

IBM WebSphere Commerce



后勤和业务：联机帮助文件

版本 5.4

IBM WebSphere Commerce



后勤和业务：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

第 1 章 后勤和业务管理角色	1	操作报表	33
第 2 章 后勤和业务经理: 公共任务.	5	第 4 章 提货装货员	35
使用协作工作空间.	5	提货.	35
协作	5	列出提货批量.	35
列出协作工作空间 (商务版)	5	创建提货批量.	35
创建协作工作空间 (商务版)	6	查看提货单	35
更改协作工作空间 (商务版)	7	打印提货单	36
列出协作工作空间的成员 (商务版)	7	装货.	36
打开协作工作空间 (商务版)	9	列出装货单	36
删除协作工作空间 (商务版)	9	查看装货单	36
启用协作工作空间的电子邮件 (商务版)	9	打印装货单	36
维护实现中心信息	10	装运.	37
列出实现中心.	10	列出准备装运的发货批次	37
创建实现中心.	10	列出发货批次中的打包销售商品.	37
更改实现中心.	10	在装运中添加打包销售商品	37
删除实现中心.	11	更改装运中的打包销售商品	38
维护退货原因.	11	从装运中删除打包销售商品	38
退货原因	11	确认发货批次的装运	38
列出退货原因.	11	搜索核准请求 (商务版)	38
创建退货原因.	11	列出预期库存.	39
更改退货原因.	12	第 5 章 接收员	41
删除退货原因.	12	列出预期库存详细信息.	41
维护退货	12	列出预期库存记录的接收	41
查找订单	12	接收预期库存.	41
查找退货	13	调整库存数量.	42
第 3 章 业务经理: 独特任务	15	创建特别库存接收	42
维护退货	15	第 6 章 退货管理员	43
创建退货	15	列出退回的产品	43
更改退货	16	选择退回产品的处理	43
核准 (商务版)	29	创建和查看操作报表	43
搜索核准提交 (商务版)	30	附录. 学习指南.	47
维护预期库存记录	30	后勤经理学习指南	47
创建预期库存记录	30	业务经理学习指南	47
更改预期库存记录	31	提货装货员学习指南	47
关闭预期库存记录	31	收货员学习指南	48
删除预期库存记录	32	退货管理员学习指南	48
商务智能报表.	32	声明	49
帐户和合同管理报表 (商务版)	32		
查看帐户和合同管理报表 (商务版)	32		
订单管理报表.	33		

第 1 章 后勤和业务管理角色

WebSphere Commerce 支持以下后勤和业务管理角色:

- 后勤经理 (第 1 页)
- 业务经理 (第 1 页)
- 收货员 (第 2 页)
- 退货管理员 (第 2 页)
- 提货装货员 (第 3 页)

后勤经理

后勤经理 (有时称为装运经理) 管理和协商从递送者到仓库和个人客户的成批运送 / 装运。此角色负责确保公司以最佳的成本使用最佳的承运人以符合公司策略。装运是顾客服务的重要方面, 并可能是成功进行网上业务的关键因素。

- 执行所有提货装货员任务
- 执行所有收货员任务
- 执行所有退货管理员任务
- 列出实现中心
- 创建新的实现中心
- 查看和更改实现中心信息
- 删除实现中心
- 列出退货原因
- 创建新的退货原因
- 查看和更改退货原因信息
- 删除退货原因
- 查找订单
- 查找退货
- 查看订单管理报表
- 查看库存报表
- 创建新的预期库存记录
- 查看和更改预期库存记录
- 显示所选定预期库存记录的已接收货物的详细信息
- 删除预期库存记录
- 关闭预期库存记录

业务经理

此角色管理订单处理, 确保正确实现订单、收到付款且订单已发货。业务经理可以搜索顾客订单、查看详细信息、管理订单信息以及创建和编辑退货。

- 执行所有 B2C — 客户服务主管任务

- 执行所有提货装货员任务
- 执行所有收货员任务
- 执行所有退货管理员任务
- 列出实现中心
- 创建新的实现中心
- 查看和更改实现中心信息
- 删除选定的实现中心
- 列出退货原因
- 创建新的退货原因
- 查看和更改退货原因信息
- 删除退货原因
- 查看商务智能报表
- 查看订单管理报表
- 查看库存报表
- 创建新的预期库存记录
- 查看和更改预期库存记录
- 显示所选定预期库存记录的已接收货物的详细信息
- 删除预期库存记录
- 关闭预期库存记录

收货员

收货员在实现中心接收库存、跟踪预期库存记录和订购产品的特别接收、接收由于顾客退回的退货产品。

- 列出预期库存
- 列出预期库存记录的详细信息
- 接收选定的及预期的库存记录的库存
- 显示接收
- 查找库存
- 对库存中的 SKU（库存标识）创建特别接收
- 调整库存中的库存标识数量
- 列出退货
- 对照退货接收货物
- 列出退回的产品
- 查看退货报表

退货管理员

退货管理员管理退货产品的处理。

- 列出退货
- 列出退回的产品
- 处理退回的产品

提货装货员

提货装货员从实现中心提取产品，并包装产品以便装运给顾客。提货装货员也管理用于在订购实现期间确认产品装运的提货单和装货单。

- 列出提货批量
- 创建新的提货批量
- 查看提货单
- 查看装货单
- 查看报表
- 列出准备装运的发货批次
- 列出包裹
- 确认装运
- 查看库存报表

第 2 章 后勤和业务经理: 公共任务

使用协作工作空间

协作

无论是买方和卖方讨论购买协议的详细信息，还是客户服务代表帮助顾客下订单，都需要电子交易协作以维护双方的通信流。传统情况下，信息的交换是通过电话或传真实现的。WebSphere Commerce 通过在 WebSphere 贸易加速器中提供两个基于 Web 的功能来支持电子交易协作功能：

- **Business** 协作工作空间使用 Lotus QuickPlace 提供协作界面来支持商务讨论，例如买方与卖方（或卖方的客户代表）以及卖方组织中的商务用户之间协商合同的条件和条款。协作工作空间支持异步通信。通过使用 WebSphere 贸易加速器和 WebSphere Commerce 缺省 QuickPlace 模板，除买方外的任何角色都可以创建协作工作空间。只有对协作工作空间具有 QuickPlace 管理器访问权限的客户代表或财务经理可以将买方添加到工作空间。要使用协作工作空间，成员数据必须在具有 WebSphere Commerce 的 LDAP 服务器上，而非在关系数据库上。您还必须在和已安装 WebSphere Commerce 和 LDAP 的机器分离的服务器上安装和配置 QuickPlace。关于安装指导，请参阅《WebSphere Commerce 附加软件指南》。关于协作工作空间和工作空间成员信息的详细信息由 WebSphere Commerce 系统管理。用于协作的任何讨论线程、张贴或附件都存储在 QuickPlace 服务器上。
- 顾客关心功能使用 Lotus Sametime 服务器通过同步文本的方式来提供实时的顾客服务支持。顾客可以进入站点，单击“商店”页面上的链接连接到“客户服务代表（CSR）”，这样双方可以通过因特网进行通信或聊天。CSR 通过 WebSphere 贸易加速器访问顾客关心界面。另外，CSR 可以查看商店页面（顾客在此页面中需要帮助），并检索购物车和简要表信息。此界面还允许 CSR 与其他 CSR 聊天。要使用 Sametime，必须首先用 WebSphere Commerce 安装并配置它。有关指导，请参阅《WebSphere Commerce 附加软件指南》。

WebSphere Commerce 还提供两个样本商店以演示协作功能。“多乐五金店”样本商店图示了协作工作空间和顾客关心功能，而“新时尚”样本商店显示了顾客关心功能。


重要信息： 为了使用协作功能，必须为该功能设置您的商店。要在基于样本的商店中启用协作，请参阅配置商店。要在不基于样本的商店中启用客户看管，请参阅《IBM WebSphere 商店开发者指南》。

列出协作工作空间（商务版）

Business 要查看您有权处理的协作工作空间的列表，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. 从商店菜单中，单击**协作工作空间**。显示您有权处理的协作工作空间的列表。
3. 要处理单独一个工作空间，请选择要处理的工作空间左边的复选框，然后单击页面上的一个按钮。**重要信息：** 在您可以向协作工作空间指定成员之前，必须首先通过

用户注册和存储在 LDAP 服务器上的信息在 WebSphere Commerce 系统中识别每个成员。然后，必须将每个成员与一个协作工作空间组（“读者”、“作者”或“经理”）相关联。

4. 要选择此列表中所有的工作空间，请选择列表左上方的复选框图标。
5. 要按列对列表排序，请单击相应列标题旁的  图标。此列表按列以升序排序。例如，要按照工作空间的创建日期进行排序，并从最近开始，请单击**创建**列标题。
注意：除了**创建者**列之外，所有的列都是可以排序的。
6. 要浏览此列表，单击**顶部**、**底部**、**下一页**或**上一页**。

创建协作工作空间（商务版）

 **Business** 要创建协作工作空间，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**商店**菜单中，单击**协作工作空间**。显示“您有权处理的协作工作空间的列表。如果没有创建任何工作空间，则此表是空的。”
3. 单击**新建**创建新的协作工作空间。打开**新建协作工作空间**对话框。
4. 在**名称**字段中，输入要创建的协作工作空间的名称。例如，“夏季市场营销计划”。
5. 在**简短描述**字段中，输入协作工作空间的目的的简短描述。例如，“讨论有关 2002 年夏季市场营销事件的设计更改”。
6. 从**模板**下拉列表中，从提供的列表中选择一个模板来用作协作工作空间的基础。例如，如果协作工作空间的目的是讨论有关现有合同的计划，并且您已经创建了一个名为“合同”的工作空间模板，请从列表中选择此名称。
7. 从**帐户**下拉列表中，选择要与协作工作空间关联的帐户名称。
注意：此列表仅对有权处理帐户的角色（例如，“卖方”、“销售经理”或“客户代表”）可用。
8. 单击**确定**创建新的协作工作空间并将其添加到**协作工作空间**列表。
9. 如下向协作工作空间添加成员：
 - a. 选择您希望处理的工作空间左侧的复选框，并单击**成员**以列出现有的成员。如果此工作空间当前没有与其关联的成员，则此表是空的。
 - b. 单击**添加搜索**要添加到此协作工作空间的成员。打开**查找要添加的成员**对话框。
 - c. 至少完成以下成员信息字段之一：
注意：系统根据您的搜索条件执行高级搜索（例如，如果您在**姓氏**字段中输入字母 b，则系统将搜索任何包含字母 b 的姓氏，而不仅仅是以字母 b 开头的姓氏）。
 - 在**登录标识**字段中，输入成员的 WebSphere Commerce 登录标识。
 - 在**名字**字段中，输入成员的名字。
 - 在**姓氏**字段中，输入成员的姓氏。
 - d. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的成员的列表。
 - e. 根据您是否希望将一个或多个成员添加到协作工作空间，请执行以下一项操作：
 - 要添加一个成员，请选择希望添加的成员左侧的复选框。

- 要添加多个成员，请选择希望添加的所有成员左侧的复选框。
 - 要添加此列表中的所有成员，请选择列表左上方的复选框图标。
- f. 如果您希望通知成员，您已将他们添加到协作工作空间，请选择**发送电子邮件通知用户已经将他们添加到协作工作空间**复选框。
- g. 单击**添加**将选定的成员包含到**成员**列表。

更改协作工作空间（商务版）


Business 注意：您可以更改现有协作工作空间的描述，但是不能更改与工作空间关联的名称、模板或帐户。只有对选定的协作工作空间具有“管理者”权限的用户才可以更改工作空间。

要更改协作工作空间的描述，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**商店**菜单中，单击**协作工作空间**。显示“您有权处理的协作工作空间的列表”。
3. 选择您希望处理的工作空间旁边的复选框，并单击**更改**。打开**更改协作工作空间**对话框，显示有关工作空间的模板和帐户信息。
4. 在**简短描述**字段中，输入协作工作空间的目的的简短描述。例如，“讨论有关 2002 年夏季市场营销事件的设计更改”。
5. 单击**确定**更改协作工作空间的描述。

列出协作工作空间的成员（商务版）

Business 要查看特定的协作工作空间的成员列表，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**商店**菜单中，单击**协作工作空间**。显示您有权处理的协作工作空间的列表。
3. 选择您希望处理的工作空间左侧的复选框，并单击**成员**以列出成员。
4. 要处理单独一个成员，请选择要处理的成员左边的复选框，然后单击页面上的一个按钮。
5. 要选择此列表中所有的成员，请选择列表左上方的复选框图标。
6. 要按列对列表排序，请单击相应列标题旁的  图标。此列表按列以升序排序。例如，要按照姓氏以字母顺序排序，请单击**姓氏**列标题。
7. 要浏览此列表，单击**顶部**、**底部**、**下一页**或**上一页**。

添加成员到协作工作空间（商务版）

Business 注意：只有对选定的协作工作空间具有“经理”权限的用户才可以向工作空间添加成员。

要将新的成员添加到现有的协作工作空间，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**商店**菜单中，单击**协作工作空间**。显示您有权处理的协作工作空间的列表。
3. 选择您希望处理的工作空间左侧的复选框，并单击**成员**以列出现有的成员。如果此工作空间当前没有与其关联的成员，则此表是空的。
4. 单击**添加**搜索要添加到此协作工作空间的成员。打开**查找要添加的成员**对话框。
5. 至少完成以下成员信息字段之一：

- 在**登录标识**字段中，输入成员的 WebSphere Commerce 登录标识。缺省情况下，这是 wcsadmin。
 - 在**名字**字段中，输入成员的名字。
 - 在**姓氏**字段中，输入成员的姓氏。
6. 单击**查找**。系统执行搜索并显示与搜索条件匹配的成员的列表。
 7. 根据您是否希望将一个或多个成员添加到协作工作空间，请执行以下一项操作：
 - 要添加一个成员，请选择希望添加的成员左侧的复选框。
 - 要添加多个成员，请选择希望添加的所有成员左侧的复选框。
 - 要添加此列表中的所有成员，请选择列表左上方的复选框图标。
 8. 缺省情况下，将选择**发送电子邮件通知用户已经将他们添加到协作工作空间**复选框以指示当您成员添加到协作工作空间时他们将收到通知。如果您不希望通知成员有关他们在工作空间的成员资格的信息，请确保没有选择该复选框。
 9. 单击**添加**将选定的成员包含到**成员**列表。缺省情况下，将授予新成员“作者”权限。要将用户访问权限更改为“读者”或“管理者”权限，请参阅更改协作工作空间成员的用户角色。

更改协作工作空间成员的用户角色（商务版）

Business 注意：只有对选定的协作工作空间具有“经理”权限的用户才可以更改工作空间成员的用户角色。

要更改现有协作工作空间成员的用户角色，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**商店**菜单中，单击**协作工作空间**。显示您有权处理的协作工作空间的列表。
3. 选择您希望处理的工作空间左侧的复选框，并单击**成员**以列出现有的成员。如果此工作空间当前没有与其关联的成员，则此列表是空的。
4. 单击**更改角色**更改成员的用户角色。打开**更改角色**对话框。
5. 在**角色**下，选择以下一项：
 - 要授权成员，使其可以在协作工作空间中读取或查看信息，请选择**读者**。
 - 要授权成员，使其可以在协作工作空间中读写信息，请选择**作者**。
 - 要授权成员，使其可以在协作工作空间中读写信息；还可以添加、更改或删除成员对工作空间的访问权限，请选择**经理**。
6. 单击**确定**更改协作工作空间的成员的用户角色。

从协作工作空间中除去成员（商务版）

Business 注意：只有对选定的协作工作空间具有“经理”权限的用户才可以从工作空间中除去成员。

要从协作工作空间中除去现有的成员，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**商店**菜单中，单击**协作工作空间**。显示您有权处理的协作工作空间的列表。
3. 选择您希望处理的工作空间左侧的复选框，并单击**成员**以列出现有的成员。
4. 根据您是否希望将一个或多个成员从协作工作空间中除去，请执行以下一项操作：
 - 要除去一个成员，请选择希望除去的成员左侧的复选框。

- 要除去多个成员，请选择希望除去的所有成员左侧的复选框。
 - 要除去此列表中的所有成员，请选择列表左上方的复选框图标（在名称列的旁边）。
5. 单击**除去**将选定的成员从**成员**列表中除去。

打开协作工作空间（商务版）

Business 要打开现有的协作工作空间，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**商店**菜单中，单击**协作工作空间**。显示“您有权处理的协作工作空间的列表。”
3. 通过执行以下一项操作，打开协作工作空间：
 - 选择您希望打开的工作空间旁边的复选框，并单击**打开**。
 - 从**名称**列中，单击您希望打开的协作工作空间的名称。

协作工作空间在单独的浏览器窗口中打开。

删除协作工作空间（商务版）

Business 注意：只有对选定的协作工作空间具有“经理”权限的用户才可以删除工作空间。

要删除现有的协作工作空间，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**商店**菜单中，单击**协作工作空间**。显示“您有权处理的协作工作空间的列表。”
3. 选择并除去协作工作空间，如下：
 - 要删除一个协作工作空间，请选择您希望删除的工作空间旁边的复选框，并单击**删除**将此工作空间从**协作工作空间**列表中除去。
 - 要删除多个协作工作空间，请选择您希望删除的每个工作空间旁边的复选框，并单击**删除**将这些工作空间从**协作工作空间**列表中除去。
 - 要删除所有列出的协作工作空间，请选择工作空间列表左上方的复选框图标，并单击**删除**将这些工作空间从**协作工作空间**列表中除去。

启用协作工作空间的电子邮件（商务版）

Business 要启用电子邮件以处理协作工作空间，请执行以下操作：

注意：如果您想要对协作工作空间启用电子邮件通知，则请确保当您添加当前与工作空间不关联的用户时，发送方和接收方的电子邮件地址都与数据库中其简要表相关联。地址可以存储在管理控制台或商店的注册页面上（如果顾客是通过商店注册的）。如果发送方或接收方没有电子邮件地址，则将无法发送电子邮件。

1. 打开管理控制台并作为管理员登录（例如，以 wcsadmin 身份登录）。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**配置**菜单中，单击**传送**。显示站点的传送配置列表。
3. 从列表中，选择**电子邮件**旁的复选框，并单击**配置**。打开**传送配置参数**对话框。
4. 如下完成电子邮件配置信息：

- a. 对**主机**字段，输入电子邮件服务器的全限定主机名（例如，`email.torolab.ibm.com`）。
 - b. 对**协议**，请确保指定了 **SMTP**。
 - c. 单击**确定**保存您的更改，关闭对话框，然后返回到管理控制台主页面。
5. 从**配置**菜单中，单击**消息类型**。显示站点的消息类型配置列表。
 6. 从列表中，单击**新建**为协作工作空间创建新的消息类型。将启动一个向导，首先显示**消息传送指定**页面。
 7. 如下完成消息类型配置信息：
 - a. 从**消息类型**下拉列表中，选择**协作工作空间的通知消息**。
 - b. 在**消息严重性范围**字段中，输入 0 到 0。
 - c. 从**传送**下拉列表中，选择**电子邮件**。
 - d. 从**设备格式**下拉列表中，选择**标准设备格式**。
 - e. 单击**下一步**。
 8. **消息传送指定**页面显示为电子邮件通知指定的参数。注意，您在步骤 4 中提供的电子邮件服务器显示在该页面上的**主机**字段中。对该页面上的其余字段，接受缺省值，并单击**完成**。如果**主机**字段是空的，则您将必须在该页面上输入电子邮件服务器（例如 `email.torolab.ibm.com`）。

维护实现中心信息

列出实现中心

要列出实现中心，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**商店**菜单中，单击**实现中心**。显示**实现中心**列表。
3. 要处理单个实现中心，请选择希望处理的实现中心旁边的复选框，并单击页面上的一个按钮。
4. 要选择此列表中所有的实现中心，请选择列表左上方的复选框图标。
5. 要浏览此列表，请单击**第一页**、**最后一页**、**下一页**或**上一页**。

创建实现中心

要创建实现中心，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**商店**菜单中，单击**实现中心**。显示**实现中心**列表。
3. 单击**新建**。“新建实现中心”对话框打开。
4. 提供相应的字段信息。可获取对该对话框的帮助。
5. 单击**确定**创建实现中心。

更改实现中心

要更改实现中心，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**商店**菜单中，单击**实现中心**。显示**实现中心**列表。

3. 选择希望处理的实现中心旁边的复选框，并单击**更改**。“更改实现中心”对话框打开。
4. 根据需要更新字段。可获取对该页面的帮助。
5. 单击**确定**保存更改。

删除实现中心

要删除一个或多个实现中心，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**商店**菜单中，单击**实现中心**。显示**实现中心**列表。
3. 选择希望删除的实现中心旁边的复选框，并单击**删除**。显示消息确认删除。
4. 单击**确定**删除实现中心。

重要信息：当单击**确定**时，实现中心标记为从数据库中删除。要完全删除实现中心，系统管理员必须运行数据库清理实用程序。如果实现中心具有针对它的订购商品，则它无法被标记为删除。

维护退货原因

退货原因

商店为退回产品定义自己的原因。这些原因包括来自顾客和商家或卖方角度的原因，因为这些原因可能并不总是相同。例如，顾客可能因为产品功能不正常退货，但商家或卖方可能是因为在发现顾客在使用产品的过程中并没有遵照使用说明，而产品功能实际上是正常的。退货原因以顾客或商家或卖方的角度为基础。

从顾客接收商品以及进行处理之前，必须定义退货原因。

列出退货原因

要列出退货原因，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**商店**菜单中，单击**退货原因**。显示**退货原因**列表。
3. 要处理单个退货原因，请选择希望处理的退货原因旁边的复选框，并单击页面上的一个按钮。
4. 要选择此列表中所有的退货原因，请选择列表左上方的复选框图标。
5. 要浏览此列表，请单击**第一页**、**最后一页**、**下一页**或**上一页**。

创建退货原因

要创建退货原因，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**商店**菜单中，单击**退货原因**。显示**退货原因**列表。
3. 单击**新建**。“新建退货原因”对话框打开。
4. 提供相应的字段信息。可获取对该页面的帮助。
5. 单击**确定**创建退货原因。

更改退货原因

要更改退货原因，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. 从商店菜单中，单击**退货原因**。显示**退货原因**列表。
3. 选择希望处理的退货原因旁边的复选框，并单击**更改**。“更改退货原因”对话框打开。
4. 根据需要更新字段。可获取对该页面的帮助。
5. 单击**确定**保存更改。

删除退货原因

要删除一个或多个退货原因，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. 从商店菜单中，单击**退货原因**。显示**退货原因**列表。
3. 选择希望删除的退货原因旁边的复选框，并单击**删除**。显示消息确认删除。
4. 单击**确定**删除退货原因。

重要信息：当单击**确定**时，退货原因标记为从数据库中删除。要完全删除退货原因，系统管理员必须运行数据库清理实用程序。

维护退货

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.  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. 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。
 -  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。

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。

第 3 章 业务经理: 独特任务

维护退货




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。

-  从**操作**菜单中，单击**查找顾客**。
 -  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：
 -  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。
 -  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. **B2C** 从**操作菜单**中，单击**查找退货**。

2. **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：

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：

- **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。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，选择**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.  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.  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。





-  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.  **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**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.  **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. 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。
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。
 - **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。

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.  **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。

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
合同提交
RFQ 响应

缺省角色

买方核准员
买方管理员
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。

搜索核准提交（商务版）



要搜索特定的提交或提交组，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 > 查找核准提交**。显示“核准提交”页面。
3. 单击**查找**。显示“查找核准提交”表单。
4. 指定适当的搜索条件。
 - 请求号码
如果正在查找特定请求，请插入它的标识号（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。
 - 核准员
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，请在此处选择该状态。
 - 日期
要检索在特定日期或特定期间内提交的所有请求，请在此处指出条件。
5. 单击**查找**。显示“搜索结果 — 核准提交”页面。
如果检索到所有提交，或仅检索到正在审批的提交，该页面将在外观上与“核准提交”页面相同。
如果搜索检索的是处于已核准或已拒绝状态的提交，页面将包含两个附加列：“核准时间”（或“拒绝时间”）和“注解”。

维护预期库存记录

创建预期库存记录

要创建预期库存记录，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**预期库存**。
 从**产品**菜单中，单击**预期库存**。
显示**预期库存**列表。
3. 单击**新建**。“新建预期库存记录”向导启动，最先显示“常规”页面。
4. 提供相应的字段信息，并单击**下一步**继续到下一页。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. 在“详细信息”页面上，单击**添加**。“查找产品”对话框打开。
6. 通过在**名称**和**库存标识**两个字段的其中一个或同时在两个中提供全部或部分信息，搜索希望添加到预期库存记录的产品。单击**查找**。“查找产品”对话框对

名称查询搜索 BASEITMDSC.SHORTDESCRIPTION, 对库存标识查询搜索 ITEMSPC.PARTNUMBER, 并在产品 — 搜索结果列表上显示与搜索条件匹配的库存。

7. 选择希望添加到预期库存记录的产品旁边的复选框, 并单击**确定**。打开“添加预期库存详细信息”对话框, 其中列出了选定的产品。
8. 提供相应的字段信息, 并单击**确定**。再次显示“详细信息”页面, 其中添加了新的详细信息。
9. 单击**添加**添加更多产品, 或选择列表上的产品旁边的复选框并单击**更改**进行更改或单击**除去**将其除去。
10. 当完成了添加、更改和除去产品, 并完成了向导中的所有页面时, 在“详细信息”页面上单击**完成**创建预期库存记录。

更改预期库存记录

要查看或更改预期库存记录, 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**营销**菜单中, 单击**预期库存**。
 从**产品**菜单中, 单击**预期库存**。
显示**预期库存**列表。
3. 执行以下操作之一:
 - 选择希望处理的预期库存记录旁边的复选框, 并单击**更改**。
 - 从**供应商**列中, 单击预期库存的**供应商名称**。



“更改预期库存”笔记本启动, 最先显示“常规”页面。

4. 根据需要更新字段, 并使用左侧的链接在各个页面之间进行切换。每个页面都提供了帮助。
5. 在“详细信息”页面上, 选择希望查看或更改的产品旁边的复选框, 并单击**更改**。“更改预期库存详细信息”对话框打开。
6. 根据需要查看或更新字段, 并且单击**确定**保存更改并关闭笔记本。

注意: 由于空间的约束, 预期接收日期和注释没有显示在**预期库存详细信息**列表上。要查看该信息, 请遵循以上步骤打开“更改预期库存详细信息”对话框。

关闭预期库存记录



要关闭一个或多个预期库存记录, 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**营销**菜单中, 单击**预期库存**。
 从**产品**菜单中, 单击**预期库存**。
显示**预期库存**列表。
3. 选择希望关闭的预期库存记录左侧的复选框, 并单击**关闭**。
4. 显示一条消息, 提示确认希望关闭预期库存记录。单击**确定**关闭它们。
5. **预期库存**列表刷新, 其中除去了已关闭的预期库存记录。

重要信息：一旦关闭预期库存记录，就不能再打开它。确保在关闭预期库存记录之前，已经接收到与它关联的所有库存。

删除预期库存记录

要删除预期库存记录，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**预期库存**。
 从**产品**菜单中，单击**预期库存**。
显示**预期库存**列表。
3. 选择希望删除的预期库存记录旁边的复选框，并单击**删除**。
4. 显示一条消息，提示确认希望删除预期库存记录。单击**确定**进行删除。
5. **预期库存**列表刷新，其中除去了已删除的预期库存记录。一次仅可删除一个预期库存记录。

重要信息：当单击**确定**时，预期库存记录标记为从数据库中删除。要完全删除预期库存记录，系统管理员必须运行数据库清理实用程序。

商务智能报表

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

查看帐户和合同管理报表（商务版）

 要查看帐户和合同管理报表，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**销售**菜单中，单击**帐户**。显示“帐户”列表，其中包含了为商店定义的帐户。
3. 选择帐户左边的复选框。
4. 单击**报表**。显示“帐户管理报表”列表。单击希望查看的报表的标题。
5. 显示选定的报表。

订单管理报表

操作报表

有 12 个可用操作报表帮助您有效地管理库存、实现以及商店。这些报表设计可让多角色的用户访问，具体如下：

- 卖方和市场部经理：分析性能和销售趋势，对促销和销售竞销作出决定，以及针对增加收入的其它商务决定。
- 买方、产品经理和类别经理：跟踪库存、预期库存记录、接收和退货原因；对采购订单作出决定。
- 操作管理员：管理实现；管理从接收到实现的订单；以及跟踪遗漏订单确认的订单。

以下报表是可用的：



- 按产品列出库存接收报表 — 复查库存接收
- 经由预期库存记录的库存接收报表 — 复查预期库存记录接收
- 库存状态报表 — 复查当前库存分配和储存产品的接收状态
- 开放的预期库存记录报表 — 复查预期的接收和未完成的预期库存记录
- 订单摘要报表 — 复查并分析商店性能
- 未完成的退货报表 — 确定还未接收到的退回库存
- 过期的延迟交货订单报表 — 确定过期的延迟交货订单
- 库存调整报表 — 复查库存调整
- 延迟交货订单的产品报表 — 确定延迟交货订单上有哪些产品以及每一产品有多少
- 未处理的退货接收报表 — 确定哪些退回产品还未处理
- 部分接收的退货报表 — 确定哪些退货由于产品未接收到而未完全完成
- 装运异常报表 — 确定哪个发货遗漏载货单信息

第 4 章 提货装货员

提货



列出提货批量

要列出提货批量，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**提货批量**。
 从后勤菜单中，单击**提货批量**。
显示**提货批量**列表。
3. 要处理单个提货批量，请选择希望处理的提货批量旁边的复选框，并单击页面上的一个按钮。
4. 要选择此列表中所有的提货批量，请选择列表左上方的复选框图标。
5. 要浏览此列表，请单击**第一页**、**最后一页**、**下一页**或**上一页**。

创建提货批量



要创建提货批量，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**提货批量**。
 从后勤菜单中，单击**提货批量**。
显示**提货批量**列表。
3. 单击**创建下一个**。
4. 当创建提货批量时，显示确认信息。

注意：如果指定的发货批次最大数目超出提货批量的容量，则这些发货批次将包含在下一个提货批量中。如果没有发货批次可用来创建提货批量，则显示参考消息。



查看提货单

要查看提货单，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**提货批量**。
 从后勤菜单中，单击**提货批量**。
显示**提货批量**列表。
3. 选择希望处理的提货批量旁边的复选框，并单击**查看提货单**。显示“提货单”页面。
4. 单击**确定**关闭页面。

打印提货单



要查看提货单，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**提货批量**。
 从后勤菜单中，单击**提货批量**。
显示**提货批量**列表。
3. 选择希望处理的提货批量旁边的复选框，并单击**查看提货单**。显示“提货单”页面。
4. 单击打印。

装货



列出装货单

要列出装货单，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**提货批量**。
 从后勤菜单中，单击**提货批量**。
显示**提货批量**列表。
3. 选择希望处理的提货批量旁边的复选框，并单击**装货单**。显示**装货单**列表。
4. 要处理单个装货单，请选择希望处理的装货单旁边的复选框，并单击页面上的一个按钮。
5. 要选择此列表中所有的装货单，请选择列表左上方的复选框图标。
6. 要浏览此列表，请单击**第一页**、**最后一页**、**下一页**或**上一页**。



查看装货单

要查看装货单，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**提货批量**。
 从后勤菜单中，单击**提货批量**。
显示**提货批量**列表。
3. 选择希望处理的提货批量旁边的复选框，并单击**装货单**。显示**装货单**列表。
4. 选择希望查看的装货单旁边的复选框，并单击**查看**。显示“装货单”页面。
5. 单击**确定**关闭页面。

打印装货单

要打印装货单，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**提货批量**。
 从后勤菜单中，单击**提货批量**。
显示**提货批量**列表。

3. 单击**装货单**。显示装货单列表。
4. 单击**查看**。显示“装货单”页面。
5. 单击**打印**。

装运



列出准备装运的发货批次

要列出准备装运的发货批次，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**准备装运的发货批次**。
 从后勤菜单中，单击**准备装运的发货批次**。
显示**准备装运的发货批次**列表。
3. 要处理单个发货批次，请选择希望处理的发货批次旁边的复选框，并单击页面上的一个按钮。
4. 要选择此列表中所有的发货批次，请选择列表左上方的复选框图标。
5. 要浏览此列表，请单击**第一页**、**最后一页**、**下一页**或**上一页**。



列出发货批次中的打包销售商品

要列出发货批次中的打包销售商品，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**准备装运的发货批次**。
 从后勤菜单中，单击**准备装运的发货批次**。
显示**准备装运的发货批次**列表。
3. 选择希望处理的发货批次旁边的复选框，并单击**打包销售商品**。显示**打包销售商品**列表。
4. 要处理单个打包销售商品，请选择希望处理的打包销售商品旁边的复选框，并单击页面上的一个按钮。
5. 要选择此列表中所有的打包销售商品，请选择列表左上方的复选框图标。
6. 要浏览此列表，请单击**第一页**、**最后一页**、**下一页**或**上一页**。



在装运中添加打包销售商品

要将打包销售商品添加至装运，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**准备装运的发货批次**。
 从后勤菜单中，单击**准备装运的发货批次**。
显示**准备装运的发货批次**列表。
3. 选择希望处理的发货批次旁边的复选框，并单击**打包销售商品**。显示**打包销售商品**列表。
4. 单击**新建**。“打包销售商品”对话框打开。
5. 在所有的必需字段和期望的可选字段中输入信息，并单击**确定**。



更改装运中的打包销售商品

要更改装运中打包销售商品的信息，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，选择**准备装运的发货批次**。
 从后勤菜单中，选择**准备装运的发货批次**。
显示**准备装运的发货批次**列表。
3. 选择希望处理的发货批次旁边的复选框，并单击**打包销售商品**。显示**打包销售商品**列表。
4. 选择希望更改的打包销售商品旁边的复选框，并单击**更改**。“更改打包销售商品详细信息”对话框打开。
5. 更改期望字段中的信息，并单击**确定**。



从装运中删除打包销售商品

要从装运中删除打包销售商品，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**准备装运的发货批次**。
 从后勤菜单中，单击**准备装运的发货批次**。
显示**准备装运的发货批次**列表。
3. 选择希望处理的发货批次旁边的复选框，并单击**打包销售商品**。显示**打包销售商品**列表。
4. 选择希望删除的打包销售商品旁边的复选框，并单击**删除**。

确认发货批次的装运

要确认发货批次的装运，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**准备装运的发货批次**。
 从后勤菜单中，单击**准备装运的发货批次**。
显示**准备装运的发货批次**列表。
3. 选择希望处理的发货批次旁边的复选框，并单击**确认装运**。显示消息，指出选定的发货批次已经确认装运。如果尚未输入打包销售商品信息，将显示消息，提示输入该信息。必须在确认装运之前输入打包销售商品信息。

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间内提交的所有请求，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。

列出预期库存



要列出预期库存，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**商品**或**操作**菜单中，单击**预期库存**。
 从**产品**或**后勤**菜单中，单击**预期库存**。
显示**预期库存**列表。
3. 要处理单个的预期库存记录，请选择希望处理的预期库存记录旁边的复选框，并单击页面上的一个按钮。
4. 要选择此列表中所有的预期库存记录，请选择列表左上方的复选框图标。
5. 要浏览此列表，请单击**第一页**、**最后一页**、**下一页**或**上一页**。

第 5 章 接收员

列出预期库存详细信息



要列出预期库存详细信息，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.  从商品或操作菜单中，单击**预期库存**。
 从产品菜单或后勤菜单中，单击**预期库存**。
显示**预期库存列表**。
3. 选择希望处理的预期库存记录旁边的复选框，并单击**详细信息**。显示**预期库存详细信息列表**。
4. 要处理单个的预期库存详细信息，请选择希望处理的详细信息行旁边的复选框，并单击页面上的一个按钮。
5. 要选择此列表中所有的预期库存详细信息，请选择列表左上方的复选框图标。
6. 要浏览此列表，请单击**第一个**、**最后一个**、**下一个**或**上一个**。

注意：由于空间的约束，预期接收日期和注释没有显示在**预期库存详细信息列表**上。要查看“更改预期库存详细信息”对话框上的该信息，请遵循更改预期库存记录中的步骤。



列出预期库存记录的接收

要列出预期库存记录的接收，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.  从商品或操作菜单中，单击**预期库存**。
 从产品菜单或后勤菜单中，单击**预期库存**。
显示**预期库存列表**。
3. 选择希望处理的预期库存记录旁边的复选框，并单击**详细信息**。显示**预期库存详细信息列表**。
4. 选择希望处理的详细信息旁边的复选框，并单击**先前接收**。显示**先前接收列表**。

接收预期库存

要接收预期库存，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**预期库存**。
 从后勤菜单中，单击**预期库存**。
显示**预期库存列表**。
3. 选择希望为其接收库存的预期库存记录旁边的复选框，并单击**详细信息**。显示**预期库存详细信息列表**。
4. 执行以下操作之一：

- 选择希望接收的库存标识旁边的复选框，并单击**接收**。
- 从**库存标识**列中，单击库存标识。

“接收预期库存”对话框打开。

5. 提供相应的字段信息，并单击**确定**保存信息。

注意：接收的库存可能多于或少于预期数量。

调整库存数量

要调整库存数量，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。

▶ **B2C** 从操作菜单中，单击**查找库存**。

▶ **B2B** 从后勤菜单中，单击**查找库存**。

“查找库存”对话框打开。

2. 通过在**名称**和**库存标识**两个字段的其中一个或同时在两个中提供全部或部分信息信息，搜索希望调整的库存。单击**查找**。“查找库存”对话框对**名称**查询搜索 BASEITMDSC.SHORTDESCRIPTION，对**库存标识**查询搜索 ITEMSPC.PARTNUMBER，并在**库存** — **搜索结果**列表上显示与搜索条件匹配的库存。
3. 选择希望调整其数量的库存标识旁边的复选框，并单击**调整数量**。“调整数量”对话框打开。
4. 提供相应的字段信息，并单击**确定**。

重要信息：不要使用“调整数量”对话框来接收库存。如果您的库存有关联的预期库存记录，请使用**预期库存**列表来接收它。否则，使用“特别接收”对话框。

创建特别库存接收

要创建特别库存接收，请执行以下操作：

1. ▶ **B2C** 从操作菜单中，单击**查找库存**。

▶ **B2B** 从后勤菜单中，单击**查找库存**。



“查找库存”对话框打开。

2. 通过在**名称**和**库存标识**两个字段的其中一个或同时在两个中提供全部或部分信息信息，搜索希望接收的库存，并单击**查找**。“查找库存”对话框对**名称**查询搜索 BASEITMDSC.SHORTDESCRIPTION，对**库存标识**查询搜索 ITEMSPC.PARTNUMBER，并在**库存** — **搜索结果**列表上显示与搜索条件匹配的库存。
3. 选择希望接收的库存标识旁边的复选框，并单击**特别接收**。“特别接收”对话框打开。
4. 提供相应的字段信息，并单击**确定**。

第 6 章 退货管理员



列出退回的产品

要列出退回的产品，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**退货**。
 从后勤菜单中，单击**退货**。
显示**退货列表**。
3. 选择希望处理的退货旁边的复选框，并单击**退回的产品**。显示**退回的产品列表**。
4. 要处理单个的退回产品，请选择希望处理的退回产品旁边的复选框，并单击页面上的一个按钮。
5. 要浏览此列表，请单击**第一页**、**最后一页**、**下一页**或**上一页**。

选择退回产品的处理

要选择退回产品的处理，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**退货**。
 从后勤菜单中，单击**退货**。
显示**退货列表**。
3. 选择希望处理的退货旁边的复选框，并单击**退回的产品**。显示**退回的产品列表**。
4. 选择希望处理的退回产品旁边的复选框，并单击**处理**。显示“处理”页面。
5. 提供相应的字段信息，并单击**添加保存信息**。

创建和查看操作报表

根据希望运行的报表，可以几种方式创建和查看操作报表。在任何情况下，都需要打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。注意，某些报表可以多种方法访问，而某些报表可能您没有访问权限。



重要信息：操作报表根据数据库中包含的内容返回信息。标记为删除的数据将包含在报表中，而已经由数据库清理实用程序从数据库中除去的数据将不会包含在其中。

要创建和查看新的库存报表，请执行以下操作：



1.  从操作菜单中，单击**库存报表**。
 从后勤菜单中，单击**库存报表**。
显示**库存报表列表**。
2. 选择以下报表之一。可获取对每个报表的帮助。
 - 按产品列出库存接收报表
 - 库存调整报表

- 库存状态报表
- 延迟交货订单的产品报表
- 开放的预期库存记录报表



要创建和查看订单管理报表，请执行以下操作：

1.  从操作菜单中，单击**订单管理报表**。
 从销售菜单中，单击**订单管理报表**。
显示**订单管理报表**列表。
2. 选择以下报表之一。可获取对每个报表的帮助。
 - 订单摘要报表
 - 过期的延迟交货订单报表



要创建和查看退货管理报表，请执行以下操作：

1.  从操作菜单中，单击**退货**。
 从后勤菜单中，单击**退货**。
显示“退货”页面。
2. 单击**报表**。显示**退货管理报表**列表。
3. 选择以下报表之一。可获取对每个报表的帮助。
 - 部分接收的退货报表
 - 未处理的退货接收报表
 - 未完成的退货报表



要创建和查看预期库存报表，请执行以下操作：

1.  从行销或操作菜单中，单击**预期库存**。
 从产品或后勤菜单中，单击**预期库存**。
显示**预期库存**列表。
2. 单击**报表**。显示**预期库存报表**列表。
3. 选择以下报表之一。可获取对每个报表的帮助。
 - 开放的预期库存记录报表
 - 通过预期库存记录的库存接收报表

要创建和查看产品报表，请执行以下操作：

1.  从行销菜单中，单击**产品**。
 从产品菜单中，单击**产品**。
显示**产品**列表。
2. 单击**报表**。显示**产品报表**列表。
3. 选择以下报表之一。可获取对每个报表的帮助。
 - 按产品列出库存接收报表
 - 库存状态报表
 - 延迟交货订单的产品报表
 - 未完成的退货报表

要创建和查看装运异常报表，请执行以下操作：

1.  从操作菜单中，单击**提货批量**。
 从后勤菜单中，单击**提货批量**。
显示**提货批量**列表。
2. 单击**报表**。装运异常报表对话框打开。可获取对此报表的帮助。

附录. 学习指南

后勤经理学习指南

后勤经理主要负责管理实现和监视装运信息。此外，后勤经理还监控以下用户角色的活动：收货员、退货管理员和提货装货员。后勤经理角色存在于商家到商家站点。在商家到消费者商店中相应的角色是业务经理。

学习目标:

学习如何使用 WebSphere 贸易加速器执行以下任务:

- 管理实现
- 管理装运信息

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 -> 后勤 / 业务 -> 后勤经理。

您将看到提供的联机帮助主题列表。

业务经理学习指南

业务经理可以执行指定给以下用户角色的所有任务：收货员、退货管理员和提货装货员。

学习目标:

学习如何使用 WebSphere 贸易加速器执行以下任务:

- 管理实现
- 监视装运信息
- 搜索顾客订单
- 创建和编辑退货

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 -> 后勤 / 业务 -> 业务经理。

您将看到提供的联机帮助主题列表。

提货装货员学习指南

WebSphere Commerce 中定义的角色，他从实现中心提取产品，并将产品装货以便为顾客送货。提货装货员也管理用于在订单实现期间确认产品装运的提货单和装货单。

学习目标:

学习如何使用 WebSphere 贸易加速器执行以下任务:

- 列出提货批量
- 创建提货批量
- 查看提货单
- 打印提货单

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 -> 后勤 / 业务 -> 提货装货员。

您将看到提供的联机帮助主题列表。

收货员学习指南

学习目标:

学习如何使用 WebSphere 贸易加速器接收库存。您将学习如何:

- 在实现中心接收库存
- 跟踪已订购产品的预期库存记录和特别接收
- 将退回的产品作为顾客退货结果接收
- 调整库存数量

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 -> 后勤 / 业务 -> 收货员。

您将看到提供的联机帮助主题列表。

退货管理员学习指南

学习目标:

学习如何使用 WebSphere 贸易加速器设置退回产品的处理。您将学习如何:

- 管理退回产品的处理。

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 -> 后勤 / 业务 -> 退货管理员。

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