注释**滚动框中，使用提供的缺省文本，或输入取消订单的其它原因，例如顾客已经更改了购买意愿。
    -    此滚动框最多可接受 1024 个单字节字母数字字符。
    -  此滚动框最多可接受 1024 个字母数字字符。
  7. 要将此注释以电子邮件的方式发送给顾客，请选择**将此注释发送给顾客**复选框。显示**电子邮件地址**字段。缺省情况下，此字段已填充了注册期间指定的电子邮件地址（如果顾客已经注册并已提供电子邮件地址）。要更改缺省电子邮件地址，请在**电子邮件地址**字段中输入顾客的电子邮件地址。
  8. 单击**确定**将订单状态从原始订单状态（例如延迟交货订单）更改为已取消，并如果选择了的话，将此注释发送给顾客。

## 处理订单支付




要处理顾客订单的联机支付（例如核准支付、圈出支付金额、结算支付、查找支付以及查找批处理支付），可以使用 **Payment Manager**。要从 **WebSphere** 贸易加速器启动 **Payment Manager**，请执行以下操作：

1. 打开 **WebSphere** 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 通过执行以下操作之一，打开 **Payment Manager**：
  - 要处理特定订单，请执行以下操作：
    - a.  从**操作**菜单中，单击**查找订单**。
    -  从**销售**菜单中，单击**查找订单**。
 搜索对话框打开。
  - b. 通过至少提供以下订单信息之一，搜索希望处理的订单：
    - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的订单号。
    - 在**顾客登录标识**字段中，输入顾客的唯一商店登录标识。如果从特定顾客的“订购历史”列表中单击**查找订单**后启动此搜索对话框，则顾客登录标识预先填入该顾客在商店中的登录标识。
    - 从**订购状态**下拉列表中，选择订单的状态，例如新订单或未决订单。
    -  从**帐户名称**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 **IBM** 可能和 **ABC** 办公用品商店定义了合同。
  - c. 单击**查找**。系统执行模糊搜索并显示与搜索条件匹配的订单的列表。
- 要处理任何订单，请执行以下操作之一：

- 要处理单份订单，请选择希望处理的顾客订单旁边的复选框，并单击**处理支付**。Payment Manager 启动。
  - 要处理多份订单，请选择相应的复选框，并单击**处理支付**。Payment Manager 启动。
  - 要处理列表中所有的订单，请选择列表左上方的复选框图标，并单击**处理支付**。Payment Manager 启动。
3. 请参照 Payment Manager 联机帮助来获取关于如何使用 Payment Manager 来处理联机支付的详细信息。

## 更改订单支付处理




要更改订单的支付处理信息（例如核准支付、圈出支付金额、结算支付、查找支付以及查找批处理支付），可以使用 Payment Manager。要从 WebSphere 贸易加速器启动 Payment Manager，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 通过执行以下操作之一，打开 Payment Manager:
  - 要处理特定订单，请执行以下操作:
    - a.  从**操作**菜单中，单击**查找订单**。
    -  从**销售**菜单中，单击**查找订单**。  
搜索对话框打开。
    - b. 通过至少提供以下订单信息之一，搜索希望处理的订单:
      - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的订单号。
      - 在**顾客登录标识**字段中，输入顾客的唯一商店登录标识。如果从特定顾客的“订购历史”列表中单击**查找订单**后启动此搜索对话框，则顾客登录标识预先填入该顾客在商店中的登录标识。
      - 从**订购状态**下拉列表中，选择订单的状态，例如新订单或未决订单。
      -  从**帐户名称**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 IBM 可能和 ABC 办公用品商店定义了合同。
    - c. 单击**查找**。系统执行模糊搜索并显示与搜索条件匹配的订单的列表。
  - 要处理任何订单，请执行以下操作之一:
    - 要处理单份订单，请选择希望处理的顾客订单旁边的复选框，并单击**处理支付**。Payment Manager 启动。
    - 要处理多份订单，请选择相应的复选框，并单击**处理支付**。Payment Manager 启动。
    - 要处理列表中所有的订单，请选择列表左上方的复选框图标，并单击**处理支付**。Payment Manager 启动。

3. 请参照 Payment Manager 联机帮助来获取关于如何使用 Payment Manager 来处理联机支付的详细信息。




## 查看订单支付状态（商务版）

 要查看订单支付状态，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从操作菜单中，单击**查找订单**。  
 从销售菜单中，单击**查找订单**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下订单信息之一，搜索希望处理的订单：
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的订单号。
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入顾客的唯一商店登录标识。如果从特定顾客的“订购历史”列表中单击**查找订单**后启动此搜索对话框，则顾客登录标识预先填入该顾客在商店中的登录标识。
  - 从**订购状态**下拉列表中，选择订单的状态，例如新订单或未决订单。
  -  从**帐户名称**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 IBM 可能和 ABC 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行模糊搜索并显示与搜索条件匹配的订单的列表。
5. 从列表中定位顾客订单，并查看**支付状态**列中的订单状态。
6. 单击**确定**关闭页面。

## 查看订单状态




要查看订单状态，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从操作菜单中，单击**查找订单**。 从销售菜单中，单击**查找订单**。  
搜索对话框打开。
3. 通过提供以下任何订单信息，搜索希望处理的订单：
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的订单号。
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入顾客的唯一商店登录标识。如果从特定顾客的“订购历史”列表中单击**查找订单**后启动此搜索对话框，则顾客登录标识预先填入该顾客在商店中的登录标识。
  - 从**订购状态**下拉列表中，选择订单的状态，例如新订单或未决订单。
  -  从**帐户名称**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 IBM 可能和 ABC 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行模糊搜索并显示与搜索条件匹配的订单的列表。
5. 从列表中定位顾客订单，并查看**订单状态**列中的订单状态。
6. 单击**确定**关闭页面。

## 查看订单发票

要查看与订单关联的发票，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。

2.  从**操作菜单**中，单击**查找订单**。搜索对话框打开。  
 从**销售菜单**中，单击**查找订单**。搜索对话框打开。
3. 通过提供以下任何订单信息，搜索希望处理的订单：
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的订单号。
  - 在**顾客登录标识**字段中，输入顾客的唯一商店登录标识。如果从特定顾客的“订购历史”列表中单击**查找订单**后启动此搜索对话框，则顾客登录标识预先填入该顾客在商店中的登录标识。
  - 从**订购状态**下拉列表中，选择订单的状态，例如新订单或未决订单。
  -  从**帐户名称**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称，并且此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店购物的条款和条件。例如，组织 **IBM** 可能和 **ABC** 办公用品商店定义了合同。
4. 单击**查找**。系统执行模糊搜索并显示与搜索条件匹配的订单的列表。
5. 选择希望处理的订单左侧的复选框，并单击**查看发票**。显示“查看发票”对话框，根据适用情况，其中列出了订单的所有发票。
6. 从列表中，单击指向希望查看的发票的链接。
7. 单击**确定**关闭对话框。

---

## 退货和退款

WebSphere Commerce 使用退货商品授权 (RMA) 功能支持退货。退货是顾客要求退款、退回商品，或同时包含以上两者的记录。如果商品接收之前发出 RMA 或商品接收时已开始了交易，则使用此术语。

如果顾客对其购买不满意，则商家可对此购买提供退款。要退回订单（或订单中的订购商品或产品），订单必须首先处于以下一种状态：

1.
  - R — 已发货
  - S — 已装运
  - D — 已圈出
  - F — 准备就绪等待远程实现
  - G — 正在审批远程实现
  - C — 已完成

然而，要使用 WebSphere 贸易加速器中的“新建退货”向导退回订单（或订单中的订购商品），则订单和订单中的订购商品都必须处于 S（已装运）或 D（已交纳保证金）状态。要退回处于任意状态（R、F、G、C 并包含 S 和 D）的商品，请使用 `ReturnItemAdd` 命令。

一些产品可能配置为不可退款的，例如，由于卫生原因，直接销售给消费者的内衣将是不可退款的。是否必须退回商品以获得退款，则可以在产品级别配置。例如专业食品交易商可能需要退回不会变质的食用产品，而不是新鲜农产品。根据系统设置和策略，计算建议退款金额和发出退款的可能方法。根据“区别对待每一例情况”，对于相应的安全级别，系统设置和策略是可覆盖（重新设置）的。商家可选择发出 RMA 以准备接收退货商品及发出退款。



使用系统设置和策略计算发出退款的可能支付方式。缺省实现使用简单计算。根据系统策略，可对照原始支付表单或以信用限额为限发出退款。关于详细信息，请参阅 `CalculateReturnCreditVehicleCmdImpl` 任务命令。

如果商家选择发出 RMA，则创建其可通过使用退货管理系统中已构建的自动核准机制的自助式界面。客户服务代表也可以创建 RMA 或修改现有的 RMA。客户服务代表具有自动核准机制提供的使用便利，也具有作任何必需的调价和手工核准 RMA 的灵活性。使用退货系统提供的命令，顾客可申请权限以退回其已订购的产品。在客户服务代表的帮助下，也可对由其它用户订购的产品（例如礼物）、在顾客商务组织外订购的产品或无法标识原始订单的商品发出 RMA。关于自动核准机制的详细信息，请参阅以下自动核准相关链接。


使用 WebSphere 贸易加速器中的“新建退货”向导和“更改退货”笔记本创建新退货或编辑现有退货。要启动“新建退货”向导，首先搜索现有订单或顾客，然后单击搜索结果列表中的相应按钮启动向导。要打开“更改退货”笔记本，首先搜索现有退货，然后单击搜索结果列表中的相应按钮打开笔记本。关于如何创建或更改退货的更多详细信息，请参阅以下相关链接。

## 查找退货

要查找退货，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。

2.  从操作菜单中，单击**查找退货**。

 从销售菜单中，单击**查找退货**。

搜索对话框打开。


3. 至少提供以下一项退货信息。必须至少指定一个字段。


**注意：**系统根据提供的创建者登录标识执行模糊搜索，根据对该对话框上所有其它字段提供的值执行精确搜索。


- 在**退货号**字段中，输入唯一标识退货的退货号。

- 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的包含将退还产品的订单号。

- 在**始发者登录标识**字段中，输入以下信息：

 **B2C** 顾客的商店登录标识（此顾客提出退货）。如果是通过单击特定顾客的退货历史列表中的**查找退货**启动搜索对话框的，则顾客登录标识用该顾客的商店登录标识填充。系统根据您的指定的登录标识执行模糊搜索或高级搜索（例如您输入字母 A，则系统将搜索任何包含字母 A 的登录标识，而不仅仅是以字母 A 开头的标识）。

 **B2B** 提出退货的那个人的登录标识。根据实现的访问控制策略，另一个人可能有权限对退货进行更改或请求更改。这个人不是退货的始发者，但可能需要在请求对商店更新时指定始发者的登录标识。例如，IBM 的员工可以创建原始退货，但是该员工的经理可以与商店联系更改退货。要查找此退货，商店可能需要请求始发者的登录标识。

-  **B2B** 从**合同名称**下拉列表中，选择合同的名称。合同规定了顾客在商店购物的条款。

- 在**退货状态**下拉列表中，选择退货状态，例如未决或取消。

4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的退货的列表。






## 创建退货


要为顾客创建退货，请执行以下操作：

**注意：**要退回订单（或订单中的订购商品或产品），则首先它必须处于以下一种状态：

1.
  - R — 已发货
  - S — 已装运
  - D — 已圈出
  - F — 准备就绪等待远程实现
  - G — 正在审批远程实现
  - C — 已完成

然而，要如下所述使用 WebSphere 贸易加速器中的“新建退货”向导退回订单（或订单中的订购商品），则订单和订单中的订购商品都必须处于 S（已装运）或 D（已交纳保证金）状态。要退回处于任意状态（R、F、G、C 并包含 S 和 D）的商品，请使用 ReturnItemAdd 命令。






1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 您可以通过搜索原始订单或通过搜索顾客然后启动“新建退货”向导来创建退货，请执行以下操作之一：
  -  **B2C** 从操作菜单中，单击**查找订单**。
  -  **B2B** 从销售菜单中，单击**查找订单**。
    - a. 打开搜索对话框。通过至少提供以下订单信息之一，搜索要处理的包含要退货的产品的订单：
      - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的订单号。
      - 在**顾客登录标识**字段中，输入顾客的唯一商店登录标识。如果此对话框是通过从特定顾客的**订单列表**中单击**查找订单**启动的，则顾客登录标识从商店的顾客登录标识填充。
      - 从**订单状态**下拉列表中，选择订单的状态，例如新或未决。
      -  **B2B** 在**帐户**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称。此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店中购物的条款。
    - b. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的订单的列表。
    - c. 选择要处理的订单旁边的复选框，并单击**新建退货**创建新的退货。启动“新建退货”向导，首先显示“订单中的产品 — 搜索结果”页面。
  -  **B2C** 从操作菜单中，单击**查找顾客**。
  -  **B2B** 从销售菜单中，单击**查找顾客**。
    - a. 打开搜索对话框。提供以下任何顾客信息：
      - 在**顾客登录标识**字段中，输入全部或部分顾客登录标识。
      - 在**名字**字段中，输入全部或部分顾客名字。
      - 在**姓氏**字段中，输入全部或部分顾客姓氏。
      - 在**电话号码 1**字段中，输入全部或部分顾客的主要联系电话。

- 在**电子邮件地址 1** 字段中，输入全部或部分顾客的主要电子邮件地址。
  - 在**市 / 县 / 区**字段中，输入全部或部分顾客的联系地址。
  - 在**邮政编码**字段中，输入全部或部分顾客联系地址的邮政编码。
  -  在**帐户名称**字段中，选择与此顾客关联的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称。此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店中购物的条款。
- b. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的顾客的列表。
  - c. 选择要处理的订单旁边的复选框，并单击**新建退货**创建新的退货。启动“新建退货”向导，首先显示“产品”页面。
3. 提供相应的字段信息，并单击**下一步**保存每个页面。如果需要的话，单击**上一页**返回到上一页。每个页面都提供了帮助。
  4. 当完成了所有页面后，单击“确认”页面上的**完成**即可创建退货。

## 更改退货

要更改退货的详细信息（例如退货产品数量、返款方式或指定的产品或整个退货的注释），请执行以下操作：






**注意：**如果顾客是退货的原始创建者并因此有权访问该退货，则您仅可以以顾客的身份更改该退货。当客户服务代表使用**查找退货**菜单选项搜索要更改的退货时，该更改将是以创建该退货的顾客的身份进行的。当客户服务代表首先搜索顾客，然后在顾客的列表中单击**退货**，从而完成对订单的搜索时，此更改将是以选定的顾客的身份进行的，而这个顾客可能是也可能不是创建该退货的顾客。如果正在请求退货更改的顾客无权访问退货，则操作失败并显示一条错误消息。

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**操作**菜单中，单击**查找退货**。  
 从**销售**菜单中，单击**查找退货**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下退货信息之一，搜索要处理的退货：
  - 在**退货号**字段中，输入唯一标识退货的退货号。
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的包含将退还产品的订单号。
  - 在**始发者登录标识**字段中，输入以下信息：
    -  **B2C** 顾客的商店登录标识（此顾客提出退货）。如果是通过单击特定顾客的退还历史列表中的**查找退货**启动搜索对话框，则顾客登录标识将填充顾客的商店登录标识。
    -  **B2B** 提出退货的那个人的登录标识。根据实现的访问控制策略，另一个人可能有权限对退货进行更改或请求更改。这个人不是退货的始发者，但可能需要在请求对商店更新时指定始发者的登录标识。例如，IBM 的员工可以创建原始退货，但是该员工的经理可以与商店联系更改退货。要查找此退货，商店可能需要请求始发者的登录标识。
  -  **B2B** 从**合同名称**下拉列表中，选择合同的名称。合同规定了顾客在商店购物的条款。
  - 在**退货状态**下拉列表中，选择退货状态，例如未决或取消。
4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的退货的列表。

5. 通过选择要处理的退货旁边的复选框，打开“更改退货”笔记本，并单击**更改**。
6. 根据需要更新文件，使用左边链接以在每一退货页面间切换。每个页面都提供了帮助。
7. 单击**确定**保存更新并关闭笔记本。

## 添加产品到退货

要将产品添加到未处理的现有顾客退货中（即金额未返款到顾客的信用卡或信用贷款的最高限额），请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**操作**菜单中，单击**查找退货**。  
 从**销售**菜单中，单击**查找退货**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下退货信息之一，搜索要处理的退货：  
**注意：**系统根据提供的订单号执行精确搜索，根据对该对话框上所有其它字段提供的值执行模糊或高级搜索。
  - 在**退货号**字段中，输入唯一标识退货的退货号。
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的包含将退还产品的订单号。系统根据您的指定的订单号执行精确搜索（例如您输入 12345，则系统将搜索订单号为 12345 的订单）。
  - 在**始发者登录标识**字段中，输入以下信息：
    -  顾客的商店登录标识（此顾客提出退货）。如果是通过单击特定顾客的退货历史列表中的**查找退货**启动搜索对话框的，则顾客登录标识用该顾客的商店登录标识填充。
    -  提出退货的那个人的登录标识。根据实现的访问控制策略，另一个人可能有权限对退货进行更改或请求更改。这个人不是退货的始发者，但可能需要在请求对商店更新时指定始发者的登录标识。例如，IBM 的员工可以创建原始退货，但是该员工的经理可以与商店联系更改退货。要查找此退货，商店可能需要请求始发者的登录标识。
  -  从**合同名称**下拉列表中，选择合同的名称。合同规定了顾客在商店购物的条款。
  - 在**退货状态**下拉列表中，选择退货状态，例如未决或取消。
4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的退货的列表。
5. 通过选择要处理的退货旁边的复选框，打开“更改退货”笔记本，并单击**更改**。
6. 当打开此笔记本时，显示“产品”页面。单击**添加**。产品搜索对话框打开，它允许您查找要添加到退货的产品。
7. 根据您想让系统在何处搜索产品，执行以下一项操作：
  - 要基于现有订单信息搜索产品，选择从**现有顾客订单中搜索**单选按钮并提供以下订单信息。如果您了解关于包含退货产品的订单的信息，请选择此选项。至少提供以下一项订单信息：
    - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的包含将退还产品的订单号。
    - 在**顾客登录标识**字段中，输入下订单顾客的商店登录标识。如果退货始发者的顾客登录标识已知，则顾客登录标识用该顾客的商店登录标识填充。

- **B2B** 从**帐户名称**下拉列表中，选择顾客的帐户名称。它通常是顾客与之关联的组织的名称。此组织已经和商店定义了合同，其中规定了顾客在商店中购物的条款和条件。

**注意：**要退回产品，则该产品必须已作为现有订单的一部分装运给顾客。如果在 WebSphere Commerce 数据库中该产品不处于已装运状态，则不认为该产品可退货，且这将在“订单中的产品 — 搜索结果”页面上指示为列表中不可编辑的行。

- 要在商店在线产品目录中搜索产品，从**商店在线产品目录**单选按钮并提供以下订单信息。如果您知道发出退货的顾客，但不了解关于包含退回产品的订单的信息，请选择此选项。注意，只有退货中已包含产品并且您想将更多产品添加到退货中时，才能使用此选项。如果退货当前没有包含任何产品，请使用**从现有的顾客订单中搜索**选项。至少提供以下一项产品信息：
    - 在**产品名称**字段中，输入要添加到退货中的产品的全部或部分产品名称；例如，“女士毛衣”。
    - 在**库存标识**字段中，输入您想添加到退货产品的所有或部分库存标识。
    - 在**简短描述**字段中，输入要添加到退货中的产品的全部或部分产品的简短描述；例如，“女士红毛衣”。
8. 单击**查找**。显示与搜索条件匹配的产品列表。
  9. 从产品列表中，执行以下一项操作：
    - 如果要添加到退货的产品在此列表中，请在**数量**字段中输入退货数量，并单击**确定**。产品则添加到“产品”页面上需要退货的产品列表中。

**注意：**如果要添加到退货的产品是在在线产品目录中，则系统将不计算返款金额。您必须手工在“产品”页面上的**返款调整**字段中输入。
    - 如果您想要添加到顾客退货的产品不在此列表中，或者搜索结果包含太多产品，则请单击**取消**并重新定义您的搜索条件。
  10. 从“产品”页面中，单击**更新总额**，在对该产品收取的税或其它费用之前，将新近添加产品的价格包含到整个退货的总返款金额。新的总金额显示在**总额**字段的旁边。
  11. 要对此退货进行其它更改，请使用左侧的链接在各个退货页面之间进行切换。要保存已添加的产品并关闭笔记本，请单击**确定**。

## 从退货中除去产品

要除去还未处理的现有的退货（即金额还未返款到到顾客的信用卡或信用贷款的最高限额），请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. **B2C** 从**操作**菜单中，单击**查找退货**。  
**B2B** 从**销售**菜单中，单击**查找退货**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下退货信息之一，搜索要处理的退货：
  - 在**退货号**字段中，输入唯一标识退货的退货号。
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的包含将退还产品的订单号。

- 在**始发者登录标识**字段中，输入以下信息：
    - ▶ **B2C** 顾客的商店登录标识（此顾客提出退货）。如果是通过单击特定顾客的退货历史列表中的**查找退货**启动搜索对话框的，则顾客登录标识用该顾客的商店登录标识填充。
    - ▶ **B2B** 提出退货的那个人的登录标识。根据实现的访问控制策略，另一个人可能有权限对退货进行更改或请求更改。这个人不是退货的始发者，但可能需要在请求对商店更新时指定始发者的登录标识。例如，IBM 的员工可以创建原始退货，但是该员工的经理可以与商店联系更改退货。要查找此退货，商店可能需要请求始发者的登录标识。
  - ▶ **B2B** 从**合同名称**下拉列表中，选择合同的名称。合同规定了顾客在商店购物的条款。
  - 在**退货状态**下拉列表中，选择退货状态，例如未决或取消。
4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的退货的列表。
  5. 通过选择要处理的退货旁边的复选框，打开“更改退货”笔记本，并单击**更改**。
  6. 当打开此笔记本时，显示“产品”页面。选择要除去产品旁边的复选框，单击**除去**。在对产品收取的税和任何其它费用之前，更新“产品”页面上的总返款金额。新的总金额显示在**总额**字段的旁边。
  7. 要对此退货进行其它更改，请使用左侧的链接在各个退货页面之间进行切换。要保存已除去的产品并关闭笔记本，请单击**确定**。

## 更改退货产品的数量

要更改退货产品的数量（例如顾客可能只请求退回所购买的三本书中的两本），请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. ▶ **B2C** 从**操作**菜单中，单击**查找退货**。  
▶ **B2B** 从**销售**菜单中，单击**查找退货**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下退货信息之一，搜索要处理的退货：
  - 在**退货号**字段中，输入唯一标识退货的退货号。
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识顾客订单的包含将退还产品的订单号。
  - 在**始发者登录标识**字段中，输入以下信息：
    - ▶ **B2C** 顾客的商店登录标识（此顾客提出退货）。如果是通过单击特定顾客的退货历史列表中的**查找退货**启动搜索对话框的，则顾客登录标识用该顾客的商店登录标识填充。
    - ▶ **B2B** 提出退货的那个人的登录标识。根据实现的访问控制策略，另一个人可能有权限对退货进行更改或请求更改。这个人不是退货的始发者，但可能需要在请求对商店更新时指定始发者的登录标识。例如，IBM 的员工可以创建原始退货，但是该员工的经理可以与商店联系更改退货。要查找此退货，商店可能需要请求始发者的登录标识。
  - ▶ **B2B** 从**合同名称**下拉列表中，选择合同的名称。合同规定了顾客在商店购物的条款。
  - 在**退货状态**下拉列表中，选择退货状态，例如未决或取消。






4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的退货的列表。
5. 通过选择要处理的退货旁边的复选框，打开“更改退货”笔记本，并单击**更改**。
6. 当打开此笔记本时，显示“产品”页面，列出所有退货的产品和数量。在**数量**字段中，输入相应的数量。
7. 单击**更新总额**，在对该产品收取的税或其它费用之前，调整退货中的产品的总金额。新的总金额显示在**总额**字段的旁边。
8. 要对此退货进行其它更改，请使用左侧的链接在各个退货页面之间进行切换。要保存已更改的数量并关闭笔记本，请单击**确定**。

## 指定退货到实现中心

一旦将产品添加到退货中，系统就会确定顾客是否应当退回产品，并以**是**或**否**值指示状态。要更改状态，请相应地选择**是**或**否**。通常情况下，产品是否应该退回到实现中心，依赖于以下一项信息：

- 产品的属性。例如，不应该退回破损的玻璃器皿。在此情况下，对退回到实现中心选择**否**。
- 产品的状况。例如，如果因为顾客更改了主意而退回玻璃器皿，请选择**是**作为对实现中心的退货的状态。然而，如果顾客是因为收到的玻璃器皿是破损的而想退回它，则不应该将该玻璃器皿退回到实现中心以销售给另一个顾客。在此情况下，对退回到实现中心选择**否**。






要指定是否需要将产品退回到实现中心，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**操作**菜单中，单击**查找退货**。  
 从**销售**菜单中，单击**查找退货**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下退货信息之一，搜索要处理的退货：
  - 在**退货号**字段中，输入唯一标识退货的退货号。
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的包含将退还产品的订单号。
  - 在**始发者登录标识**字段中，输入以下信息：
    -  **B2C** 顾客的商店登录标识（此顾客提出退货）。如果是通过单击特定顾客的退货历史列表中的**查找退货**启动搜索对话框的，则顾客登录标识用该顾客的商店登录标识填充。
    -  **B2B** 提出退货的那个人的登录标识。根据实现的访问控制策略，另一个人可能有权限对退货进行更改或请求更改。这个人不是退货的始发者，但可能需要在请求对商店更新时指定始发者的登录标识。例如，IBM 的员工可以创建原始退货，但是该员工的经理可以与商店联系更改退货。要查找此退货，商店可能需要请求始发者的登录标识。
  -  **B2B** 从**合同名称**下拉列表中，选择合同的名称。合同规定了顾客在商店购物的条款。
  - 在**退货状态**下拉列表中，选择退货状态，例如未决或取消。
4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的退货的列表。
5. 通过选择要处理的退货旁边的复选框，打开“更改退货”笔记本，并单击**更改**。
6. 当打开此笔记本时，显示“产品”页面。选择要处理的产品旁边的复选框。

7. 如下指定是否需要将产品退回到实现中心:
  - 注意:** 如果系统先前确定产品无须退回到实现中心, 但您将其重设, 则必须由具有权限的用户 (例如客户服务主管) 手工核准。
  - 如果是独立地购买产品 (即不是作为成套商品的一部分), 请从**退回到实现中心**列, 选择**是或否**以指示是否需要将选择的产品退回到实现中心。
  - 如果产品作为成套商品的一部分购买, 请执行以下操作:
    - a. 选择要处理的产品旁边的复选框, 单击**成套商品详细信息**。“成套商品详细信息”对话框打开, 提供成套商品名称、库存标识和成套商品内的单一的产品。
    - b. 从**退回到实现中心**列中, 选择**是或否**以指示是否需要将选择的产品退回到实现中心。
8. 要对此退货进行其它更改, 请使用左侧的链接在各个退货页面之间进行切换。要保存更改并关闭笔记本, 请单击**确定**。

## 更改退货原因






要更改退回产品的原因, 无论是否实际将产品退回给商店, 请执行以下操作:

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色, 将显示一个或多个菜单。
2.  **B2C** 从**操作**菜单中, 单击**查找退货**。  
 **B2B** 从**销售**菜单中, 单击**查找退货**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下退货信息之一, 搜索要处理的退货:
  - 在**退货号**字段中, 输入唯一标识退货的退货号。
  - 在**订单号**字段中, 输入唯一标识订单的包含将退还产品的订单号。
  - 在**始发者登录标识**字段中, 输入以下信息:
    -  **B2C** 始发退货的顾客的商店登录标识。如果是通过单击特定顾客的退货历史列表中的**查找退货**启动搜索对话框的, 则顾客登录标识用该顾客的商店登录标识填充。
    -  **B2B** 提出退货的那个人的登录标识。根据实现的访问控制策略, 另一个人可能有权限对退货进行更改或请求更改。这个人不是退货的始发者, 但可能需要在请求对商店更新时指定始发者的登录标识。例如, **IBM** 的员工可以创建原始退货, 但是该员工的经理可以与商店联系更改退货。要查找此退货, 商店可能需要请求始发者的登录标识。
  -  **B2B** 从**合同名称**下拉列表中, 选择合同的名称。合同规定了顾客在商店购物的条款。
  - 在**退货状态**下拉列表中, 选择退货状态, 例如未决或取消。
4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的退货的列表。
5. 通过选择要处理的退货旁边的复选框, 打开“更改退货”笔记本, 并单击**更改**。
6. 当打开此笔记本时, 显示“产品”页面。从**退货原因**列, 选择退货原因。例如, 如果顾客购买了收音机, 但是音量按钮不能正常使用, 请从列表中选择**瑕疵**。
7. 要对此退货进行其它更改, 请使用左侧的链接在各个退货页面之间进行切换。要保存新退货并关闭笔记本, 请单击**确定**。





## 更改退货的返款金额

要更改退货的返款金额（即返款到顾客信用卡或信用贷款的最高限额的金额），请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从操作菜单中，单击**查找退货**。  
 从销售菜单中，单击**查找退货**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下退货信息之一，搜索要处理的退货：
  - 在**退货号**字段中，输入唯一标识退货的退货号。
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的包含将退还产品的订单号。
  - 在**始发者登录标识**字段中，输入以下信息：
    -  **B2C** 顾客的商店登录标识（此顾客提出退货）。如果是通过单击特定顾客的退货历史列表中的**查找退货**启动搜索对话框的，则顾客登录标识用该顾客的商店登录标识填充。
    -  **B2B** 提出退货的那个人的登录标识。根据实现的访问控制策略，另一个人可能有权限对退货进行更改或请求更改。这个人不是退货的始发者，但可能需要在请求对商店更新时指定始发者的登录标识。例如，IBM 的员工可以创建原始退货，但是该员工的经理可以与商店联系更改退货。要查找此退货，商店可能需要请求始发者的登录标识。
  -  **B2B** 从**合同名称**下拉列表中，选择合同的名称。合同规定了顾客在商店购物的条款。
  - 在**退货状态**下拉列表中，选择退货状态，例如未决或取消。
4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的退货的列表。
5. 通过选择要处理的退货旁边的复选框，打开“更改退货”笔记本，并单击**更改**。
6. 当打开此笔记本时，显示“产品”页面。从**返款调整**列中，输入新的退款金额。例如，如果系统推荐了一个退款金额，但是您希望覆盖它，则在此输入新的金额。
7. 要对此退货进行其它更改，请使用左侧的链接在各个退货页面之间进行切换。要保存新的返款金额并关闭笔记本，请单击**确定**。

## 查看退货成套商品详细信息

成套商品包含多个产品，它作为一个单位订购和退回，具有一个价格和库存标识。关于可改装的成套商品中包含的产品的信息受外部**配置器**控制。要查看成套商品的详细信息，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从操作菜单中，单击**查找退货**。  
 从销售菜单中，单击**查找退货**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下退货信息之一，搜索要处理的退货：
  - 在**退货号**字段中，输入唯一标识退货的退货号。
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的包含将退还产品的订单号。

- 在**始发者登录标识**字段中，输入以下信息：
    - ▶ **B2C** 顾客的商店登录标识（此顾客提出退货）。如果是通过单击特定顾客的退货历史列表中的**查找退货**启动搜索对话框的，则顾客登录标识用该顾客的商店登录标识填充。
    - ▶ **B2B** 提出退货的那个人的登录标识。根据实现的访问控制策略，另一个人可能有权限对退货进行更改或请求更改。这个人不是退货的始发者，但可能需要在请求对商店更新时指定始发者的登录标识。例如，IBM 的员工可以创建原始退货，但是该员工的经理可以与商店联系更改退货。要查找此退货，商店可能需要请求始发者的登录标识。
  - **B2B** 从**合同名称**下拉列表中，选择合同的名称。合同规定了顾客在商店购物的条款。
  - 在**退货状态**下拉列表中，选择退货状态，例如未决或取消。
4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的退货的列表。
  5. 要查看成套商品详细信息，请使用以下方法之一：
    - 更改“退货”笔记本方法：
      - a. 通过选择要处理的退货旁边的复选框，打开“更改退货”笔记本，并单击**更改**。
      - b. 当打开此笔记本时，显示“产品”页面。选择要处理的产品旁边的复选框，单击**成套商品详细信息**。“成套商品详细信息”对话框打开，提供成套商品名称、库存标识和成套商品内的单一的产品。
    - 退货摘要方法：
      - a. 选择要处理的退货旁边的复选框，并单击**摘要**查看退货的详细信息。
      - b. 在**产品名称**列中，查看产品的列表和成套商品的详细信息。
  6. 单击**确定**关闭页面。

## 更改退货的返款方式

要更改顾客获得退货的返款方式，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.
  - ▶ **B2C** 从**操作**菜单中，单击**查找退货**。
  - ▶ **B2B** 从**销售**菜单中，单击**查找退货**。
 搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下退货信息之一，搜索要处理的退货：
  - 在**退货号**字段中，输入唯一标识退货的退货号。
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的包含将退还产品的订单号。
  - 在**始发者登录标识**字段中，输入以下信息：
    - ▶ **B2C** 顾客的商店登录标识（此顾客提出退货）。如果是通过单击特定顾客的退货历史列表中的**查找退货**启动搜索对话框的，则顾客登录标识用该顾客的商店登录标识填充。
    - ▶ **B2B** 提出退货的那个人的登录标识。根据实现的访问控制策略，另一个人可能有权限对退货进行更改或请求更改。这个人不是退货的始发者，但可能需要在

请求对商店更新时指定始发者的登录标识。例如，IBM 的员工可以创建原始退货，但是该员工的经理可以与商店联系更改退货。要查找此退货，商店可能需要请求始发者的登录标识。

- **B2B** 从**合同名称**下拉列表中，选择合同的名称。合同规定了顾客在商店购物的条款。
  - 在**退货状态**下拉列表中，选择退货状态，例如未决或取消。
4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的退货的列表。
  5. 通过选择要处理的退货旁边的复选框，打开“更改退货”笔记本，并单击**更改**。
  6. 当打开此笔记本时，显示“产品”页面。从左侧的导航框架中，单击**返款方式**。显示“返款方式”页面。
  7. 从下拉列表中为退货选择一个返款方式。根据用于原始订单和退货的合同条款，列表可以显示以下选项：
    - 要以用于开票给原始订单的相同支付方式退款给顾客，请选择**与订单相同**。注意，如果您以信用卡方式退款给顾客，则返款金额将适用于用于购买原始订单的相同信用卡。
    - 要通过返款到信用贷款的最高限额，请选择**信用贷款的最高限额**。
  8. 要对此退货进行其它更改，请使用左侧的链接在各个退货页面之间进行切换。要保存已更改的返款方式并关闭笔记本，请单击**确定**。

## 添加注释至退货

要将注释添加到退货中的指定产品或整个退货，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.
  - **B2C** 从**操作菜单**中，单击**查找退货**。
  - **B2B** 从**销售菜单**中，单击**查找退货**。搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下退货信息之一，搜索要处理的退货：
  - 在**退货号**字段中，输入唯一标识退货的退货号。
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的包含将退还产品的订单号。
  - 在**始发者登录标识**字段中，输入以下信息：
    - **B2C** 顾客的商店登录标识（此顾客提出退货）。如果是通过单击特定顾客的退货历史列表中的**查找退货**启动搜索对话框的，则顾客登录标识用该顾客的商店登录标识填充。
    - **B2B** 提出退货的那个人的登录标识。根据实现的访问控制策略，另一个人可能有权限对退货进行更改或请求更改。这个人不是退货的始发者，但可能需要在请求对商店更新时指定始发者的登录标识。例如，IBM 的员工可以创建原始退货，但是该员工的经理可以与商店联系更改退货。要查找此退货，商店可能需要请求始发者的登录标识。
  - **B2B** 从**合同名称**下拉列表中，选择合同的名称。合同规定了顾客在商店购物的条款。
  - 在**退货状态**下拉列表中，选择退货状态，例如未决或取消。
4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的退货的列表。
5. 通过选择要处理的退货旁边的复选框，打开“更改退货”笔记本，并单击**更改**。

6. 当打开此笔记本时，显示“产品”页面。根据您要包含的注释类型，执行以下一项：
  - 要添加注释到整个退货（例如为什么顾客请求原始订单中所有三个产品的退款的注解），请执行以下操作：
    - a. 从左侧的导航框架中，单击**注释**。显示“注释”页面。如果此退货中包含有以前的注释，则您还可以从此页面中查看它们。
    - b. 在页面的滚动框中，输入要包含在退货中的注释。
 

Windows

AIX

Solaris

此滚动框最多可接受 254 个单字节字母数字字符。

400

此滚动框最多可接受 254 个字母数字字符。
    - c. 单击**确定**将注释添加到退货。
  - 要将注释添加到退货中的指定产品（例如为什么顾客请求原始订单中三个产品之一的退款的详细信息），请执行以下操作：
    - a. 从“产品”页面中，单击**添加注解**。打开“注解”对话框。
    - b. 在**注释**滚动框中，输入要包含在产品中的注释。
 

Windows

AIX

Solaris

此滚动框最多可接受 254 个单字节字母数字字符。

400

此滚动框最多可接受 254 个字母数字字符。
    - c. 单击**确定**添加产品注释到退货。
7. 要对此退货进行其它更改，请使用左侧的链接在各个退货页面之间进行切换。要保存注释并关闭笔记本，请单击**确定**。

## 查看添加到退货的注释

要查看添加到现有退货中的注释，无论注释针对退货中指定的产品还是整个退货，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.
  - ▶ **B2C** 从**操作**菜单中，单击**查找退货**。
  - ▶ **B2B** 从**销售**菜单中，单击**查找退货**。
 搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下退货信息之一，搜索要处理的退货：
  - 在**退货号**字段中，输入唯一标识退货的退货号。
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的包含将退还产品的订单号。
  - 在**始发者登录标识**字段中，输入以下信息：
    - ▶ **B2C** 顾客的商店登录标识（此顾客提出退货）。如果是通过单击特定顾客的退货历史列表中的**查找退货**启动搜索对话框的，则顾客登录标识用该顾客的商店登录标识填充。
    - ▶ **B2B** 提出退货的那个人的登录标识。根据实现的访问控制策略，另一个人可能有权限对退货进行更改或请求更改。这个人不是退货的始发者，但可能需要在请求对商店更新时指定始发者的登录标识。例如，IBM 的员工可以创建原始退货，但是该员工的经理可以与商店联系更改退货。要查找此退货，商店可能需要请求始发者的登录标识。

- **B2B** 从**合同名称**下拉列表中，选择合同的名称。合同规定了顾客在商店购物的条款。
  - 在**退货状态**下拉列表中，选择退货状态，例如未决或取消。
4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的退货的列表。
  5. 根据您要查看的注释类型，执行以下一项：
    - 要查看添加到整个退货的注释（例如为什么顾客请求原始订单中所有三个产品的退款的注解），请执行以下操作：
      - a. 从退货列表中，选择要处理的退货旁边的复选框，并单击**摘要**。显示退货摘要。
      - b. 从**注释**部分查看退货的注释。
      - c. 单击**取消**关闭页面。
    - 要查看添加到退货中的指定产品的注释（例如为什么顾客请求原始订单中三个产品之一的退款的详细信息），请执行以下操作：
      - a. 从退货列表中，选择要处理的退货旁边的复选框，并单击**摘要**。显示退货摘要。
      - b. 滚动到“注解”部分查看产品注释。
      - c. 单击**确定**关闭页面。

## 查看退货摘要

要查看详细介绍退货的摘要，请执行以下操作：






1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. **B2C** 从**操作**菜单中，单击**查找退货**。  
**B2B** 从**销售**菜单中，单击**查找退货**。  
 搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下退货信息之一，搜索要处理的退货：
  - 在**退货号**字段中，输入唯一标识退货的退货号。
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的包含将退还产品的订单号。
  - 在**始发者登录标识**字段中，输入以下信息：
    - **B2C** 顾客的商店登录标识（此顾客提出退货）。如果是通过单击特定顾客的退货历史列表中的**查找退货**启动搜索对话框的，则顾客登录标识用该顾客的商店登录标识填充。
    - **B2B** 提出退货的那个人的登录标识。根据实现的访问控制策略，另一个人可能有权限对退货进行更改或请求更改。这个人不是退货的始发者，但可能需要在请求对商店更新时指定始发者的登录标识。例如，IBM 的员工可以创建原始退货，但是该员工的经理可以与商店联系更改退货。要查找此退货，商店可能需要请求始发者的登录标识。
- **B2B** 从**合同名称**下拉列表中，选择合同的名称。合同规定了顾客在商店购物的条款。
- 在**退货状态**下拉列表中，选择退货状态，例如未决或取消。

  4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的退货的列表。
  5. 选择要处理的退货旁边的复选框，并单击**摘要**查看退货的详细信息。

6. 单击**确定**关闭页面。

## 打印退货摘要

要打印详细叙述退货的摘要（包括要退款的产品、产品是否需要退回实现中心、退货原因、返款金额和任何的注释和返款调整），请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**操作**菜单中，单击**查找退货**。  
 从**销售**菜单中，单击**查找退货**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下退货信息之一，搜索要处理的退货：
  - 在**退货号**字段中，输入唯一标识退货的退货号。
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的包含将退还产品的订单号。
  - 在**始发者登录标识**字段中，输入以下信息：
    -  **B2C** 顾客的商店登录标识（此顾客提出退货）。如果是通过单击特定顾客的退货历史列表中的**查找退货**启动搜索对话框的，则顾客登录标识用该顾客的商店登录标识填充。
    -  **B2B** 提出退货的那个人的登录标识。根据实现的访问控制策略，另一个人可能有权限对退货进行更改或请求更改。这个人不是退货的始发者，但可能需要在请求对商店更新时指定始发者的登录标识。例如，IBM 的员工可以创建原始退货，但是该员工的经理可以与商店联系更改退货。要查找此退货，商店可能需要请求始发者的登录标识。
  -  **B2B** 从**合同名称**下拉列表中，选择合同的名称。合同规定了顾客在商店购物的条款。
  - 在**退货状态**下拉列表中，选择退货状态，例如未决或取消。
4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的退货的列表。
5. 选择要处理的退货旁边的复选框，并单击**摘要**查看退货的详细信息。
6. 单击**打印**打印退货摘要。
7. 单击**确定**关闭页面。





## 核准系统拒绝的退货

通常，如果某顾客请求对产品退款，则自动核准该退货。然而，在某些情况下，退货必须由有权核准商店退货的人员（例如，客户服务主管）手工核准。以下是手工核准的可能原因：

- 必须实际退回商店以获得退款。例如，如果一张 CD 最初在系统中标记成需要退回的商品，以便顾客接收退款，但顾客与商店联系，称 CD 在送货期间被刮伤。这样，商店不必让顾客将产品送回商店并偿付装运费用，而只需简单的为顾客送出第二张 CD，不需要顾客退回残破的产品。在此情况下，客户服务代表可以在系统中指示不需要任何实际退货，并添加关于这种情况的注释。系统将拒绝对退货核准，客户服务主管必须手工核准此退货。
- 退回的数量多于装运的数量。例如，顾客订购一本书，但试图退回三本。
- 请求的返款金额多于初始购买所支付的金额。例如，顾客为订单支付了 ¥800.00，但想要 ¥1200.00 的退款。如果由于帐户在授权之后而在圈出之前关闭，顾客的信用卡支付没有圈出，则这可能是真的。




- 退货阶段已过。例如，商店不能在初始购买十天之后接受退货。
- 系统确定是否必须将退货产品退回；但是，状态已被更改（例如由客户服务代表更改）。
- 商店没有自动核准策略。在此情况下，必须手工核准所有退货。

要核准系统拒绝的退货，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**操作**菜单中，单击**查找退货**。  
 从**销售**菜单中，单击**查找退货**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下退货信息之一，搜索要处理的退货：
  - 在**退货号**字段中，输入唯一标识退货的退货号。
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的包含将退还产品的订单号。
  - 在**始发者登录标识**字段中，输入以下信息：
    -  **B2C** 顾客的商店登录标识（此顾客提出退货）。如果是通过单击特定顾客的退货历史列表中的**查找退货**启动搜索对话框的，则顾客登录标识用该顾客的商店登录标识填充。
    -  **B2B** 提出退货的那个人的登录标识。根据实现的访问控制策略，另一个人可能有权限对退货进行更改或请求更改。这个人不是退货的始发者，但可能需要在请求对商店更新时指定始发者的登录标识。例如，IBM 的员工可以创建原始退货，但是该员工的经理可以与商店联系更改退货。要查找此退货，商店可能需要请求始发者的登录标识。
  -  **B2B** 从**合同名称**下拉列表中，选择合同的名称。合同规定了顾客在商店购物的条款。
  - 在**退货状态**下拉列表中，选择退货状态，例如未决或取消。
4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的退货的列表。
5. 单击要处理的退货旁边的复选框，并单击**核准**以核准选定的退货。打开“核准退货”对话框，列出需要手工核准的退货产品以及系统拒绝退货的原因。
6. 单击**核准**关闭对话框。

## 取消退货

要取消指定的退货，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**操作**菜单中，单击**查找退货**。  
 从**销售**菜单中，单击**查找退货**。  
搜索对话框打开。
3. 通过至少提供以下退货信息之一，搜索要处理的退货：
  - 在**退货号**字段中，输入唯一标识退货的退货号。
  - 在**订单号**字段中，输入唯一标识订单的包含将退还产品的订单号。
  - 在**始发者登录标识**字段中，输入以下信息：
    -  **B2C** 顾客的商店登录标识（此顾客提出退货）。如果是通过单击特定顾客的

退货历史列表中的**查找退货**启动搜索对话框的，则顾客登录标识用该顾客的商店登录标识填充。

**B2B** 提出退货的那个人的登录标识。根据实现的访问控制策略，另一个人可能有权对退货进行更改或请求更改。这个人不是退货的始发者，但可能需要在请求对商店更新时指定始发者的登录标识。例如，IBM 的员工可以创建原始退货，但是该员工的经理可以与商店联系更改退货。要查找此退货，商店可能需要请求始发者的登录标识。

- 在**合同名称**下拉列表中，选择合同名称。合同规定了顾客在商店购物的条款。
  - 在**退货状态**下拉列表中，选择退货状态，例如未决或取消。
4. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的退货的列表。
  5. 选择要处理的退货旁边的复选框，并单击**取消**。
  6. 显示确认信息，指示将取消退货。单击**确定**取消退货。

---

## 顾客关心

### 顾客关心工作空间的系统需求

顾客关心工作空间的系统需求如下所述。

#### 常规需求

- **处理器:** 奔腾 II 450 MHz 或更高
- **操作系统:** Windows NT Workstation 4.0 (带有 Service Pack 5), Windows 2000 Professional
- **RAM:** RAM 需求取决于您的操作系统。
  - 对于 Windows 2000 Professional 或 Windows NT Workstation 4.0 (带有 Service Pack 5) 需要 512 MB RAM 或更多。

#### 软件需求

- **浏览器:** Microsoft Internet Explorer 5.5 (带有 Service Pack 1)。

### 搜索和浏览 Sametime 目录

Sametime 目录列出了组织中所有人员的姓名。您的管理员维护该目录。当您向好友列表或“如果我在线，谁可以看见我”列表添加姓名时，可能需要访问此目录。

请遵循这些步骤，搜索和浏览目录：

1. 从“添加同事”或“添加到私人列表”对话框中，单击**目录**。显示“添加到邀请列表”对话框。
2. 从下拉列表中选择一目录。
3. 尽可能完整地输入姓名，并单击**搜索**。
4. 显示一个匹配姓名的列表。从列表中选择正确的姓名并单击**添加**。
5. 单击**关闭**。

**技巧:** 如果在您首次搜索时没有找到姓名，请尝试以不同的方式输入姓名。例如，试着仅输入姓氏，输入姓氏和名字或输入名字，然后输入姓氏。搜索结果可能会有不同，这取决于管理员如何组织目录。



## 入门

### 使您的浏览器对顾客关心兼容

要使您的浏览器可以处理顾客关心工作空间，请执行以下操作：

- 确保您的浏览器符合系统需求。
- 确保在浏览器的首选项中启用了以下选项：
  - Java 和 JavaScript
  - Microsoft ActiveX 控件（仅用于 Internet Explorer）
  - Java Plug-in for Netscape
  - SmartUpdate（仅用于 Netscape）
- 如果您的 Web 站点使用 cookie，请设置您的浏览器接受 cookie。
- 您可能需要配置您的浏览器以使用代理服务器。如果是这样，请从站点管理员处获取服务器名称和端口号，然后设置浏览器使用代理服务器。在更改任何代理设置之前，请咨询站点管理员。

### 登录到顾客关心工作空间

您必须登录以访问顾客关心工作空间。要登录，请执行以下操作：

1. 打开 Web 浏览器并输入 WebSphere 贸易加速器的 Web 地址（URL）。您可以从管理员处获得此地址。您可能会收到一个安全性警告（一个有关该站点的安全证书的安全性警告）。您需要接受它。
  - 输入您的 WebSphere 贸易加速器登录用户名和密码。
  - 单击**登录**以使用指定的用户名和密码登录到 WebSphere 贸易加速器。
2. 在下一页上，选择商店的名称和语言并单击**确定**。

选择商店信息：

使用该页面选择您希望使用 WebSphere 贸易加速器处理的商店和语言。

加速器。根据您的角色，也可以指定与商店关联



的实现中心。每个 WebSphere 贸易加速器登录会话都是特定于商店的。任何时候，如果您

希望更改您选择的商店、语言或实现中心，请单击该图标（它位于窗口的左上角）以显示“选择”对话框。此页面中所有字段都是必填的。

**注意：**如果仅定义了一个商店和一种语言，且没有定义实现中心，则不会显示此页面。

可从 WebSphere 贸易加速器登录页面直接转到主页。

3. 下一页是 WebSphere 贸易加速器的主页。

-  从操作菜单中，选择**顾客关心**。
-  从销售菜单中，选择**顾客关心**。

**注意：**接受您收到的任何安全性警告。有关更多信息，请参阅[处理安全性警告](#)。

### 处理安全性警告

无论何时您登录到顾客关心工作空间，都会显示安全性警告。要访问工作空间，你必须接受这些警告。

警告的文本取决于您的浏览器。对于 Microsoft Internet Explorer 5.5, 显示**安全性警告**对话框。单击**是**。如果提示您接受任何 cookie, 请单击**是**或**确定**接受它们。

## 退出顾客关心工作空间

要离开顾客关心工作空间, 请关闭窗口。您可以通过两种方式来完成这个操作。

- 在窗口的右上角单击 **X**。
- 单击左上角的窗口图标, 并从下拉菜单中选择**关闭**。

## 管理员可以执行的修改

您的管理员可以定制顾客关心工作空间以符合公司的特定需要。下表总结了管理员可以做出的更改:

功能	可能的更改
“监视”选项卡	指定可供监视的不同视图。它们是: <b>正在等待的顾客</b> , <b>所有商店顾客</b> 或同时指定这两者。另外, 确定购物车信息和顾客简要表内容的显示格式。确定客户服务代表启动对顾客帮助的能力。
顾客简要表	确定查看顾客简要表的能力。根据 Web 站点的功能, 管理员可选择 <b>不显示顾客简要表</b> 。
购物车	确定查看顾客购物车的能力。根据 Web 站点的功能, 管理员可选择 <b>不显示顾客的购物车</b> 。
会话	指定对一个客户服务代表在同一时刻可以帮助的顾客数目的限制。
代理服务器	要求您使用代理服务器来访问顾客关心工作空间。请咨询您的管理员以获得有关代理服务器设置的信息。

## 查看顾客信息

### 监视顾客在 Web 站点上的活动

“监视”选项卡显示一些信息, 这些信息将帮助您限制 Web 站点上顾客活动的级别。您还可以查看有关指定顾客的详细信息, 并从**监视**选项卡中启动会话。

单击**监视**选项卡以显示以下信息:

- 当前正在等待帮助和 / 或正在访问 Web 站点的顾客列表。
- 客户服务代表与其当前处于正在运行的会话中的顾客。
- 当前正在等待的顾客的数目, 这些顾客正在等待来自客户服务代表的帮助。
- 个人顾客的购物车和简要表。
- 顾客在 Web 站点上已花费的时间。
- 顾客当前正在查看的页面 (Web 页面) 以及顾客在该 Web 页面上已花费的时间。
- 购物车中商品的数量。

### 监视等待帮助的顾客

当前正在等待客户服务代表的帮助的顾客的数目显示在**等待帮助的顾客**指示符下。当顾客单击 Web 站点的帮助链接时, 此数值将增加。当发生以下情况时, 该数值将减小:

- 客户服务代表与一个顾客之间开始了会话。

- 一个顾客在客户服务代表联系他之前关闭了帮助请求。

**技巧:** 当前正在等待的顾客指示符数值仅包含正在等待来自客户服务代表的帮助的顾客。Web 站点中所有商店顾客的列表包含站点上所有的顾客，其中包含正在等待的顾客指示符下的顾客，处于正在运行的帮助会话中的顾客，以及未请求帮助的顾客。正在等待的顾客的列表仅包含正在等待帮助的顾客。

## 查看 Web 站点上顾客的列表

监视选项卡在“所有商店顾客”标题下显示当前正在访问 Web 站点的顾客的列表。

在顾客姓名左侧指示了顾客的状态:

- **等待:** 顾客已请求了帮助，并正在等待帮助。
- **聊天:** 顾客当前处于与客户服务代表的会话中。
- **思考:** CSR 已启动了与顾客的帮助会话，并正在等待顾客的响应。

下表描述了包含在顾客列表中的信息:

<b>顾客</b>	显示顾客的用户名（如果该顾客已注册）。如果顾客未注册，则该顾客显示为一个临时用户，带有一个指定的临时用户标识。
<b>InSite</b>	显示顾客在 Web 站点上已花费的时间。因为在每次您登录到顾客关心工作空间时，In Site 计时器都会复位，所以它可能无法精确的反映顾客在 Web 站点上花费的时间。例如，顾客在您登录之前可能已经在 Web 站点上花费了 5 分钟。In Site 计时器不包含在您登录之前的这五分钟。
<b>当前页面 In Page</b>	显示顾客当前正在查看的 Web 页面的标题。显示顾客在当前 Web 页面上已花费的时间。因为在每次您登录到顾客关心工作空间时，In Page 计时器都会复位，所以它可能无法精确的反映顾客在 Web 页面上已花费的时间。例如，顾客在您登录之前可能已经在 Web 页面上花费了 5 分钟。In Page 计时器不包含在您登录之前的这五分钟。
<b>购物车</b>	此数值反映了顾客的购物车中的商品数量。

**技巧:** 所有商店顾客列表包含了站点上所有的顾客，其中包含正在等待帮助的顾客以及处于与代理的活动会话中的顾客。当前正在等待的顾客数值仅包含那些正在等待来自客户服务代表的帮助的顾客。

## 查看顾客关心的顾客简要表

顾客简要表可包含顾客的标识、订购历史以及地址。由管理员确定顾客简要表的实际内容。

要查看顾客简要表:

- 从“监视”选项卡: 在列表中 选择 顾客的姓名并单击**简要表**。顾客简要表显示在屏幕上新的浏览器窗口中。
- 从“会话”选项卡: 在与顾客会话期间，单击**简要表**。顾客简要表显示在屏幕上独立的浏览器窗口中。

**注意：**对于未注册的顾客或未登录到 Web 站点的顾客，其简要表不完整。如果您希望查看完整的简要表，您可能需要要求顾客注册并登录到 Web 站点。

## 查看购物车的内容

如果顾客有购物车，则您可以在屏幕上独立浏览器窗口中查看购物车的内容。管理员确定购物车信息的格式和实际内容。

要查看顾客的购物车，请执行以下操作：

- 从“**监视**”选项卡中：在列表中选择顾客的姓名并单击**购物车**。购物车出现在新的浏览器窗口中。
- 从“**会话**”选项卡中：在正在运行的会话期间，单击**购物车**。购物车出现在新的浏览器窗口中。

## 启动与 Web 站点上顾客的聊天

有时候，您可能想要联系一个顾客（即使该顾客并没有要求得到帮助）。例如，如果“**监视**”选项卡显示一个特定的顾客已在结帐 Web 页面上花了数分钟，则您可能希望联系该顾客并提供帮助。

您可以发送一条聊天消息询问该顾客是否需要帮助，来启动与该顾客的联系。在此时，顾客的状态更改为“**思考**”。当顾客通过单击**是**来响应您时，将开始一个会话。如果顾客通过单击**否**来响应您，则顾客的状态返回到空白。

要联系没有请求帮助的顾客：

1. 请确保您在**监视**选项卡上。
2. 在“**所有**”商店顾客列表中选择该顾客的姓名。
3. 单击顾客姓名列下方的**聊天**按钮。一个小型聊天窗口显示在您的屏幕上。
4. 输入一条消息并单击**发送**或按下 **Enter** 键。一个带有说明性消息的窗口出现在顾客的计算机屏幕上。
  - 如果顾客决定加入与您的会话，则您的姓名和聊天消息出现在顾客的聊天窗口中。在您的“**会话**”选项卡中开始了一个会话。跳至步骤 5。
  - 如果顾客没有响应和决定不加入该会话，则您将无法进入与该顾客的聊天会话。
5. 单击**会话**选项卡继续会话。

## 与顾客通信

### 启动帮助会话

会话是您与顾客之间的任何通信。一个会话可以仅仅是交换输入的消息，也可以包含若干个工具，这些工具允许您与顾客协作。为了安全性目的，在会话期间您交换的信息是加密的。

您可以使用以下两种方式启动会话：

- 单击“服务下一个”按钮
- 启动与 Web 站点上顾客的聊天

## 参加帮助会话

一旦您进入了一个会话，有关顾客的信息就会显示在屏幕的顶部。请参阅[查看 Web 站点上顾客的列表](#)以获得此信息的描述。还出现一个选项卡（其中包含顾客的姓名和一个计时器）。该计时器跟踪会话中花费的时间。

在会话中，您可以使用若干工具来与顾客通信。下表简要描述了在会话期间可用的工具。

工具	目的	在何种情况下使用此工具
<a href="#">聊天</a>	允许您发送输入的消息以与顾客进行即时通信。	顾客需要最低限度的帮助。顾客希望向您发送一个超级链接。
<a href="#">查看顾客页面</a>	提供顾客所处的 Web 页面的一个即时“快照”。（您看不到顾客在此页面上输入的任何信息。）	您需要快速查看顾客在 Web 页面上所看见的内容。您不需要对 Web 页面上的信息做出更改。
<a href="#">发送页面</a>	向顾客的浏览器发送 Web 页面。	您希望向顾客显示一个特定的 Web 页面。

## 与顾客聊天

一旦您处于会话中，则您可以使用聊天消息来与顾客交换所输入的通信信息。在会话持续期间，您和顾客将都能看见消息的抄本。按钮包含顾客的姓名、会话状态和会话时钟。

对于当前正在运行的会话，状态更改为“正在运行”，而背景则是白色。

对于未激活的会话（隐藏在背景中的会话），您仍可以看见跨顶部面板显示的会话按钮。根据状态的不同，颜色将相应的更改。

- **蓝色（“等待”状态）**：该顾客是最后发送消息的人。蓝色按钮提醒您有顾客正在等待您的响应。
- **灰色（“思考”状态）**：CSR 是最后发送消息的人。顾客尚未响应。

## 向顾客发送聊天消息

1. 要向顾客发送聊天消息，请使用[会话选项卡](#)。
2. 将光标定位在**输入您的文本**下方的框中。输入您的消息。
3. 单击**发送**或按下 **Enter** 键。您的消息将显示在聊天抄本区域中。

**技巧**：在聊天抄本区域中，完整的 Web 地址将转换为超级链接。要在聊天消息中发送超级链接，您必须在地址的开头包含协议（通常是“http://”或“ftp://”）以及“www”。

## 查看顾客的 Web 页面

有时候，了解顾客所遇到问题的最佳方法是查看顾客在 Web 页面上看见了什么。当您查看顾客的 Web 页面时，将在您的屏幕上显示新的浏览器窗口。该窗口显示顾客当前正在访问的 Web 页面的“快照”。然而，您将无法查看：

- 顾客在 Web 页面上输入的任何信息。例如，如果顾客填充了一个表单，则当您查看顾客的 Web 页面时您仅可以看见空白的表单。
- 当您查看 Web 页面时，顾客对 Web 页面做出的更改。

- 当顾客移至其它 Web 页面时。

如果发生以下情况，则您看到的 Web 页面可能与顾客看见的页面有轻微的不同：

- 顾客使用的 Web 浏览器与您使用的不同。
- 您或顾客个性化定制了浏览器的设置。例如，如果顾客的浏览器已被定制为显示大尺寸文本，而您接受了浏览器的缺省文本尺寸，则顾客在屏幕上看见的信息比您少。
- 在 Web 页面上有个性化内容。例如，如果向顾客显示了由面向市场营销的竞销生成的产品推荐，则您将无法看见该产品推荐。

## 在会话期间查看顾客页面

在与顾客的会话期间，您可以查看顾客页面。

1. 单击**查看顾客页面**。在您的屏幕上显示一个新的浏览器窗口。
2. 如有必要，调整新浏览器窗口的大小，这样它就不会妨碍聊天抄本区域了。有关在会话期间使用多个窗口的更多建议，请参阅[管理多个顾客关心窗口](#)。

## 停止查看顾客页面

您可以通过以下三种方式中的一种来停止查看顾客的 Web 页面：

- 单击包含了顾客 Web 页面的窗口右上角的 **X**。
- 在包含了顾客 Web 页面的窗口中，选择**文件** — **关闭**。
- 如果您已将包含有顾客 Web 页面的窗口最小化，则您可以用鼠标右键单击屏幕底部任务栏中的窗口，然后选择**关闭**。

## 发送 Web 页面

在会话期间，您可以将顾客的浏览器自动导向特定的 Web 页面。例如，如果一个顾客无法找到描述特定产品的 Web 页面，您可以将顾客的浏览器重定向到正确的 Web 页面。顾客在其原始的浏览器窗口中查看新的页面。

要向顾客发送 Web 页面，请执行以下操作：

1. 请确保您在**会话**选项卡上。
2. 使用聊天消息通知顾客您要将顾客的浏览器定向到不同的 Web 页面。说明在该过程中顾客不应该触摸键盘或鼠标，且将不打开任何新的窗口。
3. 单击**发送页面**。在您的屏幕上显示“发送页面”对话框。
4. 输入 Web 页面地址或复制并粘贴 Web 页面地址。
5. 单击**发送到浏览器**。“发送 Web 页面”对话框自动关闭。顾客的浏览器显示新的 Web 页面。

**注意：**如果您的 Web 站点使用了框架，则即使您发送的页面在 Web 站点之外，但您 Web 站点的一部分对于顾客仍将保持可见。框架还会使顾客无法看见您发送的 Web 页面的地址。

## 结束帮助会话

要结束与顾客的会话，请单击**结束聊天**。

顾客接收到一条消息，说明您已经结束了该会话。会话窗口将保留在顾客的屏幕上，直至顾客手工关闭它。

**注意：**当顾客结束会话时，将不会通知您。如果您正处于与一个顾客的会话中，而“会话”选项卡突然变成空白，则该顾客可能已不小心结束了该会话。您可以试着联系该顾客，并从**监视**选项卡继续该会话。

## 管理多个顾客关心窗口

使用这些技巧可以有助于管理在会话期间显示在屏幕上的多个窗口。您还可能希望与顾客共享这些技巧。

- **一次参加一个会话。**跟踪多个会话可能会很困难，特别是当您使用需要独立窗口的工具时。在大多数情况下，通过一次仅参加一个会话的方式，您可以最大程度的服务于您的顾客。如果您必须执行多个会话，请首先阅读管理多个顾客关心会话。
- **当您使用完工具时，请确保关闭了工具窗口而不是仅将其最小化。**通过单击窗口右上角的 **X** 关闭工具窗口。单击横线 ( \_ ) 最小化窗口，将其保持为可从屏幕底部的任务栏中访问。（您可能需要移动工具窗口或调整其大小以保持按钮可见。）
- **保持聊天抄本区域可见。**只要可能，就通过移动其它窗口或调整其它窗口的大小来保持聊天抄本区域可见。
- **调整窗口的大小。**使工具窗口变小可能使您能够同时查看工具窗口和聊天抄本区域。您可以将光标定位在窗口的底部或两侧边缘直至光标变成双箭头，以此来调整任何窗口的大小。通过拖动光标来使窗口更大或更小。您可能需要**同时**调整工具窗口和包含**会话**选项卡的窗口的大小，以便您可以在查看工具窗口的同时输入聊天消息并查看聊天抄本。
- **移动窗口。**您可以将光标定位在窗口顶部标题栏上直至光标变成双箭头，以此来移动窗口。拖动窗口并在屏幕上的任意一处放开它。
- **当顾客的浏览器窗口将更改时，请告知顾客。**当顾客屏幕上的浏览器窗口将更改时，请始终告知顾客。如果顾客需要手工关闭窗口，您还应该告知顾客。例如，当新的 Web 页面发送到顾客的屏幕上时，他们应该提前被告知。
- **必要时在窗口之间切换。**一些窗口并不会并排保留在您的屏幕上。使用屏幕底部的任务栏在窗口之间切换。

## 管理多个顾客关心会话

在大多数情况下，通过一次仅执行一个会话的方式，您可以最大程度的服务于您的顾客。如果您必须参加多个会话，请遵循以下指导。

- **留意蓝色会话按钮。**当您参加多个会话时，一系列会话按钮（其中包含每个顾客的姓名、会话状态和会话计时器）跨屏幕顶部显示。当顾客正在等待您响应其聊天消息时，会话按钮变成蓝色。

# 与同事通信

## 与同事通信

顾客关心工作空间允许您向当前在公共聊天中登录的每个人发送消息，以及向私人聊天中的特定同事发送消息。它还允许您建立一个好友列表，其中包含您经常与其聊天的同事。

通过以下步骤，您可以与同事进行在线通信：

- 设置您的在线状态
- 与同事聊天

通过以下步骤，您可以管理您的好友列表：

- 设置您的好友列表
- 向好友列表添加姓名
- 从好友列表中除去姓名

## 设置您的好友列表

您可以与好友列表中的人员聊天。该列表包含您从公司目录中添加进来的姓名。（Sametime 目录列出了组织中的每个人。您的管理员维护此目录。）

任何时候您登录到顾客关心工作空间，您都可以通过向列表添加姓名来创建好友列表，方法如下：

- 向好友列表添加姓名
- 从好友列表中除去姓名
- 确定谁可以在线看见您

## 设置您的在线状态

您可以在同事视图或好友列表对话框中设置您的在线状态。

该在线状态仅适用于同事功能，它并不会影响您帮助顾客的能力。

您可以在任何时候更改您的在线状态，具体方法是从同事聊天抄本上方或好友列表上方的下拉菜单中选择一个状态。下表描述了在线状态选项。

在线状态	详细信息
活动	已登录 可以发送和接收消息，还可以参加即时会议
离开	已登录，但是现在没有使用计算机 可以接收消息并在屏幕上显示它们，直至人员回来
请勿打扰	已登录，但是不想接收消息或参加会议聊天

## 向好友列表添加姓名

每当您登录到顾客关心工作空间时，您可以创建您的好友列表。您可以在任何时候向好友列表添加姓名或从中删除姓名。您还可以将自己的姓名添加到好友列表。

要向好友列表添加姓名：

1. 单击**查看**菜单。
2. 选择**好友列表**菜单项。出现“好友列表”对话框。
3. 单击**添加好友**。出现“添加用户”对话框。
4. 输入同事的姓名或组名（显示在您的公司目录中的）。（如果您不知道如何拼写姓名，或者如果您不能确定该姓名是如何出现在目录中的，则您可以[搜索和浏览目录](#)）。
5. 单击**添加**。
6. 单击**关闭**。

**技巧：**您的目录还可以包含组。每个组包含几个姓名。当您添加组时，该组中的所有姓名都将添加到您的好友列表中。要验证组中包含的姓名，请选择该组并单击**添加到邀请列表**对话框中的**属性**。



## 从好友列表中除去姓名

您可以在任何时候从好友列表中除去姓名。一旦您除去了一个姓名，则您可以在任何时候再次添加该姓名。

要从您的好友列表中除去姓名：

1. 转至**查看**菜单，打开“好友列表”界面。
2. 选择**好友列表**。
3. 选择姓名。
4. 单击**鼠标右键**，选择**除去**。

## 确定谁可以查看您的在线状态

顾客关心工作空间包含隐私功能，它允许您确定哪些同事可以在他们的好友列表中看见您的姓名。

**注意：**如果您不允许某个同事查看您的在线状态，则您无法在您的好友列表中看见该同事的姓名。

要确定哪些同事可以看见您在线，请执行以下操作：

1. 在“查看”菜单中，单击**好友列表**。将显示“好友列表”对话框。
2. 单击**谁可以看见我**。
3. 选择以下一个选项：
  - **如果我在线，则每个人都能看见我：**任何将您添加到其好友列表的人都可以看见您。
  - **仅限下面列出的人员：**只有指定的人员才可以看见您。
  - **除了下面列出的人员之外的所有人员：**指定的人员无法看见您，但是其他任何将您添加到其好友列表的人员都可以看见您。
4. 如果您选择了“仅限下面列出的人员”或“除了下面列出的人员之外的所有人员”，则您必须将向**如果我在线，谁可以看见我**列表中添加姓名：
  - 输入一个姓名（该姓名应该出现在公司的目录中）。
  - 单击**添加**。
  - 如果您需要添加附加的姓名，请重复此过程。
  - 单击**关闭**。
5. 单击**确定**。

## 从“如果我在线，谁可以看见我”列表中除去人员

要从“如果我在线，谁可以看见我”列表中除去同事：

1. 在好友列表中，单击**谁可以看见我**。
2. 当选择“仅限于下面列出的人员”时，请从列表中选择一个人姓名并单击**除去**。
3. 重复步骤 2，直至您已除去了所有适当的姓名。
4. 单击**确定**。

**注意：**如果您从列表中除去了所有姓名，则您必须在单击**确定**之前，选择“如果我在线，每个人都能看见我”。

## 与同事聊天

您和您的同事可以通过彼此交换消息来聊天。当您正在聊天时，您可以在聊天窗口中看见聊天消息的抄本。

### 向每个已登录的人员发送聊天消息

请遵循以下这些步骤向每个已登录的人员发送聊天消息：

1. 在同事视图底部的输入字段中输入您的消息。
2. 单击**发送**或按下 **Enter** 键。在当前登录的所有同事的屏幕上都会显示一个聊天窗口，其中包含您的消息。

### 向特定的同事发送聊天消息

请遵循以下这些步骤向特定的同事发送聊天消息：

1. 执行以下操作之一：
  - 用鼠标右键单击同事列表中的一个姓名，并选择**聊天**。
  - 双击同事列表中的一个姓名。
  - 从同事列表中选择一个姓名，然后单击同事列表下方的**聊天**按钮。
2. 输入您的消息。
3. 单击**发送**或按下 **Enter** 键。在同事的屏幕上出现一个聊天窗口，其中包含您的消息。

**技巧：**在聊天抄本区域中，完整的 Web 地址将转换为超级链接。要在聊天消息中发送超级链接，您必须在地址的开头包含协议（通常是“http://”或“ftp://”）以及“www”。

### 结束聊天会话

要结束与同事的聊天会话，请单击聊天窗口右上角的 **X** 或单击**关闭**。

### 邀请其他同事参加聊天

请遵循以下这些步骤，邀请其他同事加入聊天：

1. 单击**邀请其他人**。
2. （可选）编辑主题或邀请消息。
3. 单击**添加被邀请者**。
4. 输入一个姓名（出现在您的同事列表中或公司的目录中的）。
5. 单击**添加**。
6. 重复步骤 4，直至您将所有适当的姓名都添加到邀请中。
7. 单击**发送**。邀请显示在您的同事的屏幕上。

### 对同事的邀请做出响应



如果一个同事邀请您聊天，则您可以私下响应，加入会议或拒绝邀请。

- 要私下响应，请单击**响应**。该步骤将启动与发送此邀请的人员之间的私人聊天。邀请仍保留在屏幕上。您可以在任何时候加入会议。
- 要接受邀请，请单击**加入**。
- 要拒绝或关闭邀请，请单击**关闭**。

## 拍卖



### 撤销参与方的投标

要撤销参与方的投标，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**行销**菜单中，单击**拍卖**。  
 从**产品**菜单中，单击**拍卖**。
3. 显示“拍卖”页面。单击**投标**。
4. 显示“投标”页面。选择希望撤销的投标并单击**撤销**。此列表刷新。



### 响应论坛消息

要响应论坛消息，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**操作**菜单中，单击**拍卖**。  
 在**销售**菜单中，单击**拍卖**。
3. 显示“拍卖”页面。选择一个拍卖并单击**讨论**管理关于拍卖的讨论。
4. 显示“拍卖讨论”页面。选择一条消息并单击**响应**。
5. 显示“响应论坛消息”页面。输入主题或保留现有的主题。输入消息的文本并单击**确定**。论坛消息列表将刷新。注意，消息自动设为公共的。

### 删除论坛消息

要删除论坛消息，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  在**操作**菜单中，单击**拍卖**。  
 在**销售**菜单中，单击**拍卖**。
3. 显示“拍卖”页面。选择一个拍卖并单击**讨论**管理关于拍卖的讨论。
4. 显示“拍卖讨论”页面。选择一条消息并单击**删除**。
5. 显示询问是否删除此消息的消息。单击**确定**。此列表刷新。



---



## 第 5 章 客户服务主管

---

### 拍卖



#### 查看拍卖

要查看拍卖列表，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**行销**菜单中，单击**拍卖**。  
 从**产品**菜单中，单击“**拍卖**”。
3. 显示“**拍卖**”页面。从此列表中，可以执行以下操作：
  - 使用拍卖向导创建拍卖
  - 显示拍卖摘要
  - 撤销拍卖
  - 管理讨论
  - 管理投标
  - 结束拍卖
  - 更改现有的拍卖
  - 搜索拍卖



#### 搜索拍卖

要按库存标识、拍卖标识或拍卖类型搜索拍卖，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**行销**菜单中，单击**查找拍卖**。  
 从**产品**菜单中，单击**查找拍卖**。
3. 显示搜索页面。指定库存标识或拍卖标识，或选择一种拍卖类型并单击**确定**。“**拍卖**”页面显示与指定的条件匹配的拍卖列表。

#### 显示拍卖摘要

要显示关于拍卖的摘要信息，请执行以下操作：



1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**产品**菜单中，单击“**拍卖**”。  
 从**行销**菜单中，单击**拍卖**。
3. 显示“**拍卖**”页面。选择一个拍卖并单击**摘要**。显示以下信息：
  - 拍卖标识
  - 拍卖类型
  - 拍卖状态
  - 库存标识

- 产品名称
- 产品简短描述
- 规则模板
- 产品模板
- 报价（对于“荷兰式”拍卖）
- 投标规则名称（公开叫卖式或封闭投标式拍卖）
- 货币
- 数量
- 保留价格
- 保证金
- 开始日期
- 结束日期
- 简短描述

关于这些项的更多信息，请单击[帮助](#)。

## 更改现有的拍卖

要更改现有拍卖，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**行销**菜单中，单击**拍卖**。  
 在**产品**菜单中，单击**拍卖**。
3. 显示“拍卖”页面。选择一个拍卖并单击**更改**。“拍卖”笔记本启动。注意，可执行的更改取决于拍卖状态（如“拍卖”页面所示）。例如，您可以更改处于“即将进行”状态的拍卖中的任何字段，但只能更改处于“当前”状态的拍卖中的某些字段。

对于当前拍卖，可只进行以下更改：



- 推迟结束日期或时间
- 增加数量
- 荷兰式拍卖的报价

对于将来的拍卖，可以更改所有参数。

4. 要更改拍卖，请完成每个页面并单击导航面板上的**下一步**，直至完成。每个页面上都可获取联机帮助。当完成任务并单击**确定**时，将显示一条消息。



## 结束拍卖的投标

要结束拍卖的投标，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**行销**菜单中，单击**拍卖**。  
 从**产品**菜单中，单击**拍卖**。
3. 单击**结束**以结束拍卖的投标。此页面刷新，显示选中拍卖的“投标结束”状态。无法提交更多的投标。



## 撤销拍卖

要取消拍卖，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从行销菜单中，单击**拍卖**。  
 从产品菜单中，单击**拍卖**。
3. 显示“拍卖”页面。选择一个拍卖并单击**撤销**取消拍卖。撤销拍卖后，所有投标都将被撤销。此页面刷新，显示选择的拍卖为“已撤销”状态。



## 管理投标

要管理投标，可以执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从行销菜单中，单击**拍卖**。  
 在产品菜单中，单击“**拍卖**”。
3. 显示“拍卖”页面。单击**投标**。
4. 显示“投标”页面。选择一个或多个投标并单击**撤销**。此列表刷新。从“投标”页面可以撤销任何投标。

## 管理讨论

要管理讨论，请按如下步骤使用“论坛”页面：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从行销菜单中，单击**拍卖**。  
 从产品菜单中，单击**拍卖**。
3. 显示“拍卖”页面。选择一个拍卖并单击**讨论**管理关于拍卖的讨论。
4. 显示“拍卖讨论”页面。可以在此页面执行以下操作：
  - 新建消息
  - 响应消息
  - 将顾客消息的状态从专用更改为公开
  - 查看消息
  - 删除消息

---

## 请求报价（RFQ）

### 查看 RFQ 列表（商务版）

当您登录时，您的 RFQ 列表显示在 RFQ 请求主页上。

1. 登录到“商店”。
2. 单击 **RFQ**。
3. 显示 RFQ 请求主页。

RFQ 列表位于此页面上。

如果您已经登录，请单击 RFQ 请求页面右上角的历史中的[主页](#)链接返回到 RFQ 请求主页。

在 RFQ 列表中，所有的 RFQ 按照名称（缺省）列出。您还可以按照以下内容对 RFQ 列表进行排序：

1. 状态
2. 创建日期
3. 提交日期
4. 结束日期

要对列表进行排序，请单击期望的标题名称旁边的箭头。

缺省情况下，RFQ 列表显示所有的 RFQ。您可以通过从[查看](#)列表选择一个状态来限制 RFQ 列表仅显示某种状态的 RFQ。按照状态查看的选择有：

- 草稿  
在向卖方提交前仍可修改 RFQ。
- 正在运行  
已向卖方提交了 RFQ 请求，并且正在等待其响应。
- 已取消  
买方已决定不再需要原先请求的产品或服务。
- 已结束  
在此期间可接受响应的周期已失效。现在正由买方评估响应。
- 完成  
中标响应已进入由买方预先确定的订单或合同过程。
- 即将进行  
RFQ 处于活动状态，买方将在指定的开始日期启动接受响应。

要处理 RFQ 列表中的 RFQ，请选择期望的 RFQ 的复选框，并在 RFQ 列表的右侧单击一个按钮。

## 检查核准请求的状态（商务版）

具有相应访问权限的提交者和管理员可查看核准请求，以及验证相关联的核准判定的状态。要检查正在查看的核准请求的状态，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 单击商店 > 核准请求。显示“核准请求”页面。
3. “状态”列指出请求状态是正在审批、已核准或已拒绝。

管理员还可通过管理员控制台查看此页面。





---




## 附录 A. 打开 WebSphere 贸易加速器

要打开 WebSphere 贸易加速器，请执行以下操作：









1. 确保正在使用安装了 Microsoft Internet Explorer 5.5 或更高版本（建议的浏览器版本是 5.5）的机器。在 Internet Explorer 的早期版本或其它浏览器上无法显示 WebSphere 贸易加速器。
2. 确保启动了 WebSphere Commerce 实例。可以使用 WebSphere Application Server 管理员控制台启动实例。
3. WebSphere 贸易加速器支持缺省的 Internet Explorer 浏览器设置。如果已经更改设置，或要验证设置，请选择**工具**菜单，然后选择 **Internet 选项**。“Internet 选项”对话框打开。确保配置了以下设置：
  - 如下设置字体：
    - a. 从**常规**菜单中，单击**字体**。**字体**对话框打开。
    - b. 从**字符集**下拉列表中，选择 **Latin based**。
    - c. 从 **Web 页字体**下拉列表中，选择 **Times New Roman**。
    - d. 从**纯文本字体**下拉列表中，选择 **Courier New**。
    - e. 单击**确定**。其它字体和字体大小可能会影响 WebSphere 贸易加速器表单在屏幕上的布局。
  - 如下启用高速缓存：
    - a. 从**常规**选项卡中，单击 **Internet 临时文件**下的**设置**。**设置**对话框打开。
    - b. 在**检查所存网页的较新版本**下，选择**自动**。
    - c. 确保将用作高速缓存的磁盘空间大小设置成一个大于零的值。
    - d. 单击**确定**。
4. 为了优化结果，请进行以下计算机设置调整：
  - 将屏幕分辨率设置为至少 800 x 600 像素；建议使用 1024 x 768 像素。
  - 将监视器的颜色调色板设置为 256 或更多色彩。
  - 将 Windows 桌面显示字体大小设置为小字体。

 从 Windows 机器中，要处理计算机设置，请单击**开始**、**控制面板**和**显示**，然后单击**设置**选项卡，并执行以下操作：

  - 在**桌面区域**框中，确保屏幕分辨率至少为 800 x 600 像素；建议使用 1024 x 768 像素。
  - 从**颜色调色板**下拉列表中，选择 256 或更多色彩。
  - 从**字体大小**下拉列表中，选择**小字体**。
5. 最大化浏览器窗口。
6. 通过执行以下操作之一，启动 WebSphere 贸易加速器：
  -  在安装了 WebSphere Commerce 的机器上，单击**开始**、**程序**和 **IBM WebSphere Commerce**，然后单击 **WebSphere 贸易加速器**。

-    在安装了 WebSphere Commerce 的机器上，或在与 WebSphere Commerce 位于相同网络上的客户机上，在浏览器中访问以下 Web 地址：  
`https://host_name:8000/accelerator` 其中 `host_name` 是 Websphere Commerce Server 的全限定 HTTP 主机名。

7. 如下登录到 WebSphere 贸易加速器：

- 从“登录”页面中，输入 WebSphere 贸易加速器登录用户名和密码。
- 在开始时，用户名和密码都设置为 `wcsadmin`。如果这是第一次以缺省标识和密码 `wcsadmin` 登录到 WebSphere 贸易加速器，将显示“更改密码”页面，提示您更改此密码。执行以下操作：
  - 在**旧密码**字段中，输入当前的 WebSphere 贸易加速器登录密码。  
   此字段最多可接受 128 个单字节字母数字字符。  
 此字段最多可接受 128 个字母数字字符。
  - 在**新密码**字段中，输入新的登录密码。  
   此字段最多可接受 128 个单字节字母数字字符。  
 此字段最多可接受 128 个字母数字字符。
  - 在**密码确认**字段中，重新输入密码。
  - 单击**更改**保存新密码。显示“选择商店信息”页面。  
**注意：**如果仅定义了一个商店和一种语言，并且没有定义实现中心，则将显示“选择商店信息”页面。可从 WebSphere 贸易加速器登录页面直接转至主页，而不必完成步骤 7 c 到 f。
- 从“选择商店信息”页面上的**名称**下拉列表中，选择商店名称。如果有权使用单个商店，则此商店名称将预先选定。
- 从**语言**下拉列表中，选择希望用于管理商店的语言。如果有权使用单一语言，则此语言将预先选定。
- 如果给您指定了带有实现义务的角色，请从**实现中心**下拉列表中，选择与商店关联的实现中心的名称。
- 单击**确定**。显示“WebSphere 贸易加速器”主页。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。

**注意：**

- 在使用 WebSphere 贸易加速器时，请不要单击浏览器中的**刷新**或**后退**按钮。如果在输入一些数据后重新装入此窗口，则输入的数据会丢失。
- 一旦您完成了 WebSphere 贸易加速器任务，应从 WebSphere 贸易加速器注销而不是仅仅关闭浏览器，以便使会话失效。要注销，请从历史中单击**注销**（它显示在 WebSphere 贸易加速器的右上方）。注销后，SSL cookie 将会删除，您将不能再对 WebSphere 贸易加速器安全访问了。当具有不同权限的多个用户在同一台计算机上使用 WebSphere 贸易加速器时，这一点尤其重要，因为注销可以防止未经授权的访问。

---

## 附录 B. 学习指南

---

### 销售经理学习指南（商务版）

**Business** 销售经理负责创建帐户，创建并核准合同，以及处理 RFQ。此外，销售经理还执行指定给以下角色的所有任务：客户代表、客户服务主管和客户服务代表。

#### 学习目标:

学习如何使用 WebSphere 贸易加速器执行销售经理任务。您将学习如何:

- 创建新的商务帐户
- 核准或拒绝草稿合同
- 创建退货原因
- 指定个性化属性
- 管理 RFQ

#### 必备技巧:

您应了解存储过程和如何使用 Web 浏览器。

#### 入门:

从导航框架单击**角色 -> 商务关系管理 -> 销售经理**。

您将看到提供的联机帮助主题列表。

---

### 客户代表学习指南（商务版）

**Business** “客户代表”角色是负责为帐户创建合同、为帐户更改订单和监视帐户活动的主要角色。客户代表是销售组织的一部分，以便能够在创建目标销售促销（例如折扣和赠券）中发挥作用。

#### 学习目标:

学习如何使用 WebSphere 贸易加速器管理合同和帐户。您将学习如何:

- 管理帐户
- 管理合同
- 管理与帐户相关的市场营销活动

#### 必备技巧:

您应了解存储过程和如何使用 Web 浏览器。

#### 入门:

从导航框架单击**角色 -> 商务关系管理 -> 客户代表**。

您将看到提供的联机帮助主题列表。

---

## 客户服务代表学习指南

### 学习目标:

学习如何使用 WebSphere 贸易加速器更改顾客信息。您将学习如何:

- 创建、更改或取消顾客订单
- 更改顾客注册信息
- 重新设置顾客帐户
- 处理退货
- 为顾客管理拍卖, 如撤销投标和管理论坛。

### 必备技巧:

您应了解存储过程和如何使用 Web 浏览器。

### 入门:

从导航框架单击角色 -> 商务关系管理 -> 客户服务代表。

您将看到提供的联机帮助主题列表。

---

## 客户服务主管学习指南

### 学习目标:

学习如何核准退货和处理支付异常。此外, 客户服务主管可以执行指定给客户服务代表的所有任务。要学习这些任务, 请参阅『客户服务代表学习指南』。

- 查看帐户
- 查看 RFQ
- 管理顾客信息
- 核准系统拒绝的退货
- 管理拍卖
- 处理支付

### 必备技巧:

您应了解存储过程和如何使用 Web 浏览器。

### 入门:

从导航框架单击角色 -> 商务关系管理 -> 客户服务主管。

您将看到提供的联机帮助主题列表。

---

## 声明

任何对本文档中的 IBM 许可程序引用并不明示或暗示只能使用 IBM 的许可程序。只要不侵犯 IBM 的知识产权，任何同等功能的产品、程序或服务，都可以代替 IBM 产品、程序或服务。在与其它产品结合使用时，除了那些由 IBM 明确指定的产品之外，其验证由用户自行负责。

IBM 公司可能已拥有或正在申请与本文档内容有关的各项专利。提供本文档并未授予用户使用这些专利的任何许可证。您可以用书面方式将许可证查询寄往：

Director of Licensing  
Intellectual Property & Licensing  
North Castle Drive, MD-NC119  
Armonk, NY 10504-1785  
U.S.A.

本程序的被许可方如果要了解有关程序的信息以达到如下目的：（i）允许在独立创建的程序和其它程序（包括本程序）之间进行信息交换，以及（ii）允许对已经交换的信息进行相互使用，请与下列地址联系：

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

只要遵守适当的条件和条款，包括某些情形下的一定数量的付费，都可获得这方面的信息。

本文档可能包含日常商务运作中使用的数据和报表的示例。为了尽可能详尽地说明数据和报表，这些示例可能包含个人、公司、品牌和产品的名称。所有这些名称都是虚构的，任何与实际商务企业使用的名称和地址类似的名称和地址纯属巧合。

本文档可能包含有关其它公司产品的信息，包括对这些公司因特网站点的引用。IBM 对这些信息的精确性、完整性或使用不负任何责任。

本产品是基于 SET 协议的。

**Note to U.S. Government Users** — Documentation related to restricted rights — Use, duplication or disclosure is subject to restrictions set forth in GSA ADP Schedule Contract with IBM Corp.

### 商标

以下术语是国际商业机器公司在美国和 / 或其它国家或地区的商标或注册商标：

AIX

CICS

DB2

DB2 Extenders  
IBM  
SecureWay  
400

Encina  
iSeries  
VisualAge

HotMedia  
MQSeries  
WebSphere

Blaze Advisor 是 HNC Software, Inc. 在美国和 / 或其它国家或地区的商标。

Java 和所有基于 Java 的商标和徽标是 Sun Microsystems, Inc. 在美国和 / 或其它国家或地区的商标。

Lotus 和 Domino 是 Lotus Development Corporation 在美国和 / 或其它国家或地区的商标。

Microsoft, Windows, Windows NT 和 Windows 徽标是 Microsoft Corporation 在美国和 / 或其它国家或地区的商标。

Oracle 是 Oracle Corporation 的注册商标。

SET 和 SET 徽标是 SET Secure Electronic Transaction LLC 的商标。有关更多信息, 请访问: <http://www.setco.org/aboutmark.html>。

UNIX 是 The Open Group 在美国和其它国家或地区的注册商标。

其它公司、产品或服务名称可能是其它公司的商标或服务标记。





中国印刷