
MakeShop[®]

**(주문2.0) 클레임처리 간소화
사용 매뉴얼**

목차

■ 주문서 상세 UI 개선

- 주문내역 탭 (4p)
- 클레임처리 탭 (5p)

■ 프로세스 간소화

- 입금 전 주문취소 (8p)
- 배송 전 주문취소 (9p)
- 입금 전 상품 교환(취소 후 상품 추가) (10p)
- 배송 전 상품 교환(취소 후 상품 추가) (11p)
- 배송 후 상품 교환 (12p)
- 배송 후 상품 맞교환 (13p)
- 배송 후 상품 반품 (14p)
- 교환상품 찾기 개선 (15p)
- 교환요청-구매자 일괄처리 개선(배송 전) (16p)
- 교환요청-구매자 일괄처리 개선(배송 후) (17p)

■ 클레임 간소화 설정 추가

- 맞교환 수거요청 미사용 설정 (21p)
- 반품 수거완료 미사용 설정 (22p)
- 환불 접수 미사용 설정 (23p)

주문서 상세 UI 개선

- 클레임 처리 쿼 버튼 통합
 - 품목별 처리상태가 동일한 경우 일괄 처리 지원
 - 선택 품목에 대한 개별 처리 지원
-

● 빠른 처리 버튼 통합

처리하고자 하는 상품이 배송 전인지, 배송 후인지 고민 할 필요 없이
 상품 선택 후 [클레임 처리]를 선택 하면 해당 상품의 상태에 따라 자동으로 클레임 처리가 진행됩니다.
 선택 박스에서 선택 후 처리했던 내용(입금 전 취소/교환/맞교환)도 킷 버튼으로 처리 가능합니다.
 * 처리상태가 동일한 상품 선택 시에만 정상 처리 됩니다.

(변경 전)

주문상세

주문번호 : 20170217114731-75183478622
 주문일자 : 2017-02-17 11:45:05

인쇄

주문내역(1건)
주문취소(11건)
상품교환(0건)
상품반품(0건)
환불관련(0건)

담당자 전체
변경 (적립 아이콘: R 적립금 / P 포인트) 묶음배송건

품목별 주문번호 /배송번호	경로	이미지	주문상품명/옵션	수량 (Q/GIFT)	판매가	할인금액	적립	실결제금액	송장번호	처리상태
<input type="checkbox"/> 20170217114731-75183478622_[12] S-17021711-909336691-00			(사은품)사은품	1	0	0	R 0 P 0	0	우체국택배	배송준비 H

합계
0 (상품 총 금액) + 1,000 (배송비) = **1,000**
[상세보기]

빠른처리
배송준비 => 배송중
선택항목 빠른변경
배송전 취소
배송전 교환
배송후 교환
배송후 반품
배송보류
선택 상품 관리자 메모에 추가

선택항목 (으)로 변경
미배송 상품선택

(변경 후)

주문상세
인쇄

주문번호 : 20170210180142-38689371582
주문일자 : 2017-02-10 18:01:42

주문내역(1건)
주문취소(0건)
상품교환(0건)
상품반품(0건)
환불관련(0건)

담당자 전체
변경 ? 도움말

품목별 주문번호 /배송번호	경로	이미지	주문상품명/옵션	수량 (Q)	판매가	할인금액	적립	실결제금액	송장번호	처리상태
<input type="checkbox"/> 20170210180142-38689371582_[1] S-17021018-424422089-00			재깁 레인코트(기본)	1	43,000	0	R 0 P 0	43,000	CJ대한통운 s	배송완료 H

합계
43,000 (상품 총 금액) + 0 (배송비) - 4,300 (할인금액) = **38,700**
[상세보기]

빠른처리
배송준비
배송중
배송보류 / 해지
클레임 처리
취소
교환
맞교환
반품
미배송 상품선택
선택 상품 메모 추가

배송보류/해지 (결제완료 주문서만 노출)
 일반 상품 선택 후 처리 시, 배송 보류로 변경
 보류 상품 선택 후 처리 시, 배송 보류 해지 처리

● 클레임 처리 일괄/선택 처리

클레임 처리 시, 매 단계 단계 마다 '모든/해당 상품 처리'를 선택 후 진행했었는데요,
처음부터 **일괄처리 또는 개별처리를 선택하여 진행 할 수 있도록 UI를 개선**하였습니다.

* 처리상태가 동일한 상품 선택 시에만 정상 처리 됩니다.

(변경 전)

주문상세

주문번호 : 20170210160329-40921839837
 주문일자 : 2017-02-10 16:02:43

인쇄

주문내역(5건)
주문취소(2건)
상품교환(0건)
상품반품(0건)
환불관련(0건)

담당자 전체
변경
(적립 아이콘: R 적립금 / P 포인트) 묶음배송건

품목별 주문번호 /배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량 (1/GIFT:1)	판매가	할인금액	실결제금액	송장번호	처리상태	취소처리
<input type="checkbox"/> 20170210160329-40921839837_[5] S-17021016-288673496-00		새창 쿼은골지탑" 과 "(즉시배송) 쿼은골지탑 NEW NEW NEW	1	3,000 (3,000) (0%)	53	2,947	송장번호 없음	입금후 취소요청 H	취소처리
<input type="checkbox"/> 20170210160329-40921839837_[6] S-17021016-288673496-00		(사은품)사은품	1	0	0	0		입금후 취소요청 H	취소처리

선택 상품 관리자 메모에 추가

선택항목
+배송준비
(으)로
변경

(제거) 모든/해당상품 처리 선택

취소 처리

취소요청중인 모든 상품을 취소 처리 하시겠습니까?

모든 상품 취소처리
해당 상품만 취소처리
취소

(변경 후)

주문상세
인쇄

주문내역(5건)
주문취소(2건)
상품교환(0건)
상품반품(0건)
환불관련(0건)

담당자 전체
변경
? 도움말

품목별 주문번호 /배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	할인금액	실결제금액	송장번호	처리상태	취소처리
<input type="checkbox"/> 20170203150338-25333247809_[2] S-17020315-873196496-00		새창 스프라이트_레인코트	1	78,000	0	78,000	송장번호 없음	입금후 취소요청 H	취소처리
<input type="checkbox"/> 20170203150338-25333247809_[3] S-17020315-873196496-00		새창 여성라쿤패딩(소라색)_퍼탈부착가능	1	89,000	0	89,000		입금후 취소요청 H	취소처리

클레임 처리
취소처리
교환전수
상태복구
배송준비

입금후 취소요청 H
취소처리

선택 상품 메모 추가

선택항목
+배송준비
(으)로
변경

개별처리
 선택한 상품에 대한 개별처리가 가능합니다.

일괄처리
 처리상태가 같은 품목끼리 일괄처리 가능합니다.

프로세스 간소화

-
- 처리 재확인 경고창 제거·통합 / 주의문구로 대체
 - 관리자 요청단계 자동처리 (이전상태 즉시 복구가능)
 - 교환상품 찾기 개선(해당 카테고리 노출)
 - 교환요청-구매자 일괄처리 개선
-

전체 프로세스 간소화

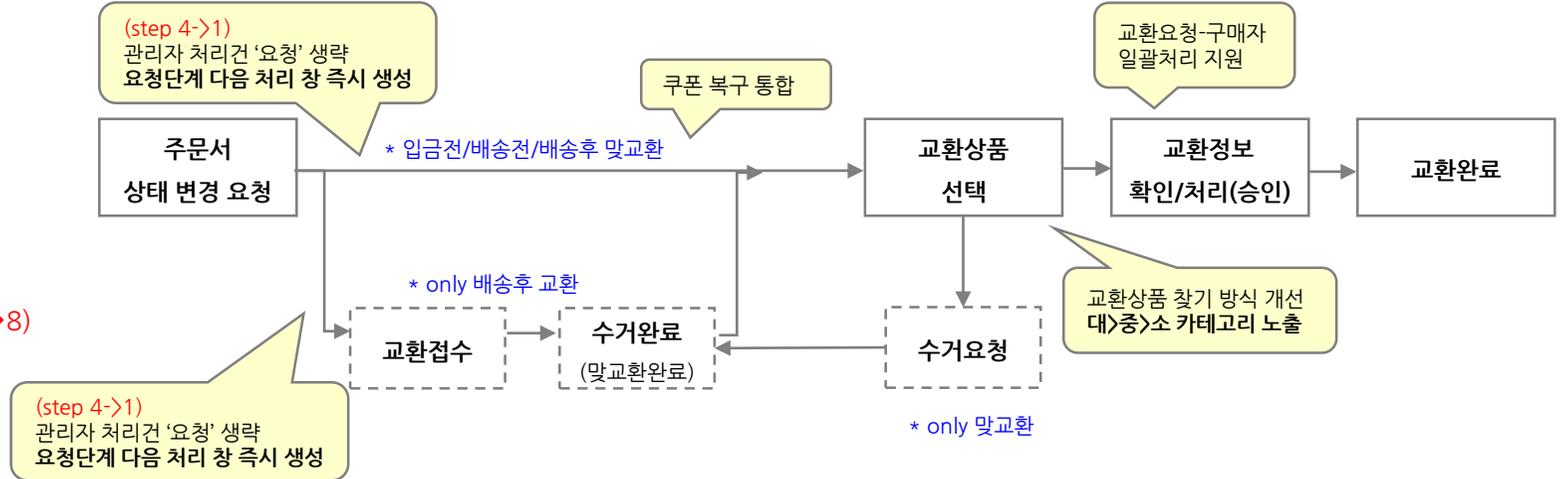
(취소)

- 입금전 주문취소
- (클릭 횟수 : 4 → 3)
- 배송전 주문취소 (7 → 3)



(교환)

- 입금전 상품교환 (7→5)
- 배송전 상품교환 (10→5)
- 배송후 상품교환 (18→9)
- 배송후 상품 맞교환 (20→8)



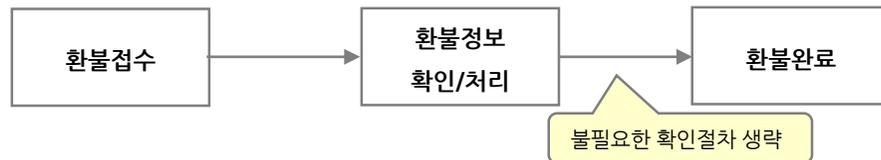
(반품)

- 배송후 상품반품 (15→6)



(환불)

- (7→4)



(1) 입금 전 주문 취소

1) 쿠폰 복구 통합

(기존) 가장 마지막 단계인 경고 창 확인 단계에서 '쿠폰복구내용' 체크
 (변경) 취소처리 창 안에서 판매수량 과 함께 한번에 '쿠폰복구내용' 체크

※쿠폰 속성 중 '취소/반품/교환 시 쿠폰가격 처리방식' 이 상품별 처리 일 경우에만 해당

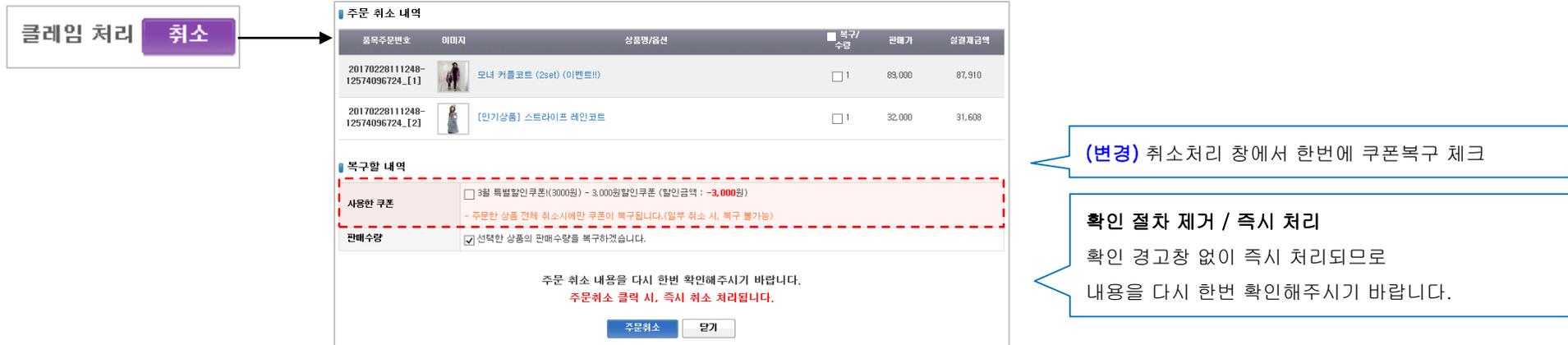
(변경 전)

처리 상품 선택 후



(변경 후)

처리 상품 선택 후



(2) 배송 전 주문 취소

-프로세스 간소화-

1) 요청단계 다음 처리 창 즉시 생성

(기존) '입금 후 취소요청' 으로 상태 변경. [취소처리] 클릭 후, 취소 처리 창 생성
(변경) '입금 후 취소요청' 으로 상태 변경되면서 즉시 취소 처리 창 생성

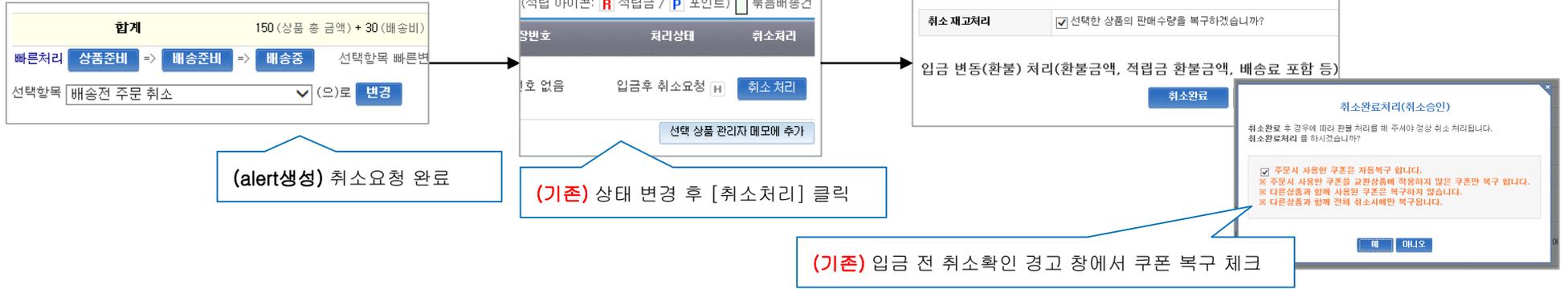
2) 쿠폰 복구 통합

(기존) 가장 마지막 단계인 경고 창 확인 단계에서 '쿠폰복구내용' 체크
(변경) 취소처리 창 안에서 판매수량 과 함께 한번에 '쿠폰복구내용' 체크

※쿠폰 속성 중 '취소/반품/교환 시 쿠폰가격 처리방식' 이 상품별 처리 일 경우에만 해당

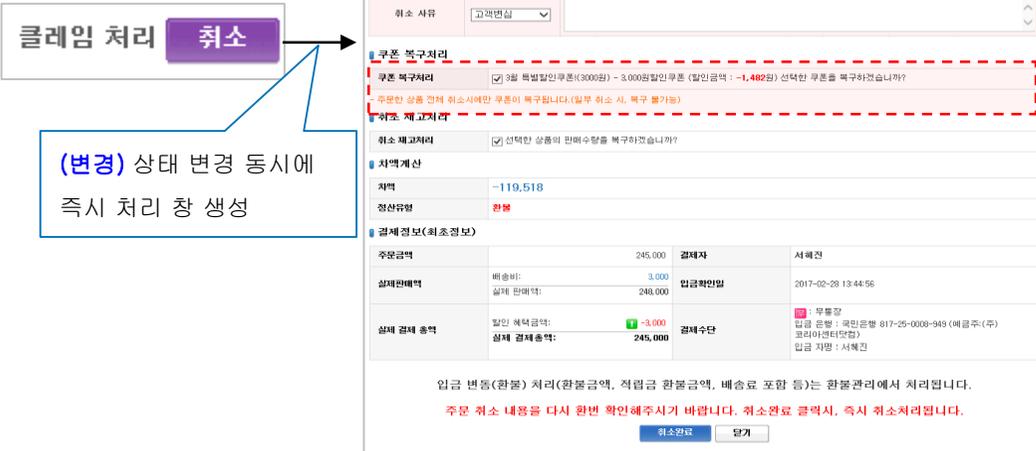
(변경 전)

처리 상품 선택 후



(변경 후)

처리 상품 선택 후



상태복구 지원

상품준비, 배송준비 상태로 복구 가능

(변경) 취소처리 창에서 한번에 쿠폰복구 체크

확인 절차 제거 / 즉시 처리

확인 경고창 없이 즉시 처리되므로
내용을 다시 한번 확인해주시기 바랍니다.

(3) 입금 전 상품 교환(취소 후 상품 추가)

1) 쿠폰 복구 통합

(기존) 가장 마지막 단계인 경고 창 확인 단계에서 '쿠폰복구내용' 체크
 (변경) 취소처리 창 안에서 판매수량 과 함께 한번에 '쿠폰복구내용' 체크

※쿠폰 속성 중 '취소/반품/교환 시 쿠폰가격 처리방식' 이 상품별 처리 일 경우에만 해당

(변경 전)

처리 상품 선택 후

합계 800 (상품 총 금액) + 30 (배송비)

빠른처리 상품준비 => 배송준비 => 배송중 선택항목 빠른처리

선택항목 입금전 상품 교환 (취소후 상품 추가) (으로 변경

입금전 교환 정보

변경할 상태	품목주변번호	이미지	상품명/옵션
취소할 상품	20160822142704-85379396655_ [1]		200원

교환상품 찾기 ※ 일반 취소시에도 취소와 동시에 배송전 교환상품을 선택하실 수 있습니다.

교환상품 정보

이미지	상품명/옵션

취소 재고처리

취소 재고처리 판매가능수량 복구를 하시겠습니까?

교환완료 닫기

입금전 교환 완료처리(취소승인)

입금전 교환 완료처리를 하시겠습니까?

주문시 사용한 쿠폰은 자동복구 합니다.
 ※ 주문시 사용한 쿠폰을 교환상품에 적용하지 않은 쿠폰만 복구 합니다.
 ※ 다른상품과 함께 사용된 쿠폰은 복구하지 않습니다.
 ※ 다른상품과 함께 전체 취소시에만 복구됩니다.

예 아니오

(기존) 입금 전 취소확인 경고 창에서 쿠폰 복구 체크

(변경 후)

처리 상품 선택 후

클레임 처리 교환

취소할 상품	20170302151354-16830608221_ [3]		과세150 고객선택형-색상 : 노랑(+50), 고객선택형-타입 : 타입3(+50)	1	290	286	결제대기
--------	---------------------------------	--	--	---	-----	-----	------

교환상품 찾기 ※ 일반 취소시에도 취소와 동시에 배송전 교환상품을 선택하실 수 있습니다.

교환상품 정보

이미지	상품명/옵션	수량	판매가	실결제금액	삭제

취소 재고처리

취소 재고처리 판매가능수량 복구를 하시겠습니까?

쿠폰 복구처리

쿠폰 복구처리 클레임간소화, 할인쿠폰 1000 - 1,000원할인쿠폰 (할인금액 : -1,000원) 선택한 쿠폰을 복구하시겠습니까?

단, 주문시 사용한 쿠폰을 교환상품에 적용할 경우 쿠폰이 복구되지 않습니다.
 주문한 상품 전체 취소시에만 쿠폰이 복구됩니다.(일부 취소 시, 복구 불가능)

교환 정보 내용을 다시 한번 확인해주시기 바랍니다.
 교환완료 클릭 시, 즉시 교환 처리됩니다.

교환완료 닫기

(변경) 취소처리 창에서 한번에 쿠폰복구 체크

확인 절차 제거 / 즉시 처리
 확인 경고창 없이 즉시 처리되므로
 내용을 다시 한번 확인해주시기 바랍니다.

(4) 배송 전 상품 교환(취소 후 상품 추가)

1) 요청단계 다음 처리 창 즉시 생성

(기존) '배송전교환 취소요청' 으로 상태 변경. [교환접수] 클릭 후, 취소 처리 창 생성
 (변경) '배송전교환 취소요청' 으로 상태 변경되면서 즉시 취소 처리 창 생성

2) 쿠폰 복구 통합

(기존) 가장 마지막 단계인 경고 창 확인 단계에서 '쿠폰복구내용' 체크
 (변경) 취소처리 창 안에서 판매수량 과 함께 한번에 '쿠폰복구내용' 체크

※쿠폰 속성 중 '취소/반품/교환 시 쿠폰가격 처리방식' 이 상품별 처리 일 경우에만 해당

(변경 전)

처리 상품 선택 후

합계 160 (상품 총 금액) + 30 (배송비)

빠른처리 상품준비 => 배송준비 => 배송중 선택항목 빠른
 선택항목 배송전 상품 교환 (취소후 상품 추가) (으)로 변경

(alert생성) 취소요청 완료

처리상태 취소처리

배송전교환 취소요청 교환접수

배송전교환 취소요청 교환접수

(기존) 상태 변경 후 [교환접수] 클릭

주문취소 정보

주문 취소 정보

주문번호: 2016-08-22 15:18:54
 주문번호: 20160822143257-706186202.111
 주문수량: 1
 판매가: 150
 교환금액: 141

취소 사유: 고객택입

교환상품 정보: 교환상품 찾기

취소 재고처리: 취소재고처리

차액계산: 차액: -141, 정산유형: 환불

결제정보(최종결제): 주문금액: 150, 결제사: 한국결제, 배송비: 3,000, 실제 판매액: 150, 입금계좌번호: 2017-02-20 14:57:36

입금 예정금액: -3,000, 실제 결제금액: 245,000, 결제수단: 계좌이체

입금 번호(환불) 처리(환불금액, 적립금 환불금액, 배송료 포함 등)는 환불관리에서 처리됩니다.
 주문 취소 내용을 다시 한번 확인해주시기 바랍니다. 취소완료 클릭시, 즉시 취소처리됩니다.

취소완료처리(취소인)

취소완료 후 경우에 따라 환불 처리를 해 주셔야 정상 취소 처리됩니다.
 취소완료처리를 하시겠습니까?

주문시 사용한 쿠폰은 자동복구 합니다.
 ※ 주문시 사용한 쿠폰을 교환상품에 적용하지 않은 쿠폰만 복구 합니다.
 ※ 다른상품과 함께 사용한 쿠폰은 복구하지 않습니다.
 ※ 다른상품과 함께 전체 취소시에만 복구합니다.

(기존) 입금 전 취소확인 경고 창에서 쿠폰 복구 체크

(변경 후)

처리 상품 선택 후

클레임 처리 교환

(변경) 상태 변경 동시에 즉시 처리 창 생성

주문 취소 정보

주문번호/유무: 2017-02-20 14:57:40
 주문번호: 20170220111245-22564147637.111
 주문수량: 1
 판매가: 89,000
 교환금액: 87,910
 배송전교환 취소요청 (결제완료)

취소 사유: 고객택입

교환상품 정보: 교환상품 찾기

쿠폰 복구처리: 쿠폰 복구처리

취소 재고처리: 취소재고처리

차액계산: 차액: -119,518, 정산유형: 환불

결제정보(최종결제): 주문금액: 245,000, 결제사: 새해간, 배송비: 3,000, 실제 판매액: 248,000, 입금계좌번호: 2017-02-20 14:57:36, 실제 결제금액: -3,000, 실제 결제금액: 245,000, 결제수단: 무통장입금 은행: 국민은행 617-25-0008-849 (예금주: (주)알리아엔터테인먼트) 입금 일자: 시역간

상태복구 지원
 상품준비, 배송준비 상태로 복구 가능

(변경) 취소처리 창에서 한번에 쿠폰복구 체크

확인 절차 제거 / 즉시 처리
 확인 경고창 없이 즉시 처리되므로 내용을 다시 한번 확인해주시기 바랍니다.

(5) 배송 후 상품 교환

1) 요청단계 다음 처리 창 즉시 생성

(기존) '배송전교환 취소요청' 으로 상태 변경. [교환접수] 클릭 후, 취소 처리 창 생성
 (변경) '배송전교환 취소요청' 으로 상태 변경되면서 즉시 교환접수 처리 창 생성

(변경 전)

처리 상품 선택 후

합계 300 (상품 총 금액) + 30 (배송료)
 빠른처리 상품준비 => 배송준비 => 배송중 선택항목 빠른
 선택항목 배송후 상품 교환 (으)로 변경

(alert생성) 교환요청 완료

처리상태 교환처리
 교환요청 H 교환접수
 교환요청 H 교환접수

(기존) 상태 변경 후 [교환접수] 클릭

교환접수 처리
 교환접수 대상 품목 주문번호 20160822164609-786C441025_[1]
 20160822164609-786C441025_[2]
 고객요청 내용
 접수거부 사유
 * 접수 거부시에 사용자에게 보여줄 거부 사유를 입력해주세요.
 * 마이페이지 주문내역에 거부 사유를 노출시키시려면 가상태그를 추가하여 개별디자인 하셔야 합니다.
 (파워팩은 주문상품 정보 기능설정에서 거부 사유 '노출함' 설정을 하셔야 노출됩니다.)
 교환접수 교환접수거부 닫기

(변경 후)

처리 상품 선택 후

클레임 처리 교환

(변경) 상태 변경 동시에 즉시 처리 창 생성

교환접수 처리 상태 복구 배송완료
 교환접수 대상 품목 주문번호 20170228111244-47980776648_[3]
 20170228111244-47980776648_[4]
 고객요청 내용
 접수거부 사유
 * 접수 거부시에 사용자에게 보여줄 거부 사유를 입력해주세요.
 * 마이페이지 주문내역에 거부 사유를 노출시키시려면 가상태그를 추가하여 개별디자인 하셔야 합니다.
 (파워팩은 주문상품 정보 기능설정에서 거부 사유 '노출함' 설정을 하셔야 노출됩니다.)
 교환접수 내용을 다시 한번 확인해주시기 바랍니다.
 아래 버튼 클릭시 즉시 교환접수 및 교환접수거부 처리됩니다.
 교환접수 교환접수거부 닫기

상태복구 지원
 배송완료 상태로 복구 가능

확인 절차 제거 / 즉시 처리
 확인 경고창 없이 즉시 처리되므로 내용을 다시 한번 확인해주시기 바랍니다.

* 교환요청-구매자는 기존과 동일하게 교환요청 받은 후 [교환접수] 처리를 진행합니다.

(6) 배송 후 상품 맞교환

1) 요청단계 다음 처리 창 즉시 생성

(기존) '맞교환요청' 으로 상태 변경. [상품선택] 클릭 후, 맞교환 정보 창 생성

(변경) '맞교환요청' 으로 상태 변경되면서 즉시 맞교환 처리 창 생성

(변경 전)

처리 상품 선택 후

합계 50,000 (상품 총 금액) + 0 (배송료)

상품준비 => 배송준비 => 배송중 선택항목 버튼

배송후 상품 맞교환 (으로) 변경

저번(최초저번)

(alert생성) 맞교환요청 완료

처리상태 교환처리

맞교환요청 H 상품선택

맞교환요청 H 상품선택

(기존) 상태 변경 후 [상품선택] 클릭

맞교환 정보

내용	품목별 주문번호	공급업체	이미지	상품명/옵션
맞교환반품 상품	20160823151329-76020909914_[2]	자체공급		리바이 상품등록..

맞교환상품 찾기 ※ 맞교환하실 상품을 선택해주세요.

No	상품코드	이미지	상품명/옵션

차액계산

재발송시 배송부담	<input type="radio"/> 고객부담 <input checked="" type="radio"/> 판매자 부담
차액	-17,310
재발송시 배송부담	환불

(변경 후)

처리 상품 선택 후

클레임 처리 맞교환

(변경) 상태 변경 동시에 즉시 처리 창 생성

맞교환 정보

내용	품목별 주문번호	공급업체	이미지	상품명/옵션	판매가	수량	상품총금액	처리상태
맞교환반품 상품	20170228111242-4560762594_[1]	에스엘		모네 커피포트 (2940) (이벤트)	89,000	1	82,910	맞교환요청

맞교환상품 찾기 ※ 맞교환하실 상품을 선택해주세요.

No	상품코드	이미지	상품명/옵션	판매가	수량	상품총금액	선택

차액계산

재발송시 배송부담	<input type="radio"/> 고객부담 <input checked="" type="radio"/> 판매자 부담
차액	-87,910
재발송시 배송부담	환불

맞교환 사유

맞교환사유: 크기가림

맞교환요청일: 2017-02-28

맞교환발일:

맞교환사유 상세:

맞교환 재발송 정보입력

수령인 성명: 홍길동

전화번호: 010 - 685 - 9319

휴대전화: 010 - 6850 - 3019

주주: 서울 금천구 가산디지털1로 169

관리자: 관리자

대표명: 대표명

관리자: 관리자

대표명: 대표명

내용:

맞교환경로 내용을 다시 한번 확인해주시기 바랍니다.
"맞교환접수" 클릭 시, 즉시 맞교환 처리됩니다.

맞교환 접수 닫기

상태복구 지원
배송완료 상태로 복구 가능

확인 절차 제거 / 즉시 처리
확인 경고창 없이 즉시 처리되므로
내용을 다시 한번 확인해주시기 바랍니다.

(7) 배송 후 상품 반품

1) 요청단계 다음 처리 창 즉시 생성

(기존) '반품요청' 으로 상태 변경. [반품접수] 클릭 후, 반품 접수 창 생성

(변경) '반품요청' 으로 상태 변경되면서 즉시 반품접수 처리 창 생성

(변경 전)

처리 상품 선택 후

합계		800 (상품 총 금액) + 30 (배송비)
빠른처리	상품준비 => 배송준비 => 배송중	선택항목 빠른처리
선택항목	배송후 상품 반품	(으)로 변경

(alert생성) 반품요청 완료

처리상태	반품처리
반품요청 H	반품 접수
반품요청-구매자 H	반품 접수

(기존) 상태 변경 후 [반품접수] 클릭

반품접수	
반품접수 대상 품목 주문번호	20160823160111-30737663853_[1]
고객요청 내용	
접수거부 사유	<p>* 접수 거부시에 사용자에게 보여줄 거부 사유를 입력해주세요.</p> <p>* 마이페이지 주문내역에 거부 사유를 노출시키시려면 가상태그를 추가하여 개별디자인 하셔도 (파워팩은 주문상품 정보 기능설정에서 거부 사유 '노출할' 설정을 하셔야 노출됩니다.)</p>
<input type="button" value="반품접수"/> <input type="button" value="접수거부"/>	

(변경 후)

처리 상품 선택 후

클레임 처리	반품
--------	-----------

(변경) 상태 변경 동시에 즉시 처리 창 생성

반품접수		상태 복구	배송완료
반품접수 대상 품목 주문번호	20170228111241-74235314210_[1] 20170228111241-74235314210_[2]		
고객요청 내용			
접수거부 사유	<p>* 접수 거부시에 사용자에게 보여줄 거부 사유를 입력해주세요.</p> <p>* 마이페이지 주문내역에 거부 사유를 노출시키시려면 가상태그를 추가하여 개별디자인 하셔야 합니다. (파워팩은 주문상품 정보 기능설정에서 거부 사유 '노출할' 설정을 하셔야 노출됩니다.)</p>		
<p>반품접수 내용을 다시 한번 확인해주시기 바랍니다.</p> <p>아래 버튼 클릭 시, 즉시 반품접수 및 반품접수거부 처리됩니다.</p>			
<input type="button" value="반품접수"/> <input type="button" value="접수거부"/>			

상태복구 지원
배송완료 상태로 복구 가능

확인 절차 제거 / 즉시 처리
확인 경고창 없이 즉시 처리되므로 내용을 다시 한번 확인해주시기 바랍니다.

* 반품요청-구매자는 기존과 동일하게 반품요청 받은 후 [반품접수] 처리를 진행합니다.

※ 교환상품 찾기 개선

● 교환상품 찾기 방식 개선

(기존) 교환상품 찾기 선택 시, '동일상품/옵션변경/다른 상품' 선택 후 교환할 상품을 검색

(변경) 교환상품 찾기 선택 시, 무조건 **같은 상품으로 선택하여 노출하되** 변경할 상품을 빠르게 찾을 수 있도록

해당 상품의 '대분류>중분류>소분류' 카테고리 위치를 함께 노출시켜줍니다.

(변경 전)

교환 상품 찾기

동일 상품으로 옵션만 변경 다른 상품으로 교환 닫기

(기존) '동일상품/옵션변경/다른 상품' 선택

(변경 후)

교환 상품 찾기

10. [이전월]기분 검정 레인보트
11. [정월]기분 검정 레인보트
12. [정월]도너 컵요트 (2set) (이벤트!!)
13. [정월]머문사과 상품 테스트

선택된 상품

공급자모네 컵요트 (2set) (이벤트!!)

(변경) 해당 상품의 '대>중>소' 카테고리 노출

※ 교환요청-구매자 일괄처리 개선(배송 전)

-프로세스 간소화-

● 교환요청-구매자 일괄처리 개선

(기존) 처리상태가 '배송전교환 취소요청-구매자'인 품목은 무조건 개별처리만 가능함

(변경) 처리상태가 '배송전교환 취소요청-구매자'인 품목도 일괄/선택처리가 가능하도록 개선하였습니다.

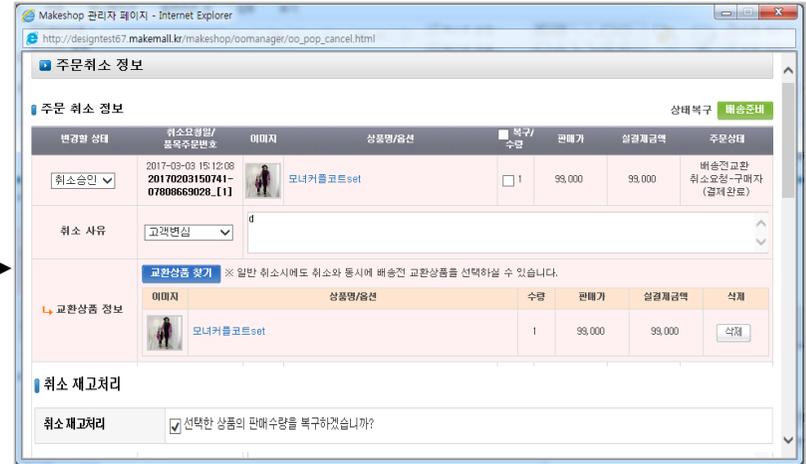
일일이 처리할 필요 없이 접수된 클레임에 대해서 한번에 처리가 가능합니다.

(변경 전)

처리상태	취소처리
배송전교환 취소요청-구매자 [H]	교환접수
배송전교환 취소요청-구매자 [H]	교환접수
배송전교환 취소요청-구매자 [H]	교환접수



(기존) 무조건 개별처리만 가능



(변경 후)

처리상태	취소처리
배송전교환 취소요청-구매자 [H]	교환접수
배송전교환 취소요청-구매자 [H]	교환접수
배송전교환 취소요청-구매자 [H]	교환접수



(변경) [교환접수] 일괄 처리 가능
접수된 품목이 함께 노출됨을 확인 후 처리

※ 교환요청-구매자 일괄처리 개선(배송 후)

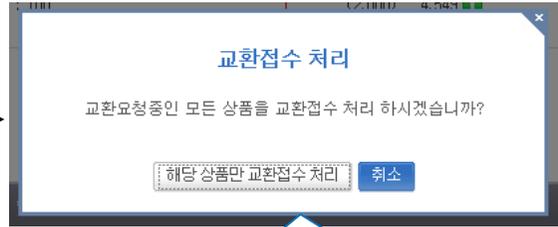
● 교환요청-구매자 일괄처리 개선

(기존) 처리상태가 '교환요청-구매자'인 품목은 무조건 개별처리만 가능함

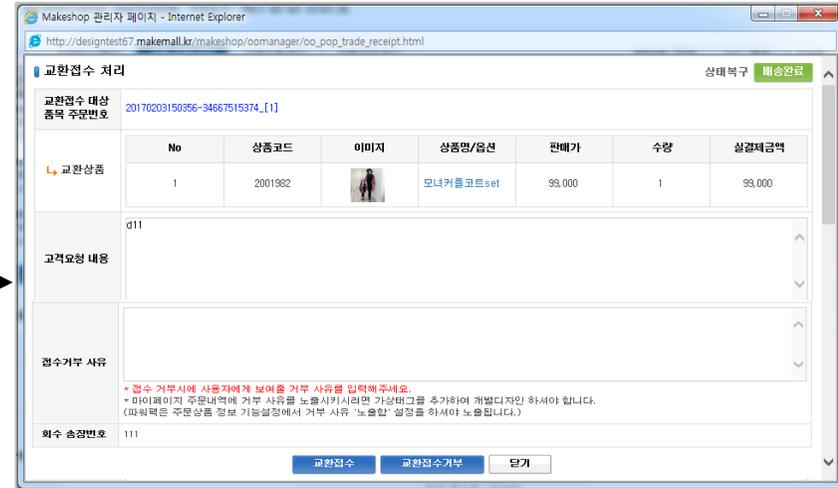
(변경) 처리상태가 '교환요청-구매자'인 품목도 일괄/선택처리가 가능하도록 개선하였습니다.

일일이 처리할 필요 없이 접수된 클레임에 대해서 한번에 처리가 가능합니다.

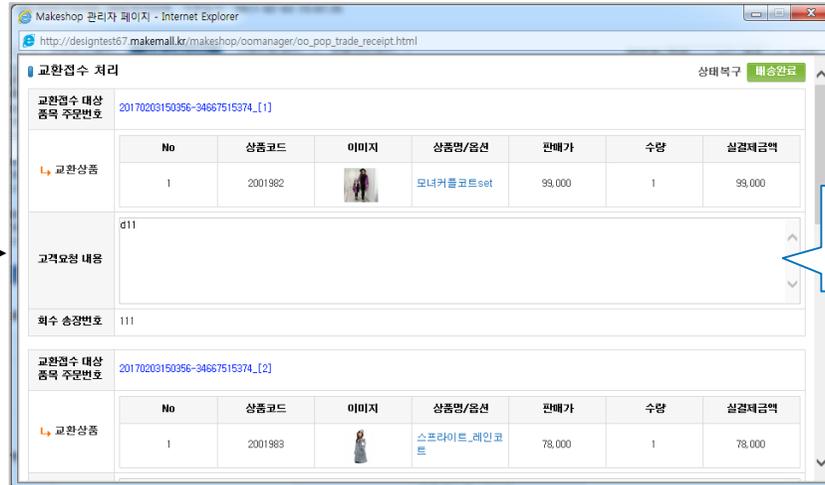
(변경 전)



(기존) 무조건 개별처리만 가능



(변경 후)



(변경) [교환접수] 일괄 처리 가능
접수된 품목이 함께 노출됨을 확인 후 처리

클레임 간소화 설정 추가

- 맞교환 수거요청 단계 사용여부 설정
 - 반품 수거완료 단계 사용여부 설정
 - 환불 접수 단계 사용여부 설정
-

클레임 간소화 설정에 따른 프로세스 간소화

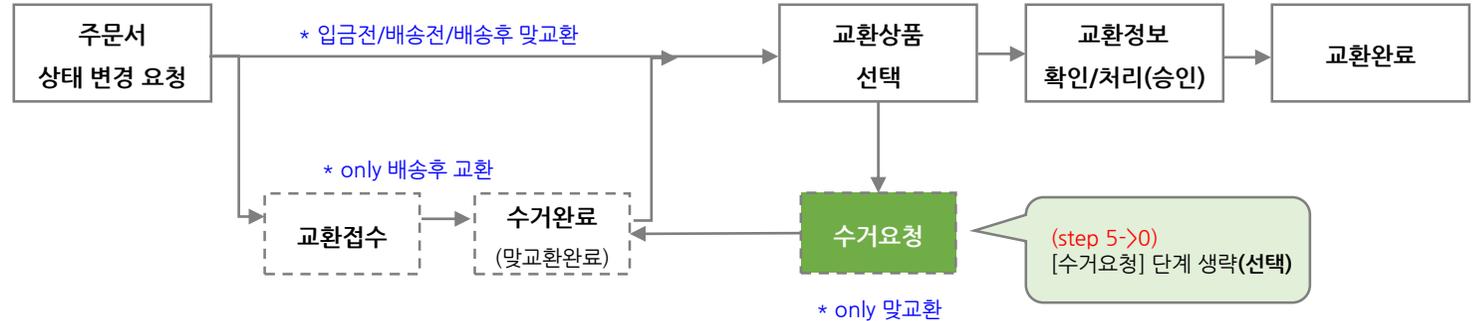
(취소)

- 입금전 주문취소
(클릭 횟수 : 4 → 3)
- 배송전 주문취소 (7 → 3)



(교환)

- 입금전 상품교환 (7→5)
- 배송전 상품교환 (10→5)
- 배송후 상품교환 (18→9)
- 배송후 상품 맞교환 (20→8)

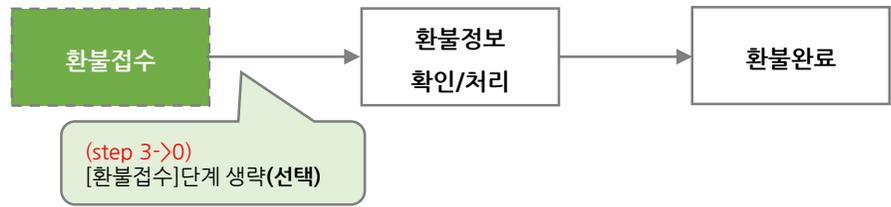


(반품)

- 배송후 상품반품 (15→6)



(환불) (7→4)



※ 클레임 처리 간소화 설정

● 클레임 처리 간소화 설정

쇼핑몰 규모, 운영 방식에 따라 프로세스를 조절해서 사용할 수 있도록 클레임 처리 간소화 설정을 추가하였습니다.

각 처리단계에서 동일한 값을 입력 받아 처리하거나 비슷한 업무처리에 대한 단계를 생략하고

그 다음 단계로 넘어가 처리할 수 있도록 하였습니다.

- * 맞교환 수거요청, 반품 수거완료, 환불접수 사용 시엔 기존 프로세스와 동일합니다.
- * 각 단계별 미사용 설정 시, 해당 상태를 생략하고 처리합니다.
- * 각 단계별 미사용 설정 시, 해당 상태에 대한 상품이 있는지 반드시 확인하시기 바랍니다.

■ 위치 : 쇼핑몰 구축 > 쇼핑몰 운영기능 설정 > 주문서 2.0 설정

■ 클레임 처리 간소화 설정

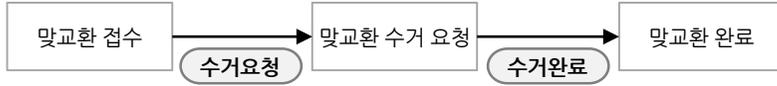
도움말 ?

배송 후 상품 맞교환 단계	<input checked="" type="radio"/> 수거요청 사용	<input type="radio"/> 수거요청 미사용(접수 후 수거완료 처리)
배송 후 상품 반품 단계	<input checked="" type="radio"/> 수거완료 사용	<input type="radio"/> 수거완료 미사용(접수 후 반품승인 처리)
환불단계	<input checked="" type="radio"/> 환불접수 사용	<input type="radio"/> 환불접수 미사용

- 맞교환 단계 수거요청 **미사용으로 세팅 시** 저장하기 전 **교환관리>맞교환수거요청에 상품이 없는지** 반드시 확인하시기 바랍니다.
- 반품 단계 수거완료 **미사용으로 세팅 시** 저장하기 전 **반품관리>반품 수거완료에 상품이 없는지** 반드시 확인하시기 바랍니다.
- 반품 단계 수거완료 미사용으로 세팅 시 **'반품수거 완료 안내'** 메시지는 발송되지 않습니다.
- 환불 단계 환불접수 **미사용으로 세팅 시** 저장하기 전 **환불관리>환불 접수 탭에 상품이 없는지** 반드시 확인하시기 바랍니다.
- 환불 단계 사용여부 설정과 상관없이 **'엑셀 환불완료 일괄처리'**는 **환불접수 상태의 주문서만 처리** 가능합니다.

(1) 맞교환 수거요청 미사용 설정

● 맞교환 수거요청 사용



[맞교환 수거요청 처리 창]

- 맞교환상품
- 맞교환사유
- 맞교환 재발송 정보 입력(교환접수 시 체크)
- 회수 송장번호
- 관리자 메모



● 맞교환 수거요청 미사용



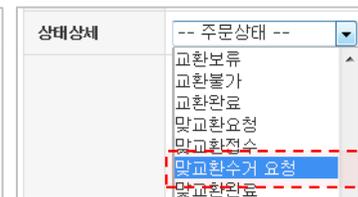
[맞교환 수거완료 처리 창]

- 맞교환상품
- 맞교환사유
- 회수 송장번호
- 반품품목 재고처리
- 관리자 메모

맞교환 수거완료 후
즉시 맞교환 완료처리

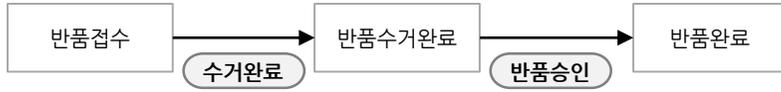
● 맞교환 수거요청 미사용 설정 시

- 1) 주문관리 > 취소/교환/반품/환불 > 교환관리 > 검색 결과 내역의 [맞교환수거요청] 탭 미노출
- 2) 교환 내역 검색 > 상태상세 검색항목 미노출 ※처리상태가 '맞교환 수거요청'인 주문은 [전체] 탭 에서 확인할 수 있습니다.



(2) 반품 수거완료 미사용 설정

● 반품 수거완료 사용



[반품 수거완료 처리]

반품접수 -> 반품수거완료 로 상태만 변경



● 반품 수거완료 미사용



[반품 승인 처리 창]

- 반품처리 접수
- 회수 송장번호
- 반품품목 재고처리
- 관리자 메모

반품승인 후
즉시 반품 완료처리

* 반품수거완료 미사용 설정 시, '반품수거 완료 안내' 메시지는 발송되지 않습니다.

● 반품 수거완료 미사용 설정 시

- 1) 주문관리 > 취소/교환/반품/환불 > 반품관리 > 검색 결과 내역의 [반품수거완료] 탭 미노출
- 2) 반품 내역 검색 > 상태상세 검색항목 미노출 ※처리상태가 '반품수거완료'인 주문은 [전체] 탭 에서 확인할 수 있습니다.

검색 결과 내역

[0건 주문] 총 0품목 0수량이 검색되었습니다 (1 / 1)

전체 반품요청(관리자) 반품요청(구매자) 반품접수 **반품수거완료** 반품완료 반품거부/보류/불가 엑셀다운로드 10

반품신청일	처리상태	품목별 주문번호	이미지	상품명 / 옵션	수량	주문자 (ID (0))	접수처리	수거처리	상태변경
-------	------	----------	-----	----------	----	--------------	------	------	------

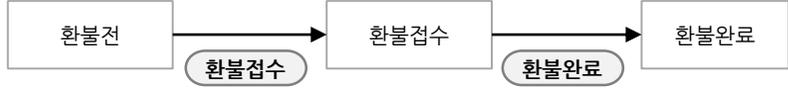
상태상세

-- 주문상태 --

- 반품
- 반품요청
- 반품접수
- 반품접수거부
- 반품보류
- 반품수거완료**
- 반품불가
- 반품완료

(3) 환불 접수 미사용 설정

● 환불접수 사용



이 환불 내역은 현재 [환불전] 상태입니다.

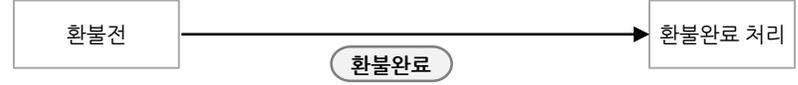


[환불 접수 처리 창]
 환불전 상태 -> 환불접수 처리
 환불보류 상태 -> 환불접수 처리

이 환불 내역은 현재 [환불 접수] 상태입니다.

[환불 완료 처리 창]
 환불접수 상태 -> 환불완료 처리

● 환불접수 미사용



이 환불 내역은 현재 [환불전] 상태입니다.

[환불 완료 처리 창]
 환불전 상태 -> 환불완료 처리
 환불보류 상태 -> 환불완료 처리

* 환불접수/완료 담당자가 분리된 경우 '환불접수' 단계를 사용하시기 바랍니다.

● 환불접수 미사용 설정 시

- 1) 주문관리 > 취소/교환/반품/환불 > 환불관리 > 검색 결과 내역의 [환불접수] 탭 미노출
- 2) 환불 내역 검색 > 상태상세 검색항목 미노출 ※처리상태가 '환불접수'인 주문은 [전체] 탭 에서 확인할 수 있습니다.
- 3) 주문관리 > 취소/교환/반품/환불 > 환불관리 '환불완료 일괄처리' 이용 불가능

MakeShop[®]

감사합니다.
