

IBM WebSphere Commerce



# 商業關係管理：線上說明檔

第 5.4 版



IBM WebSphere Commerce



# 商業關係管理：線上說明檔

第 5.4 版

**附註！**

在使用本資訊及其支援的產品之前，請先閱讀「注意事項」中的一般資訊。

# 目錄

<b>第1章 商業關係管理</b>	1
商業關係管理職務	1
商業關係管理工具 (Business Edition)	3
<b>第2章 業務經理</b>	5
管理商業帳戶	5
建立新商業帳戶 (Business Edition)	5
管理合約	5
核准或拒絕初稿合約 (Business Edition)	5
核准 (Business Edition)	5
搜尋核准要求 (Business Edition)	6
檢視核准要求 (Business Edition)	7
檢視核准要求明細 (Business Edition)	7
核准或拒絕核准要求 (Business Edition)	8
將註解附加到核准決策中 (Business Edition)	8
<b>第3章 帳戶代表</b>	9
管理商業帳戶	9
變更商業帳戶 (Business Edition)	9
檢視商業帳戶摘要 (Business Edition)	9
檢視商業帳戶的合約 (Business Edition)	9
檢視商業帳戶的訂單 (Business Edition)	9
檢視訂單的發票	10
合約 (Business Edition)	10
管理合約	11
使用 WebSphere Commerce Accelerator 來建立新合約 (Business Edition)	11
複製合約 (Business Edition)	11
建立合約的新版本 (Business Edition)	12
變更合約 (Business Edition)	12
檢視合約摘要 (Business Edition)	12
刪除合約 (Business Edition)	13
提交合約以獲得核准 (Business Edition)	13
暫停作用中的合約 (Business Edition)	13
回復暫停的合約 (Business Edition)	13
取消合約 (Business Edition)	14
報告	14
WebSphere Commerce Analyzer 報告	14
帳戶與合約管理報告 (Business Edition)	15
<b>第4章 客戶服務代表</b>	17
客戶資訊	17
尋找客戶	17
變更客戶資訊 (B2C)	17
變更客戶的登錄設定檔 (B2C)	18
變更客戶登入帳戶的狀態	19
變更客戶密碼	20
變更客戶地址 (B2C)	20
變更客戶的聯絡資訊 (B2C)	21
變更客戶的個人背景資訊 (B2C)	22

檢視客戶摘要 (Business Edition)	23
列印客戶摘要 (Business Edition)	23
<b>訂單</b>	24
尋找訂單	24
建立登錄客戶的訂單	25
建立非登錄客戶的訂單	25
建立商業使用者的訂單	26
建立訂單的帳單地址	26
建立客戶訂單的出貨地址	28
變更訂單	29
變更訂單中的產品數量	30
新增產品到訂單中	31
移除訂單中的產品	31
選取另一個訂單出貨地址	32
選取訂單的另一個出貨方法	33
變更訂單的總價	34
變更訂單的付款選項	35
選取訂單的另一個帳單地址	36
在訂單中加入備註	36
分割訂單	37
檢視加到訂單的備註	39
檢視訂單摘要	39
列印訂單摘要	40
取消訂單	40
處理訂單的付款	41
變更訂單的付款處理	42
檢視訂單的付款狀態 (Business Edition)	43
檢視訂單狀態	43
檢視訂單的發票	44
<b>退貨與退款</b>	44
尋找退貨	45
建立退貨	46
變更退貨	47
將產品加入退貨中	48
移除退貨中的產品	50
變更退貨中的產品數量	51
指定退貨給供貨中心	52
變更退貨原因	53
變更退貨退款金額	54
檢視退貨的套件詳細資料	54
變更退貨退款方法	55
將備註加入退貨中	56
檢視加到退貨中的備註	57
檢視退貨摘要	58
列印退貨摘要	59
核准系統拒絕的退貨	60
取消退貨	61
<b>客戶關懷</b>	62
「客戶關懷」工作區的系統需求	62
搜尋與瀏覽 Sametime 名錄	62
入門	62
檢視客戶資訊	64

與客戶通信 . . . . .	66
與同事聯絡 . . . . .	69
拍賣 . . . . .	72
撤銷參與者的出價 . . . . .	72
回應討論區訊息 . . . . .	72
刪除討論區訊息 . . . . .	72
<b>第5章 客戶服務監督者 . . . . .</b>	<b>75</b>
拍賣 . . . . .	75
檢視拍賣 . . . . .	75
搜尋拍賣 . . . . .	75
顯示拍賣摘要 . . . . .	75
變更現有的拍賣 . . . . .	76
結束拍賣的出價 . . . . .	76
撤回拍賣 . . . . .	77
管理出價 . . . . .	77
管理討論 . . . . .	77
報價要求 (RFQ) . . . . .	78
檢視 RFQ 清單 (Business Edition) . . . . .	78
檢查核准要求的狀態 (Business Edition) . . . . .	79
<b>附錄A. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator . . . . .</b>	<b>81</b>
<b>附錄B. 學習手冊 . . . . .</b>	<b>83</b>
業務經理學習手冊 (Business Edition) . . . . .	83
帳戶代表學習手冊 (Business Edition) . . . . .	83
客戶服務代表學習手冊 . . . . .	84
客戶服務主管學習手冊 . . . . .	84
<b>注意事項 . . . . .</b>	<b>87</b>





## 第1章 商業關係管理

### 商業關係管理職務

WebSphere Commerce 支援下列的商業關係管理職務：

- 業務經理（第1頁）
- 帳戶代表（第1頁）
- 客戶服務代表（第2頁）
- 客戶服務主管（第3頁）

#### **B2B** 業務經理

業務經理負責獲得客戶並留住客戶，達成銷售預測目標，提供足以提高客戶生意的誘因，合約管理，設定計價條款，和產品經理一起建立庫存預測，以及配合行銷經理一同促銷。

- 執行行銷經理的所有作業
- 執行帳戶代表的所有作業
- 執行客戶服務主管的所有作業
- 列出帳戶
- 建立新帳戶
- 刪除帳戶
- 列出核准項
- 核准合約
- 列出退貨原因
- 建立新退貨原因
- 檢視與變更退貨原因

#### **B2B** 帳戶代表


帳戶代表負責處理個人帳戶，並建立關係以及管理客戶服務問題。帳戶代表有權依照帳戶種類變更合約計價，商討合約，設定檔，以及分析獲利能力。





- 執行行銷經理的所有作業
- 列出帳戶
- 顯示帳戶摘要
- 檢視與變更帳戶資訊
- 檢視帳戶報告
- 列出帳戶的訂單
- 列出帳戶的合約
- 檢視與變更訂單
- 建立新合約
- 顯示合約摘要
- 檢視與變更初稿狀態下的合約資訊

- 檢視合約報告
- 提交合約以獲得核准
- 刪除合約
- 列出折扣
- 建立新折扣
- 檢視與變更所選的折扣
- 刪除折扣
- 列出產品
- 尋找產品
- 讓折扣連結所選產品
- 列出優待券
- 建立新優待券
- 檢視與變更優待券
- 刪除優待券

### 客戶服務代表 (CSR)

不論您的線上商務設計得多好，而能提供客戶自助性，總是有某類客戶或在某些情況下客戶（即使是相當熟悉 Web 運作的客戶）需要與專人聯絡。大部份的線上商務皆會提供電子郵件、傳真或聯絡電話，讓客戶獲得直接的服務。客戶服務便負責處理客戶的所有查詢。

附註：  某些查詢也可能是由帳戶代表處理。

- 重設客戶密碼
- 變更客戶資訊
- 尋找訂單
- 追蹤客戶的訂單狀態
- 代客戶下單
- 變更客戶的訂單
- 取消客戶的訂單
- 在訂單中加入備註
- 顯示訂單摘要
- 檢視訂單的發票
- 下訪客訂單
- 尋找客戶
-  變更客戶資訊
- 代替客戶建立新退貨
-  顯示所選客戶的摘要
-  顯示所選客戶的帳戶摘要
-  列出認定客戶合格的合約

- **B2B** 顯示合約摘要
- **B2B** 啓用客戶 ID 的相關帳戶
- 建立退貨
- 變更退貨
- 取消退貨
- 報告客戶的商品退貨
- 列出退貨的收據
- 尋找退貨
- 顯示退貨摘要
- **B2B** 顯示和所選退貨有關之客戶的合約
- 檢視付款異常狀況和要求，以繼續處理付款
- 撤回拍賣出價
- 修改拍賣訊息
- 回覆拍賣討論區
- 刪除拍賣訊息

### 客戶服務主管

此職務負責存取所有的客戶服務工作。客戶服務主管負責管理客戶的詢問（像是客戶登錄、訂單、退貨與拍賣），並有權完成客戶服務代表（Customer Service Representative）（第2頁）無法存取的作業，像是：核准一些被系統拒絕的退貨記錄，以及通知客戶付款異常狀況（如：信用卡授權失敗）。

- 執行 CSR 的所有作業
- 監督一般的 CSR 活動
- 處理付款
- 核准自動處理程序拒絕的退貨
- 核准付款（只有在付款系統發現自動核准具有風險時，付款才需經過核准。大部份的付款都是採自動核准方式。）
- 請款付款
- 結算付款
- 尋找付款
- 尋找付款批次

---

## 商業關係管理工具 (Business Edition)

WebSphere Commerce Accelerator 中的「商業關係管理」工具可讓您透過使用各種筆記本，來管理買方和賣方之間的關係。

使用 WebSphere Commerce Accelerator，您可以管理：

- **商業帳戶**。商業帳戶代表商店和商店的客戶組織之間的關係，這是管理商業關係的起點。「帳戶」筆記本可用來建立新商業帳戶、變更現有的商業帳戶，以及用來檢

視訂單和管理商業帳戶下的所有合約。在「帳戶清單」頁面上，您可以存取如帳戶的訂單、帳戶的退款、帳戶的銷售以及帳戶的訂單摘要等報告。

- **合約**。合約讓客戶組織可在一段指定的期間內，以指定的價格向商店或一組商店購買產品。「合約」筆記本可用來為商業帳戶建立新合約、變更現有的合約、提交合約供核准，以及暫停和回復合約、取消合約等。您也可以複製合約和建立合約的新版本。在「合約清單」頁面上，您可以存取如合約的訂單、合約的退款、合約的銷售以及合約的訂單摘要等報告。

---

## 第2章 業務經理

---

### 管理商業帳戶

#### 建立新商業帳戶 (Business Edition)

如果要在 WebSphere Commerce 中建立新商業帳戶，請選擇下列方法之一：

- 使用 WebSphere Commerce Accelerator 建立新商業帳戶  
您可以使用 WebSphere Commerce Accelerator 中的商業關係管理工具來建立商業帳戶。
- 使用 XML 來建立新商業帳戶  
使用 XML 來建立商業帳戶，可讓您所建立的商業帳戶採用顯示自訂值。如果要使用 XML 順利建立商業帳戶，您必須熟悉 XML 以及用以定義商業帳戶 XML 檔結構的 DTD 檔結構。

---

### 管理合約

#### 核准或拒絕初稿合約 (Business Edition)

具有適當存取權的核准者和管理者可以核准或拒絕初稿合約。核准或拒絕合約的程序和 WebSphere Commerce 中的所有核准程序相同。

如果要核准或拒絕合約，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 選取**商店 > 核准要求**。這時會出現「核准要求」頁面。
3. 選取要核准或拒絕的合約左側的勾選框。如果您要看到合約詳細資料的摘要，請按一下**摘要**。
4. 按一下**核准**以核准合約，或按一下**拒絕**以拒絕合約。這時會更新處理中的合約狀態，以反映您的決定。

---

#### 核准 (Business Edition)

精確且安全的交易需要有第二人核准某些電子市場行爲。此人稱爲核准者，可以接受或拒絕想執行某特定動作的要求。在組織登錄處理期間，組織管理者將選擇要啓用核准的商業程序。方法是在成員登錄期間簽認適當的核准成員群組。組織管理者也可以移入核准者成員群組。唯有這些群組的使用者，才有權限接受或者拒絕針對已啓用核准的動作所提出的執行要求。

當組織簽認某特定核准者成員群組時，具備某特定使用者職務的使用者會隱含納入到該群組中。凡具備該組織之預設職務的使用者會成爲對應動作的核准者。隨選的四個核准者成員群組與其相關預設職務如下：

##### 通常需核准的程序預設職務

訂單程序                      買方核准者

使用者登錄	買方管理者
提交合約	業務經理
RFQ 回應	業務經理

舉例來說，在組織簽認 RFQ 回應核准時，則會為該組織建立一個 RFQ 回應核准成員群組。且該組織中凡具備“業務經理”職務的所有使用者，皆會被隱含納入到這個群組中。組織管理者可新增或修改職務，以決定在特定核准成員群組中要隱含納入哪些使用者職務。此外，他們也可以將使用者明確納入到某個特定的核准成員群組中。

**附註：**如果組織管理者未簽認某個核准者成員群組，則不會針對其相關的商業程序啟用核准。也就是說，將會自動核准該特定程序的所有案例。

### 使用者和核准之間的互動

1. 系統判斷執行特定動作的組織是否需經過核准。
2. 核准者是從適當的核准者成員群組中挑選出來。
3. 若不需經過核准，則會起始一些前置與後置處理作業。
4. 若需經過核准，則會啟動前核准指令，並儲存核准要求。會傳送電子郵件通知給核准者。
5. 核准者檢查等待核准的核准要求清單，並加以核准或拒絕。需要的話，核准者可以加入備註。
6. 若通過核准，則執行後核准指令（若有的話）。若被拒絕，則啟動後拒絕指令（若有的話）。
7. 提交者可以在整個程序中檢查核准狀態以及察看核准者的備註。

**附註：**當某個需經核准的動作進入核准程序時，提交者在使用者介面中會看到“核准提交”或“提交”。而負責核准動作的核准者在使用者介面中所看到的是“核准要求”或“要求”。

整個程序是以 HTML 瀏覽器進行。核准者會在其信箱中收到所有核准要求通知。

## 搜尋核准要求（Business Edition）

如果要搜尋某特定要求或要求群組，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 按一下**商店 > 尋找核准要求**。這時會出現「核准要求」頁面。
3. 勾選**尋找**。這時會出現「尋找核准要求」套表。
4. 指定搜尋所適用的準則。
  - 要求號碼  
如果您要搜尋特定要求，如果知道其 ID 號碼的話，請插入其 ID 號碼。
  - 程序  
如果您要擷取特定程序的所有要求的話，請在這裡選取它。
  - 提交者  
如果要擷取從特定提交者接收來的所有要求，請選取提交者。
  - 核准者（僅網站管理者看得到）  
如果要擷取特定核准者所檢閱的所有要求，請在這裡選取核准者。

- 狀態  
如果要擷取目前在特定狀態中的所有要求，請選取狀態。
  - 日期  
如果要擷取在特定日期或在特定期間內提交的所有要求，請在這裡指出您的準則。
5. 按一下**尋找**。這時會出現「搜尋結果 - 核准要求」頁面。  
如果只擷取擱置中的要求，則其頁面外觀和「核准要求」頁面一樣，只是「檢視」欄位無法使用。如果搜尋要擷取其狀態為已核准或拒絕的要求，頁面會併入兩個額外直欄：「核准日期」或「拒絕日期」及「註解」。此外，亦無法使用「核准」或「拒絕」按鈕。

## 檢視核准要求 ( Business Edition )

有適當存取權的核准者和管理者可以檢視核准要求及決定核准與否。如果要檢視核准要求，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 按一下**商店 > 核准要求**。這時會出現「核准要求」頁面。它含有每項要求的下列資訊：
  - ID  
這是要求的唯一識別碼。
  - 提交者  
起始核准要求之使用者的登入 ID 或其它唯一識別碼。
  - 程序  
已要求核准之商業程序的名稱。
  - 狀態  
這個直欄會指出核准要求是在擱置中、已核准，或已拒絕。
  - 提交日期  
提交的日期和時間。

## 檢視核准要求明細 ( Business Edition )

有適當存取權的核准者和管理者可以檢視核准要求及決定核准與否。如果要檢視要求詳細資料，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 按一下**商店 > 核准要求**。出現「核准要求」頁面。
3. 選取內含您正在處理之要求列的勾選框。
4. 按一下**摘要**。這時會出現「摘要」頁面。如果要求處於擱置狀態中，則有**核准**、**拒絕**、**列印**、**確定**按鈕可用。如果在出現的頁面中，顯示的是處於「已核准」或「已拒絕」狀態的核准要求，則只有**列印**與**確定**按鈕可用。

管理者可以在管理主控台中存取此頁面。

## 核准或拒絕核准要求 (Business Edition)

有適當存取權的核准者和管理者可以在兩個不同的頁面中決定核准與否：「核准要求」或「摘要」。如果您希望在指出決策之前看到要求的詳細資料，可能要從「摘要」頁面來處理。

### 從「核准要求」頁面中進行決策

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 按一下**商店 > 核准要求**。這時會出現「核准要求」頁面。
3. 選取您想處理之要求的勾選框。
4. 按一下**核准**以核准要求，或按一下**拒絕**以拒絕要求。已核准或拒絕的要求不會再出現在清單中。會出現一個訊息框，指出核准或拒絕嘗試是否成功。

### 從「摘要」頁面中進行決策

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 按一下**商店 > 核准要求**。這時會出現「核准要求」頁面。
3. 選取您想處理之要求的勾選框。
4. 按一下**摘要**。這時會出現「摘要」頁面。
5. 在檢視詳細資料之後，按一下**核准**以核准要求，或按一下**拒絕**以拒絕要求。會出現一個訊息框，指出核准或拒絕嘗試是否成功。出現「核准要求」頁面，其中顯示您所處理之要求其更新後的狀態。

**附註：**直欄標頭列中的勾選框為一種切換。它會勾選出所有勾選框，或者移除所有已勾選之勾選框中的勾選。

## 將註解附加到核准決策中 (Business Edition)

如果要將註解附加到核准或拒絕決策中，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 按一下**商店 > 核准要求**。這時會出現「核准要求」頁面。
3. 選取您想處理之要求的勾選框。
4. 按一下**核准**或**拒絕**按鈕。視您的選擇而定，會出現「核准註解」或「拒絕註解」套表。
5. 在**註解**文字框中，鍵入您的註解。
6. 按一下**確定**。視您所處理的頁面而定，出現「RFQ 要求」或「摘要」頁面。



---

## 第3章 帳戶代表

---

### 管理商業帳戶

#### 變更商業帳戶 ( Business Edition )

如果要變更商業帳戶，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**銷售**功能表中，按一下**帳戶**。這時會出現「帳戶清單」頁面，其中含有目前定義給所選商店的商業帳戶。
3. 選取要變更的商業帳戶左側的勾選框。按一下**變更**。這會啓動「帳戶」筆記本。
4. 依照需要來更新每個頁面的欄位，再利用左側的鏈結來切換頁面。如果您需要欄位的使用說明，每個頁面都有說明可以使用。
5. 按一下**確定**，以儲存更新過的商業帳戶並關閉筆記本。

#### 檢視商業帳戶摘要 ( Business Edition )

如果要檢視商業帳戶摘要，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**銷售**功能表中，按一下**帳戶**。這時會出現「帳戶清單」頁面，其中含有目前定義給所選商店的商業帳戶。
3. 選取要檢視的商業帳戶左側的勾選框。按一下**摘要**。這時會出現「帳戶摘要」頁面，其中含有所選商業帳戶的相關資訊。
4. 完成之後，按一下**確定**，回到上一頁。

#### 檢視商業帳戶的合約 ( Business Edition )

如果要檢視商業帳戶的合約，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**銷售**功能表中，按一下**帳戶**。這時會出現「帳戶清單」頁面，其中含有目前定義給所選商店的商業帳戶。
3. 選取要檢視合約的商業帳戶左側的勾選框。按一下**合約**。這時會出現「合約清單」頁面，顯示出在所選帳戶之下的合約。

#### 檢視商業帳戶的訂單 ( Business Edition )

如果要檢視商業帳戶的訂單，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**銷售**功能表中，按一下**帳戶**。這時會出現「帳戶清單」頁面，其中含有目前定義給所選商店的商業帳戶。
3. 選取要檢視訂單的商業帳戶左側的勾選框。按一下**訂單**。這時會出現「訂單清單」頁面，顯示出在所選帳戶之下的訂單。

## 檢視訂單的發票

如果要檢視商業帳戶的發票，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**銷售**功能表中，按一下**帳戶**。這時會出現「帳戶清單」頁面，其中含有目前定義給所選商店的商業帳戶。
3. 選取要檢視其發票之商業帳戶左側的勾選框。按一下**發票**。會出現「發票清單」頁面，其中顯示所選帳戶下的發票。

© Copyright IBM Corporation 1996, 2002. All Rights Reserved.

## 合約 ( Business Edition )

合約讓客戶組織可在一段指定的期間內，以指定的條件和價格向商店或一組商店購買產品。 WebSphere Commerce 提供功能可記錄和佈署已通過協議的合約。

合約中可含有下列元素：

**設定檔** 合約設定檔中包含合約的識別資訊。這項資訊包括合約的唯一名稱、簡短說明以及合約的有效期間。

**參與者** 合約參與者是指參與合約的組織。其中包含買方組織、賣方組織以及這兩個組織中的聯絡人。

**條款** 合約條款指實際施行合約的規則。合約條款涵蓋的資訊包括產品計價、退貨與退款、付款、出貨以及訂單核准。如果需要合約條款的詳細資訊，請參閱以下的相關主題。

**附件** 合約附件包含上述元素未涵蓋的任何資訊，如提供關於合約的額外資訊，以及與合約有關的任何一般備註等的附屬檔案。 WebSphere Commerce 會儲存合約附件的統一資源識別碼 (URI)，而不是儲存實際的附件。

除了商店預設合約之外的所有合約，都要和商業帳戶相關聯。客戶若沒有建立帳戶，就不能建立合約。如果需要預設合約的詳細資訊，請參閱以下的相關主題。

同一訂單中的不同項目可在不同合約下訂購。視商店的設計而定，買方可於購物流程開始時，或在新增項目至訂單中時，選取其在購物時所要依循的合約。若以不同的合約來採購項目時，適用下列規則：

- 同一張訂單中所有項目的合約必須至少共用同一種付款方法。如果項目的合約沒有共用同一種付款方法，買方無法將項目新增至訂單中。只有訂單中所有項目共用的付款方法，才能用來支付該訂單。
- 同一張訂單中的所有項目，必須來自屬於相同商業帳戶的合約，或是商店的預設合約。

合約從建立開始到被刪除之間，所經過的各個狀態稱為合約生命週期。如果需要合約生命週期的說明，請參閱以下的相關主題。

合約是透過 WebSphere Commerce Accelerator 管理。

### 使用 WebSphere Commerce Accelerator 來建立新合約 (Business Edition)

如果您使用 WebSphere Commerce Accelerator 來建立新合約，則會建立一份處於初稿狀態的合約。此合約將經歷您商店中所定義的任何核准程序。如果您想建立一份處於已核准或作用中狀態的新合約，您必須從 XML 檔匯入合約。有關匯入合約的指示，請參閱下列的相關主題。

如果要建立新合約，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從銷售功能表中，按一下**帳戶**。這時會出現「帳戶清單」頁面，其中含有目前定義給所選商店的商業帳戶。
3. 選取要建立新合約的商業帳戶左側的勾選框。按一下**新建合約**。這會啓動「合約」筆記本。
4. 依照需要來完成每個頁面的欄位，再利用左側的鏈結來切換頁面。如果您需要欄位的使用說明，每個頁面都有說明可以使用。
5. 按一下**確定**，以儲存合約及關閉筆記本。這時「合約條件」清單中會出現這個合約。

### 複製合約 (Business Edition)

當複製合約時，將會建立現有合約的初稿版本。合約的新建初稿版本除了名稱不同外，其他所有的合約資訊皆和原始合約一樣。任何合約皆可複製。

如果您想建立現有合約的新版本，並採用相同名稱，您應建立合約的新版本。有關建立合約新版本的指示，請參閱下列的相關主題。您只能建立已核准、作用中、或暫停合約的新版本。在您部署合約的新版本時，原來的合約會移至結束狀態。

如果要複製現有的合約來建立新合約，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從銷售功能表中，按一下**帳戶**。這時會出現「帳戶清單」頁面，其中含有目前定義給所選商店的商業帳戶。
3. 選取有要複製的合約之商業帳戶左側的勾選框。按一下**合約**。這時會出現「合約清單」頁面，其中含有目前定義給所選商業帳戶的合約。
4. 選取要複製的合約左側的勾選框。按一下**複製**。這時會出現「複製合約」對話框。
5. 輸入複製合約的新名稱，再按一下**確定**。會出現「合約清單」頁面。
6. 選取合約新副本左側的勾選框。按一下**變更**。會開啓「合約」筆記本。
7. 依照需要來更新每個頁面的欄位，再利用左側的鏈結來切換頁面。如果您需要欄位的使用說明，每個頁面都有說明可以使用。
8. 按一下**確定**，以儲存更新過的合約及關閉筆記本。

## 建立合約的新版本 ( Business Edition )

當您建立合約的新版本時，將會建立現有合約的初稿版本。此新版本和原始合約同名，只是其版本號碼增加。在您部署合約的新版本時，現有的合約會移至結束狀態。您可以針對處於已核准、作用中、或暫停狀態的合約，建立合約的新版本。

如果您想建立現有合約的新版本，但採用不同名稱，應複製合約。有關複製合約的指示，請參閱下列的相關主題。複製合約時，並不會將現有合約移至結束狀態。

若要建立合約的新版本，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**銷售**功能表中，按一下**帳戶**。這時會出現「帳戶清單」頁面，其中含有目前定義給所選商店的商業帳戶。
3. 選取有要複製的合約之商業帳戶左側的勾選框。按一下**合約**。這時會出現「合約清單」頁面，其中含有目前定義給所選商業帳戶的合約。
4. 選取您想建立新版本之合約左側的勾選框。按一下**新版本**。
5. 選取合約新初稿版本左側的勾選框。按一下**變更**。會開啓「合約」筆記本。
6. 依照需要來更新每個頁面的欄位，再利用左側的鏈結來切換頁面。如果您需要欄位的使用說明，每個頁面都有說明可以使用。
7. 按一下**確定**，以儲存更新過的合約及關閉筆記本。

## 變更合約 ( Business Edition )

如果要變更合約，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**銷售**功能表中，按一下**帳戶**。這時會出現「帳戶清單」頁面，其中含有目前定義給所選商店的商業帳戶。
3. 選取有要變更的合約之商業帳戶左側的勾選框。按一下**合約**。這時會出現「合約清單」頁面，其中含有目前定義給所選商業帳戶的合約。
4. 選取要變更的合約左側的勾選框。按一下**變更**。這會啓動「合約」筆記本。
5. 依照需要來更新每個頁面的欄位，再利用左側的鏈結來切換頁面。如果您需要欄位的使用說明，每個頁面都有說明可以使用。
6. 按一下**確定**，以儲存更新過的合約及關閉筆記本。

## 檢視合約摘要 ( Business Edition )

如果要檢視合約摘要，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**銷售**功能表中，按一下**帳戶**。這時會出現「帳戶清單」頁面，其中含有目前定義給所選商店的商業帳戶。
3. 選取有要檢視的合約之商業帳戶左側的勾選框。按一下**合約**。這時會出現「合約清單」頁面，其中含有目前定義給所選商業帳戶的合約。
4. 選取要檢視的合約左側的勾選框。按一下**摘要**。這時會出現「合約摘要」頁面，其中含有所選合約的相關資訊。

5. 完成之後，按一下**確定**，回到上一頁。

## 刪除合約 ( Business Edition )

如果要刪除合約，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**銷售**功能表中，按一下**帳戶**。這時會出現「帳戶清單」頁面，其中含有目前定義給所選商店的商業帳戶。
3. 選取有要刪除的合約之商業帳戶左側的勾選框。按一下**合約**。這時會出現「合約清單」頁面，其中含有目前定義給所選商業帳戶的合約。
4. 選取要刪除的合約左側的勾選框。按一下**刪除**。現在，頁面中會顯示更新過的合約清單。

## 提交合約以獲得核准 ( Business Edition )

如果要提交合約以獲得核准，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**銷售**功能表中，按一下**帳戶**。這時會出現「帳戶清單」頁面，其中含有目前定義給所選商店的商業帳戶。
3. 選取有要提交以獲得核准的合約之商業帳戶左側的勾選框。按一下**合約**。這時會出現「合約清單」頁面，其中含有目前定義給所選商業帳戶的合約。
4. 選取要提交以獲得核准的合約左側的勾選框。按一下**提交**。現在，頁面中應該會顯示更新過的合約狀態。

## 暫停作用中的合約 ( Business Edition )

如果要暫停合約，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**銷售**功能表中，按一下**帳戶**。這時會出現「帳戶清單」頁面，其中含有目前定義給所選商店的商業帳戶。
3. 選取有要暫停的合約之商業帳戶左側的勾選框。按一下**合約**。這時會出現「合約清單」頁面，其中含有目前定義給所選商業帳戶的合約。
4. 選取要暫停的合約左側的勾選框。按一下**暫停**。現在，頁面中應該會顯示更新過的合約狀態。

## 回復暫停的合約 ( Business Edition )

如果要回復合約，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**銷售**功能表中，按一下**帳戶**。這時會出現「帳戶清單」頁面，其中含有目前定義給所選商店的商業帳戶。
3. 選取有要回復的合約之商業帳戶左側的勾選框。按一下**合約**。這時會出現「合約清單」頁面，其中含有目前定義給所選商業帳戶的合約。

4. 選取要回復的合約左側的勾選框。按一下**回復**。現在，頁面中應該會顯示更新過的合約狀態。

## 取消合約 (Business Edition)

如果要取消合約，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**銷售**功能表中，按一下**帳戶**。這時會出現「帳戶清單」頁面，其中含有目前定義給所選商店的商業帳戶。
3. 選取有要取消的合約之商業帳戶左側的勾選框。按一下**合約**。這時會出現「合約清單」頁面，其中含有目前定義給所選商業帳戶的合約。
4. 選取要取消的合約左側的勾選框。按一下**取消**。現在，頁面中應該會顯示更新過的合約狀態。

---

## 報告

WebSphere Commerce 中有兩種報告來源。所有報告皆可透過 WebSphere Commerce Accelerator 取得。這些報告會根據多種來源來提供資訊，可分成下列各種類：

### 商業報告

#### **Business** 帳戶與合約管理

此類報告可提供關係到帳戶與合約之訂單的相關資訊。這些報告是從您的作業資料庫即時產生。

**行銷** 這些統計報告中會包括根據活動事件和「產品顧問」的客戶使用情況所收集的資訊。如果需要詳細資訊，請參閱「行銷事件監視器」線上說明。

**銷售** 這些報告包含依據地理區域、時間與日期的銷售資訊。

上述的許多報告都是由 WebSphere Commerce Analyzer 產生。

### 營運報告

這些報告提供的資訊可支援您做庫存管理、訂單管理、退貨管理與供貨。這些報告是從您的作業資料庫即時產生。


這些報告提供網站的綜和資訊。它們包括擷取到遠端機器之資料中心的資訊，以及分析後所產生的特定資訊。您必須已安裝並且架構好 WebSphere Commerce Analyzer 軟體，才能使用這些報告。如果需要詳細資訊，請參閱 *WebSphere Commerce Analyzer 安裝和架構手冊*。

## WebSphere Commerce Analyzer 報告

WebSphere Commerce Analyzer 是 WebSphere Commerce 中包含的一個選用應用程式。如果安裝的話，它會提供一套完善的智慧型商業解決方案，專用來分析和報告客戶的活動。

Commerce Analyzer 報告可透過 WebSphere Commerce Accelerator 存取，其中會示範您行銷活動的可比成功率，以及客戶的個人背景資訊。您可以利用這些報告所提供的

回饋來評估最近的活動，以及變更將舉辦的活動。系統會根據您要求取得報告時所在的環境定義來呈現報告。舉例來說，如果您正在查看已定義的活動清單，當您按一下**報告**按鈕時，將會看到和活動有關的報告清單。可能的環境定義包括：

- 商店
-  帳戶與合約
- 活動
- 活動行動
- e-行銷點

WebSphere Commerce Analyzer 會定期自動擷取正式作業資料庫中的資料，之後，再處理日誌和許多資料庫記錄，以根據客戶流量和網站使用情況來編譯報告。擷取資料的時程表完全可以架構。典型的排程是每日執行資料擷取程序，以縮減每次執行時期需要擷取的資料數量。WebSphere Commerce Analyzer 通常在遠端專用機器中，這樣比較不會影響到正式作業的機器。

如果需要有關 WebSphere Commerce Analyzer 的詳細資訊，請參閱 *WebSphere Commerce Analyzer 使用手冊*。

## 帳戶與合約管理報告 ( **Business Edition** )

### Business

本系統備有六種報告，可協助您有效管理您的帳戶和合約。

以下為可用的報告：

- 「帳戶的訂單」報告 - 查看所選取的帳戶訂單
- 「帳戶的限額訂購單的結額/限制」報告 - 查看所選取帳戶的目前結餘以及訂購單限制
- 「帳戶的退款」報告 - 查看發放給所選取帳戶的退款
- 「即將到期的合約」報告 - 查看所選取的帳戶中，所有即將到期的合約
- 「合約的訂單」報告 - 查看所選取的帳戶訂單
- 「合約的退款」報告 - 查看發放給所選取合約的退款





---

## 第4章 客戶服務代表

---

### 客戶資訊

WebSphere Commerce Accelerator 中的「客戶資訊」筆記本可用來維護客戶的各種相關資訊，包括：客戶的地址、聯絡人與個人背景資訊。

若客戶已向商店登錄，您還可維護他們的登錄設定檔以追蹤資訊，像是：客戶的登入 ID、登入密碼、鑑別資訊、商店帳單狀態、稱呼、姓名、偏好的語言或貨幣。當客戶向商店查詢自己的訂單或帳戶時，客戶服務代表或營運經理可使用此項資訊。

### 尋找客戶

如果要尋找客戶，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從作業功能表中，按一下**尋找客戶**。  
 從銷售功能表中，按一下**尋找客戶**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中的任何客戶資訊。至少必須指定一個欄位。
  - 在**客戶登入 ID**欄位中，輸入客戶登入 ID 的全部或一部份。
  - 在**名字**欄位中，輸入客戶名字的全部或一部份。
  - 在**姓氏**欄位中，輸入客戶姓氏的全部或一部份。
  - 在**電話號碼**欄位中，輸入客戶主要電話號碼的全部或一部份。
  - 在**電子郵件位址 1**欄位中，輸入客戶主要電子郵件位址的全部或一部份。
  - 在**城市**欄位中，輸入客戶聯絡地址所在城市的全部或一部份。
  - 在**郵遞區號**欄位中，輸入客戶聯絡地址郵遞區號的全部或一部份。
  -  在**帳戶名稱**欄位中，選取這個客戶所關聯的帳戶名稱。在預設的情況下，此值為空白，且帳戶名稱不會做為搜尋準則的一部份。一般而言，帳戶名稱會是客戶的相關組織名稱，而這個組織已和商店間制定合約，以規定出客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行模糊搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的客戶。

### 變更客戶資訊 (B2C)

如果要變更客戶資訊的詳細資料，如客戶的名稱、地址、聯絡資訊或個人背景資訊，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從作業功能表中，按一下**尋找客戶**。這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項客戶資訊，來搜尋您要處理的客戶：
  - 在**客戶登入 ID**欄位中，輸入客戶登入 ID 的全部或一部份。

- 在**名字**欄位中，輸入客戶名字的全部或一部份。
  - 在**姓氏**欄位中，輸入客戶姓氏的全部或一部份。
  - 在**電話號碼**欄位中，輸入客戶主要電話號碼的全部或一部份。
  - 在**電子郵件位址 1** 欄位中，輸入客戶主要電子郵件位址的全部或一部份。
  - 在**城市**欄位中，輸入客戶聯絡地址所在城市的全部或一部份。
  - 在**郵遞區號**欄位中，輸入客戶聯絡地址郵遞區號的全部或一部份。
  - **B2B** 在**帳戶名稱**欄位中，選取這個客戶相關聯的帳戶名稱。在預設的情況下，此值為空白，且帳戶名稱不會做為搜尋準則的一部份。一般而言，帳戶名稱會是客戶的相關組織名稱，而這個組織已和商店間制定合約，以規定出客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的客戶。
  5. 執行下列動作之一，來開啓「客戶資訊」筆記本：
    - 選取要處理的客戶旁的勾選框，再按一下**變更**。
    - 從**客戶登入 ID** 直欄中，按一下客戶登入 ID。
  6. 依照需要來更新欄位，再利用左側的鏈結來切換每個客戶資訊頁面。每個頁面都有說明。
  7. 按一下**確定**，以儲存變更及關閉筆記本。

## 變更客戶的登錄設定檔 (B2C)






如果要變更客戶的登錄設定檔，如客戶的登入 ID、登入密碼、鑑別資訊、商店帳單狀態、稱呼、姓名、偏好的語言或貨幣，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**作業功能表**中，按一下**尋找客戶**。這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項客戶資訊，來搜尋您要處理的客戶：
  - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶登入 ID 的全部或一部份。
  - 在**名字**欄位中，輸入客戶名字的全部或一部份。
  - 在**姓氏**欄位中，輸入客戶姓氏的全部或一部份。
  - 在**電話號碼**欄位中，輸入客戶主要電話號碼的全部或一部份。
  - 在**電子郵件位址 1** 欄位中，輸入客戶主要電子郵件位址的全部或一部份。
  - 在**城市**欄位中，輸入客戶聯絡地址所在城市的全部或一部份。
  - 在**郵遞區號**欄位中，輸入客戶聯絡地址郵遞區號的全部或一部份。
  - **B2B** 在**帳戶名稱**欄位中，選取這個客戶相關聯的帳戶名稱。在預設的情況下，此值為空白，且帳戶名稱不會做為搜尋準則的一部份。一般而言，帳戶名稱會是客戶的相關組織名稱，而這個組織已和商店間制定合約，以規定出客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的客戶。

- 執行下列動作之一，來開啓「客戶資訊」筆記本：
  - 選取要處理的客戶旁的勾選框，再按一下**變更**。
  - 從**客戶登入 ID** 直欄中，按一下客戶登入 ID。
- 筆記本打開之後，會出現「一般」頁面。依照需要來更新頁面中的每個欄位。
- 如果這個客戶的登錄資訊還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個客戶資訊頁面。如果要儲存變更過的登錄設定檔及關閉筆記本，請按一下**確定**。

## 變更客戶登入帳戶的狀態

如果要變更客戶登入帳戶的狀態，請執行下列步驟：

- 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
-  從**作業功能表**中，按一下**尋找客戶**。  
 從**銷售功能表**中，按一下**尋找客戶**。  
這時會開啓搜尋對話框。
- 提供下列中至少一項客戶資訊，來搜尋您要處理的客戶：
  - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶登入 ID 的全部或一部份。
  - 在**名字**欄位中，輸入客戶名字的全部或一部份。
  - 在**姓氏**欄位中，輸入客戶姓氏的全部或一部份。
  - 在**電話號碼**欄位中，輸入客戶主要電話號碼的全部或一部份。
  - 在**電子郵件位址 1** 欄位中，輸入客戶主要電子郵件位址的全部或一部份。
  - 在**城市**欄位中，輸入客戶聯絡地址所在城市的全部或一部份。
  - 在**郵遞區號**欄位中，輸入客戶聯絡地址郵遞區號的全部或一部份。
  -  在**帳戶名稱**欄位中，選取這個客戶相關聯的帳戶名稱。在預設的情況下，此值為空白，且帳戶名稱不會做為搜尋準則的一部份。一般而言，帳戶名稱會是客戶的相關組織名稱，而這個組織已和商店間制定合約，以規定出客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
- 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的客戶。
- 請執行下列動作之一：
  - 
    - 選取要處理的客戶旁的勾選框來開啓「客戶資訊」筆記本，再按一下**變更**。這時會出現「一般」頁面。
    - 在**帳戶狀態**下，依照下列方式來選取客戶在商店中所用帳戶的狀態：
      - 選取**啟用**來指定啟用帳戶（比方說，如果客戶被鎖定而無法使用帳戶，您可以選取這個選項，以手動方式啟用這個帳戶）。
      - 選取**停用**來指定客戶帳戶在不作用中（比方說，如果客戶多次試圖用無效使用者 ID 或密碼來登入，客戶可能會被鎖定而無法使用帳戶）。
  - 
    - 選取要處理的客戶旁的勾選框，再按一下**客戶摘要**來檢視客戶的詳細資料。

- b. 您只能啓用商店中的客戶帳戶（比方說，如果客戶被鎖定而無法使用帳戶，您可以手動方式啓用這個帳戶）。其做法是從客戶摘要中，按一下**啓用帳戶**，以啓用帳戶。這時**帳戶狀態**欄位會顯示**已啓用**，指出帳戶處於作用中。
6. 如果這個客戶的登錄資訊還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個客戶資訊頁面。如果要儲存變更過的登錄設定檔及關閉筆記本，請按一下**確定**。

## 變更客戶密碼

如果客戶忘了登錄期間所指定的登入密碼，您可以將舊密碼重設為新密碼。

附註：

1. 如果登錄期間沒有指定任何電子郵件位址，您就無法重設客戶的密碼。
2. 如果要重設密碼，應架構系統以便傳訊。

如果要變更客戶的密碼，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業功能表**中，按一下**尋找客戶**。  
 從**銷售功能表**中，按一下**尋找客戶**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項客戶資訊，來搜尋您要處理的客戶：
  - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶登入 ID 的全部或一部份。
  - 在**名字**欄位中，輸入客戶名字的全部或一部份。
  - 在**姓氏**欄位中，輸入客戶姓氏的全部或一部份。
  - 在**電話號碼**欄位中，輸入客戶主要電話號碼的全部或一部份。
  - 在**電子郵件位址 1** 欄位中，輸入客戶主要電子郵件位址的全部或一部份。
  - 在**城市**欄位中，輸入客戶聯絡地址所在城市的全部或一部份。
  - 在**郵遞區號**欄位中，輸入客戶聯絡地址郵遞區號的全部或一部份。
  -  在**帳戶名稱**欄位中，選取這個客戶相關聯的帳戶名稱。在預設的情況下，此值為空白，且帳戶名稱不會做為搜尋準則的一部份。一般而言，帳戶名稱會是客戶的相關組織名稱，而這個組織已和商店間制定合約，以規定出客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的客戶。
5. 從這份清單中，選取要處理的客戶旁的勾選框，再按一下**重設密碼**。
6. 爲了鑑別您已獲授權變更密碼，會提示您提供您的 WebSphere Commerce Accelerator 密碼。這是您登入 WebSphere Commerce Accelerator 時所用的相同密碼。系統會產生一個新密碼給客戶，並利用電子郵件將它傳給客戶的主要電子郵件位址。如果登錄期間沒有指定任何電子郵件位址，您就無法重設客戶的密碼。

## 變更客戶地址 (B2C)

如果要變更登錄期間所提供的客戶聯絡地址，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從作業功能表中，按一下**尋找客戶**。這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項客戶資訊，來搜尋您要處理的客戶：
  - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶登入 ID 的全部或一部份。
  - 在**名字**欄位中，輸入客戶名字的全部或一部份。
  - 在**姓氏**欄位中，輸入客戶姓氏的全部或一部份。
  - 在**電話號碼**欄位中，輸入客戶主要電話號碼的全部或一部份。
  - 在**電子郵件位址 1** 欄位中，輸入客戶主要電子郵件位址的全部或一部份。
  - 在**城市**欄位中，輸入客戶聯絡地址所在城市的全部或一部份。
  - 在**郵遞區號**欄位中，輸入客戶聯絡地址郵遞區號的全部或一部份。
  - **B2B** 在**帳戶名稱**欄位中，選取這個客戶相關聯的帳戶名稱。在預設的情況下，此值為空白，且帳戶名稱不會做為搜尋準則的一部份。一般而言，帳戶名稱會是客戶的相關組織名稱，而這個組織已和商店間制定合約，以規定出客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的客戶。
5. 執行下列動作之一，來開啓「客戶資訊」筆記本：
  - 選取要處理的客戶旁的勾選框，再按一下**變更**。
  - 從**客戶登入 ID** 直欄中，按一下客戶登入 ID。
6. 筆記本打開之後，會出現「一般」頁面。從左導覽頁框中，按一下**地址**。這時會出現「地址」頁面。
7. 依照需要來更新頁面中的每個欄位。
8. 如果這個客戶的登錄資訊還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個客戶資訊頁面。如果要儲存變更過的地址並關閉筆記本，請按一下**確定**。

## 變更客戶的聯絡資訊 (B2C)

如果要變更登錄期間所提供的客戶聯絡資訊，如電話號碼、傳真號碼或電子郵件位址，請執行下列動作：

- 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
- 從作業功能表中，按一下**尋找客戶**。這時會開啓搜尋對話框。
- 提供下列中至少一項客戶資訊，來搜尋您要處理的客戶：
  - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶登入 ID 的全部或一部份。
  - 在**名字**欄位中，輸入客戶名字的全部或一部份。
  - 在**姓氏**欄位中，輸入客戶姓氏的全部或一部份。
  - 在**電話號碼**欄位中，輸入客戶主要電話號碼的全部或一部份。
  - 在**電子郵件位址 1** 欄位中，輸入客戶主要電子郵件位址的全部或一部份。
  - 在**城市**欄位中，輸入客戶聯絡地址所在城市的全部或一部份。
  - 在**郵遞區號**欄位中，輸入客戶聯絡地址郵遞區號的全部或一部份。

- **B2B** 在**帳戶名稱**欄位中，選取這個客戶相關聯的帳戶名稱。在預設的情況下，此值為空白，且帳戶名稱不會做為搜尋準則的一部份。一般而言，帳戶名稱會是客戶的相關組織名稱，而這個組織已和商店間制定合約，以規定出客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
- 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的客戶。
- 執行下列動作之一，來開啓「客戶資訊」筆記本：
  - 選取要處理的客戶旁的勾選框，再按一下**變更**。
  - 從**客戶登入 ID** 直欄中，按一下客戶登入 ID。
- 筆記本打開之後，會出現「一般」頁面。從左導覽頁框中，按一下**聯絡人**。這時會出現「聯絡人」頁面。
- 依照需要來更新頁面中的每個欄位。
- 如果這個客戶的登錄資訊還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個客戶資訊頁面。如果要儲存變更過的聯絡資訊及關閉筆記本，請按一下**確定**。

## 變更客戶的個人背景資訊 (B2C)


如果要變更登錄期間所提供的客戶個人背景資訊，請執行下列動作：

- 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
- 從**作業功能表**中，按一下**尋找客戶**。這時會開啓搜尋對話框。
- 提供下列中至少一項客戶資訊，來搜尋您要處理的客戶：
  - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶登入 ID 的全部或一部份。
  - 在**名字**欄位中，輸入客戶名字的全部或一部份。
  - 在**姓氏**欄位中，輸入客戶姓氏的全部或一部份。
  - 在**電話號碼**欄位中，輸入客戶主要電話號碼的全部或一部份。
  - 在**電子郵件位址 1** 欄位中，輸入客戶主要電子郵件位址的全部或一部份。
  - 在**城市**欄位中，輸入客戶聯絡地址所在城市的全部或一部份。
  - 在**郵遞區號**欄位中，輸入客戶聯絡地址郵遞區號的全部或一部份。
- **B2B** 在**帳戶名稱**欄位中，選取這個客戶相關聯的帳戶名稱。在預設的情況下，此值為空白，且帳戶名稱不會做為搜尋準則的一部份。一般而言，帳戶名稱會是客戶的相關組織名稱，而這個組織已和商店間制定合約，以規定出客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
- 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的客戶。
- 執行下列動作之一，來開啓「客戶資訊」筆記本：
  - 選取要處理的客戶旁的勾選框，再按一下**變更**。
  - 從**客戶登入 ID** 直欄中，按一下客戶登入 ID。
- 筆記本打開之後，會出現「一般」頁面。從左導覽頁框中，按一下**個人背景資訊**。這時會出現「個人背景資訊」頁面。
- 依照需要來更新頁面中的每個欄位。

- 如果這個客戶的登錄資訊還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個客戶資訊頁面。如果要儲存變更過的個人背景資訊及關閉筆記本，請按一下**確定**。

## 檢視客戶摘要 (Business Edition)

如果要檢視客戶相關資訊的摘要，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**銷售**功能表中，按一下**尋找客戶**。這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項客戶資訊，來搜尋您要處理的客戶：
  - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶登入 ID 的全部或一部份。
  - 在**名字**欄位中，輸入客戶名字的全部或一部份。
  - 在**姓氏**欄位中，輸入客戶姓氏的全部或一部份。
  - 在**電話號碼**欄位中，輸入客戶主要電話號碼的全部或一部份。
  - 在**電子郵件位址 1** 欄位中，輸入客戶主要電子郵件位址的全部或一部份。
  - 在**城市**欄位中，輸入客戶聯絡地址所在城市的全部或一部份。
  - 在**郵遞區號**欄位中，輸入客戶聯絡地址郵遞區號的全部或一部份。
-  **B2B** 在**帳戶名稱**欄位中，選取這個客戶相關聯的帳戶名稱。在預設的情況下，此值為空白，且帳戶名稱不會做為搜尋準則的一部份。一般而言，帳戶名稱會是客戶的相關組織名稱，而這個組織已和商店間制定合約，以規定出客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的客戶。
5. 選取要處理的客戶旁的勾選框，再按一下**客戶摘要**來檢視客戶的詳細資料。
6. 按一下**確定**來結束頁面。

## 列印客戶摘要 (Business Edition)

如果要列印客戶相關資訊的摘要，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**銷售**功能表中，按一下**尋找客戶**。這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項客戶資訊，來搜尋您要處理的客戶：
  - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶登入 ID 的全部或一部份。
  - 在**名字**欄位中，輸入客戶名字的全部或一部份。
  - 在**姓氏**欄位中，輸入客戶姓氏的全部或一部份。
  - 在**電話號碼**欄位中，輸入客戶主要電話號碼的全部或一部份。
  - 在**電子郵件位址 1** 欄位中，輸入客戶主要電子郵件位址的全部或一部份。
  - 在**城市**欄位中，輸入客戶聯絡地址所在城市的全部或一部份。
  - 在**郵遞區號**欄位中，輸入客戶聯絡地址郵遞區號的全部或一部份。
-  **B2B** 在**帳戶名稱**欄位中，選取這個客戶相關聯的帳戶名稱。在預設的情況下，此值為空白，且帳戶名稱不會做為搜尋準則的一部份。一般而言，帳戶名稱

會是客戶的相關組織名稱，而這個組織已和商店間制定合約，以規定出客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。

4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的客戶。
5. 選取要處理的客戶旁的勾選框，再按一下**客戶摘要**。這時會出現客戶摘要。
6. 按一下**列印**來印出客戶摘要。
7. 按一下**確定**來結束頁面。

---

## 訂單

典型的訂單包括：一或多項產品、帳單與出貨地址、付款明細以及合計費用（包括貨運費與稅金，若適用的話）。訂單中亦可包含備註或價格調整。

不論客戶有無登錄，皆可在商店中下單。登錄客戶是指已提供資訊而在商店中建立一個登錄設定檔的人。這種客戶會有一個登入 ID 和密碼，當他們在商店中提交訂單時，必須輸入這個 ID 和密碼。非登錄客戶是指未使用登入 ID 與密碼在商店購物，且被視為訪客的人。登錄客戶永遠可在商店中下單。視商店的訂購原則而定，非登錄客戶可能得聯絡商店才能下單。登錄客戶也可以聯絡商店以查詢自己的訂單。

客戶服務代表或營運經理可使用「下單」精靈來建立新訂單，或使用「變更訂單」筆記本更新現有的訂單。這兩種工具皆由 WebSphere Commerce Accelerator 提供。

## 尋找訂單

如果要尋找訂單，請執行下列步驟：




1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項訂單資訊。至少必須指定一個欄位。
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。系統會根據您指定的訂單號碼執行精確搜尋（例如，假設您鍵入 12345，則系統會搜尋訂單號碼為 12345 的訂單）。
  - 在**客戶登入 ID**欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「訂單歷程」清單中，按一下**尋找訂單**來啟動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來預先填妥客戶登入 ID。系統會根據您指定的客戶登入 ID，執行模糊或進階搜尋（舉例來說，假設您鍵入字母 A，則系統會找出內含字母 A 的任何客戶登入 ID，而不單只是搜尋開頭為字母 A 的 ID）。
  - 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如新訂單或擱置中的訂單。
  -  從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。



4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。



## 建立登錄客戶的訂單

如果要代表登錄客戶來建立訂單，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業**功能表中，按一下**尋找客戶**。  
 從**銷售**功能表中，按一下**尋找客戶**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項客戶資訊，來搜尋您要處理的客戶：
  - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶登入 ID 的全部或一部份。
  - 在**名字**欄位中，輸入客戶名字的全部或一部份。
  - 在**姓氏**欄位中，輸入客戶姓氏的全部或一部份。
  - 在**電話號碼**欄位中，輸入客戶主要電話號碼的全部或一部份。
  - 在**電子郵件位址 1** 欄位中，輸入客戶主要電子郵件位址的全部或一部份。
  - 在**城市**欄位中，輸入客戶聯絡地址所在城市的全部或一部份。
  - 在**郵遞區號**欄位中，輸入客戶聯絡地址郵遞區號的全部或一部份。
  -  在**帳戶**欄位中，選取這個客戶的相關帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的客戶。
5. 選取要處理的客戶旁的勾選框，再按一下**下訂單**來建立一份新的訂單。這時會啓動「下訂單」精靈，首先會顯示「產品」頁面。
6. 提供適當的欄位資訊，再按**下一步**來儲存每個頁面。必要的話，請按**上一步**來回到前一頁。每個頁面都有說明。
7. 完成所有頁面之後，請按一下「備註」頁面中的**完成**來建立訂單。

## 建立非登錄客戶的訂單

如果要代表沒有在商店中登錄過且沒有客戶登錄設定檔的客戶來建立訂單，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業**功能表中，按一下**下訪客訂單**。  
 從**銷售**功能表中，按一下**下訪客訂單**。  
這時會啓動「下訂單」精靈，首先會顯示「下訂單 - 產品」頁面。
3. 按一下**新增**來搜尋要新增到訂單的產品。
4. 提供適當的欄位資訊，再按**下一步**來儲存每個頁面。必要的話，請按**上一步**來回到前一頁。每個頁面都有說明。
5. 完成所有頁面之後，請按一下「備註」頁面中的**完成**來建立訂單。

## 建立商業使用者的訂單

如果要代替商業使用者建立訂單，請執行下列步驟：



1. 開啟 WebSphere Commerce Accelerator。視您的使用者職務而定，此時會出現一或多個功能表。
2. 從**銷售**功能表中，按一下**尋找客戶**。  
這時會開啟搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項客戶資訊，來搜尋您要處理的客戶：
  - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶登入 ID 的全部或一部份。
  - 在**名字**欄位中，輸入客戶名字的全部或一部份。
  - 在**姓氏**欄位中，輸入客戶姓氏的全部或一部份。
  - 在**電話號碼**欄位中，輸入客戶主要電話號碼的全部或一部份。
  - 在**電子郵件位址 1** 欄位中，輸入客戶主要電子郵件位址的全部或一部份。
  - 在**城市**欄位中，輸入客戶聯絡地址所在城市的全部或一部份。
  - 在**郵遞區號**欄位中，輸入客戶聯絡地址郵遞區號的全部或一部份。
  - 在**帳戶名稱**欄位中，選取這個客戶的相關帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行模糊搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的客戶。
5. 選取要處理的客戶旁的勾選框，再按一下**下訂單**來建立一份新的訂單。這時會啟動「下訂單」精靈，首先會顯示「產品」頁面。
6. 提供適當的欄位資訊，再按**下一步**來儲存每個頁面。必要的話，請按**上一步**來回到前一頁。每個頁面都有說明。
7. 完成所有頁面之後，請按一下「備註」頁面中的**完成**來建立訂單。

## 建立訂單的帳單地址

如果要建立訂單的帳單地址，並將它新增到客戶的帳單地址清單中，請執行下列步驟：

### B2B

**附註：**隨著客戶合約所規定條款的不同，您可能沒有變更訂單帳單地址或建立新帳單地址的權限。如果是這種情況，「帳單地址」頁面中的資訊就是唯讀的。

1. 開啟 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  **B2C** 從**作業**功能表中，按一下**尋找訂單**。  
 **B2B** 從**銷售**功能表中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啟搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項訂單資訊，來搜尋您要處理的訂單：
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。

- 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「訂單歷程」清單中，按一下**尋找訂單**來啟動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來預先填妥客戶登入 ID。
  - 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如新訂單或擱置中的訂單。
  - **B2B** 從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行模糊搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。
  5. 選取要處理的訂單旁的勾選框來開啓「變更訂單」筆記本，再按一下**變更**。
  6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。從左導覽頁框中，按一下**帳單地址**。這時會出現「帳單地址」頁面。
  7. 按一下**新建**。這時會出現「建立帳單地址」對話框。
  8. 依照下列方式，在這個對話框中提供帳單資訊：
    - a. 在**地址識別碼**欄位中，輸入簡短的說明（一、二個字）來指出帳單地址。比方說，如果客戶要以住家地址來作為訂單的帳單地址，就使用稱為“Home”的帳單地址識別碼。同樣地，如果要以工作所在地作為訂單的帳單地址，而不用住家，就用稱為“Work”的地址識別碼。
    - b. 在**姓氏**欄位中，輸入客戶姓氏。  

Windows

AIX

Solaris

這個欄位最多接受 128 個單位元組字元。

400

這個欄位最多接受 128 個字元。
    - c. 在**名字**欄位中，輸入客戶名字。  

Windows

AIX

Solaris

這個欄位最多接受 64 個單位元組字元。

400

這個欄位最多接受 64 個字元。
    - d. 在**各地址**欄位中，在一或多個地址欄位中，輸入客戶的帳單地址。  

Windows

AIX

Solaris

每個欄位最多接受 50 個單位元組英數字元。

400

每個欄位最多接受 50 個英數字元。
    - e. 在**城市、州/省（縣/市）和國家/地區**欄位中，輸入客戶帳單地址的城市、州/省（縣/市）和國家（或地區）。  

Windows

AIX

Solaris

每個欄位最多接受 128 個單位元組字元。

400

這個欄位最多接受 128 個字元。
    - f. 在**郵遞區號**欄位中，輸入客戶帳單地址的郵遞區號。  

Windows

AIX

Solaris

這個欄位最多接受 40 個單位元組英數字元。

400

這個欄位最多接受 40 個英數字元。
    - g. 在**電話號碼**欄位中，輸入客戶的電話號碼。  

Windows

AIX

Solaris

這個欄位最多接受 32 個單位元組字元。

400

這個欄位最多接受 32 個字元。

h. 在**電子郵件位址**欄位中，輸入客戶的電子郵件位址。

**Windows** **AIX** **Solaris** 這個欄位最多接受 254 個單位元組英數字元。

**400** 這個欄位最多接受 254 個英數字元。

9. 按一下**確定**。建立好之後，系統會利用這個新帳單地址作為目前客戶訂單的帳單地址。

## 建立客戶訂單的出貨地址

如果要建立訂單的出貨地址，並將它新增到客戶的出貨地址清單中，請執行下列步驟：

附註：

1. 如果客戶在建立訂單時未指定出貨地址，但現在要指定一個，請遵循下列步驟。比方說，如果是從 Internet 下載的軟體，就不需要出貨地址；不過，如果客戶要求交付 CD-ROM 的話，就需要出貨地址。
2. **B2B** 隨著客戶合約所規定條款的不同，您可能沒有變更訂單出貨地址或建立新出貨地址的權限。如果是這種情況，這個頁面中的資訊就是唯讀的。
  1. 開啟 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
  2. **B2C** 從作業功能表中，按一下**尋找訂單**。  
**B2B** 從銷售功能表中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啟搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項訂單資訊，來搜尋您要處理的訂單：
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**客戶登入 ID**欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「訂單歷程」清單中，按一下**尋找訂單**來啟動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來預先填妥客戶登入 ID。
  - 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如新訂單或擱置中的訂單。
  - **B2B** 從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行模糊搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。
5. 選取要處理的訂單旁的勾選框來開啓「變更訂單」筆記本，再按一下**變更**。
6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。從左導覽頁框中，按一下**出貨**。這時會出現「出貨地址」頁面，列出訂單中的所有產品及出貨地址識別碼，以指出所選的訂單出貨地址。
7. 按一下**選取另一個地址**。這時會出現「選取出貨地址」對話框。
8. 按一下**新建**。這時會出現「建立出貨地址」對話框。
9. 依照下列方式，在這個對話框中提供出貨資訊：

- a. 在**地址識別碼**欄位中，輸入簡短的說明（一、二個字）以指出出貨地址。比方說，如果客戶要將訂單出貨給母親，就使用稱為“Mom”的出貨地址識別碼。同樣地，如果要將訂單出貨到工作所在地，而不是住家，就用稱為“Work”的地址識別碼。
  - b. 在**姓氏**欄位中，鍵入收件人的姓氏。  
 這個欄位最多接受 128 個單位元組字元。  
 這個欄位最多接受 128 個字元。
  - c. 在**名字**欄位中，鍵入收件人的名字。  
 這個欄位最多可接受 64 個單位元組字元。  
 這個欄位最多接受 64 個字元。
  - d. 在**地址**欄位中，於一或多個地址欄位中鍵入收件人的帳單地址。  
 每個欄位最多接受 50 個單位元組英數字元。  
 每個欄位最多接受 50 個英數字元。
  - e. 在**城市、州/省（縣/市）和國家/地區**欄位中，輸入收件人出貨地址中的城市、州/省（縣/市）和國家（或地區）。  
 每個欄位最多接受 128 個單位元組字元。  
 這個欄位最多接受 128 個字元。
  - f. 在**郵遞區號**欄位中，輸入接單者出貨地址的郵遞區號。  
 這個欄位最多接受 40 個單位元組英數字元。  
 這個欄位最多接受 40 個英數字元。
  - g. 在**電話號碼**欄位中，輸入接單者的電話號碼。  
 這個欄位最多接受 32 個單位元組字元。  
 這個欄位最多接受 32 個字元。
  - h. 在**電子郵件位址**欄位中，輸入接單者的電子郵件位址。  
 這個欄位最多接受 254 個單位元組英數字元。  
 這個欄位最多接受 254 個英數字元。
10. 按一下**確定**。建立好之後，系統會利用這個新出貨地址作為目前客戶訂單的出貨地址。

## 變更訂單




如果要變更訂單的詳細資料，如選取的產品、帳單或出貨地址、出貨明細、付款選項、訂單備註，或任何調整或折扣，請執行下列步驟：

**附註：**只有在客戶為訂單的原始建立者，因而有權存取訂單時，您才能代替該客戶變更訂單。當客戶服務代表使用**尋找訂單**功能表選項，搜尋所要變更的訂單時，將代替當初建立訂單的客戶進行變更。如果客戶服務代表是藉由先搜尋客戶然後再從客戶清單中按一下**訂單**來搜尋訂單，則將代替所選的客戶進行變更，而該客戶則不見得是當初建立訂單的客戶。如果要求變更訂單的客戶無權存取訂單，則作業將會失敗，並顯示一則錯誤訊息。

1. 開啟 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從作業功能表中，按一下**尋找訂單**。  
 從銷售功能表中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項訂單資訊，來搜尋您要處理的訂單：
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「訂單歷程」清單中，按一下**尋找訂單**來啓動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來預先填妥客戶登入 ID。
  - 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如新訂單或擱置中的訂單。
  -  從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行模糊搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。
5. 選取要處理的訂單旁的勾選框來開啓「變更訂單」筆記本，再按一下**變更**。
6. 依照需要來更新欄位，再利用左側的鏈結來切換每個訂單頁面。每個頁面都有說明。
7. 按一下**確定**，以儲存變更及關閉筆記本。

## 變更訂單中的產品數量




如果要變更訂單中的產品數量（比方說，客戶要求買兩本書，而不是要求要買一本），請執行下列步驟：

1. 開啟 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從作業功能表中，按一下**尋找訂單**。  
 從銷售功能表中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項訂單資訊，來搜尋您要處理的訂單：
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「訂單歷程」清單中，按一下**尋找訂單**來啓動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來預先填妥客戶登入 ID。
  - 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如新訂單或擱置中的訂單。
  -  從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行模糊搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。

5. 選取要處理的訂單旁的勾選框來開啓「變更訂單」筆記本，再按一下**變更**。
6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。請在**數量**欄位中，輸入適當的名稱。請確定庫存量足以滿足所選的數量。
7. 按一下**更新合計**來調整所訂購產品的總成本。新的總金額會顯示在**合計**欄位旁。
8. 如果這份訂單還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個訂單頁面。如果要儲存變更過的數量並關閉筆記本，請按一下**確定**。

## 新增產品到訂單中

如果要新增產品到未出貨的現有訂單中，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  **B2C** 從**作業**功能表中，按一下**尋找訂單**。
-  **B2B** 從**銷售**功能表中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項訂單資訊，來搜尋您要處理的訂單：
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「訂單歷程」清單中，按一下**尋找訂單**來啓動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來預先填妥客戶登入 ID。
  - 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如新訂單或擱置中的訂單。
  -  **B2B** 從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行模糊搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。
5. 選取要處理的訂單旁的勾選框來開啓「變更訂單」筆記本，再按一下**變更**。
6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。按一下**新增**。這時會顯示一個產品搜尋對話框，讓您尋找要新增到訂單中的產品。
7. 在**名稱**欄位中，輸入要新增到訂單中的產品之產品名稱或簡短說明。
8. 在 **SKU** 欄位中，輸入要新增到訂單之產品的庫存保存單元 (SKU)。
9. 按一下**尋找**。這時會出現一份清單，列出符合搜尋準則的產品。
10. 從產品清單中，執行下列動作之一：
  - 如果要新增到訂單的產品在這份清單中，請在**數量**欄位中輸入要訂購的數量，再按一下**確定**。這時產品會新增到「產品」頁面的訂購產品清單中，**合計**欄位旁會顯示這份訂單新的合計。
  - 如果要新增到訂單的產品不在這份清單中，或搜尋結果含有太多產品，請按一下**取消**，再調整搜尋準則。
11. 如果這份訂單還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個訂單頁面。如果要儲存新增的產品及關閉筆記本，請按一下**確定**。

## 移除訂單中的產品




如果要從未出貨的現有訂單中移除產品，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從作業功能表中，按一下**尋找訂單**。  
 從銷售功能表中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項訂單資訊，來搜尋您要處理的訂單：
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「訂單歷程」清單中，按一下**尋找訂單**來啓動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來預先填妥客戶登入 ID。
  - 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如新訂單或擱置中的訂單。
  -  從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行模糊搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。
5. 選取要處理的訂單旁的勾選框來開啓「變更訂單」筆記本，再按一下**變更**。
6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。選取要移除的產品旁的勾選框，再按一下**移除**。這時會從訂購的產品清單中移除產品。「產品」頁面會更新訂單總額。新的總額會顯示在**合計**欄位旁。
7. 如果這份訂單還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個訂單頁面。如果要儲存變更及關閉筆記本，請按一下**確定**。

## 選取另一個訂單出貨地址

如果要選取不是建立訂單時所指定的訂單出貨地址，請執行下列步驟：

附註：

1. 如果客戶在建立訂單時未指定出貨地址或方法，但現在要指定地址，請遵循下列步驟。比方說，如果是從 Internet 下載的軟體，就不需要出貨地址；不過，如果客戶要求交付 CD-ROM 的話，就需要出貨地址。
2.  隨著客戶合約所規定條款的不同，您可能沒有變更訂單出貨地址或建立新出貨地址的權限。如果是這種情況，這個頁面中的資訊就是唯讀的。
1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從作業功能表中，按一下**尋找訂單**。  
 從銷售功能表中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項訂單資訊，來搜尋您要處理的訂單：
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。



- 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「訂單歷程」清單中，按一下**尋找訂單**來啟動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來預先填妥客戶登入 ID。
  - 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如新訂單或擱置中的訂單。
  - **B2B** 從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行模糊搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。
  5. 選取要處理的訂單旁的勾選框來開啓「變更訂單」筆記本，再按一下**變更**。
  6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。從左導覽頁框中，按一下**出貨**。這時會出現「出貨」頁面，列出訂單中的所有產品及出貨地址識別碼，以指出所選的訂單出貨地址。
  7. 按一下**選取另一個地址**。這時會出現「選取出貨地址」對話框。
  8. 執行下列動作之一，來選取出貨地址：
    - 如果列出了您要用的出貨地址，請選取地址旁的勾選框，再按一下**確定**。
    - 如果沒有列出您要用的出貨地址，請按一下**新建**。這時會出現「建立出貨地址」對話框。請利用這個對話框來新增客戶的新出貨地址，再按一下**確定**。建立好之後，系統會利用這個新出貨地址作為目前訂單的出貨地址。這個對話框有說明。
  9. 如果這份訂單還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個訂單頁面。如果要儲存變更過的出貨地址資訊及關閉筆記本，請按一下**確定**。

## 選取訂單的另一個出貨方法

如果要選取不是建立訂單時所指定的訂單出貨方法（貨運公司名稱和貨運公司所提供之服務的組合，如：ABC 貨運公司，連夜送達服務），請執行下列步驟：

**附註：**如果客戶在建立訂單時未指定出貨地址或方法，但現在要指定方法，請遵循下列步驟。比方說，如果是從 Internet 下載的軟體，就不需要出貨方法；不過，如果客戶要求交付 CD-ROM 的話，就需要出貨方法。

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. **B2C** 從**作業功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
**B2B** 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
 這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項訂單資訊，來搜尋您要處理的訂單：
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「訂單歷程」清單中，按一下**尋找訂單**來啟動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來預先填妥客戶登入 ID。
  - 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如新訂單或擱置中的訂單。

- **B2B** 從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行模糊搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。
  5. 選取要處理的訂單左側的勾選框來開啓「變更訂單」筆記本，再按一下**變更**。
  6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。從左導覽頁框中，按一下**出貨**。這時會出現「出貨」頁面，列出訂單中的所有產品及出貨地址識別碼，以指出所選的訂單出貨地址。
  7. 選取要處理的產品左側的勾選框，再按一下**選取另一個方法**。這時會出現「選取出貨方法」對話框，列出訂單所能用的出貨方法。
  8. 選取要使用的出貨方法左側的勾選框，再按一下**確定**。
  9. 如果這份訂單還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個訂單頁面。如果要儲存變更過的出貨方法及關閉筆記本，請按一下**確定**。

## 變更訂單的總價




如果要變更訂單的總價，如訂單延遲交付，因而爲了賠償客戶而調整總價，請執行下列步驟：


1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. **B2C** 從**作業功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
**B2B** 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項訂單資訊，來搜尋您要處理的訂單：
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「訂單歷程」清單中，按一下**尋找訂單**來啓動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來預先填妥客戶登入 ID。
  - 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如新訂單或擱置中的訂單。
  - **B2B** 從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行模糊搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。
5. 選取要處理的訂單旁的勾選框來開啓「變更訂單」筆記本，再按一下**變更**。
6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。從左導覽頁框中，按一下**調整**。這時會出現「調整」頁面，提供訂單的摘要。
7. 如果要提供一或多項價格調整，請執行下列步驟：
  - 如果要併入整體的價格調整，請在**負調整**中輸入新的金額。這個價格調整的計算是在加入訂單的任何折扣（如促銷活動）之後，加入稅金和貨運費之前。
  - 如果要置換系統所計算的貨運費用，請在**出貨**欄位內輸入新的金額。您可以執行這個動作來撤回訂單的出貨金額。

- 如果要接受某優待券，請在**優待券**欄位中，輸入用來唯一識別這個優待券的 ID。優待券的值會在加入折扣、稅金和貨運費之前，從訂單總金額中扣除。
- 8. 按一下**重新計算**，將任何價格調整併入訂購內容中。新的總金額會顯示在**訂單總額**欄位中，採用客戶的偏好貨幣。如果客戶在登錄期間未指定屬意的貨幣，則會以商店的預設貨幣來標示價格。
- 9. 如果您決定不調整訂單總金額，要回復原始金額，請按一下**還原**。
- 10. 如果要儲存價格調整及關閉筆記本，請按一下**確定**。

## 變更訂單的付款選項

如果要變更訂單的付款選項，如採用線上或離線的付款方式，或變更線上付款的信用卡資訊，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  **B2C** 從作業功能表中，按一下**尋找訂單**。  
 **B2B** 從銷售功能表中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項訂單資訊，來搜尋您要處理的訂單：
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「訂單歷程」清單中，按一下**尋找訂單**來啓動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來預先填妥客戶登入 ID。
  - 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如新訂單或擱置中的訂單。
  -  **B2B** 從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行模糊搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。
5. 選取要處理的訂單旁的勾選框來開啓「變更訂單」筆記本，再按一下**變更**。
6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。從左導覽頁框中，按一下**付款**。這時會出現「付款」頁面。
7. 選取付款類型。這份清單內的選項會隨著付款設定的類型而不同，如 WebSphere Commerce 離線付款的預設付款方法、線上付款的 CyberCash、不需要客戶使用線上電子錢包之線上付款的 SET 安全電子交易和商家起始授權 (MIA)，或自訂的付款方法等。
8. 如果您從**付款方法**下拉清單中選取線上付款方法，如 CyberCash、SET 安全電子交易和 MIA，或自訂線上付款方法，這時會顯示信用卡類型。請依照需要來更新下列中的任何或全部資訊，來變更這個信用卡的資訊：
  - 在**信用卡號碼**欄位中，輸入訂單付款所用的信用卡號碼。
  - 在**到期月份**下拉清單中，選取信用卡的到期月份。
  - 在**到期年份**下拉清單中，選取信用卡的到期年份。




9.  在**訂購單號碼**欄位中，輸入客戶在商店中訂購時必須提供的訂購單號碼。訂購單號碼負責鑑別客戶確實是商店與客戶間的合約條款所規定，已獲授權在商店中訂購的客戶。
10. 如果這份訂單還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個訂單頁面。如果要儲存變更過的付款選項及關閉筆記本，請按一下**確定**。

## 選取訂單的另一個帳單地址

如果要選取不是建立訂單時所指定的客戶訂單帳單地址，請執行下列步驟：


### B2B

**附註：**隨著客戶合約所規定條款的不同，您可能沒有變更訂單帳單地址或建立新帳單地址的權限。如果是這種情況，「帳單地址」頁面中的資訊就是唯讀的。

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項訂單資訊，來搜尋您要處理的訂單：
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「訂單歷程」清單中，按一下**尋找訂單**來啟動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來預先填妥客戶登入 ID。
  - 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態。
  -  從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行模糊搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。
5. 選取要處理的訂單旁的勾選框來開啓「變更訂單」筆記本，再按一下**變更**。
6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。從左導覽頁框中，按一下**帳單地址**。這時會出現「帳單地址」頁面。
7. 執行下列動作之一，來選取帳單地址：
  - 如果列出了您要用的帳單地址，請選取地址旁的勾選框，再按一下**確定**。
  - 如果沒有列出您要用的帳單地址，請按一下**新建**。這時會出現「建立帳單地址」對話框。請利用這個對話框來新增客戶的新帳單地址，再按一下**確定**。建立好之後，系統會利用這個新帳單地址作為目前訂單的帳單地址。這個對話框有說明。
8. 如果這份訂單還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個訂單頁面。如果要儲存變更過的帳單地址資訊及關閉筆記本，請按一下**確定**。



## 在訂單中加入備註


如果要在訂單中加入備註，請執行下列步驟：




1. 開啟 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業**功能表中，按一下**尋找訂單**。  
 從**銷售**功能表中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項訂單資訊，來搜尋您要處理的訂單：
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**客戶登入 ID**欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「訂單歷程」清單中，按一下**尋找訂單**來啓動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來預先填妥客戶登入 ID。
  - 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如已提交的訂單或已出貨的訂單。
  -  從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行模糊搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。
5. 選取要處理的訂單旁的勾選框，再按一下**加入備註**。這時會開啓一個對話框。
6. 在**備註**捲動框中，輸入要併入訂單的備註。  
   這個捲動框最多接受 1024 個單位元組英數字元。  
 這個捲動框最多接受 1024 個英數字元。
7. 如果要利用電子郵件將這份備註傳送給客戶，請選取**將這份備註傳送給客戶**勾選框。這時會出現**電子郵件位址**欄位。在預設的情況下，如果客戶已登錄且有提供電子郵件位址，則這個欄位中會移入客戶在登錄期間指定的電子郵件位址。如果要變更預設電子郵件位址，請在**電子郵件位址**欄位中鍵入客戶的電子郵件位址。
8. 按一下**確定**，將備註加入到訂單中，以及將備註傳送給客戶（如果選取的話）。


## 分割訂單

如果客戶選擇了訂單的多項產品，但至少有一項產品的庫存不足，這時您可以分割訂單。您可以分割訂單，以便立即出貨目前有貨的產品，缺貨產品則予以補貨，直到庫存補貨為止。如果要分割訂單，請執行下列步驟：

1. 開啟 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業**功能表中，按一下**尋找訂單**。  
 從**銷售**功能表中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項訂單資訊，來搜尋您要處理的訂單：
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**客戶登入 ID**欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「訂單歷程」清單中，按一下**尋找訂單**來啓動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來預先填妥客戶登入 ID。

- 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如新訂單或擱置中的訂單。
  -  從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行模糊搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。
  5. 選取要處理的訂單旁的勾選框來開啓「變更訂單」筆記本，再按一下**變更**。
  6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。從左導覽頁框中，按一下**產品供應情況**。這時會出現「產品供應情況」頁面，列出訂單中的所有產品，其中包括產品可出貨的日期。請注意，在預設的情況下，**移到個別訂單**直欄中會顯示**否**，以指出不分割訂單，產品不移到第二份訂單或補貨的訂單中。無論產品能不能供貨都顯示會**否**狀態，因此，您必須變更目前無法供貨的產品的這個狀態。
  7. 如果要指定訂單的所選產品應保留在目前訂單中或移到第二份或補貨的訂單中，請執行下列動作之一：
    - 如果產品供應日期是目前日期或之前，就表示產品已準備好出貨。請確定**移到個別訂單**直欄中顯示**否**，以指出不需要分割訂單以及將無法供貨的產品移到第二份訂單中。如果顯示是狀態的話，請選取要處理的產品旁的勾選框，再按一下**保留在目前訂單中**。
    - 如果產品供應日期晚於目前日期，就表示產品庫存不足，目前無法出貨。在這個情況下，請執行下列動作之一：
      - 如果要分割訂單，請選取日後要出貨之產品旁的勾選框，再按一下**移到個別訂單**。這時**移到個別訂單**直欄會顯示**是**，指出在庫存補足之前，移動的產品不會出貨。訂單提交之後，就不將會清單中的其它產品出貨（**移到個別訂單**狀態為**否**）。
      - 如果要等候訂單中的所有產品都有貨可出，請選取要處理的產品旁的勾選框，再按一下**保留在目前訂單中**。這時每個所選產品的**移到個別訂單**直欄都會顯示**否**，指出在訂單中所有產品的庫存補足之前，訂單不出貨。
      - 如果產品目前缺貨，您可以將它從訂單中刪除，而不去分割訂單或等待供貨。如果要移除產品，請選取要處理的產品旁的勾選框，再按一下**移除**。這個產品就不會列在這個頁面中，也不會是訂單的一部份。
  8. 如果這份訂單還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個訂單頁面（請參閱下列步驟，以取得選用的步驟）。如果要儲存變更過的出貨地址資訊及關閉筆記本，請按一下**確定**。
  9. 如果您要併入分割訂單、等待所有產品或移除產品的原因，請執行下列步驟：
    - a. 從左導覽頁框中，按一下**備註**。這時會出現「備註」頁面。
    - b. 在**備註**捲動框中，輸入要併入訂單的備註。
 

   這個捲動框最多接受 1024 個單位元組英數字元。
 

 這個捲動框最多接受 1024 個英數字元。
    - c. 如果要利用電子郵件將這份備註傳送給客戶，請選取**將這份備註傳送給客戶**勾選框。這時會出現**電子郵件位址**欄位。在預設的情況下，如果客戶已登錄且已提供了電子郵件位址的話，這個欄位會預先填入在登錄期間指定的電子郵件位址。

- d. 如果要變更預設電子郵件位址，請在**電子郵件位址**欄位中，輸入客戶的電子郵件位址。
- e. 按一下**確定**，將備註加入到訂單中，以及將備註傳送給客戶（如果選取的話）。



## 檢視加到訂單的備註


如果要檢視加到現有訂單的備註，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業功能表**中，按一下**尋找訂單**。
-  從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項訂單資訊，來搜尋您要處理的訂單：
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「訂單歷程」清單中，按一下**尋找訂單**來啓動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來預先填妥客戶登入 ID。
  - 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如新訂單或擱置中的訂單。
  -  從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行模糊搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。
5. 選取要處理的訂單旁的勾選框，再按一下**摘要**。這時會出現訂單摘要。
6. 在**備註區段**中，檢視訂單的備註清單。
7. 按一下**取消**來結束頁面。

## 檢視訂單摘要

如果要檢視詳列訂單的摘要，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業功能表**中，按一下**尋找訂單**。
-  從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項訂單資訊，來搜尋您要處理的訂單：
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「訂單歷程」清單中，按一下**尋找訂單**來啓動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來預先填妥客戶登入 ID。
  - 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如新訂單或擱置中的訂單。

-  從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行模糊搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。
  5. 選取要處理的訂單旁的勾選框，再按一下**摘要**來檢視訂單的詳細資料。
  6. 按一下**確定**來結束頁面。



## 列印訂單摘要

如果要列印詳細說明訂單的摘要，其中包括已訂購的產品、帳單和出貨地址、出貨和付款選項，以及任何備註和價格調整，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項訂單資訊，來搜尋您要處理的訂單：
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**客戶登入 ID**欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「訂單歷程」清單中，按一下**尋找訂單**來啟動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來預先填妥客戶登入 ID。
  - 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如新訂單或擱置中的訂單。
  -  從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行模糊搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。
5. 選取要處理的訂單旁的勾選框，再按一下**摘要**來檢視訂單的詳細資料。
6. 按一下**列印**來印出客戶摘要。
7. 按一下**確定**來結束頁面。

## 取消訂單

如果要取消訂單，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項訂單資訊，來搜尋您要處理的訂單：
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。



- 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「訂單歷程」清單中，按一下**尋找訂單**來啟動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來預先填妥客戶登入 ID。
  - 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如新訂單或擱置中的訂單。
  - **B2B** 從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行模糊搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。
  5. 選取要處理的訂單旁的勾選框，再按一下**取消訂單**。這時會開啓一個對話框。
  6. 在**備註**捲動框中，採用所提供的預設文字，或輸入另一個取消訂單的理由，比方說，客戶已改變採購計劃。
    - Windows
    - AIX
    - Solaris
 這個捲動框最多接受 1024 個單位元組英數字元。
    - 400
 這個捲動框最多接受 1024 個英數字元。
7. 如果要利用電子郵件將這份備註傳送給客戶，請選取**將這份備註傳送給客戶**勾選框。這時會出現**電子郵件位址**欄位。在預設的情況下，如果客戶已登錄且有提供電子郵件位址，則這個欄位中會移入客戶在登錄期間指定的電子郵件位址。如果要變更預設電子郵件位址，請在**電子郵件位址**欄位中鍵入客戶的電子郵件位址。
  8. 按一下**確定**，將原始訂單狀態（如補貨的訂單）改成已取消，以將備註傳送給客戶（若有選取的話）。

## 處理訂單的付款

如果要處理客戶訂單的線上付款，如核准付款、保證金付款、結算付款、尋找付款及尋找批次付款，請使用 Payment Manager。如果要從 Websphere Commerce Accelerator 啟動 Payment Manager，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 執行下列動作之一，來開啓 Payment Manager：
  - 如果要處理特定訂單，請執行下列步驟：
    - a. **B2C** 從**作業功能表**中，按一下**尋找訂單**。
    - B2B** 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。這時會開啓搜尋對話框。
  - b. 提供下列中至少一項訂單資訊，來搜尋您要處理的訂單：
    - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。
    - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「訂單歷程」清單中，按一下**尋找訂單**來啟動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來預先填妥客戶登入 ID。
    - 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如新訂單或擱置中的訂單。

- **B2B** 從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
- c. 按一下**尋找**。這時系統會執行模糊搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。
- 如果要處理任何訂單，請執行下列動作之一：
  - 如果要處理單一訂單，請選取要處理的客戶訂單旁的勾選框，再按一下**處理付款**。這時會啟動 Payment Manager。
  - 如果要處理多份訂單，請選取適當的勾選框，再按一下**處理付款**。這時會啟動 Payment Manager。
  - 如果要處理清單內的所有訂單，請選取清單左上角的勾選框圖示，再按一下**處理付款**。這時會啟動 Payment Manager。
- 3. 遵循 Payment Manager 的線上說明，找到如何利用 Payment Manager 來處理線上付款的詳細資料。

## 變更訂單的付款處理

如果要變更訂單的付款處理資訊，如核准付款、保證金付款、結算付款、尋找付款及尋找批次付款，請使用 Payment Manager。如果要從 Websphere Commerce Accelerator 啟動 Payment Manager，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 執行下列動作之一，來開啓 Payment Manager：
  - 如果要處理特定訂單，請執行下列步驟：
    - a. **B2C** 從**作業功能表**中，按一下**尋找訂單**。
    - B2B** 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。這時會開啓搜尋對話框。
    - b. 提供下列中至少一項訂單資訊，來搜尋您要處理的訂單：
      - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。
      - 在**客戶登入 ID**欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「訂單歷程」清單中，按一下**尋找訂單**來啟動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來預先填妥客戶登入 ID。
      - 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如新訂單或擱置中的訂單。
      - **B2B** 從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
    - c. 按一下**尋找**。這時系統會執行模糊搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。
  - 如果要處理任何訂單，請執行下列動作之一：
    - 如果要處理單一訂單，請選取要處理的客戶訂單旁的勾選框，再按一下**處理付款**。這時會啟動 Payment Manager。

- 如果要處理多份訂單，請選取適當的勾選框，再按一下**處理付款**。這時會啓動 Payment Manager。
  - 如果要處理清單內的所有訂單，請選取清單左上角的勾選框圖示，再按一下**處理付款**。這時會啓動 Payment Manager。
3. 遵循 Payment Manager 的線上說明，找到如何利用 Payment Manager 來處理線上付款的詳細資料。

## 檢視訂單的付款狀態 (Business Edition)



### Business

如果要檢視訂單的付款狀態，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業功能表**中，按一下**尋找訂單**。
-  從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項訂單資訊，來搜尋您要處理的訂單：
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「訂單歷程」清單中，按一下**尋找訂單**來啓動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來預先填妥客戶登入 ID。
  - 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如新訂單或擱置中的訂單。
  -  從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行模糊搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。
5. 從清單中找出客戶的訂單，再檢視**付款狀態**直欄中的訂單狀態。
6. 按一下**確定**來結束頁面。

## 檢視訂單狀態

如果要檢視訂單狀態，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業功能表**中，按一下**尋找訂單**。
-  從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中的任何訂單資訊，來搜尋您要處理的訂單：
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。

- 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「訂單歷程」清單中，按一下**尋找訂單**來啟動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來預先填妥客戶登入 ID。
  - 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如新訂單或擱置中的訂單。
  - **B2B** 從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行模糊搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。
  5. 從清單中找出客戶的訂單，再檢視**訂單狀態**直欄中的訂單狀態。
  6. 按一下**確定**來結束頁面。

## 檢視訂單的發票

如果要檢視訂單的發票，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從 **B2C** 作業功能表中，按一下**尋找訂單**。這時會開啓搜尋對話框。  
從 **B2B** 銷售功能表中，按一下**尋找訂單**。這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中的任何訂單資訊，來搜尋您要處理的訂單：
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「訂單歷程」清單中，按一下**尋找訂單**來啟動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來預先填妥客戶登入 ID。
  - 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如新訂單或擱置中的訂單。
  - **B2B** 從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行模糊搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。
5. 選取要處理的訂單左側的勾選框，再按一下**檢視發票**。這時會出現「檢視發票」對話框，適當列出訂單的所有發票。
6. 從清單中，按一下鏈結來通往要檢視的發票。
7. 按一下**確定**，關閉對話框。

---

## 退貨與退款

WebSphere Commerce 支援採用「退貨商品授權 (RMA)」功能的退貨。所謂退貨是指客戶要求退款的記錄，或是要求**退回**商品的記錄（或兩者）。不論是在受理商品前即發出 RMA，或者是在受理商品期間開始交易，皆使用此詞彙。

如果客戶不滿意所買的產品，商家可提供購買產品的退還。若要退回訂單（或訂單中的訂單項目或產品），其必須處於下列其中一種狀態：

1.
  - R - 已發貨
  - S - 已出貨
  - D - 已請款
  - F - 準備遠端供貨
  - G - 遠端供貨擱置中
  - C - 已完成

然而，如果要使用 WebSphere Commerce Accelerator 中的「新退貨」精靈來退回訂單（或訂單中的訂單項目），則訂單與訂單中的訂單項目必須處於 S（已出貨）或 D（已請款）狀態。如果要退回任何狀態下（R、F、G、C，並包括 S 與 D）的項目，請使用 ReturnItemAdd 指令。

有些產品可能被架構成不可退還；舉例來說，基於衛生考量，直接賣給顧客的個人貼身衣物將不能退還。不論商品是否必須退回，在產品層次下可架構退還。舉例來說，特產食品經銷商希望不會腐敗的食品要退回，而生鮮食品則不用。至於在發出退款方面所建議的退款金額以及可能的方法，則根據系統設定與原則來計算。在適當的安全層次下，系統設定與原則可視個別情況加以推翻。商家可選擇發出 RMA，以準備接收退貨商品並發出退還。



發出退款時可能的付款方法是利用系統設定與原則來計算的。在預設施行方面則採用簡單的計算方式。不過是要針對原始的付款形式或針對信用額度發出退款，則視系統原則而定。詳細說明請參閱 CalculateReturnCreditVehicleCmdImpl 作業指令。

如果商家選擇要發出 RMA，則可使用一種自助介面來建立這些；此種自助介面會利用建置於退貨管理系統中的自動核准機制。客戶服務代表也可以建立 RMA 或修改現有的 RMA。客戶服務代表除了享有自動核准機制所提供的便利性，也具備進行任何必要調整以及手動核准 RMA 的彈性。藉由使用退貨系統中所提供的指令，客戶可要求批准退回他們已訂購的產品。在客戶服務代表的協助下，也可以針對他人所訂購的產品（像是：禮品）發出 RMA，或是針對其原始訂單無法識別的項目發出 RMA。有關自動核准機制的詳細資訊，請參閱下列的自動核准相關鏈結。

您可使用 WebSphere Commerce Accelerator 中的「新退貨」精靈與「變更退貨」筆記本，來建立新退貨或編輯現有的退貨。如果要啟動「新退貨」精靈，請先搜尋現有的訂單或客戶，然後在搜尋結果清單中按一下適當按鈕，以啟動精靈。如果要開啓「變更退貨」筆記本，請先搜尋現有的退貨，然後在搜尋結果清單中按一下適當按鈕，以開啓筆記本。有關如何建立或變更退貨的詳細說明，請參閱下列的相關鏈結。

## 尋找退貨

如果要尋找退貨，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業**功能表中，按一下**尋找退貨**。
-  從**銷售**功能表中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。

3. 提供下列中至少一項退貨資訊。至少必須指定一個欄位。  
**附註：**系統會根據所提供的起始者登入 ID，進行模糊搜尋，以及根據在對話框之其他所有欄位中所提供的值，進行精確搜尋。
  - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**來源端登入 ID**欄位中輸入下列內容：
    - ▶ **B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啟動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。系統會根據您指定的登入 ID，執行模糊或進階搜尋（舉例來說，假設您鍵入字母 A，則系統會找出內含字母 A 的任何登入 ID，而不單只是搜尋開頭為字母 A 的 ID）。
    - ▶ **B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。
  - ▶ **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
  - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。

## 建立退貨

如果要代表客戶建立退貨，請執行下列步驟：

**附註：**若要退回訂單（或訂單中的訂單項目或產品），其必須處於下列其中一種狀態：

1.
  - R - 已發貨
  - S - 已出貨
  - D - 已請款
  - F - 準備遠端供貨
  - G - 遠端供貨擱置中
  - C - 已完成

然而，如果要按下列說明使用 WebSphere Commerce Accelerator 中的「新退貨」精靈來退回訂單（或訂單中的訂單項目），則訂單與訂單中的訂單項目必須處於 S（已出貨）或 D（已請款）狀態。如果要退回任何狀態下（R、F、G、C，並包括 S 與 D）的項目，請使用 ReturnItemAdd 指令。

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 您可以執行下列之一，以搜尋原始訂單（或搜尋客戶）並啟動「新退貨」精靈，以建立退貨：

- **B2C** 從作業功能表中，按一下**尋找訂單**。
- **B2B** 從銷售功能表中，按一下**尋找訂單**。
  - a. 這時會開啓搜尋對話框。請提供下列中至少一項訂單資訊，來搜尋含有退貨產品的訂單：
    - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。
    - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的**訂單清單**中，按一下**尋找訂單**來啓動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來移入客戶登入 ID。
    - 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如已新訂單或擱置中的訂單。
    - **B2B** 從**帳戶**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱。這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。
  - b. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。
  - c. 選取要處理之訂單旁的勾選框，再按一下**新退貨**，以建立一項新退貨。這會啓動「新退貨」精靈，首先顯示「**訂單中的產品 - 搜尋結果**」頁面。
- **B2C** 從作業功能表中，按一下**尋找客戶**。
- **B2B** 從銷售功能表中，按一下**尋找客戶**。
  - a. 這時會開啓搜尋對話框。提供下列中的任何客戶資訊：
    - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶登入 ID 的全部或一部份。
    - 在**名字**欄位中，輸入客戶名字的全部或一部份。
    - 在**姓氏**欄位中，輸入客戶姓氏的全部或一部份。
    - 在**電話號碼**欄位中，輸入客戶主要電話號碼的全部或一部份。
    - 在**電子郵件位址 1** 欄位中，輸入客戶主要電子郵件位址的全部或一部份。
    - 在**城市**欄位中，輸入客戶聯絡地址所在城市的全部或一部份。
    - 在**郵遞區號**欄位中，輸入客戶聯絡地址郵遞區號的全部或一部份。
    - **B2B** 在**帳戶名稱**欄位中，選取這個客戶所關聯的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱。這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。
  - b. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的客戶。
  - c. 選取要處理之訂單旁的勾選框，再按一下**新退貨**，以建立一項新退貨這會啓動「新退貨」精靈，首先顯示「**產品**」頁面。
- 3. 提供適當的欄位資訊，再按**下一步**來儲存每個頁面。必要的話，請按**上一步**來回到前一頁。每個頁面都有說明。
- 4. 完成所有頁面之後，請按一下「**確認**」頁面中的**完成**來建立退貨。

## 變更退貨



如果要變更退貨的詳細資料，如退貨的產品數量、退款方法，或特定產品或整個退貨的任何備註，請執行下列步驟：

**附註：**只有在客戶為退貨的原始建立者，因而有權存取退貨時，您才能代替該客戶變更退貨。當客戶服務代表使用**尋找退貨**功能表選項，搜尋所要變更的退貨時，將代替當初建立退貨的客戶進行變更。如果客戶服務代表是藉由先搜尋客戶然後再從客戶清單中按一下**退貨**來搜尋訂單，則將代替所選的客戶進行變更，而該客戶則不見得是當初建立退貨的客戶。如果要求變更退貨的客戶無權存取退貨，則作業將會失敗，並顯示一則錯誤訊息。

1. 開啟 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業**功能表中，按一下**尋找退貨**。  
 從**銷售**功能表中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
  - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
    -  起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「退貨歷程」清單中，按一下**尋找退貨**來啟動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來移入客戶登入 ID。
    -  起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。
  -  從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
  - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
5. 選取要處理的退貨旁的勾選框來開啓「變更退貨」筆記本，再按一下**變更**。
6. 依照需要來更新欄位，再利用左側的鏈結來切換每個退貨頁面。每個頁面都有說明。
7. 按一下**確定**，以儲存變更及關閉筆記本。

## 將產品加入退貨中

如果要將產品加入未處理的現有客戶退貨中（也就是說，還沒有從客戶信用卡或信用額度中扣款），請執行下列步驟：

1. 開啟 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業**功能表中，按一下**尋找退貨**。  
 從**銷售**功能表中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。



3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：

**附註：**系統會根據所提供的訂單號碼，進行精確搜尋，以及根據在對話框之其他所有欄位中所提供的值，進行模糊或進階搜尋。

- 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
- 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。系統會根據您所指定的訂單號碼執行精確搜尋（例如，假設您鍵入 12345，則系統會搜尋訂單號碼為 12345 的訂單）。
- 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：

**B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啟動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。

**B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。

- **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
- 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。

4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。

5. 選取要處理的退貨旁的勾選框來開啓「變更退貨」筆記本，再按一下**變更**。

6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。按一下**新增**。這時會開啓一個產品搜尋對話框，讓您尋找要新增到退貨中的產品。

7. 隨著系統搜尋產品的位置之不同，請分別執行下列動作之一：

- 如果要根據現有訂單的相關資訊來搜尋產品，請選取**從現有客戶訂單中搜尋**圓鈕，提供下列中的任何訂單資訊。如果您知道含有退貨產品之訂單的相關資訊，請選取這個選項。提供下列中至少一項訂單資訊：
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別含有退貨產品之訂單的訂單號碼。
  - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入已下訂單之客戶的商店登入 ID。如果已知退貨起始者的客戶登入 ID，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。
  - **B2B** 從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱。這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。

**附註：**如果要將某產品退貨，則該產品必須已隨現有的訂單出貨給客戶。如果產品在 WebSphere Commerce 資料庫中不是處於已出貨狀態，則該產品不會被視為可退貨，且其在「訂單中的產品 - 搜尋結果」頁面中會以無法編輯之列顯示在清單中。




- 如果要搜尋商店線上型錄中的產品，請選取**從商店線上型錄中搜尋**圓鈕，提供下列中的任何產品資訊。如果您知道起始退貨的客戶，但您不知道內含退貨產品之訂單的相關資訊，請選取這個選項。請注意，只有當產品已併入退貨中，

且您要將多個產品加入退貨中，才能使用這個選項。如果退貨中目前沒有任何產品，請利用**從現有客戶訂單中搜尋**選項。請提供下列中至少一項產品資訊：

- 在**產品名稱**欄位中輸入要加入退貨中之產品的全部或部份產品名稱；如「女用毛衣」。
  - 在 **SKU** 欄位中，輸入要加入退貨中之產品 **SKU** 的全部或一部份。
  - 在**簡短說明**欄位中，輸入要加入退貨中之產品簡短說明的全部或一部份；如「女用純羊毛紅色毛衣」。
8. 按一下**尋找**。這時會出現一份清單，列出符合搜尋準則的產品。
  9. 從產品清單中，執行下列動作之一：
    - 如果清單中有您想加到退貨中的產品，請在**數量**欄位中輸入退貨數量，再按一下**確定**。這時會在「產品」頁面中，將產品加入需要退款的產品清單中。  
**附註：**如果要加入退貨的產品在商店的線上型錄中，系統就不會計算退款金額。您必須在「產品」頁面的**退款調整**欄位中，手動輸入金額。
    - 如果要加入客戶退貨中的產品不在這份清單中，或搜尋結果含有太多產品，請按一下**取消**，再調整搜尋準則。
  10. 從「產品」頁面中，按一下**更新總額**，將新加入產品的金額（不含稅以及產品的其它附加費用）加到整個退貨的總退款金額中。新的總金額會顯示在**合計**欄位旁。
  11. 如果這個退貨還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個退貨頁面。如果要儲存新增的產品及關閉筆記本，請按一下**確定**。

## 移除退貨中的產品

如果要從未處理的現有退貨中（也就是說，還沒有從客戶信用卡或信用額度中扣款）移除產品，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  **B2C** 從**作業**功能表中，按一下**尋找退貨**。  
 **B2B** 從**銷售**功能表中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
  - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
    -  **B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啓動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。
    -  **B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。

- **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
  - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
  5. 選取要處理的退貨旁的勾選框來開啓「變更退貨」筆記本，再按一下**變更**。
  6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。選取您要移除之產品旁的勾選框，再按一下**移除**。「產品」頁面中的總退款金額（不含稅以及產品的其它附加費用）會有所更新。新的總金額會顯示在**合計欄位**旁。
  7. 如果這個退貨還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個退貨頁面。如果要儲存移除的產品及關閉筆記本，請按一下**確定**。

## 變更退貨中的產品數量

如果要變更退貨中的產品數量（比方說，客戶可能會要求在採購的三本書籍中，只有兩本要退貨），請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. **B2C** 從**作業功能表**中，按一下**尋找退貨**。  
**B2B** 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
  - 在**退貨號碼欄位**中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
  - 在**訂單號碼欄位**中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別客戶訂單的訂單號碼。
  - 在**來源端登入 ID 欄位**中輸入下列內容：
    - ▶ **B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啓動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。
    - ▶ **B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。
- **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
- 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
5. 選取要處理的退貨旁的勾選框來開啓「變更退貨」筆記本，再按一下**變更**。
6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面，其中列出退貨的所有產品及其數量。請在**數量欄位**中，輸入適當的數量。

7. 按一下**更新總額**，以調整退貨產品的合計費用（不含稅以及產品的其它附加費用）。新的總金額會顯示在**合計**欄位旁。
8. 如果這個退貨還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個退貨頁面。如果要儲存變更過的數量並關閉筆記本，請按一下**確定**。

## 指定退貨給供貨中心

一旦將產品加到退貨中後，系統會判斷客戶是否應退回產品，並以**是**或**否**來表示狀態。如果要變更狀態，請視需要選取**是**或**否**。通常，產品是否應退回供貨中心中，取決於下列一項因素而定：

- 產品的性質。比方說，已破的玻璃器皿不應退回。在這個情況下，請選取**否**作為退回供貨中心的狀態。
- 產品的狀況。舉例來說，如果是因客戶改變心意而退回玻璃器皿，請選取**是**，做為退回供貨中心的狀態。不過，如果客戶是因玻璃器皿弄破而想退回，則該玻璃器皿便不應退回至供貨中心以轉賣給其它客戶。在這個情況下，請選取**否**作為退貨給供貨中心的狀態。

如果要指定產品需不需要退貨給供貨中心，請執行下列步驟：






1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業功能表**中，按一下**尋找退貨**。  
 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
  - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
    -  **B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啟動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。
    -  **B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。
  -  **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
  - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
5. 選取要處理的退貨旁的勾選框來開啓「變更退貨」筆記本，再按一下**變更**。
6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。選取要處理的產品旁的勾選框。
7. 依照下列方式，指定產品需不需要退貨給供貨中心：

**附註：**如果系統先前確定產品不需要退貨給供貨中心，而您又予以置換，這時必須由具有這項權限的使用者（客戶服務監督者）來手動核准退貨。

- 如果產品是個別購買的（也就是說，不是套件的一部份），請從**退貨給供貨中心**直欄中選取**是或否**，來指出所選產品需不需要退貨給供貨中心。
  - 如果產品是作為套件的一部份而購買的，請執行下列步驟：
    - a. 選取要處理的產品旁的勾選框，再按一下**套件詳細資料**。這時會開啓「套件詳細資料」對話框，提供套件名稱、SKU 和套件內的個別產品的相關資訊。
    - b. 從**退貨給供貨中心**直欄中選取**是或否**，來指出所選產品需不需要退貨給供貨中心。
8. 如果這個退貨還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個退貨頁面。如果要儲存變更及關閉筆記本，請按一下**確定**。

## 變更退貨原因






如果要變更退貨原因，而不論產品有沒有實際退貨給商店，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業功能表**中，按一下**尋找退貨**。  
 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
  - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
    -  **B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啓動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。
    -  **B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。
  -  **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
  - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
5. 選取要處理的退貨旁的勾選框來開啓「變更退貨」筆記本，再按一下**變更**。
6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。請從**退貨原因**直欄中，選取退貨原因。比方說，如果客戶購買了一個收音機，但音量鈕無法正常運作，請從清單中選取**瑕疵**。

7. 如果這個退貨還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個退貨頁面。如果要儲存新退貨原因及關閉筆記本，請按一下**確定**。

## 變更退貨退款金額

如果要變更退貨退款金額（也就是說，從客戶信用卡或信用額度中扣款的金額），請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  **B2C** 從**作業**功能表中，按一下**尋找退貨**。  
 **B2B** 從**銷售**功能表中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
  - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
    -  **B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啓動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。
    -  **B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。
  -  **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
  - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
5. 選取要處理的退貨旁的勾選框來開啓「變更退貨」筆記本，再按一下**變更**。
6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。在**退款調整**直欄中鍵入新退款金額。舉例來說，如果您想改寫系統建議的退款金額，請在此鍵入新金額。
7. 如果這個退貨還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個退貨頁面。如果要儲存新退款金額並關閉筆記本，請按一下**確定**。

## 檢視退貨的套件詳細資料

套件含有多項產品，它的訂購和退貨是作為一整個單元來處理的，擁有單一價格和單一 SKU。動態套件所包含之產品的相關資訊由外部架構程式來控制。如果要檢視套件明細，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。

2. **B2C** 從**作業功能表**中，按一下**尋找退貨**。  
**B2B** 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
 這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
  - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
    - B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啓動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。
    - B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。
  - **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。 合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
  - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
5. 如果要檢視套件明細，請使用下列方法之一：
  - 「變更退貨筆記本」方法：
    - a. 選取要處理的退貨旁的勾選框來開啓「變更退貨」筆記本，再按一下**變更**。
    - b. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。選取要處理的產品旁的勾選框，再按一下**套件詳細資料**。這時會開啓「套件詳細資料」對話框，提供套件名稱、SKU 和套件內的個別產品的相關資訊。
  - 「退貨摘要」方法：
    - a. 選取要處理的退貨旁的勾選框，再按一下**摘要**來檢視退貨的詳細資料。
    - b. 從**產品名稱**直欄中，檢視產品清單與套件明細。
6. 按一下**確定**來結束頁面。

## 變更退貨退款方法

如果要變更客戶的退貨退款方法，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. **B2C** 從**作業功能表**中，按一下**尋找退貨**。  
**B2B** 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
 這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
  - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。

- 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
    - ▶ **B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啟動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。
    - ▶ **B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。
  - ▶ **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。 合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
  - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
  5. 選取要處理的退貨旁的勾選框來開啓「變更退貨」筆記本，再按一下**變更**。
  6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。從左導覽頁框中，按一下**退款方法**。這時會出現「退款方法」頁面。
  7. 從下拉清單中，選取退貨的退款方法。根據原始訂單和退貨所用合約內的條款之不同，清單可以顯示下列選項：
    - 如果要依原始訂單的帳單付款方式來退款給客戶，請選取**如同訂單**。請注意，如果您藉由信用卡來退款給客戶，退款金額會歸還到購買原始訂單的相同信用卡上。
    - 如果要退款到信用額度中來退款給客戶，請選取**信用額度**。
  8. 如果這個退貨還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個退貨頁面。如果要儲存變更過的退款方法及關閉筆記本，請按一下**確定**。

## 將備註加入退貨中

如果要將備註加入退貨的特定產品中，或加入退貨的整體中，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. ▶ **B2C** 從**作業功能表**中，按一下**尋找退貨**。  
▶ **B2B** 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
  - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
    - ▶ **B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啟動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。



**B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。

- **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
  - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
  5. 選取要處理的退貨旁的勾選框來開啓「變更退貨」筆記本，再按一下**變更**。
  6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。隨著您要併入的備註類型之不同，請執行下列動作之一：
    - 如果要將備註加入整個退貨中，如客戶爲什麼要求將原始訂單中三項產品的款項全部退回的附註，請執行下列步驟：
      - a. 從左導覽頁框中，按一下**備註**。會出現「備註」頁面。如果此退貨中附有以往的備註，您也可以透過此頁面來檢視。
      - b. 在這個頁面的捲動框中，輸入要併入到退貨的備註。  
 這個捲動框最多接受 254 個單位元組英數字元。  
 這個捲動框最多接受 254 個英數字元。
      - c. 請按一下**確定**，將備註加入退貨中。
    - 如果要將備註加入退貨的特定產品中，如客戶爲什麼要求將原始訂單三項產品中某一項的款項退回的詳細資料，請執行下列步驟：
      - a. 從「產品」頁面中，按一下**加入註解**。這時會出現「加入註解」對話框。
      - b. 在**註解**捲動框中，輸入要併入產品的備註。  
 這個捲動框最多接受 254 個單位元組英數字元。  
 這個捲動框最多接受 254 個英數字元。
      - c. 按一下**確定**，將產品備註加入到退貨中。
  7. 如果這個退貨還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個退貨頁面。如果要儲存備註並關閉筆記本，請按一下**確定**。

## 檢視加到退貨中的備註

如果要檢視加到現有退貨中的備註（不論是退貨中某特定產品的備註或是整個退貨的備註），請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。

2. **B2C** 從**作業功能表**中，按一下**尋找退貨**。
  - B2B** 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
  - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
    - B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啓動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。
    - B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。
  - **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。 合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
  - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
5. 查據您要檢視的備註之不同，請執行下列動作之一：
  - 如果要檢視加到整個退貨中的備註，如客戶為什麼要求將原始訂單中三項產品的款項全部退回的附註，請執行下列步驟：
    - a. 從退貨清單中，選取要處理的退貨旁的勾選框，再按一下**摘要**。這時會出現退貨摘要。
    - b. 在**備註**區段中，檢視退貨的備註。
    - c. 按一下**取消**來結束頁面。
  - 如果要檢視加到特定退貨產品的備註，如客戶為什麼要求將原始訂單三項產品中某一項的款項退回的詳細資料，請執行下列步驟：
    - a. 從退貨清單中，選取要處理的退貨旁的勾選框，再按一下**摘要**。這時會出現退貨摘要。
    - b. 向下捲動到「註解」區段，以檢視產品備註。
    - c. 按一下**確定**來結束頁面。

## 檢視退貨摘要

如果要檢視退貨摘要，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。

2. **B2C** 從**作業**功能表中，按一下**尋找退貨**。  
**B2B** 從**銷售**功能表中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
  - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
    - B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啓動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。
    - B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。
  - **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。 合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
  - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
5. 選取要處理的退貨旁的勾選框，再按一下**摘要**來檢視退貨的詳細資料。
6. 按一下**確定**來結束頁面。

## 列印退貨摘要

如果要列印詳列退貨的摘要，其中包括要退款的產品、產品需不需要退貨給供貨中心、退貨原因、退款金額，以及任何備註或退款調整，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. **B2C** 從**作業**功能表中，按一下**尋找退貨**。  
**B2B** 從**銷售**功能表中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
  - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
    - B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啓動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。
    - B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要

求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。

- **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
  - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
  5. 選取要處理的退貨旁的勾選框，再按一下**摘要**來檢視退貨的詳細資料。
  6. 按一下**列印**來印出退貨摘要。
  7. 按一下**確定**來結束頁面。

## 核准系統拒絕的退貨

一般而言，只要客戶要求產品退款，即會自動核准退貨。不過，在某些情況下，必須由有權核准商店退貨之人（如客戶服務主管）以手動方式核准退貨。以下是手動核准的可能原因：

- 產品需要實際退貨給商店，才能取得退款。舉例來說，假設有一張 CD 在系統中被標示為要退貨的項目（以便讓客戶可收到退款），不過，該客戶告知商店該 CD 在遞送期間出現刮痕。和要求客戶送回產品並退還運費相比，商店可改為重送一張 CD 而不要求客戶退回瑕疵產品。在此情況下，客戶服務代表可在系統中指出不需實質退貨，並加上該情況的註解。系統將拒絕核准退貨，而客戶服務主管必須手動核准此退貨。
- 退貨數量超過出貨數量。比方說，客戶訂了一本書，但卻試著退回三本。
- 要求的退款金額超出原來購買時所支付的金額。比方說，客戶為訂單支付了 \$100.00，但要求退款 \$150.00。當因帳戶在授權後而在請款前關閉，因而尚未請款客戶的信用卡付款時，便可能出現此情況。
- 退貨期間已過。比方說，商店可能不接受購買超出 10 天之後的退貨。
- 系統判斷退貨產品是否必須退回；不過，這個狀態有所改變（如客戶服務代表予以改變）。
- 商店沒有自動核准原則。在這個情況下，所有退貨都必須手動核准。

如果要核准系統拒絕的退貨，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. **B2C** 從**作業功能表**中，按一下**尋找退貨**。  
**B2B** 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
  - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**來源端登入 ID**欄位中輸入下列內容：
    - **B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客

戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啟動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。

**B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。

- **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
  - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
  5. 選取要處理之退貨旁的勾選框，再按一下**核准**，以核准所選的退貨。這時會開啓「核准退貨」對話框，列出需要手動核准的退貨產品及系統拒絕退貨的原因。
  6. 按一下**核准**，關閉對話框。

## 取消退貨

如果要取消退貨，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. **B2C** 從**作業功能表**中，按一下**尋找退貨**。  
**B2B** 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。  
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
  - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
  - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
  - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
    - B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啟動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。
    - B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。
- 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
- 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
5. 選取要處理的退貨旁的勾選框，再按一下**取消**。

- 這時會出現一則確認訊息，指出將取消退貨。請按一下**確定**來取消退貨。

---

## 客戶關懷

### 「客戶關懷」工作區的系統需求

「客戶關懷」工作區系統需求的說明如下。

#### 一般需求

- **處理器**：Pentium II 450 MHz（或以上）
- **作業系統**：Windows NT Workstation 4.0（具備 Service Pack 5）、Windows 2000 Professional
- **RAM**：RAM 需求如您的作業系統而定。
  - 若為 Windows 2000 Professional 或 Windows NT Workstation 4.0（具備 Service Pack 5），則需 512 MB RAM（或以上）

#### 軟體需求

- **瀏覽器**：Microsoft Internet Explorer 5.5（具備 Service Pack 1）。

## 搜尋與瀏覽 Sametime 名錄

Sametime 名錄中列有您組織中所有人員的名稱。您的管理者將負責維護此名錄。當您新增名稱到好友清單或「可看到我在線上的人」清單中時，您可能需要存取名錄。

請按下列步驟來搜尋與瀏覽名錄：

1. 從「新增同事或新增至私密清單」對話框中，按一下**名錄**。會出現“新增至邀請清單中”對話框。
2. 從下拉清單中選取一份名錄。
3. 輸入您要的名稱（數目不限），並按一下**搜尋**。
4. 會顯示一份相符名單。請從清單中選取正確名稱，並按一下**新增**。
5. 按一下**關閉**。

**要訣**：在您第一次搜尋時，如果您找不到所要名稱，請試著改以其它方式輸入名稱。例如，試著只輸入姓氏，姓名，或者先名字後姓氏。搜尋結果可能會因您管理者組織您名錄的方式而異。

## 入門

### 讓瀏覽器和「客戶關懷」相容

如果要讓您的瀏覽器可使用「客戶關懷」工作區，請執行下列步驟：

- 確定您的瀏覽器符合系統需求。
- 確定您的瀏覽器喜好設定中已啓用下列選項：
  - Java 與 JavaScript
  - Microsoft ActiveX Controls（僅適用於 Internet Explorer）
  - Java Plug-in for Netscape
  - SmartUpdate（僅適用於 Netscape）
- 將瀏覽器設為可接受 Cookie（如果您的網站有使用的話）。

- 您可能需要將瀏覽器架構成使用 Proxy 伺服器。若是，請向您的網站管理者取得伺服器名稱與埠號，然後將瀏覽器設置成使用 Proxy 伺服器。在您變更任何 Proxy 設定前，請向您的網站管理者查詢。

## 登入「客戶關懷」工作區

您必須登入才能存取「客戶關懷」工作區。如果要登入，請執行下列步驟：



1. 開啓 Web 瀏覽器，並輸入 WebSphere Commerce 的網址 (URL)。您可向您的管理者取得此網址。您可能會收到一則安全警告（和網站之安全憑證有關的安全警示）。您必須接受它。
  - 輸入 WebSphere Commerce Accelerator 的登入使用者名稱與密碼。
  - 按一下**登入**，以使用指定的使用者名稱與密碼登入 WebSphere Commerce Accelerator。
2. 在下一頁中，選取商店名稱與語言，並按一下**確定**。

### 選取商店資訊：

此頁面用來選取在您使用 WebSphere Commerce Accelerator 時想使用的商店與語言。視您的職務而定，您也可以指定商店的相關供貨中心。每一個 WebSphere Commerce Accelerator 登入階段作業各有一個特定的商店。不論您何時變更您的商店、語言或供貨中心選擇，請按一下左上角的圖示，以顯示選擇對話框。此頁中的所有欄位皆必須輸入。

**附註：**如果只有一個商店、一個語言，且沒有定義供貨中心，就會顯示此頁面。您可以從 WebSphere Commerce Accelerator 登入頁面直接進入首頁。

3. 下一頁為 WebSphere Commerce Accelerator 的首頁。

-  **B2C** 從作業功能表中，選取**客戶關懷**。
-  **B2B** 從銷售功能表中，選取**客戶關懷**。

**附註：**請接受任何您所收到的安全警告。進一步資訊請參閱[處理安全警告](#)。

## 處理安全警告

只要您登入「客戶關懷」工作區，即會顯示安全警告。如果要存取工作區，您必須接受這些警告。

警告文字視您的瀏覽器而定。若為 Microsoft Internet Explorer 5.5，則會出現**安全警示**對話框。請按一下**是**。如果提示您是否接受任何 Cookie，請按一下**是**或**確定**以接受之。

## 結束「客戶關懷」工作區

如果要離開「客戶關懷」工作區，請關閉視窗。其做法有下列兩種。

- 按一下視窗右上角的 **X**。
- 按一下左上角中的視窗圖示，並選取下拉式功能表中的**關閉**。

## 管理者可執行的修改

您的管理者可根據您公司的特定需求，自訂「客戶關懷」工作區。下表摘要說明您管理者所能進行的變更：

特性

可行的變更

「監督」標籤	指定一些可供監督的各種檢視畫面。這些是： <b>等候中的客戶</b> 、 <b>商店的全部客戶</b> 或兩者。此外，可決定購物車資訊與客戶設定檔內容的顯示格式。
客戶設定檔	決定客戶服務代表是否能夠起始協助客戶。決定是否能檢視客戶設定檔。視您網站的功能而定，您的管理者可選擇不顯示客戶設定檔。
購物車	決定是否能檢視客戶的購物車。視您網站的功能而定，您的管理者可選擇不顯示客戶的購物車。
會談	指定一位客戶服務代表最多同時可協助多少位客戶。
Proxy 伺服器	要求您使用 Proxy 伺服器來存取「客戶關懷」工作區。有關 Proxy 伺服器的設定資訊，請向您的管理者查詢。

## 檢視客戶資訊

### 監督網站中的客戶活動

「監督」標籤所顯示的資訊，有助您判斷客戶在您網站上的活動層次。您也可以檢視特定客戶的詳細資料，並從**監督**標籤啟動會談。

按一下**監督**標籤，以顯示下列：

- 目前正在等候協助或正在造訪網站（或兩者）的客戶清單。
- 目前正在作用中會談的客戶（和客戶服務代表之間）。
- 目前正在等待客戶服務代表協助的客戶人數。
- 個別客戶的購物車與設定檔。
- 客戶花在網站上的時間。
- 客戶正在檢視的網頁以及客戶花在該網頁上的時間。
- 購物車中的項目數量。

### 監督等候協助的客戶

目前正在等候客戶服務代表協助的客戶人數會顯示在**等候中的客戶**指示碼下。此數目會隨著客戶點選您網站上的協助鏈結而增加。而在下列情況下數目將會減少：

- 客戶服務代表開始一個和客戶間的會談。
- 在客戶服務代表與其聯絡前，客戶即關閉協助要求。

**要訣：****等候中的客戶**指示碼只包括正在等候客戶服務代表協助的客戶。網站中的**商店的全部客戶**則包含網站上的所有客戶，其中包括**等候中的客戶**指示碼下的客戶、處於作用中協助會談中的客戶，以及未要求協助的客戶。而等待中的客戶清單則只包含等待協助的客戶。

### 檢視網站中的客戶清單

**監督**標籤會在“商店的全部客戶”標頭下列出目前正在造訪網站的客戶。

客戶狀態會顯示在客戶名稱左邊：

- **等候中**：客戶已要求協助，並且正在等候協助。



- **聊天中**：客戶目前正在和客戶服務代表進行會談。
- **思考中**：CSR 已起始和客戶間的協助會談，且正在等待客戶的回應。

下表說明客戶清單中所含的資訊：

<b>客戶</b>	顯示客戶的使用者名稱（如果該客戶已簽入的話）。如果客戶尚未簽入，則會將客戶顯示成訪客，並指定一個訪客 ID 給他。
<b>網站內停留時間</b>	顯示客戶花在網站上的時間。由於每次登入「客戶關懷」工作區「網站內停留時間」即會重設，因此其所反映的時間不見得是客戶實際花在網站上的時間。舉例來說，在您登入前，客戶已在網站上五分鐘。其「網站內停留時間」並不包括您登入前的那五分鐘。
<b>目前所在頁面 頁面中停留時間</b>	顯示客戶目前正在檢視的網頁標題。 顯示客戶花在現行網頁上的時間量。由於每當您登入「客戶關懷」工作區時，「頁面中停留時間」即會重設，因此其所反映的時間不見得是客戶實際花在網頁上的時間。舉例來說，在您登入前，客戶已花在某網頁上五分鐘。其「頁面停留時間」不包括您登入前的那五分鐘。
<b>購物車</b>	此數字反映客戶購物車中的項目數目。

**要訣**：商店的全部客戶清單內含網站上的所有客戶，包括等候協助的客戶以及正和承辦人員會談的客戶。**等候中的客戶**數目則僅包括正在等候客戶服務代表協助的客戶。

### 檢視客戶關懷的客戶設定檔

客戶設定檔可含有客戶的 ID、訂單歷程與地址。您的管理者可決定客戶設定檔的確實內容。

如果要檢視客戶設定檔請：

- 從「**監督**」標籤：在清單中選取客戶名稱，並按一下**設定檔**。客戶設定檔會出現在畫面上的新瀏覽器視窗中。
- 從「**會談**」標籤：在和客戶會談期間，按一下**設定檔**。客戶設定檔會出現在畫面上的另一個瀏覽器視窗中。

**附註**：尚未登錄或登入您網站的客戶其設定檔並不完整。如果您想檢視完整的設定檔，您可能得要求客戶登錄並登入您的網站。

### 檢視購物車內容

如果客戶有購物車，您可以在畫面上以個別的瀏覽器視窗來檢視購物車中的內容。您的管理者會判斷購物車資訊的格式與確實內容。

如果要檢視客戶的購物車，請執行下列步驟：

- 從「**監督**」標籤：在清單中選取客戶名稱，並按一下**購物車**。此時購物車會出現在新瀏覽器視窗中。
- 從「**會談**」標籤：在和客戶會談期間，按一下**購物車**。此時購物車會出現在新瀏覽器視窗中。

## 在網站中主動和客戶聊天

有時您或許會想和客戶聯絡，即使該客戶並未要求協助。舉例來說，如果「監督」標籤顯示某客戶在「結帳」網頁上已停留了數分鐘，您可能會想聯絡該客戶並提供協助。

您可以主動聯絡客戶；方法是傳送一則聊天訊息，詢問該客戶是否需要協助。此時，客戶狀態會變為“思考中”。當客戶按下**是**的回應時，會談即開始。如果客戶按下**否**的回應時，則客戶狀態將回到空白。

如果要聯絡未要求協助的客戶時請：

1. 確定您是在**監督**標籤中。
2. 在「商店的全部客戶」清單中選取客戶的名稱。
3. 按一下客戶名單下的**聊天**按鈕。您的畫面上會顯示一個小聊天視窗。
4. 請鍵入訊息並按一下**傳送**，或者按 **Enter** 鍵。客戶的電腦螢幕上會出現一個內含解釋性訊息的視窗。
  - 如果客戶決定加入和您會談，您的名稱與聊天訊息會出現在客戶的聊天視窗中。您的「會談」標籤中會有一項會談開始進行。繼續進行步驟 5。
  - 如果客戶沒有回應，或者決定不加入會談，您將無法和客戶進行聊天會談。
5. 按一下**會談**標籤，繼續會談。

## 與客戶通信

### 啓動協助會談

會談是指您和客戶間的任何通信。會談可以是簡單的鍵入訊息交換，也可以包含一些工具讓您可和客戶合作。在會談期間您所交換的資訊會經過加密以求安全。

您可採下列兩種方式啓動會談：

- [按一下「服務下一個客戶」按鈕](#)
- [在網站中主動和客戶聊天](#)

### 參與協助會談

一旦您進入會談，客戶資訊即會顯示在您畫面上方。有關此資訊的說明，請參閱檢視網站中的客戶清單。亦會出現內含客戶名稱與計時器的標籤。計時器是追蹤花在會談的時間量。

您可以使用一些工具，在會談期間和客戶通信。下表簡短說明會談期間可用的工具。

工具	目的	此工具的使用時機
<a href="#">聊天</a>	可讓您傳送所鍵的訊息，即時和客戶通信。	客戶僅需極少的協助。客戶想傳送超鏈結給您。
<a href="#">檢視客戶頁面</a>	提供即時的客戶網頁“快照”。（您不會看到客戶進入頁面的任何資訊。）	您需要看一下客戶在網頁中查看哪些。您不需變更網頁中的資訊。
<a href="#">傳送頁面</a>	傳送網頁到客戶的瀏覽器上。	您想顯示特定網頁給客戶。

### 和客戶聊天

一旦您在會談中，您可以使用聊天訊息透過鍵盤和客戶通信。在會談期間，您和客戶皆可看到訊息抄本。按鈕中含有客戶的名稱、會談狀態以及會談時鐘。

如果會談為作用中，狀態會變成作用中，且背景為白色。

如果會談不在作用中（亦即，會談隱藏於背景中），您仍可觀察頂端畫面的會談按鈕。顏色會隨狀態而變。

- **藍色（等候狀態）**：最近一次傳送訊息的是客戶。藍色按鈕是提醒您客戶正等您回應。
- **灰色（思考狀態）**：最近一次傳送訊息的是 CSR。客戶尚未回應。

## 傳送聊天訊息給客戶

1. 如果要傳送聊天訊息給客戶，請使用**會談**標籤。
2. 將游標置於**輸入您的文字**下的方框中。鍵入您的訊息。
3. 按一下**傳送**或按 **Enter** 鍵。您的訊息會出現在聊天抄本區中。

**要訣**：在聊天抄本區中，會將完整網址轉換成超鏈結。您必須在位址開頭加上通信協定（通常是“http://”或“ftp://”），與“www”，以傳送聊天訊息中的超鏈結。

## 檢視客戶的網頁

有時要瞭解客戶所遇到問題的最好辦法是看看客戶在網頁中看到什麼。當您檢視客戶的網頁時，會在您的畫面上顯示一個新瀏覽器視窗。此視窗所示的是客戶目前所造訪之網頁的“快照”。不過，您將無法看到：

- 客戶在網頁中所輸入的任何資訊。舉例來說，若是客戶填寫套表，當您檢視客戶的網頁時，您只會看到一個空白的套表。
- 客戶對網頁所做的變更（當您檢視該網頁時）。
- 當客戶移至另一網頁時。

在下列情況下，您所看到的網頁可能和客戶所看到的略有不同：

- 客戶和您所用的 Web 瀏覽器不同。
- 您或客戶對瀏覽器採取個人化設定。舉例來說，如果客戶將瀏覽器自訂成以大字顯示文字，而您是接受瀏覽器的預設文字大小，則客戶在畫面上所看到的資訊會比您少。
- 網頁中有一些個人化的內容。舉例來說，當某個目標行銷活動在客戶面前呈現一項推薦產品時，您便無法看到該推薦產品。

## 在會談期間檢視客戶的頁面

您可以在和客戶會談期間檢視客戶的頁面。

1. 按一下**檢視客戶頁面**。您的畫面中會顯示一個新瀏覽器視窗。
2. 必要時請調整新瀏覽器視窗的大小，使其不會蓋到聊天抄本區。有關在會談期間使用多個視窗的進一步建議，請參閱[管理多個客戶關懷視窗](#)。

## 停止檢視客戶的頁面

您可以採用下列三種方式之一，停止檢視客戶的網頁：

- 按一下內含客戶網頁之視窗右上角的 **X**。
- 在內含客戶網頁的視窗中，選擇**檔案 - 關閉**。
- 如果您將內含客戶網頁的視窗縮至最小，您可以滑鼠右鍵按一下畫面底端之作業列中的視窗，然後選擇**關閉**。

## 傳送網頁

在會談期間，您可以自動將客戶的瀏覽器引導到特定的網頁上。舉例來說，如果客戶找不到說明某特定產品的網頁，您可以將客戶的瀏覽器重新導向至正確的網頁處。客戶會在其原來的瀏覽器視窗中看到新網頁。

如果要傳送網頁給客戶，請執行下列步驟：

1. 確定您是在**會談**標籤中。
2. 使用聊天訊息，通知客戶您想將客戶的瀏覽器引導到不同的網頁中。告訴客戶在程序期間不應接觸鍵盤或滑鼠，且不會開啓任何新視窗。
3. 按一下**傳送頁面**。您的畫面中會出現「傳送頁面」對話框。
4. 鍵入網頁位址，或者剪貼網頁位址。
5. 按一下**傳送給瀏覽器**。「傳送網頁」對話框會自動關閉。客戶的瀏覽器會顯示新網頁。

**附註：**如果您的網站有使用頁框，即使您所傳送的頁面是在您網站外，客戶仍可看到您網站中的一部份。頁框亦會防止客戶看到您所傳網頁的位址。

## 結束協助會談

如果要結束和客戶間的會談，請按一下**結束聊天**。

客戶會收到一則訊息，說明您已結束會談。會談視窗仍留在客戶的畫面中，直到客戶自行關閉為止。

**附註：**客戶結束會談時，您不會收到通知。如果您正在和客戶會談，而「會談」標籤突然空白，可能是客戶意外關閉會談。您可以試著聯絡該客戶，並從**監督**標籤回復會談。

## 管理多個客戶關懷視窗

這些要訣有助您管理在會談期間出現在您畫面上的多個視窗。您或許會想讓客戶分享這些要訣。

- **一次參與一個會談。**追蹤多個會談可能很難，尤其是當您所用的工具需要個別的視窗時。在大部份情況下，您可以一次只參與一個會談，以便為客戶提供最好的服務。如果您必須處理多個會談，請先閱讀管理多個客戶關懷會談。
- **當您使用完某個工具時，請記得關閉工具視窗，而不是縮至最小。**您可以按一下視窗右上角的 **X**，來關閉工具視窗。按一下 **(\_)** 則是將視窗縮至最小，並可從畫面底端的作業列來存取。（您可能需要移動或調整工具視窗大小，以看得見按鈕。）
- **讓聊天抄本區看得見。**如果可能的話，請移動或調整其它視窗大小，讓聊天抄本區隨時可見。
- **調整視窗大小。**讓工具視窗變小，可讓您同時檢視到工具視窗與聊天抄本區。您可將游標置於視窗底端或邊緣，等游標變成雙箭頭時，即可調整任何視窗的大小。然後拖動游標讓視窗變大或變小。您可能需要同時調整工具視窗與內含**會談**標籤之視窗的大小，以便在輸入聊天訊息並檢視聊天抄本的同時，還可檢視工具視窗。
- **移動視窗。** 您可將游標置於視窗頂端的標題列，等游標變成雙箭頭時，即可移動視窗。然後拉動視窗並置於畫面中的任一處。
- **當客戶的瀏覽器視窗將有所變更時告知客戶。** 在客戶的瀏覽器視窗在畫面上將有所變更時固定告知客戶。此外，您也應在客戶得手動關閉視窗時告知他們。舉例來說，當新網頁已傳到客戶的畫面上時，應事先告訴他們。

- **必要時在視窗間切換。**有些視窗在您的畫面中並不會維持並列。請使用畫面底端的作業列來切換視窗。

### 管理多個客戶關懷會談

在大部份情況下，您可以一次只處理一個會談，以便為客戶提供最好的服務。如果您必須參與多個會談，請按下列指示進行。

- **留意藍色會談按鈕。**當您參與多個會談時，您畫面上方會出現一連串會談按鈕，其中包括每個客戶的名稱、會談狀態以及會談計時器。當客戶正在等待您對聊天訊息做出回應時，會談按鈕會變成藍色。

## 與同事聯絡

### 與同事聯絡

「客戶關懷」工作區可讓您傳送訊息給目前登入公開聊天室中的每一位，以及傳送訊息給私密聊天室中的特定同事。此外，也可讓您建立一份由和您經常聊天之同事組成的好友清單。

您可藉由下列和您的同事在線上通信：

- 設置線上狀態
- 和同事聊天

您可藉由下列來管理您的好友清單：

- 設置好友清單
- 新增名稱到好友清單中
- 移除好友清單中的名稱

### 設置好友清單

您可以和您好友清單中的人聊天。清單中含有您從您公司名錄中新增的名稱。（Sametime 名錄中列有您組織中的每一個人。而您的管理者將負責維護此名錄。）

只要您登入「客戶關懷」工作區，您可按如下藉由新增名稱到清單中，來建立您的好友清單：

- 新增名稱到好友清單中
- 移除好友清單中的名稱
- 決定何人可看到您在線上

### 設置線上狀態

您可以在同事檢視畫面或好友清單對話框中設置您的線上狀態。

此線上狀態僅適用於同事功能，且不會影響您協助客戶的能力。

您隨時可以變更您的線上狀態；其方法是從下拉式功能表（位於同事聊天抄本或好友清單上方）中選取狀態。下表說明線上狀態選項。

線上狀態	明細
作用中	已登入 可傳送與接收訊息，並參與即時會議
離開	已登入，但此時不使用電腦。 可接收訊息並顯示在畫面上，直到該人回來

## 新增名稱到好友清單中

每當您登入「客戶關懷」工作區時，您可建立您的好友清單。您隨時可在好友清單中新增與刪除名稱。您也可以將自己的名稱新增到好友清單中。

如果要新增名稱到好友清單中請：

1. 按一下**檢視**功能表。
2. 選取**好友清單**功能表項目。會出現「好友清單」對話框。
3. 按一下**新增好朋友**。會出現「新增使用者」對話框。
4. 輸入該同事或群組在您公司名錄中的名稱。（如果您不知道正確拼法，或者您不確定該名稱在名錄中的寫法，您可以[搜尋與瀏覽名錄](#)）。
5. 按一下**新增**。
6. 按一下**關閉**。

**要訣：**您的名錄或許含有群組。每一個群組中含有一些名稱。當您新增某個群組時，亦會將該群組中的所有名稱新增到您的好友清單中。如果要驗證群組中所含的名稱，請選取該群組並按一下**新增至邀請清單中**對話框中的**內容**。

## 移除好友清單中的名稱

您隨時可移除好友清單中的名稱。一旦您移除名稱，您隨時可重新新增名稱。

如果要移除好友清單中的名稱請：

1. 移至**檢視**功能表，以開啓「好友清單」介面。
2. 選取**好友清單**。
3. 選取名稱。
4. 按一下**滑鼠右鍵**，並選取**移除**。

## 決定何人可檢視您的線上狀態

「客戶關懷」工作區中有一個私密特性，可讓您決定哪些同事可在他們的好友清單中看到您的名稱。

**附註：**如果您不讓某位同事檢視您的線上狀態，您便無法在您的好友清單中看到該同事的名稱。

如果要決定哪些同事可看到您在線上，請執行下列步驟：

1. 從「檢視」功能表中，選取**好友清單**。會出現“好友清單”對話框。
2. 按一下**可看到我的人**。
3. 選取下列選項之一：
  - **任何人皆可看到我在線上：**只要有將您列入其好友清單的人皆可看到您。
  - **只有下列名單：**只有指定的人才能看到您。
  - **下列名單以外的任何人：**指定的人不能看到您，除此之外，凡是有將您列入其好友清單的人皆可看到您。
4. 如果您選擇“只有下列名單”或“下列清單以外的任何人”，您必須將名稱新增到**看到我在線上的人**清單中：

- 鍵入該人在您公司名錄中的名稱。
  - 按一下**新增**。
  - 如果您需要新增其它名稱，請重複此程序。
  - 按一下**關閉**。
5. 按一下**確定**。

### 移除「可看到我在線上的人」清單中之人

如果要移除「可看到我在線上的人」清單中的同事請：

1. 從好友清單中按一下**可看到我的人**。
2. 選取“只有下列名單”，並從清單中選取一個名稱，然後按一下**移除**。
3. 重複步驟 2，直到您移除所有適當名稱為止。
4. 按一下**確定**。

**附註：**如果您要移除清單中的所有名稱，您必須先選取“**任何人皆可看到我在線上**”，然後按一下**確定**。

### 和同事聊天

您和您的同事可藉由彼此交換訊息進行聊天。在您聊天期間，您會在聊天視窗中看到您聊天訊息的抄本。

### 傳送聊天訊息給每一位已登入者

如果要傳送聊天訊息給每一位已登入者，請按下列步驟進行：

1. 在同事檢視畫面底端的輸入欄位中輸入您的訊息。
2. 按一下**傳送**或按 **Enter** 鍵。內含您訊息的聊天視窗會出現在目前已登入之所有同事的畫面上。

### 傳送聊天訊息給特定同事

如果要傳送聊天訊息給某位特定同事，請按下列步驟進行：

1. 執行下列動作之一：
  - 以滑鼠右鍵按一下同事清單中的名稱，並選擇**聊天**。
  - 按兩下同事清單中的名稱。
  - 從同事清單中選取名稱，並按一下同事清單下的**聊天**按鈕。
2. 輸入您的訊息。
3. 按一下**傳送**或按 **Enter** 鍵。內含您訊息的聊天視窗會出現在該同事的畫面上。

**要訣：**在聊天抄本區中，會將完整網址轉換成超鏈結。您必須在位址開頭加上通信協定（通常是“http://”或“ftp://”）與“www”，以傳送聊天訊息中的超鏈結。

### 結束聊天會談

如果要結束和某同事間的聊天會談，請按一下聊天視窗右上方的 **X**，或按一下**關閉**。

### 邀請其他同事加入聊天室

如果要邀請其他同事加入聊天室，請按下列步驟進行：

1. 按一下**邀請其他人**。

2. (選用) 編輯主題或邀請訊息。
3. 按一下**新增受邀者**。
4. 鍵入您同事清單中或您公司名錄中的名稱。
5. 按一下**新增**。
6. 重複步驟 4，直到您將所有適當名稱新增到邀請中為止。
7. 按一下**傳送**。邀請會顯示在您同事的畫面上。

### 回應同事的邀請

如果有同事邀請您進入聊天室，您可以採取私下回應、加入會議，或者拒絕邀請。



- 如果要私下回應，請按一下**回應**。此步驟會啟動一個和邀請人之間的私密聊天室。邀請仍留在畫面上。您隨時可以加入會議。
- 如果要接受邀請，請按一下**加入**。
- 如果要拒絕並關閉邀請，請按一下**關閉**。

---

## 拍賣



### 撤銷參與者的出價

如果要撤銷參與者的出價，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  **B2C** 從**產品推銷**功能表中，按一下**拍賣**。
3.  **B2B** 從**產品**功能表中，按一下**拍賣**。
3. 會出現「拍賣」頁面。按一下**出價**。
4. 會出現「出價」頁面。選取一或多項要撤銷的出價，再按一下**撤銷**。這時會重新整理清單。

### 回應討論區訊息



若要回應某則討論區訊息，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  **B2C** 從**作業**功能表中，按一下**拍賣**。
3.  **B2B** 從**銷售**功能表，按一下**拍賣**。
3. 會出現「拍賣」頁面。選取一項拍賣，並按一下**討論**，以管理拍賣的相關討論。
4. 會出現「拍賣討論」頁面。選取一則訊息並按一下**回應**。
5. 會出現「回應討論區訊息」頁面。請輸入主旨，或保留現有的主旨。輸入訊息文字，並按一下**確定**。這時會重新整理討論區訊息清單。請注意，您的訊息會自動設為公開。

### 刪除討論區訊息

如果要刪除討論區訊息，請執行下列步驟：



1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業**功能表中，按一下**拍賣**。  
 從**銷售**功能表，按一下**拍賣**。
3. 會出現「拍賣」頁面。選取一項拍賣，並按一下**討論**，以管理拍賣的相關討論。
4. 會出現「拍賣討論」頁面。選取一則訊息並按一下**刪除**。
5. 出現一則訊息，詢問您是否要刪除訊息。按一下**確定**。這時會重新整理清單。





## 第5章 客戶服務監督者

### 拍賣



#### 檢視拍賣

如果要檢視拍賣清單，請執行下列動作：

1. 開啟 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**產品推銷**功能表中，按一下**拍賣**。  
 從**產品**功能表中，按一下「**拍賣**」。
3. 會出現「拍賣」頁面。透過此清單，您可以執行下列動作：
  - 利用拍賣精靈建立拍賣
  - 顯示拍賣摘要
  - 取消拍賣
  - 管理討論
  - 管理出價
  - 結束拍賣
  - 變更現有的拍賣
  - 搜尋拍賣



#### 搜尋拍賣

如果要依 SKU、拍賣 ID 或拍賣類型來搜尋，請執行下列步驟：

1. 開啟 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**產品推銷**功能表中，按一下**尋找拍賣**。  
 從**產品**功能表中，按一下**尋找拍賣**。
3. 會出現搜尋頁面。指定 SKU 或拍賣 ID，或選取一個拍賣類型，再按一下**確定**。「拍賣」頁面中會列出符合您指定準則的拍賣。

#### 顯示拍賣摘要

若要顯示拍賣的摘要資訊，請執行下列步驟：


1. 開啟 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**產品**功能表中，按一下「**拍賣**」。  
 從**產品推銷**功能表中，按一下**拍賣**。
3. 出現「拍賣」頁面。請選取一項拍賣，並按一下**摘要**。會出現下列資訊：
  - 拍賣 ID
  - 拍賣類型

- 拍賣狀態
- SKU
- 產品名稱
- 產品簡短說明
- 規則範本
- 產品範本
- 報價（降價拍賣）
- 出價規則（「公開喊價」或「秘密投標」拍賣）
- 貨幣
- 數量
- 底價
- 保證金
- 起始日期
- 結束日期
- 簡短說明

按一下**協助**，可取得這些項目的進一步資訊。

## 變更現有的拍賣

如果要變更現有的拍賣，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**產品推銷**功能表中，按一下**拍賣**。

 從**產品**功能表，按一下**拍賣**。

3. 會出現「拍賣」頁面。選取一項拍賣，並按一下**變更**。會啓動「拍賣」筆記本。請注意，您所能進行的變更將視拍賣狀態（如「拍賣」頁面中所示）而定。比方說，您可以變更處於「未來」狀態之拍賣中的任何欄位，但對於處於「現行」狀態之拍賣而言，您只能變更其中的某些欄位。

若為目前的拍賣，僅能讓您變更如下：

- 延後結束日期或時間
- 增加數量
- 「降價拍賣」的報價



對於未來拍賣，您可以變更它的所有參數。

4. 如果要變更拍賣，請完成每個頁面，再按導覽畫面中的**下一步**，直到您完成為止。每個頁面都有線上說明。請在作業完成時按一下**確定**，這時會出現一則訊息。

## 結束拍賣的出價



如果要結束拍賣出價，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。

2.  從**產品推銷**功能表中，按一下**拍賣**。  
 從**產品**功能表中，按一下**拍賣**。
3. 按一下**結束**，結束拍賣的出價。頁面會重新整理來顯示所選拍賣的「出價結束」狀態。這時已不能再提出任何出價。



## 撤回拍賣

如果要撤回拍賣，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**產品推銷**功能表中，按一下**拍賣**。  
 從**產品**功能表中，按一下**拍賣**。
3. 會出現「拍賣」頁面。選取一項拍賣，並按一下**撤回**，以取消拍賣。當撤回拍賣時，也會撤銷所有出價。頁面會重新整理，以顯示您所選拍賣的「已撤回」狀態。



## 管理出價

如果要管理出價，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**產品推銷**功能表中，按一下**拍賣**。  
 從**產品**功能表中按一下「拍賣」。
3. 會出現「拍賣」頁面。按一下**出價**。
4. 會出現「出價」頁面。請選取一或多項出價，再按一下**撤銷**。這時會重新整理清單。您可以從「出價」頁面中撤銷任何出價。

## 管理討論

如果要管理討論，請依照下列步驟來使用「討論區」頁面：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**產品推銷**功能表中，按一下**拍賣**。  
 從**產品**功能表中，按一下**拍賣**。
3. 會出現「拍賣」頁面。選取一項拍賣，並按一下**討論**，以管理拍賣的相關討論。
4. 會出現「拍賣討論」頁面。透過此頁您可以執行下列動作：
  - 建立新訊息
  - 回應訊息
  - 將客戶訊息的狀態，從專用改成公用
  - 檢視訊息
  - 刪除訊息

---

## 報價要求 (RFQ)

### 檢視 RFQ 清單 (Business Edition)

當您登入時，您的 RFQ 清單會出現在「RFQ 要求」首頁中。

1. 登入商店。
2. 按一下 **RFQ**。
3. 出現「RFQ 要求」首頁。

「RFQ 清單」位於此頁面中。

如果您已登入，要回到「RFQ 要求」首頁時，請按一下「RFQ 要求」頁面右上角歷程中的**首頁**鏈結。

在「RFQ 清單」中，所有 RFQ 是按名稱列出（預設值）。您也可以按下列方式來排序 RFQ 清單：

1. 狀態
2. 建立日期
3. 提交日期
4. 關閉日期

如果要排列清單順序，請按一下所要標題名稱旁的箭頭。

在預設的情況下，「RFQ 清單」中會顯示所有的 RFQ。您可以限制「RFQ 清單」中只顯示處於某個狀態下的 RFQ；方法是從**檢視**清單中選取一個狀態。如果要按狀態來檢視，可選擇的狀態有：

- 初稿  
RFQ 在提交給賣方前仍可修改。
- 作用中  
RFQ 要求已提交給賣方，並等待賣方的回應。
- 已取消  
買方決定已不要原來所要的產品或服務。
- 已關閉  
已過了可接受回應的期限。此時買方正在評估回應。
- 完成  
按買方原先的決定，中意的回應已進入訂單或合約程序。
- 未來  
RFQ 處於作用中，而買方將在指定的起始日期開始接受回應。

如果要處理「RFQ 清單」中的某個 RFQ，請選取所要 RFQ 的勾選框，並按一下「RFQ 清單」右側的按鈕之一。

© Copyright IBM Corporation 1996, 2002. All Rights Reserved.

## 檢查核准要求的狀態 (Business Edition)

有適當存取權的提交者和管理者可以檢視核准要求及驗證相關核准決策的狀態。如果要檢查您正在檢閱之核准要求的狀態，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 按一下**商店 > 核准要求**。出現「核准要求」頁面。
3. 「狀態」直欄會指出要求狀態是「擱置中」、「已核准」或「已拒絕」。

管理者也可以利用管理者主控台來檢視這個頁面。





## 附錄A. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator



如果要開啓 WebSphere Commerce Accelerator，請執行下列步驟：

1. 確定所用的機器安裝有 Microsoft Internet Explorer 5.5 或以上（建議使用第 5.5 版的瀏覽器）。在舊版 Internet Explorer 或其它瀏覽器上無法顯示 WebSphere Commerce Accelerator。
2. 確定已經啓動 WebSphere Commerce 案例。您可以利用 WebSphere Application Server 管理者主控台來啓動案例。
3. WebSphere Commerce Accelerator 支援預設的 Internet Explorer 瀏覽器設定。如果您改變了設定，或要驗證設定，請選取**工具**功能表，再選取 **Internet 選項**。這時會開啓「網際網路選項」對話框。請確定已架構了下列設定：
  - 依照下列方式，來設定字型：
    - a. 從**一般**標籤中，按一下**字型**。這時會開啓**字型**對話框。
    - b. 從**語言 Script** 下拉清單中，選取 **Latin based**。
    - c. 從**網頁字型**下拉清單中，選取 **Times New Roman**。
    - d. 從**純文字字型**下拉清單中，選取 **Courier New**。
    - e. 按一下**確定**。其它字型及字型大小可能會影響到螢幕中 WebSphere Commerce Accelerator 套表的佈置。
  - 依照下列方式來啓用快取：
    - a. 在**一般**標籤的**暫時性的網際網路檔案** 之下，按一下**設定**。這時會開啓**設定**對話框。
    - b. 於**檢查儲存頁面的新版本**中，選取**自動**。
    - c. 確定快取所用的磁碟空間量設為大於零。
    - d. 按一下**確定**。
4. 如果要得到最好的結果，請調整下列電腦設定：
  - 將螢幕解析度至少設為 800 x 600 像素；建議值為 1024 x 768 像素。
  - 將監視器的色彩選用區設為 256 色或以上。
  - 將 Windows 桌面顯示字型大小設為小字型。

### Windows

在 Windows 機器中，如果要處理您的電腦設定，請按一下**開始**、**控制台**、**顯示器**，再按一下**設定**標籤，執行下列動作：




- 在**桌面**區框中，確定螢幕解析度至少為 800 x 600 像素；建議值為 1024 x 768 像素。
  - 從**色彩選用區**下拉清單中，選取 256 色或以上。
  - 從**字型大小**下拉清單中選取 **Small fonts**。
5. 將您的瀏覽器視窗放至最大。
  6. 請執行下列動作之一，啓動 WebSphere Commerce Accelerator：
    - **Windows** 在安裝 WebSphere Commerce 的機器，按一下**開始**、**程式集**、**IBM WebSphere Commerce**，再按一下 **WebSphere Commerce Accelerator**。

-    在安裝 WebSphere Commerce 的機器中，或在 WebSphere Commerce 機器之相同網路中的從屬站機器中，利用瀏覽器來存取下列網址：  
 https://host\_name:8000/accelerator  
 其中 *host\_name* 是 Websphere Commerce Server 的完整 HTTP 主電腦名稱。

7. 按如下所示登入 WebSphere Commerce Accelerator：




- 從「登入」頁面中，輸入您的 WebSphere Commerce Accelerator 登入使用者名稱和密碼。
- 開始時，使用者名稱和密碼都設為 `wcsadmin`。如果這是您第一次利用預設 ID 及 `wcsadmin` 密碼來登入 WebSphere Commerce Accelerator，這時會出現「變更密碼」頁面，提示您變更這個密碼。請執行下列步驟：

- 在**舊密碼**欄位中，輸入目前的 WebSphere Commerce Accelerator 登入密碼。

   這個欄位最多接受 128 個單位元組英數字元。

 這個欄位最多接受 128 個英數字元。

- 在**新密碼**欄位中，輸入新的登入密碼。

   這個欄位最多接受 128 個單位元組英數字元。

 這個欄位最多接受 128 個英數字元。

- 在**確認密碼**欄位中，重新輸入密碼。

- 按一下**變更**來儲存新密碼。這時會出現「選取商店資訊」頁面。

**附註：**如果只有一個商店、一個語言，且沒有定義供貨中心，就會顯示「選取商店資訊」頁面。您可以從 WebSphere Commerce Accelerator 登入頁面直接進入首頁，且不必完成第 7 c 至 f 步驟。

- 從「選取商店資訊」頁面的**名稱**下拉清單中，選取商店名稱。如果您已獲授權使用單一商店，就會預先選取商店名稱。
- 從**語言**下拉清單中，選取用來管理商店的語言。如果您已授權使用單一語言，就會預先選取語言。
- 如果您被指派了承擔供貨責任的職務，請從**供貨中心**下拉清單中，選取商店所關聯之供貨中心的名稱。
- 按一下**確定**。會出現 WebSphere Commerce Accelerator 首頁。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。

**附註：**

- 當您使用 WebSphere Commerce Accelerator 時，請勿按下瀏覽器中的**重新整理**或**上一頁**按鈕。如果在您輸入某些資料之後重新載入該視窗，資料將會遺失。
- 當完成各項 WebSphere Commerce Accelerator 作業後，您應登出 WebSphere Commerce Accelerator 讓階段作業結束，而不只是關閉瀏覽器而已。如果要登出，請從歷程（出現在 WebSphere Commerce Accelerator 右上角）中按一下**登出**。當您登出時，即會清除您的 SSL cookie，而您便不再具備安全存取 WebSphere Commerce Accelerator 的模式。尤其是當同一部機器上有多位不同權限的使用者使用 WebSphere Commerce Accelerator 時，藉由登出可以防止未經授權的存取行為。

---

## 附錄B. 學習手冊

---

### 業務經理學習手冊 (Business Edition)

#### Business

業務經理負責建立帳戶，建立與核准合約，以及處理 RFQ。此外，業務經理亦可執行配給帳戶代表、客戶服務主管與客戶服務代表職務的所有作業。

#### 學習目標：

學習如何使用 WebSphere Commerce Accelerator 來執行業務經理的工作。您將學習如何執行下列作業：

- 建立新商業帳戶
- 核准或拒絕初稿合約
- 建立退貨原因
- 指定個人化屬性
- 管理 RFQ

#### 必備技術：

您必須瞭解商店作業程序以及如何使用 Web 瀏覽器。

#### 入門：

從導覽頁框中，按一下**職務-> 商業關係管理 -> 業務經理**。

您將會看到適當的線上說明主題清單。

© Copyright IBM Corporation 1996, 2002. All Rights Reserved.

---

### 帳戶代表學習手冊 (Business Edition)

#### Business

「帳戶代表」職務主要負責建立帳戶的合約，變更帳戶的訂單，以及監督帳戶的活動。帳戶代表為銷售組織中的一部份，因而可能參與目標銷售促銷活動（像是：折扣與優待券）的建立。

#### 學習目標：

學習如何使用 WebSphere Commerce Accelerator 來管理合約與帳戶。您將學習如何執行下列作業：

- 管理帳戶
- 管理合約
- 管理和帳戶有關的行銷活動

#### 必備技術：

您必須瞭解商店作業程序以及如何使用 Web 瀏覽器。

#### 入門：

從導覽頁框中，按一下**職務-> 商業關係管理 -> 帳戶代表**。  
您將會看到適當的線上說明主題清單。

© Copyright IBM Corporation 1996, 2002. All Rights Reserved.

---

## 客戶服務代表學習手冊

#### 學習目標：

學習如何使用 WebSphere Commerce Accelerator 來變更客戶資訊。您將學習如何執行下列作業：

- 建立、變更或取消客戶訂單
- 變更客戶的登錄資訊
- 重設客戶帳戶
- 處理退貨
- 管理 客戶的拍賣，像是：撤銷出價及管理討論區

#### 必備技術：

您必須瞭解商店作業程序以及如何使用 Web 瀏覽器。

#### 入門：

從導覽頁框中，按一下**職務-> 商業關係管理 -> 客戶服務代表**。  
您將會看到適當的線上說明主題清單。

© Copyright IBM Corporation 1996, 2002. All Rights Reserved.

---

## 客戶服務主管學習手冊

#### 學習目標：

學習如何核准退貨，以及處理付款異常狀況。此外，客戶服務主管可執行配給客戶服務代表的所有作業，有關這些作業的說明，請參閱「客戶服務代表學習手冊」。

- 檢視帳戶
- 檢視 RFQ
- 管理客戶資訊
- 核准系統拒絕的退貨
- 管理拍賣
- 處理付款

#### 必備技術：

您必須瞭解商店作業程序以及如何使用 Web 瀏覽器。

#### 入門：

從導覽頁框中，按一下**職務-> 商業關係管理 -> 客戶服務主管**。  
您將會看到適當的線上說明主題清單。

© Copyright IBM Corporation 1996, 2002. All Rights Reserved.



## 注意事項

在提及 IBM 授權程式時，不表示或暗示只能使用 IBM 授權程式。只要未侵犯 IBM 的智慧財產權，任何功能相等的產品、程式或服務，都可以取代 IBM 的產品、程式或服務。其與其他產品在運作上的評價與驗證，除非 IBM 特別指示，其責任屬於使用者。

在這本書或文件中可能包含著 IBM 所擁有之專利或專利申請案。本書使用者並不享有前述專利之任何授權。您可以用書面方式查詢有關授權之問題，來信請寄：

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

本程式之被授權者若欲取得相關資訊，以便使用下列資訊者可洽詢 IBM。其下列資訊指的是：（1）獨立建立的程式與其他程式（包括此程式）之間交換資訊的方式，（2）互相使用已交換之資訊方法。若有任何問題請聯絡：

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

上述資料之取得有其特殊要件，在某些情況下必須付費方得使用。

本文件中的範例包含了日常商務活動的資料和報告。為了盡可能詳細，範例中涵蓋了個人、公司、品牌和產品的名稱。所有名稱純屬虛構，如有雷同，純屬巧合。

本文件可能會包含其它公司的產品相關資訊，包括提到這些公司的 Internet 網際網路網址。IBM 對這類資訊是否正確、完整及可使用不負任何責任。

本產品適用於 SET 通信協定。

**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.

### 商標

下列詞彙是 International Business Machines Corporation 在美國或（與）其它國家中的商標或註冊商標：

AIX  
DB2 Extenders  
IBM  
SecureWay  
400

CICS  
Encina  
iSeries  
VisualAge

DB2  
HotMedia  
MQSeries  
WebSphere

Blaze Advisor 是 HNC Software, Inc. 在美國或（與）其它國家中的商標。

Java 以及所有與 Java 相關的商標是 Sun Microsystems, Inc. 在美國或（與）其他國家的商標。

Lotus 和 Domino 是 Lotus Development Corporation 在美國或（與）其它國家中的商標。

Microsoft、Windows、Windows NT 和 Windows 標誌是 Microsoft Corporation 在美國及其他國家的商標。

Oracle 是 Oracle Corporation 的註冊商標。

SET 和 SET 標誌是 SET Secure Electronic Transaction LLC. 的商標。詳細資訊，請造訪 <http://www.setco.org/aboutmark.html>。

UNIX 是 The Open Group 在美國及其他國家的註冊商標。

其它公司、產品或服務名稱可能是其他人的商標或服務標記。





**IBM**