

IBM WebSphere Commerce



비즈니스 관계 관리: 온라인 도움말 파일

버전 5.4

IBM WebSphere Commerce



비즈니스 관계 관리: 온라인 도움말 파일

버전 5.4

— 주! —

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

목차

| | |
|---|----|
| 제 1 장 비즈니스 관계 관리 | 1 |
| 비즈니스 관계 관리 역할 | 1 |
| 비즈니스 관계 관리 도구(Business edition) | 4 |
| 제 2 장 판매 관리자 | 5 |
| 비즈니스 계정 관리 | 5 |
| 새 비즈니스 계정 작성(Business edition) | 5 |
| 장기 구매 계약 관리 | 5 |
| 초안 장기 구매 계약 승인 또는 거부(Business Edition) | 5 |
| 승인(Business Edition) | 6 |
| 승인 요청 검색(Business Edition) | 7 |
| 승인 요청 보기(Business Edition) | 8 |
| 승인 요청 정보 보기 (Business Edition) | 8 |
| 승인 요청 승인 또는 거부 (Business Edition) | 8 |
| 승인 결정에 설명 추가(Business Edition) | 9 |
| 제 3 장 계정 대표 | 11 |
| 비즈니스 계정 관리 | 11 |
| 비즈니스 계정 변경(Business Edition) | 11 |
| 비즈니스 계정 정보 요약 보기(Business Edition) | 11 |
| 비즈니스 계정 주문 보기(Business Edition) | 11 |
| 장기 구매 계약(Business edition) | 12 |
| 장기 구매 계약 관리 | 13 |
| WebSphere Commerce 액셀러레이터를 사용하여 새 장기 구매 계약 작성(Business Edition) | 13 |
| 장기 구매 계약 복제 작성(Business Edition) | 13 |
| 장기 구매 계약 새 버전 작성(Business Edition) | 14 |
| 장기 구매 계약 변경(Business Edition) | 15 |
| 장기 구매 계약 정보 요약 보기(Business Edition) | 15 |
| 장기 구매 계약 삭제(Business Edition) | 16 |
| 승인용 장기 구매 계약 제출(Business Edition) | 16 |
| 활성화된 장기 구매 계약 보류(Business Edition) | 16 |
| 보류된 장기 구매 계약 다시 시작(Business Edition) | 17 |
| 장기 구매 계약 취소(Business Edition) | 17 |
| 보고서 | 17 |
| WebSphere Commerce Analyzer 보고서 | 18 |
| 계정 및 장기 구매 계약 관리 보고서(Business Edition) | 19 |
| 제 4 장 고객 서비스 영업 대표 | 21 |

| | |
|---|----|
| 고객 정보 | 21 |
| 고객 찾기 | 21 |
| 고객 정보 변경(B2C) | 22 |
| 고객 등록 프로필 변경(B2C) | 22 |
| 고객의 로그인 계정 상태 변경 | 23 |
| 고객 암호 변경 | 25 |
| 고객 주소 변경(B2C) | 26 |
| 고객 연락처 변경(B2C) | 27 |
| 고객 인적사항 정보 변경(B2C) | 28 |
| 고객 정보 요약 보기(Business Edition) | 28 |
| 고객 정보 요약(Business Edition) | 29 |
| 주문 | 30 |
| 주문 찾기 | 30 |
| 등록된 고객에 대한 주문 작성 | 31 |
| 등록되지 않은 고객에 대한 주문 작성 | 32 |
| 회사 사용자의 주문 작성 | 32 |
| 주문에 대한 지불 청구 주소 작성 | 33 |
| 고객 주문 운송 주소 작성 | 35 |
| 주문 변경 | 37 |
| 주문에서 상품 수량 변경 | 38 |
| 주문에 상품 추가 | 39 |
| 주문에서 상품 제거 | 40 |
| 주문에 대한 다른 운송 주소 선택 | 41 |
| 주문에 대한 다른 운송 방법 선택 | 42 |
| 주문 총계 변경 | 43 |
| 주문에 대한 지불 옵션 변경 | 44 |
| 주문에 대한 다른 지불 청구 주소 선택 | 45 |
| 주문에 설명 추가 | 47 |
| 주문 나누기 | 48 |
| 주문에 추가된 설명 보기 | 49 |
| 주문 정보 요약 보기 | 50 |
| 주문 정보 요약 인쇄 | 51 |
| 주문 취소 | 52 |
| 주문 지불 처리 | 53 |
| 주문 지불 처리 변경 | 54 |
| 주문 지불 상태 보기(Business Edition) | 55 |
| 주문 상태 보기 | 55 |
| 주문 인보이스 보기 | 56 |
| 반품 및 환불 | 57 |
| 반품 찾기 | 58 |
| 반품 작성 | 59 |
| 반품 변경 | 61 |

| | |
|---------------------------------|----|
| 반품에 상품 추가 | 62 |
| 반품에서 상품 제거. | 64 |
| 반품에서 상품 수량 변경. | 65 |
| 서비스 센터로 반품 지정. | 66 |
| 반품 이유 변경. | 68 |
| 반품의 대변 금액 변경. | 69 |
| 반품할 키트 정보 보기. | 70 |
| 반품에 대한 대변 방법 변경. | 71 |
| 반품에 설명 추가. | 72 |
| 반품에 추가된 설명 보기. | 73 |
| 반품 정보 요약 보기. | 75 |
| 반품 정보 요약 인쇄. | 75 |
| 시스템 거부 반품 승인. | 76 |
| 반품 취소. | 78 |
| 고객 지원. | 79 |
| 고객 지원 작업 영역의 시스템 요구사항. | 79 |
| Sametime 인명부 검색 및 찾아보기. | 79 |
| 시작 하기. | 80 |
| 고객 정보 보기. | 82 |
| 고객과 통신. | 84 |
| 동료와 통신. | 88 |
| 경매. | 92 |
| 참여자 입찰 취소. | 92 |
| 게시판 메시지에 응답. | 92 |
| 게시판 메시지 삭제. | 93 |

| | |
|---|-----|
| 제 5 장 고객 서비스 대표. | 95 |
| 경매. | 95 |
| 경매 목록 보기. | 95 |
| 경매 검색. | 95 |
| 경매 정보 요약 표시. | 95 |
| 기존 경매 변경. | 96 |
| 경매 입찰 종료. | 97 |
| 경매 유찰. | 97 |
| 입찰 관리. | 97 |
| 게시판 관리. | 98 |
| RFQ(Request for Quotes). | 98 |
| RFQ 목록 보기(Business Edition). | 98 |
| 승인 요청 상태 확인(Business Edition). | 99 |
| | |
| 부록 A. WebSphere Commerce 액셀러레이터 열 기. | 101 |
| | |
| 부록 B. 학습 안내서. | 105 |
| 판매 관리자 안내서(Business Edition). | 105 |
| 회계 담당 안내서(Business Edition). | 105 |
| 고객 서비스 영업대표 안내서. | 106 |
| 고객 서비스 대표 안내서. | 106 |
| | |
| 주의사항. | 109 |

제 1 장 비즈니스 관계 관리

비즈니스 관계 관리 역할

다음과 같은 비즈니스 관계 관리 역할이 WebSphere Commerce에서 지원됩니다.

- 판매 관리자(1 페이지)
- 회계 담당(1 페이지)
- 고객 서비스 영업대표(2 페이지)
- 고객 서비스 대표(Customer Service Supervisor)(3 페이지)

B2B 판매 관리자

판매 관리자는 고객을 확보하여 유지하고, 판매 예측을 충족시키며, 증가된 고객 비즈니스에게 인센티브를 제공하고, 장기 구매 계약을 관리하며, 가격 책정 규정을 설정하고, 상품 관리자에 대해 작업하여 재고 예측을 수립하며, 특별 판매를 위해 마케팅 관리자에 대해 작업합니다.

- 모든 마케팅 관리자 태스크 수행
- 모든 회계 담당 태스크 수행
- 모든 고객 서비스 태스크 수행
- 계정 목록
- 새 계정 작성
- 계정 삭제
- 승인 목록
- 장기 구매 계약 승인
- 반품 이유 목록
- 새 반품 이유 작성
- 반품 이유 보기 및 변경

B2B 회계 담당

회계 담당은 관계를 빌드하기 위해 개별 계정에 대해 작업하고 고객을 관리합니다. 회계 담당에게는 장기 구매 계약 가격 변경을 수행하고 장기 구매 계약을 협상하며, 프로 파일을 관리하고, 계정 카테고리별 수익성을 분석할 권한이 부여됩니다.

- 모든 마케팅 관리자 태스크 수행
- 계정 목록
- 계정 정보 요약 표시

- 계정 정보 보기 및 변경
- 계정 보고서 보기
- 계정에 대한 주문 목록
- 계정에 대한 장기 구매 계약 목록
- 주문 보기 및 변경
- 새 장기 구매 계약 작성
- 장기 구매 계약 정보 요약 표시
- 초안 상태의 장기 구매 계약 정보 보기 및 변경
- 장기 구매 계약 보고서 보기
- 승인을 위해 장기 구매 계약 제출
- 장기 구매 계약 삭제
- 할인 목록
- 새 할인 작성
- 선택된 할인 보기 및 변경
- 할인 삭제
- 상품 목록
- 상품 찾기
- 선택된 상품에 대한 연관 할인
- 쿠폰 목록
- 새 쿠폰 작성
- 쿠폰 보기 및 변경
- 쿠폰 삭제

고객 서비스 영업대표 (CSR)

온라인 비즈니스가 고객에게 자체 서비스 기능을 제공하도록 잘 설계되었다 하더라도 웹에 대해 가장 잘 아는 고객이 개인적으로 문의해야 하는 경우가 있을 수 있습니다. 대부분의 온라인 비즈니스에서는 전자 우편, 팩스 또는 직접적인 서비스를 받고자 하는 고객을 위해 전화 번호를 제공합니다. 고객으로부터의 모든 조회를 처리하는 것은 고객 서비스 영업대표의 책임입니다.

주: **B2B** 일부 조회는 회계 담당이 handelt합니다.

- 고객 암호 재설정
- 고객 정보 변경
- 주문 찾기
- 고객의 주문 상태 추적

- 고객의 주문 제출
- 고객의 주문 변경
- 고객의 주문 취소
- 주문에 설명 추가
- 주문 정보 요약 표시
- 주문의 인보이스 보기
- 게스트 주문 제출
- 고객 찾기
- ▶ B2C 고객 정보 변경
- 고객 대신 새 반품 작성
- ▶ B2B 선택된 고객의 정보 요약 표시
- ▶ B2B 선택된 고객의 계정 정보 요약 표시
- ▶ B2B 고객이 자격을 갖고 있는 장기 구매 계약 목록
- ▶ B2B 장기 구매 계약 정보 요약 표시
- ▶ B2B 고객 ID에 연관된 계정 사용
- 반품 작성
- 반품 변경
- 반품 취소
- 고객이 반품한 상품 보고
- 반품 수령증 목록
- 반품 찾기
- 반품의 정보 요약 표시
- ▶ B2B 선택된 반품에 연관된 고객의 장기 구매 계약 표시
- 지불 예외 및 지불 상태 처리 요청 보기
- 경매 입찰 유찰
- 경매 메시지 수정
- 경매 게시판에 응답
- 경매 메시지 삭제

고객 서비스 대표(Customer Service Supervisor)

이 역할은 모든 고객 서비스에 대한 액세스 권한을 갖고 있습니다. 고객 서비스 대표는 고객 조회(고객 등록, 주문, 반품 및 경매와 같은)를 관리하며 고객 서비스 영업대표 (폐

이지 2)가 액세스할 수 없는 태스크(시스템에서 정의된 반품 레코드 승인과 신용 카드 인증 실패와 같은 지불 예외에 관한 고객 연락)를 완료할 수 있는 권한을 가지고 있습니다.

- 모든 CSR 태스크 수행
- 일반 CSR 활동 감독
- 지불 처리
- 자동 처리에 의해 거부된 반품 승인
- 지불 승인(지불은 지불 시스템이 자동 승인이 위험하다고 판단했을 경우에만 승인되어야 합니다. 대부분의 승인은 자동으로 승인됩니다.)
- 예치금 지불
- 지불 결산
- 지불 찾기
- 지불 일괄처리 찾기

비즈니스 관계 관리 도구(Business edition)

WebSphere Commerce 액셀러레이터에 있는 비즈니스 관계 관리 도구의 다양한 노트북을 사용하여 구매자와 판매자 사이의 관계를 관리할 수 있습니다.

WebSphere Commerce 액셀러레이터를 사용하여 다음에 대한 작업을 할 수 있습니다.

- **비즈니스 계정.** 비즈니스 계정은 상점과 상점 고객 조직 사이의 관계를 나타내며 비즈니스 관계를 관리하기 위한 시작점입니다. 계정 노트북을 사용하면 새 비즈니스 계정을 작성하고, 기존의 비즈니스 계정을 변경하며, 주문을 보고, 비즈니스 계정에 속한 장기 구매 계약을 관리할 수 있습니다. 계정 목록 페이지에서는 계정별 주문, 계정별 환불, 계정별 판매 및 계정에 대한 주문 정보 요약과 같은 보고서에 액세스할 수 있습니다.
- **장기 구매 계약.** 장기 구매 계약은 고객 조직이 상점 또는 상점 그룹에서 지정된 기간에 지정된 가격으로 상품을 구매할 수 있게 합니다. 장기 구매 계약 노트북에서는 비즈니스 계정에 대한 새 장기 구매 계약을 작성하고, 기존의 장기 구매 계약을 변경하며, 장기 구매 계약을 제출하여 승인을 받고, 장기 구매 계약을 보류 및 다시 시작하며, 장기 구매 계약을 취소할 수 있습니다. 장기 구매 계약의 복제를 작성하고 새 장기 구매 계약 버전을 작성할 수도 있습니다. 장기 구매 계약 목록 페이지에서는 계약별 주문, 계약별 환불, 계약별 판매 및 장기 구매 계약에 대한 주문 정보 요약과 같은 보고서에 액세스할 수 있습니다.

제 2 장 판매 관리자

비즈니스 계정 관리

새 비즈니스 계정 작성(Business edition)

WebSphere Commerce에서 새 비즈니스 계정을 작성하려면 다음 방법 중 하나를 선택하십시오.

- WebSphere Commerce 액셀러레이터를 사용하여 새 비즈니스 계정 작성
비즈니스 계정을 작성하기 위해 WebSphere Commerce 액셀러레이터에 있는 비즈니스 관계 관리 도구를 사용할 수 있습니다.
- XML을 사용하여 새 비즈니스 계정 작성
XML을 사용하여 비즈니스 계정을 작성하면 표시 사용자 정의를 사용하는 비즈니스 계정을 작성할 수 있습니다. XML을 사용하여 비즈니스 계정을 성공적으로 작성하려면, 비즈니스 계정 XML 파일의 구조를 정의하는 DTD 파일의 구조와 XML에 익숙해야 합니다.

장기 구매 계약 관리

초안 장기 구매 계약 승인 또는 거부(Business Edition)

해당하는 액세스 권한을 가진 승인자와 운영자는 초안 장기 구매 계약을 승인하거나 거부할 수 있습니다. 장기 구매 계약 승인 또는 거부 처리는 WebSphere Commerce의 모든 승인 처리와 동일합니다.

장기 구매 계약을 승인하거나 거부하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **상점** -> **승인 요청**을 누르십시오. 승인 요청 페이지가 나타납니다.
3. 승인 또는 거부할 장기 구매 계약의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 장기 구매 계약 정보의 요약을 보려면 **정보 요약**을 누르십시오.
4. 장기 구매 계약을 승인하려면 **승인**을 누르고, 이를 거부하려면 **거부**를 누르십시오. 작업 중인 장기 구매 계약의 상태는 의사결정을 반영하여 갱신됩니다.

승인(Business Edition)

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

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

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

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

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

승인에서의 사용자 상호작용

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

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

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

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

승인 요청 검색(Business Edition)

특정 요청이나 요청 그룹을 검색하려면 다음을 수행하십시오.

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

승인 요청 보기(Business Edition)

해당하는 액세스 권한을 가진 제출자와 운영자는 승인 요청을 보고 관련 승인 의사결정을 내릴 수 있습니다. 승인 요청을 보려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **상점** -> **승인 요청**을 누르십시오. 승인 요청 페이지가 표시됩니다. 이 페이지에는 각 요청에 대한 다음 정보가 들어 있습니다.
 - ID
요청에 대한 고유 식별 코드
 - 제출자
승인 요청을 시작한 사용자의 다른 고유 식별자나 로그인 ID
 - 처리 상태
승인이 요청된 비즈니스 플로우 프로세스의 이름
 - 상태
이 열린 승인 요청이 보류 중인지 승인되었는지 거부되었는지 여부를 나타냅니다.
 - 제출 날짜
제출 날짜 및 시간

승인 요청 정보 보기 (Business Edition)

해당하는 액세스 권한을 가진 제출자와 운영자는 승인 요청을 보고 관련 승인 의사결정을 내릴 수 있습니다. 요청 정보를 보려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **상점** -> **승인 요청**을 누르십시오. 승인 요청 페이지가 표시됩니다.
3. 작업 중인 요청이 있는 행에 대한 선택란을 선택하십시오.
4. **정보 요약**을 누르십시오. 정보 요약 페이지가 표시됩니다. 요청이 보류 중 상태인 경우, 인쇄 및 확인 버튼뿐 아니라 승인 및 거부 버튼도 사용할 수 있습니다. 표시된 페이지에 승인 요청이 승인 또는 거부 상태로 나타날 경우, 인쇄 및 확인 버튼만 사용할 수 있습니다.

운영자는 이 페이지를 관리 콘솔로 액세스할 수 있습니다.

승인 요청 승인 또는 거부 (Business Edition)

해당하는 액세스 권한을 가진 승인자와 운영자는 두 페이지인 승인 요청 또는 요약에서 승인을 결정할 수 있습니다. 의사결정을 나타내기 전에 요청 정보를 받아보려면 요약 페이지에서 작업하는 것이 좋습니다.

승인 요청 페이지에서 의사결정

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 상점 -> 승인 요청을 누르십시오. 승인 요청 페이지가 표시됩니다.
3. 작업 중인 요청에 대한 선택란을 선택하십시오.
4. 요청을 승인하려면 승인을 누르고, 요청을 거부하려면 거부를 누르십시오. 승인되거나 거부된 요청들은 더이상 목록에 나타나지 않습니다. 메시지 상자는 승인 또는 거부 시도가 완료되었는지를 표시합니다.

요약 페이지에서 의사결정

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 상점 -> 승인 요청을 누르십시오. 승인 요청 페이지가 나타납니다.
3. 작업 중인 요청에 대한 선택란을 선택하십시오.
4. 정보 요약을 누르십시오. 요약 페이지가 나타납니다.
5. 세부사항을 검토한 후, 요청을 승인하려면 승인을 누르고, 요청을 거부하려면 거부를 누르십시오.
승인 또는 거부 시도가 완료되었음을 나타내는 메시지 상자가 나타납니다. 작업 중인 요청의 갱신 상태를 보여주는 승인 요청 페이지가 표시됩니다.

주: 열 헤딩 행의 선택란은 토글 기능을 합니다. 모든 상자에 체크 표시를 하거나 모든 상자에서 체크 표시를 제거합니다.

승인 결정에 설명 추가(Business Edition)

승인 또는 거부 결정에 설명을 추가하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 상점 -> 승인 요청을 누르십시오. 승인 요청 페이지가 표시됩니다.
3. 작업하려는 요청에 해당하는 선택란을 선택하십시오.
4. 승인 또는 거부 버튼 중 하나를 누르십시오. 사용자 선택사항에 따른 승인 설명 또는 거부 설명 양식이 표시됩니다.
5. 설명 텍스트 상자에 주석을 입력하십시오.
6. 확인을 누르십시오. 작업 대상에 따라 RFQ 요청 또는 요약 페이지로 돌아옵니다.

제 3 장 계정 대표

비즈니스 계정 관리

비즈니스 계정 변경(Business Edition)

비즈니스 계정을 변경하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 판매 메뉴에서 계정을 누르십시오. 선택한 상점에 대해 현재 정의된 비즈니스 계정을 포함하는 계정 목록 페이지가 표시됩니다.
3. 변경할 비즈니스 계정의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 변경을 누르십시오. 계정 노트북이 시작됩니다.
4. 필요에 따라 각 페이지의 필드를 갱신하고 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 해당 페이지로 이동하십시오. 필드 사용에 대한 도움말이 필요한 경우 각 페이지마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
5. 확인을 눌러 갱신된 비즈니스 계정을 저장하고 노트북을 종료하십시오.

비즈니스 계정 정보 요약 보기(Business Edition)

비즈니스 계정의 정보 요약을 보려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 판매 메뉴에서 계정을 누르십시오. 선택한 상점에 대해 현재 정의된 비즈니스 계정을 포함하는 계정 목록 페이지가 표시됩니다.
3. 보고자 하는 비즈니스 계정의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 정보 요약을 누르십시오. 선택한 비즈니스 계정 정보를 포함하는 계정 정보 요약 페이지가 표시됩니다.
4. 완료되면 확인을 눌러 이전 페이지로 돌아가십시오.

비즈니스 계정 주문 보기(Business Edition)

비즈니스 계정 주문을 보려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 판매 메뉴에서 계정을 누르십시오. 선택한 상점에 대해 현재 정의된 비즈니스 계정을 포함하는 계정 목록 페이지가 표시됩니다.

3. 주문을 보고자 하는 비즈니스 계정의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 주문을 누르십시오. 선택된 계정에 해당하는 주문을 보여주는 주문 목록 페이지가 표시됩니다.

장기 구매 계약(Business edition)

사용자 조직은 장기 구매 계약을 사용하여 상점 또는 상점 그룹에서 지정된 가격으로 지정된 시간에 특정 조건으로 상품을 구매할 수 있습니다. WebSphere Commerce는 중재된 장기 구매 계약을 기록 및 전개할 수 있는 기능을 제공합니다.

장기 구매 계약은 다음과 같은 요소로 구성됩니다.

프로파일

장기 구매 계약 프로파일에는 장기 구매 계약을 식별하는 정보가 들어 있습니다. 이 정보에는 장기 구매 계약의 고유한 이름, 간단한 설명, 장기 구매 계약의 유효 기간이 들어 있습니다.

참석자 장기 구매 계약 참석자는 장기 구매 계약에 참여한 조직입니다. 여기에는 구매자 조직, 판매자 조직, 두 조직의 담당자가 있습니다.

규정 장기 구매 계약 규정은 실제 장기 구매 계약의 구현에 적용되는 규칙입니다. 장기 구매 계약 규정은 상품 가격 책정, 반품 및 환불, 지불, 주문 승인과 같은 정보에 적용됩니다. 장기 구매 계약 규정에 대한 추가 정보는 아래의 관련 항목을 참조하십시오.

첨부 장기 구매 계약 첨부은 장기 구매 계약에 대한 추가 정보 및 장기 구매 계약에 대한 일반 주석을 제공하는 파일 첨부과 같이, 앞에서 설명한 요소에서 다루지 않는 정보에 적용됩니다. WebSphere Commerce는 실제 첨부가 아닌 장기 구매 계약 첨부에 대한 URI(Universal Resource Identifier)를 저장합니다.

상점 기본 장기 구매 계약을 제외한 모든 장기 구매 계약은 비즈니스 계정과 연관되어 있습니다. 계정을 작성하지 않은 고객에 대해서는 장기 구매 계약을 작성할 수 없습니다. 기본 장기 구매 계약에 대한 추가 정보는 아래의 관련 항목을 참조하십시오.

단일 주문 내의 다른 항목은 다른 장기 구매 계약을 사용하여 구매할 수 있습니다. 구매자는 상점의 설계에 따라 구매 플로우가 시작되거나 주문에 항목을 추가할 때 구매시 사용할 장기 구매 계약을 선택할 수 있습니다. 다른 장기 구매 계약으로 항목을 구매할 경우 다음과 같은 규칙이 적용됩니다.

- 주문의 모든 항목에 대한 장기 구매 계약은 최소한 하나의 지불 방법을 공유해야 합니다. 항목의 장기 구매 계약이 지불 방법을 공유하지 않을 경우, 구매자는 해당 항목을 주문에 추가할 수 없습니다. 주문의 모든 항목이 공유하는 지불 방법만이 주문의 지불 방법으로 사용될 수 있습니다.
- 주문의 모든 항목은 동일한 비즈니스 계정 또는 상점 기본 장기 구매 계약에 속하는 장기 구매 계약에 의해 구매되어야 합니다.

장기 구매 계약이 작성되어 삭제될 때까지 거치는 여러 가지 상태를 장기 구매 계약 사용 주기라고 합니다. 장기 구매 계약 사용 주기에 대한 설명은 아래의 관련 항목을 참조하십시오.

장기 구매 계약은 WebSphere Commerce 액셀러레이터를 사용하여 관리됩니다.

장기 구매 계약 관리

WebSphere Commerce 액셀러레이터를 사용하여 새 장기 구매 계약 작성 (Business Edition)

WebSphere Commerce 액셀러레이터를 사용하여 새 장기 구매 계약을 작성하면 초안 상태의 장기 구매 계약이 작성됩니다. 이 장기 구매 계약은 상점에 대해 정의된 모든 승인 프로세스를 거치게 됩니다. 승인된 또는 활성 상태의 새 장기 구매 계약을 작성하려면 XML 파일로부터 장기 구매 계약을 반입해야 합니다. 장기 구매 계약 반입에 대한 지시사항은 아래의 관련 항목을 참조하십시오.

새 장기 구매 계약을 작성하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 판매 메뉴에서 계정을 누르십시오. 선택한 상점에 대해 현재 정의된 비즈니스 계정을 포함하는 계정 목록 페이지가 표시됩니다.
3. 새 장기 구매 계약을 작성하고자 하는 비즈니스 계정의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 새 장기 구매 계약을 누르십시오. 장기 구매 계약 노트북이 시작됩니다.
4. 필요한 정보를 입력하고 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 해당 페이지로 이동하십시오. 필드 사용에 대한 도움말이 필요한 경우 각 페이지마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
5. 확인을 눌러 장기 구매 계약을 저장하고 노트북을 종료하십시오. 장기 구매 계약 목록 페이지에 장기 구매 계약이 표시됩니다.

장기 구매 계약 복제 작성(Business Edition)

장기 구매 계약을 복제하면 기존 장기 구매 계약의 초안 버전이 작성됩니다. 장기 구매 계약의 새 초안 버전은 이름은 다르지만 다른 모든 장기 구매 계약 정보는 원본과 같습니다. 모든 장기 구매 계약을 복제할 수 있습니다.

동일한 이름을 가진 기존 장기 구매 계약의 새 버전을 만들려면 장기 구매 계약의 새 버전을 작성해야 합니다. 새 버전의 장기 구매 계약 작성에 대한 지시사항은 아래의 관련 항목을 참조하십시오. 승인된 장기 구매 계약, 활성 장기 구매 계약, 보류된 장기 구매 계약의 새 버전만을 작성할 수 있습니다. 장기 구매 계약의 새 버전을 배치하면 원래의 장기 구매 계약은 종료 상태가 됩니다.

기존 장기 구매 계약의 복제를 작성하여 새 장기 구매 계약을 작성하려면, 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 판매 메뉴에서 계정을 누르십시오. 선택한 상점에 대해 현재 정의된 비즈니스 계정을 포함하는 계정 목록 페이지가 표시됩니다.
3. 복제를 작성할 장기 구매 계약이 있는 비즈니스 계정의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 장기 구매 계약을 누르십시오. 선택한 비즈니스 계정에 대해 현재 정의된 장기 구매 계약을 포함하는 장기 구매 계약 목록 페이지가 표시됩니다.
4. 복제를 작성할 장기 구매 계약의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 복제 작성을 누르십시오. 장기 구매 계약 복제 페이지가 표시됩니다.
5. 중복되는 장기 구매 계약의 새 이름을 입력하고 확인을 누르십시오. 장기 구매 계약 목록 페이지가 표시됩니다.
6. 새 장기 구매 계약 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 변경을 누르십시오. 장기 구매 계약 노트북이 열립니다.
7. 필요에 따라 각 페이지의 필드를 갱신하고 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 해당 페이지로 이동하십시오. 필드 사용에 대한 도움말이 필요한 경우 각 페이지마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
8. 확인을 눌러 갱신된 장기 구매 계약을 저장하고 페이지를 닫으십시오.

장기 구매 계약 새 버전 작성(Business Edition)

새 버전의 장기 구매 계약을 작성하면 기존 장기 구매 계약의 초안 버전이 작성됩니다. 이러한 새 버전은 원래의 장기 구매 계약과 이름이 같지만 버전 번호가 높아집니다. 새 버전의 장기 구매 계약을 배치하면 기존 장기 구매 계약은 종료 상태가 됩니다. 승인된 장기 구매 계약, 활성 장기 구매 계약, 보류된 장기 구매 계약의 새 버전만을 작성할 수 있습니다.

다른 이름을 가진 기존 장기 구매 계약의 새 버전을 만들려면 장기 구매 계약을 복제해야 합니다. 장기 구매 계약 복제에 대한 지시사항은 아래의 관련 항목을 참조하십시오. 장기 구매 계약을 복제해도 기존 장기 구매 계약은 종료 상태가 되지 않습니다.

새 버전의 장기 구매 계약을 작성하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 판매 메뉴에서 계정을 누르십시오. 선택한 상점에 대해 현재 정의된 비즈니스 계정을 포함하는 계정 목록 페이지가 표시됩니다.

3. 복제를 작성할 장기 구매 계약이 있는 비즈니스 계정의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 장기 구매 계약을 누르십시오. 선택한 비즈니스 계정에 대해 현재 정의된 장기 구매 계약을 포함하는 장기 구매 계약 목록 페이지가 표시됩니다.
4. 새 버전을 작성할 장기 구매 계약의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 새 버전을 누르십시오.
5. 새 장기 구매 계약 초안 버전의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 변경을 누르십시오. 장기 구매 계약 노트북이 열립니다.
6. 필요에 따라 각 페이지의 필드를 갱신하고 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 해당 페이지로 이동하십시오. 필드 사용에 대한 도움말이 필요한 경우 각 페이지마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
7. 확인을 눌러 갱신된 장기 구매 계약을 저장하고 페이지를 닫으십시오.

장기 구매 계약 변경(Business Edition)

장기 구매 계약을 변경하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 판매 메뉴에서 계정을 누르십시오. 선택한 상점에 대해 현재 정의된 비즈니스 계정을 포함하는 계정 목록 페이지가 표시됩니다.
3. 변경할 장기 구매 계약이 있는 비즈니스 계정의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 장기 구매 계약을 누르십시오. 선택한 비즈니스 계정에 대해 현재 정의된 장기 구매 계약을 포함하는 장기 구매 계약 목록 페이지가 표시됩니다.
4. 변경할 장기 구매 계약의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 변경을 누르십시오. 장기 구매 계약 노트북이 시작됩니다.
5. 필요에 따라 각 페이지의 필드를 갱신하고 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 해당 페이지로 이동하십시오. 필드 사용에 대한 도움말이 필요한 경우 각 페이지마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
6. 확인을 눌러 갱신된 장기 구매 계약을 저장하고 페이지를 닫으십시오.

장기 구매 계약 정보 요약 보기(Business Edition)

장기 구매 계약 정보 요약을 보려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 판매 메뉴에서 계정을 누르십시오. 선택한 상점에 대해 현재 정의된 비즈니스 계정을 포함하는 계정 목록 페이지가 표시됩니다.
3. 보고자 하는 장기 구매 계약이 있는 비즈니스 계정의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 장기 구매 계약을 누르십시오. 선택한 비즈니스 계정에 대해 현재 정의된 장기 구매 계약을 포함하는 장기 구매 계약 목록 페이지가 표시됩니다.

4. 보고자 하는 장기 구매 계약의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 정보 요약을 누르십시오. 선택한 장기 구매 계약 정보를 포함하는 장기 구매 계약 정보 요약 페이지가 표시됩니다.
5. 완료되면 확인을 눌러 이전 페이지로 돌아가십시오.

장기 구매 계약 삭제(Business Edition)

장기 구매 계약을 삭제하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 판매 메뉴에서 계정을 누르십시오. 선택한 상점에 대해 현재 정의된 비즈니스 계정을 포함하는 계정 목록 페이지가 표시됩니다.
3. 삭제할 장기 구매 계약이 있는 비즈니스 계정의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 장기 구매 계약을 누르십시오. 선택한 비즈니스 계정에 대해 현재 정의된 장기 구매 계약을 포함하는 장기 구매 계약 목록 페이지가 표시됩니다.
4. 삭제할 장기 구매 계약의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 삭제를 누르십시오. 이 페이지에는 장기 구매 계약의 갱신된 목록이 표시됩니다.

승인용 장기 구매 계약 제출(Business Edition)

승인을 위해 장기 구매 계약을 제출하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 판매 메뉴에서 계정을 누르십시오. 선택한 상점에 대해 현재 정의된 비즈니스 계정을 포함하는 계정 목록 페이지가 표시됩니다.
3. 승인을 제출할 장기 구매 계약이 있는 비즈니스 계정의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 장기 구매 계약을 누르십시오. 선택한 비즈니스 계정에 대해 현재 정의된 장기 구매 계약을 포함하는 장기 구매 계약 목록 페이지가 표시됩니다.
4. 승인을 제출할 장기 구매 계약의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 제출을 누르십시오. 이 페이지에는 장기 구매 계약의 갱신된 상태가 표시됩니다.

활성화된 장기 구매 계약 보류(Business Edition)

장기 구매 계약을 보류하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 판매 메뉴에서 계정을 누르십시오. 선택한 상점에 대해 현재 정의된 비즈니스 계정을 포함하는 계정 목록 페이지가 표시됩니다.

3. 보류할 장기 구매 계약이 있는 비즈니스 계정의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 장기 구매 계약을 누르십시오. 선택한 비즈니스 계정에 대해 현재 정의된 장기 구매 계약을 포함하는 장기 구매 계약 목록 페이지가 표시됩니다.
4. 보류할 장기 구매 계약의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 보류를 누르십시오. 이 페이지에는 장기 구매 계약의 갱신된 상태가 표시됩니다.

보류된 장기 구매 계약 다시 시작(Business Edition)

장기 구매 계약을 다시 시작하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 판매 메뉴에서 계정을 누르십시오. 선택한 상점에 대해 현재 정의된 비즈니스 계정을 포함하는 계정 목록 페이지가 표시됩니다.
3. 다시 시작할 장기 구매 계약이 있는 비즈니스 계정의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 장기 구매 계약을 누르십시오. 선택한 비즈니스 계정에 대해 현재 정의된 장기 구매 계약을 포함하는 장기 구매 계약 목록 페이지가 표시됩니다.
4. 다시 시작할 장기 구매 계약의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 다시 시작을 누르십시오. 이 페이지에는 장기 구매 계약의 갱신된 상태가 표시됩니다.

장기 구매 계약 취소(Business Edition)

장기 구매 계약을 취소하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 판매 메뉴에서 계정을 누르십시오. 선택한 상점에 대해 현재 정의된 비즈니스 계정을 포함하는 계정 목록 페이지가 표시됩니다.
3. 취소할 장기 구매 계약이 있는 비즈니스 계정의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 장기 구매 계약을 누르십시오. 선택한 비즈니스 계정에 대해 현재 정의된 장기 구매 계약을 포함하는 장기 구매 계약 목록 페이지가 표시됩니다.
4. 취소할 장기 구매 계약의 왼쪽에 있는 선택란을 선택하십시오. 취소를 누르십시오. 이 페이지에는 장기 구매 계약의 갱신된 상태가 표시됩니다.

보고서

WebSphere Commerce에는 두 가지 보고서 소스가 있습니다. 모든 보고서는 WebSphere Commerce 액셀러레이터를 통해 사용 가능합니다. 보고서는 다양한 소스에 대한 정보를 제공하며 다음과 같은 카테고리로 나눌 수 있습니다.

비즈니스 보고서

Business

계정 및 장기 구매 계약 관리

보고서는 계정 및 장기 구매 계약 관련 주문에 대한 정보를 제공합니다. 이 보고서는 운영 데이터베이스로부터 실시간으로 생성됩니다.

마케팅 이 통계 보고서에는 캠페인 이벤트 및 상품 어드바이저에서의 고객 사용량에 따라 수집한 정보가 포함됩니다. 자세한 내용은 마케팅 이벤트 모니터 온라인 도움말을 참조하십시오.

판매 이 보고서에는 지역, 시간 및 날짜에 따른 판매 정보가 포함됩니다.

위의 대부분의 보고서는 WebSphere Commerce Analyzer에 의해 생성됩니다.

운영 보고서

이 보고서는 재고 관리, 주문 관리, 반품 관리 및 서비스 센터를 지원하는 정보를 제공합니다. 이 보고서는 운영 데이터베이스로부터 실시간으로 생성됩니다.

이 보고서는 사이트에 대한 광범위한 정보를 제공합니다. 여기에는 원격 시스템의 데이터마트로 추출된 정보, 특수한 정보를 산출하도록 분석된 정보가 들어 있습니다. WebSphere Commerce Analyzer를 설치하여 구성한 경우에만 이 보고서를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은, *WebSphere Commerce Analyzer 설치 및 구성 안내서*를 참조하십시오.

WebSphere Commerce Analyzer 보고서

WebSphere Commerce Analyzer는 WebSphere Commerce에 포함된 선택 응용프로그램입니다. 이 프로그램을 설치하면 고객의 활동을 분석하고 보고서를 작성할 수 있는 비즈니스 인텔리전스 솔루션을 제공합니다.

WebSphere Commerce 액셀러레이터에서 액세스할 수 있는 Commerce Analyzer 보고서는 고객 인적사항 분포뿐 아니라 캠페인 마케팅의 성공률을 보여줍니다. 이 보고서가 제공하는 피드백을 사용하여 최근 캠페인을 확인하고 앞으로 수행할 캠페인에 변경 사항을 적용할 수 있습니다. 보고서는 보고서가 요청된 컨텍스트에 따라 표시됩니다. 예를 들어, 정의된 캠페인 목록이 표시된 상태에서 보고서 버튼을 누르면 캠페인에 관련된 보고서 목록이 표시됩니다. 사용 가능한 컨텍스트에는 다음 내용이 포함됩니다.

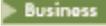
- 상점
- **Business** 계정 및 장기 구매 계약
- 캠페인
- 캠페인 행사
- e-Marketing 지점

WebSphere Commerce Analyzer는 자동으로 정기적으로 프로덕션 데이터베이스에서 데이터를 추출하고, 로그 및 다양한 데이터베이스 레코드를 처리하여 고객 트래픽 및 사

이트 사용량에 기초하여 보고서를 컴파일합니다. 데이터 추출 스케줄은 완전 구성 가능합니다. 데이터 추출 프로세스를 매일 실행하여 한 번의 실행에서 추출되는 데이터 양을 최소화하는 것이 일반적인 스케줄입니다. WebSphere Commerce Analyzer는 일반적으로 원격 전용 시스템에 위치하여 프로덕션 시스템의 성능 효과를 줄입니다.

WebSphere Commerce Analyzer에 대한 자세한 정보는 *WebSphere Commerce Analyzer 사용자 안내서*를 참조하십시오.

계정 및 장기 구매 계약 관리 보고서(Business Edition)

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

다음과 같은 보고서를 사용할 수 있습니다.

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

제 4 장 고객 서비스 영업 대표

고객 정보

고객의 주소, 연락처 및 인적사항을 비롯하여 고객에 대한 여러 가지 정보를 유지보수하려면 WebSphere Commerce 액셀러레이터 내의 고객 정보 노트북을 사용하십시오.

고객이 상점에 등록을 하면 고객의 등록 프로파일을 유지보수하여 고객의 로그인 ID, 로그인 암호, 인증 정보, 상점 계정 상태, 직위, 이름, 선호 언어 또는 통화와 같은 정보를 추적할 수 있습니다. 고객 서비스 영업대표 또는 운영 관리자는 고객이 주문 또는 계정에 대해 상점에 문의할 때 이 정보를 사용할 수 있습니다.

고객 찾기

고객을 찾으려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 고객 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 고객 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 고객 정보를 입력하십시오. 최소한 하나의 필드를 지정해야 합니다.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 로그인 ID의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 이름 필드에 고객 이름의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 성 필드에 고객 성의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전화번호 1 필드에 고객 전화번호 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전자 우편 주소 1 필드에 고객 전자 우편 주소 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 구/군/시 필드에 고객 연락처 주소의 구/군/시 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 우편번호 필드에 고객 연락처 주소의 우편번호 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 필드에서 해당 고객과 연관된 계정 이름을 선택하십시오. 기본적으로, 이 값은 공백이며 계정 이름은 검색 기준의 일부로 사용되지 않습니다. 일반적으로 계정 이름은 고객과 연관된 조직의 이름이며, 이 조직은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정하는 상점에 대한 장기 구매 계약을 정의합니다. 예를 들어, 조직 IBM은 ABC 사무용품점과 장기 구매 계약을 체결할 수 있습니다.

4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 퍼지 검색을 수행하며 검색 기준에 맞는 고객 목록이 표시됩니다.

고객 정보 변경(B2C)

고객 이름, 주소, 연락처 정보, 인적사항과 같은 고객 정보를 변경하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 작업 메뉴에서 고객 찾기를 누르십시오. 검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 고객을 검색하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 로그인 ID의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 이름 필드에 고객 이름의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 성 필드에 고객 성의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전화번호 1 필드에 고객 전화번호 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전자 우편 주소 1 필드에 고객 전자 우편 주소 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 구/군/시 필드에 고객 연락처 주소의 구/군/시 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 우편번호 필드에 고객 연락처 주소의 우편번호 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 필드에서 해당 고객과 연관된 계정 이름을 선택하십시오. 기본적으로 이 값은 공백이고 계정 이름은 검색 기준의 일부로 사용될 수 없습니다. 일반적으로 계정 이름은 고객과 연관된 조직의 이름이며, 이 조직은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정하는 상점에 대한 장기 구매 계약을 정의합니다. 예를 들어, 조직 IBM은 ABC 사무용품점과 장기 구매 계약을 체결할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 고객 목록을 표시합니다.
5. 다음 중 하나를 수행하여 고객 정보 페이지를 여십시오.
 - 작업할 고객 옆에 있는 선택란을 선택한 후 **변경**을 누르십시오.
 - 고객 로그인 ID 열에서 고객 로그인 ID를 누르십시오.
6. 필요에 따라 필드를 갱신하고 왼쪽의 링크를 사용하여 해당 페이지로 이동하십시오. 각 페이지마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
7. 확인을 눌러 변경사항을 저장하고 노트북을 종료하십시오.

고객 등록 프로파일 변경(B2C)

고객 로그인 ID, 로그인 암호, 인증 정보, 상점 계정 상태, 직위, 이름, 선호 언어 또는 통화 등과 같은 고객 등록 프로파일을 변경하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 작업 메뉴에서 고객 찾기를 누르십시오. 검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 고객을 검색하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 로그인 ID의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 이름 필드에 고객 이름의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 성 필드에 고객 성의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전화번호 1 필드에 고객 전화번호 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전자 우편 주소 1 필드에 고객 전자 우편 주소 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 구/군/시 필드에 고객 연락처 주소의 구/군/시 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 우편번호 필드에 고객 연락처 주소의 우편번호 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 필드에서 해당 고객과 연관된 계정 이름을 선택하십시오. 기본적으로 이 값은 공백이고 계정 이름은 검색 기준의 일부로 사용될 수 없습니다. 일반적으로 계정 이름은 고객과 연관된 조직의 이름이며, 이 조직은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정하는 상점에 대한 장기 구매 계약을 정의합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 고객 목록을 표시합니다.
5. 다음 중 하나를 수행하여 고객 정보 페이지를 여십시오.
 - 작업할 고객 옆에 있는 선택란을 선택한 후 변경을 누르십시오.
 - 고객 로그인 ID 열에서 고객 로그인 ID를 누르십시오.
6. 노트북을 열면 일반 정보 페이지가 표시됩니다. 필요한 정보를 필드에 입력하십시오.
7. 고객의 다른 특성을 변경하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 해당 페이지로 이동하십시오. 변경된 등록 프로파일을 저장하고 노트북을 종료하려면 확인을 누르십시오.

고객의 로그인 계정 상태 변경

고객의 로그인 계정 상태를 변경하려면 다음을 수행하십시오.

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

3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 고객을 검색하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 로그인 ID의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 이름 필드에 고객 이름의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 성 필드에 고객 성의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전화번호 1 필드에 고객 전화번호 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전자 우편 주소 1 필드에 고객 전자 우편 주소 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 구/군/시 필드에 고객 연락처 주소의 구/군/시 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 우편번호 필드에 고객 연락처 주소의 우편번호 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 필드에서 해당 고객과 연관된 계정 이름을 선택하십시오. 기본적으로 이 값은 공백이고 계정 이름은 검색 기준의 일부로 사용될 수 없습니다. 일반적으로 계정 이름은 고객과 연관된 조직의 이름이며, 이 조직은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정하는 상점에 대한 장기 구매 계약을 정의합니다. 예를 들어, 조직 IBM은 ABC 사무용품점과 장기 구매 계약을 체결할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 고객 목록을 표시합니다.
5. 다음 중 하나를 수행하십시오.
 - **B2C**
 - a. 작업할 고객 옆에 있는 선택란을 선택하여 고객 정보 노트북을 연 후 변경을 누르십시오. 일반 정보 페이지가 표시됩니다.
 - b. 계정 상태 아래에서, 다음과 같이 고객의 계정 상태를 선택하십시오.
 - 계정을 사용하도록 지정하려면 **사용**을 선택하십시오(예를 들어, 고객에게 계정이 잠긴 경우 이 옵션을 선택하여 수동으로 계정을 사용하도록 설정할 수 있습니다).
 - 고객 계정을 비활성 상태로 지정하려면 **사용 안함**을 선택하십시오(예를 들어, 고객이 올바르게 로그인 ID나 암호를 가지고 여러 번 로그인을 시도할 경우 해당 고객에게 계정이 잠깁니다).
 - **B2B**
 - a. 작업할 고객 옆에 있는 선택란을 선택한 후 **고객 정보 요약**을 눌러 고객에 대한 정보를 보십시오.
 - b. 상점의 고객 계정만을 사용 가능하도록 지정할 수 있습니다(예를 들어, 계정이 잠겨서 고객이 계정을 사용할 수 없을 경우 수작업으로 그 계정을 사용 가능하도록 지정할 수 있습니다). 이 경우, 고객 정보 요약에서 **계정 사용**을 눌러 계정을 사용 가능하도록 지정하십시오. **계정 상태** 필드에 **사용**이 표시되어 계정이 활성화 되었음을 나타냅니다.

6. 고객의 다른 특성을 변경하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 해당 페이지로 이동하십시오. 변경된 등록 프로파일을 저장하고 노트북을 종료하려면 확인을 누르십시오.

고객 암호 변경

고객이 등록 중 지정된 로그인 암호를 잊은 경우, 이전 암호를 새 암호로 재설정할 수 있습니다.

주:

1. 등록 중 전자 우편 주소를 지정하지 않으면 고객에 대한 암호를 재설정할 수 없습니다.
2. 암호를 재설정하려면 시스템은 메시지 전달에 대해 구성되어야 합니다.

고객 암호를 변경하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 고객 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 고객 찾기를 누르십시오.
 검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 고객을 검색하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 로그인 ID의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 이름 필드에 고객 이름의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 성 필드에 고객 성의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전화번호 1 필드에 고객 전화번호 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전자 우편 주소 1 필드에 고객 전자 우편 주소 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 구/군/시 필드에 고객 연락처 주소의 구/군/시 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 우편번호 필드에 고객 연락처 주소의 우편번호 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 필드에서 해당 고객과 연관된 계정 이름을 선택하십시오. 기본적으로 이 값은 공백이고 계정 이름은 검색 기준의 일부로 사용될 수 없습니다. 일반적으로 계정 이름은 고객과 연관된 조직의 이름이며, 이 조직은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정하는 상점에 대한 장기 구매 계약을 정의합니다. 예를 들어, 조직 IBM은 ABC 사무용품점과 장기 구매 계약을 체결할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 고객 목록을 표시합니다.

5. 이 목록에서, 작업할 고객 옆에 있는 선택란을 선택한 후 암호 재설정을 누르십시오.
6. 암호를 변경할 권한이 있는지 확인하기 위해 WebSphere Commerce 액셀러레이터 암호를 입력하라는 프롬프트가 표시됩니다. 이 암호는 WebSphere Commerce 액셀러레이터에 로그인할 때 사용한 암호와 같습니다. 시스템은 고객의 새 암호를 생성하고 그 암호를 고객의 주 전자 우편 주소로 보냅니다. 등록 중 전자 우편 주소가 지정되지 않은 경우, 고객 암호를 재설정할 수 없습니다.

고객 주소 변경(B2C)

등록시 제공된 고객 연락처 주소를 변경하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 작업 메뉴에서 고객 찾기를 누르십시오. 검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 고객을 검색하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 로그인 ID의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 이름 필드에 고객 이름의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 성 필드에 고객 성의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전화번호 1 필드에 고객 전화번호 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전자 우편 주소 1 필드에 고객 전자 우편 주소 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 구/군/시 필드에 고객 연락처 주소의 구/군/시 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 우편번호 필드에 고객 연락처 주소의 우편번호 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 필드에서 해당 고객과 연관된 계정 이름을 선택하십시오. 기본적으로 이 값은 공백이고 계정 이름은 검색 기준의 일부로 사용될 수 없습니다. 일반적으로 계정 이름은 고객과 연관된 조직의 이름이며, 이 조직은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정하는 상점에 대한 장기 구매 계약을 정의합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 고객 목록을 표시합니다.
5. 다음 중 하나를 수행하여 고객 정보 페이지를 여십시오.
 - 작업할 고객 옆에 있는 선택란을 선택한 후 변경을 누르십시오.
 - 고객 로그인 ID 열에서 고객 로그인 ID를 누르십시오.
6. 노트북을 열면 일반 정보 페이지가 표시됩니다. 왼쪽 탐색 프레임에서 주소를 누르십시오. 주소 페이지가 표시됩니다.
7. 필요한 정보를 필드에 입력하십시오.

8. 고객의 다른 특성을 변경하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 해당 페이지로 이동하십시오. 변경된 주소를 저장하고 노트북을 종료하려면 확인을 누르십시오.

고객 연락처 변경(B2C)

전화번호, 팩스 번호, 전자 우편 주소와 같이, 등록시 제공된 고객 연락처 정보를 변경하려면, 다음을 수행하십시오.

- WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
- 작업 메뉴에서 고객 찾기를 누르십시오. 검색 대화 상자가 열립니다.
- 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 고객을 검색하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 로그인 ID의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 이름 필드에 고객 이름의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 성 필드에 고객 성의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전화번호 1 필드에 고객 전화번호 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전자 우편 주소 1 필드에 고객 전자 우편 주소 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 구/군/시 필드에 고객 연락처 주소의 구/군/시 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 우편번호 필드에 고객 연락처 주소의 우편번호 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 필드에서 해당 고객과 연관된 계정 이름을 선택하십시오. 기본적으로 이 값은 공백이고 계정 이름은 검색 기준의 일부로 사용될 수 없습니다. 일반적으로 계정 이름은 고객과 연관된 조직의 이름이며, 이 조직은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정하는 상점에 대한 장기 구매 계약을 정의합니다. 예를 들어, 조직 IBM은 ABC 사무용품점과 장기 구매 계약을 체결할 수 있습니다.
- 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 고객 목록을 표시합니다.
- 다음 중 하나를 수행하여 고객 정보 페이지를 여십시오.
 - 작업할 고객 옆에 있는 선택란을 선택한 후 변경을 누르십시오.
 - 고객 로그인 ID 옆에서 고객 로그인 ID를 누르십시오.
- 노트북을 열면 일반 정보 페이지가 표시됩니다. 왼쪽 탐색 프레임에서 담당자를 누르십시오. 연락처 페이지가 표시됩니다.
- 필요에 따라 페이지의 각 필드를 갱신하십시오.
- 고객의 다른 특성을 변경하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 해당 페이지로 이동하십시오. 변경된 연락처를 저장하고 노트북을 종료하려면 확인을 누르십시오.

고객 인적사항 정보 변경(B2C)

등록 중 제공된 고객의 인적사항 정보를 변경하려면 다음을 수행하십시오.

- WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
- 작업 메뉴에서 고객 찾기를 누르십시오. 검색 대화 상자가 열립니다.
- 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 고객을 검색하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 로그인 ID의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 이름 필드에 고객 이름의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 성 필드에 고객 성의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전화번호 1 필드에 고객 전화번호 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전자 우편 주소 1 필드에 고객 전자 우편 주소 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 구/군/시 필드에 고객 연락처 주소의 구/군/시 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 우편번호 필드에 고객 연락처 주소의 우편번호 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 필드에서 해당 고객과 연관된 계정 이름을 선택하십시오. 기본적으로 이 값은 공백이고 계정 이름은 검색 기준의 일부로 사용될 수 없습니다. 일반적으로 계정 이름은 고객과 연관된 조직의 이름이며, 이 조직은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정하는 상점에 대한 장기 구매 계약을 정의합니다. 예를 들어, 조직 IBM은 ABC 사무용품점과 장기 구매 계약을 체결할 수 있습니다.
- 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 고객 목록을 표시합니다.
- 다음 중 하나를 수행하여 고객 정보 페이지를 여십시오.
 - 작업할 고객 옆에 있는 선택란을 선택한 후 변경을 누르십시오.
 - 고객 로그인 ID 옆에서 고객 로그인 ID를 누르십시오.
- 노트북을 열면 일반 정보 페이지가 표시됩니다. 왼쪽 탐색 프레임에서 인적사항을 누르십시오. 인적사항 페이지가 표시됩니다.
- 필요에 따라 페이지의 각 필드를 갱신하십시오.
- 고객의 다른 특성을 변경하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 해당 페이지로 이동하십시오. 변경된 인적사항을 저장하고 노트북을 종료하려면 확인을 누르십시오.

고객 정보 요약 보기(Business Edition)

고객에 관한 정보 요약을 보려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 판매 메뉴에서 고객 찾기를 누르십시오. 검색 대화 상자가 열립니다.

3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 고객을 검색하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 로그인 ID의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 이름 필드에 고객 이름의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 성 필드에 고객 성의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전화번호 1 필드에 고객 전화번호 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전자 우편 주소 1 필드에 고객 전자 우편 주소 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 구/군/시 필드에 고객 연락처 주소의 구/군/시 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 우편번호 필드에 고객 연락처 주소의 우편번호 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 필드에서 해당 고객과 연관된 계정 이름을 선택하십시오. 기본적으로 이 값은 공백이고 계정 이름은 검색 기준의 일부로 사용될 수 없습니다. 일반적으로 계정 이름은 고객과 연관된 조직의 이름이며, 이 조직은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정하는 상점에 대한 장기 구매 계약을 정의합니다. 예를 들어, 조직 IBM은 ABC 사무용품점과 장기 구매 계약을 체결할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 고객 목록을 표시합니다.
5. 작업할 고객 옆에 있는 선택란을 선택한 후 고객 정보 요약을 눌러 고객에 대한 정보를 보십시오.
6. 확인을 눌러 페이지를 종료하십시오.

고객 정보 요약(Business Edition)

고객에 관한 정보 요약을 인쇄하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 판매 메뉴에서 고객 찾기를 누르십시오. 검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 고객을 검색하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 로그인 ID의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 이름 필드에 고객 이름의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 성 필드에 고객 성의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전화번호 1 필드에 고객 전화번호 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전자 우편 주소 1 필드에 고객 전자 우편 주소 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 구/군/시 필드에 고객 연락처 주소의 구/군/시 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 우편번호 필드에 고객 연락처 주소의 우편번호 일부 또는 전체를 입력하십시오.

- **B2B** 계정 이름 필드에서 해당 고객과 연관된 계정 이름을 선택하십시오. 기본적으로 이 값은 공백이고 계정 이름은 검색 기준의 일부로 사용될 수 없습니다. 일반적으로 계정 이름은 고객과 연관된 조직의 이름이며, 이 조직은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정하는 상점에 대한 장기 구매 계약을 정의합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 고객 목록을 표시합니다.
 5. 작업할 고객 옆에 있는 선택란을 선택한 후 고객 정보 요약을 누르십시오. 고객의 정보 요약이 표시됩니다.
 6. 고객 정보 요약을 인쇄하려면 인쇄를 누르십시오.
 7. 확인을 눌러 페이지를 종료하십시오.

주문

일반 주문에는 하나 이상의 상품, 지불 청구 및 운송 주소, 지불 정보, 총 비용(적용될 경우, 운송 경비 및 세금 포함)이 포함됩니다. 설명 또는 가격 조정이 주문에 포함될 수도 있습니다.

등록된 고객이 모두 등록되지 않은 고객 둘다 상점에서 주문을 제출할 수 있습니다. 등록된 고객은 상점에 등록 프로파일을 작성하기 위한 정보를 제공한 고객입니다. 이 고객은 상점에 주문을 제출할 때 필요한 로그인 ID와 암호를 갖고 있습니다. 등록되지 않은 고객은 상점에서 구매할 때 필요한 로그인 ID와 암호를 갖고 있지 않은 고객으로 게스트로 간주됩니다. 등록된 고객은 언제든지 주문을 제출할 수 있습니다. 상점의 주문 정책에 따라 등록되지 않은 고객이 주문을 제출하려면 상점에 문의를 해야 합니다. 등록된 고객은 자신의 주문을 알아보기 위해 상점에 문의할 수 있습니다.

고객 서비스 영업대표 또는 운영 관리자는 주문 제출 마법사를 사용하여 새 주문을 작성하거나 주문 변경 노트북을 사용하여 기존의 주문을 갱신할 수 있습니다. 이 도구는 모두 WebSphere Commerce 액셀러레이터에 제공됩니다.

주문 찾기

고객 주문을 찾으려면 다음을 수행하십시오.

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

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

등록된 고객에 대한 주문 작성

등록된 고객을 대신하여 주문을 작성하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 고객 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 고객 찾기를 누르십시오.
 검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 고객을 검색하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 로그인 ID의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 이름 필드에 고객 이름의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 성 필드에 고객 성의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전화번호 1 필드에 고객 전화번호 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전자 우편 주소 1 필드에 고객 전자 우편 주소 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 구/군/시 필드에 고객 연락처 주소의 구/군/시 일부 또는 전체를 입력하십시오.

- 우편번호 필드에 고객 연락처 주소의 우편번호 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 필드에서 고객과 연관된 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매 계약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 고객 목록을 표시합니다.
 5. 작업할 고객 옆에 있는 선택란을 선택한 후 주문 제출을 눌러 새 주문을 작성하십시오. 주문 제출 마법사가 시작되어 상품 페이지부터 표시합니다.
 6. 필드에 해당하는 정보를 입력하고 다음을 눌러 각 페이지를 저장하십시오. 필요할 경우, 이전 페이지로 돌아가려면 이전을 누르십시오. 각 페이지마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
 7. 모든 페이지가 완료되면 설명 페이지에서 완료를 눌러 주문을 작성하십시오.

등록되지 않은 고객에 대한 주문 작성

상점에 등록되지 않아서 고객 등록 프로파일을 가지고 있지 않은 고객을 대신하여 주문을 작성하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 게스트 주문 제출을 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 게스트 주문 제출을 누르십시오.
주문 제출 마법사가 시작되어 주문 제출 - 상품 페이지부터 보여줍니다.
3. 추가를 눌러 주문에 추가할 상품을 검색하십시오.
4. 필드에 해당하는 정보를 입력하고 다음을 눌러 각 페이지를 저장하십시오. 필요할 경우, 이전 페이지로 돌아가려면 이전을 누르십시오. 각 페이지마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
5. 모든 페이지가 완료되면 설명 페이지에서 완료를 눌러 주문을 작성하십시오.

회사 사용자의 주문 작성

회사 사용자를 대신하여 주문을 작성하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 판매 메뉴에서 고객 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 고객을 검색하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 로그인 ID의 일부 또는 전체를 입력하십시오.

- 이름 필드에 고객 이름의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 성 필드에 고객 성의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전화번호 1 필드에 고객 전화번호 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전자 우편 주소 1 필드에 고객 전자 우편 주소 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 구/군/시 필드에 고객 연락처 주소의 구/군/시 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 우편번호 필드에 고객 연락처 주소의 우편번호 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 계정 이름 필드에서 해당 고객과 연관된 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매 계약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 퍼지 검색을 수행하며 검색 기준에 맞는 고객 목록이 표시됩니다.
 5. 작업할 고객 옆에 있는 선택란을 선택한 후 주문 제출을 눌러 새 주문을 작성하십시오. 주문 제출 마법사가 시작되어 상품 페이지부터 표시합니다.
 6. 필드에 해당하는 정보를 입력하고 다음을 눌러 각 페이지를 저장하십시오. 필요할 경우, 이전 페이지로 돌아가려면 이전을 누르십시오. 각 페이지마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
 7. 모든 페이지가 완료되면 설명 페이지에서 완료를 눌러 주문을 작성하십시오.

주문에 대한 지불 청구 주소 작성

주문의 지불 청구 주소를 작성하여 이를 고객의 지불 청구 주소에 추가하려면 다음을 수행하십시오.

B2B 주: 고객 장기 구매 계약에 규정된 조건에 따라, 주문 지불 청구 주소를 변경하거나 새 주소를 작성할 권한이 없을 수도 있습니다. 이 경우, 지불 청구 주소 페이지의 정보는 읽기 전용입니다.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 주문을 검색하십시오.
 - 주문 번호 필드에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 특정 고객의 주문 히스토리 목록에서 주문 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 사전에 채워져 있습니다.

- 주문 상태 드롭 다운 목록에서 새 주문 또는 보류 중 주문 등의 주문 상태를 선택하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매 계약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 퍼지 검색을 수행하며 검색 기준에 맞는 주문 목록이 표시됩니다.
 5. 작업할 주문 옆에 있는 선택란을 선택하여 주문 변경 노트북을 연 후 변경을 누르십시오.
 6. 노트북을 열면 상품 페이지가 표시됩니다. 왼쪽 탐색 프레임에서 지불 청구 주소를 누르십시오. 지불 청구 주소 페이지가 표시됩니다.
 7. 새로 만들기를 누르십시오. 지불 청구 주소 작성 페이지가 표시됩니다.
 8. 이 대화 상자에 다음과 같은 지불 청구 정보가 제공됩니다.
 - a. 주소 ID 필드에 지불 청구 주소를 식별할 한 단어 또는 두 단어의 간단한 설명을 입력하십시오. 예를 들어, 고객이 주택 주소로 주문 지불을 청구하려면 “Home”이라는 지불 청구 주소 ID를 사용하십시오. 마찬가지로, 집이 아닌 회사로 주문을 청구하려면 “Work”라는 주소 ID를 사용하면 됩니다.
 - b. 성 필드에 고객의 성을 입력하십시오.

WIN **AIX** **SOLARIS** **LINUX** 이 필드에는 최대 128자까지 문자(1바이트)를 입력할 수 있습니다.

400 이 필드에는 128자까지의 문자를 입력할 수 있습니다.
 - c. 이름 필드에 고객 이름을 입력하십시오.

WIN **AIX** **SOLARIS** **LINUX** 이 필드에는 64자까지의 문자(1바이트)를 입력할 수 있습니다.

400 이 필드에는 64자까지의 문자를 입력할 수 있습니다.
 - d. 주소 필드에 주소 필드 중 하나 이상에 있는 고객의 지불 청구 주소를 입력하십시오.

WIN **AIX** **SOLARIS** **LINUX** 각 필드에는 최대 50자까지 영숫자(1바이트)를 입력할 수 있습니다.

400 각 필드는 50자까지의 영숫자를 입력할 수 있습니다.
 - e. 구/군/시, 시/도, 국가 필드에 고객 지불 청구 주소의 구/군/시, 시/도, 국가를 입력하십시오.

WIN **AIX** **SOLARIS** **LINUX** 각 필드는 128자까지의 문자(1바이트)를 입력할 수 있습니다.

400 이 필드에는 128자까지의 문자를 입력할 수 있습니다.

f. 우편번호 필드에 고객 지불 청구 주소의 우편번호를 입력하십시오.

WIN **AIX** **SOLARIS** **LINUX** 이 필드에는 최대 40자까지 영숫자(1바이트)를 입력할 수 있습니다.

400 이 필드에는 40자까지의 영숫자를 입력할 수 있습니다.

g. 전화번호 필드에 고객 전화번호를 입력하십시오.

WIN **AIX** **SOLARIS** **LINUX** 이 필드에는 최대 32자까지 문자(1바이트)를 입력할 수 있습니다.

400 이 필드에는 32자까지의 문자를 입력할 수 있습니다.

h. 전자 우편 주소 필드에 고객 전자 우편 주소를 입력하십시오.

WIN **AIX** **SOLARIS** **LINUX** 이 필드에는 254자까지의 영숫자(1바이트)를 입력할 수 있습니다.

400 이 필드에는 254자까지의 영숫자를 입력할 수 있습니다.

9. 확인을 누르십시오. 일단 새 지불 청구 주소가 작성되면, 시스템은 현재 고객 주문에 대한 지불 청구 주소로서 새 주소를 사용합니다.

고객 주문 운송 주소 작성

주문의 운송 주소를 작성하여 이를 고객의 운송 주소에 추가하려면 다음을 수행하십시오.

주:

1. 고객이 주문 작성시 운송 주소를 지정하지 않았지만 지금 주소를 지정하고자 하는 경우, 다음 단계를 수행하십시오. 예를 들어, 인터넷에서 다운로드되는 소프트웨어의 경우 운송 주소가 필요하지 않지만, 고객이 CD-ROM 배달을 요청하는 경우 운송 주소가 필요합니다.
2. **B2B** 고객 장기 구매 계약에 규정된 조건에 따라, 주문 운송 주소를 변경하거나 새 주소를 작성할 권한이 없을 수도 있습니다. 이 경우, 이 페이지의 정보는 읽기 전용입니다.
 1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
 2. **B2C** 작업 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
 3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 주문을 검색하십시오.
 - 주문 번호 필드에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.

- 고객 로그인 ID 필드에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 특정 고객의 주문 히스토리 목록에서 주문 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 사전에 채워져 있습니다.
 - 주문 상태 드롭 다운 목록에서 새 주문 또는 보류 중 주문 등의 주문 상태를 선택하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매 계약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 퍼지 검색을 수행하며 검색 기준에 맞는 주문 목록이 표시됩니다.
 5. 작업할 주문 옆에 있는 선택란을 선택하여 주문 변경 노트북을 연 후 변경을 누르십시오.
 6. 노트북을 열면 상품 페이지가 표시됩니다. 왼쪽 탐색 프레임에서 운송을 누르십시오. 모든 주문 상품, 주문에 대해 선택된 운송 주소를 나타내는 운송 주소 ID를 나열하는 운송 페이지가 표시됩니다.
 7. 다른 주소 선택을 누르십시오. 운송 주소 선택 대화 상자가 표시됩니다.
 8. 새로 만들기를 누르십시오. 운송 주소 작성 대화 상자가 표시됩니다.
 9. 이 대화 상자에 다음과 같은 운송 정보가 제공됩니다.
 - a. 주소 ID 필드에 운송 주소를 식별할 한 단어 또는 두 단어의 간단한 설명을 입력하십시오. 예를 들어, 고객이 주문을 어머니에게 운송하려면 “Mom”이라는 운송 주소 ID를 사용하십시오. 마찬가지로, 집이 아닌 회사로 주문을 운송하려면 “Work”라는 주소 ID를 사용하면 됩니다.
 - b. 성 필드에 수령인의 성을 입력하십시오.

WIN

AIX

SOLARIS

LINUX

 이 필드에는 최대 128자까지 문자(1바이트)를 입력할 수 있습니다.

400

 이 필드에는 128자까지의 문자를 입력할 수 있습니다.
 - c. 이름 필드에 수령인의 이름을 입력하십시오.

WIN

AIX

SOLARIS

LINUX

 이 필드에는 64자까지의 문자(1바이트)를 입력할 수 있습니다.

400

 이 필드에는 64자까지의 문자를 입력할 수 있습니다.
 - d. 주소 필드에 주소 필드 중 하나 이상에 있는 수령인의 지불 청구 주소를 입력하십시오.

WIN

AIX

SOLARIS

LINUX

 각 필드에는 최대 50자까지 영숫자(1바이트)를 입력할 수 있습니다.

400

 각 필드는 50자까지의 영숫자를 입력할 수 있습니다.

- e. 구/군/시, 시도, 국가 필드에 고객 지불 청구 주소의 구/군/시, 시도, 국가를 입력하십시오.

    각 필드는 128자까지의 문자(1바이트)를 입력할 수 있습니다.

 이 필드에는 128자까지의 문자를 입력할 수 있습니다.

- f. 우편번호 필드에 수령인 운송 주소의 우편번호를 입력하십시오.

    이 필드에는 최대 40자까지 영숫자(1바이트)를 입력할 수 있습니다.

 이 필드에는 40자까지의 영숫자를 입력할 수 있습니다.

- g. 전화번호 필드에 수령인 전화번호를 입력하십시오.

    이 필드에는 최대 32자까지 문자(1바이트)를 입력할 수 있습니다.

 이 필드에는 32자까지의 문자를 입력할 수 있습니다.

- h. 전자 우편 주소 필드에 수령인의 전자 우편 주소를 입력하십시오.

    이 필드에는 254자까지의 영숫자(1바이트)를 입력할 수 있습니다.

 이 필드에는 254자까지의 영숫자를 입력할 수 있습니다.

10. 확인을 누르십시오. 일단 새 운송 주소가 작성되면, 시스템은 현재 고객 주문에 대한 운송 주소로서 새 주소를 사용합니다.

주문 변경

선택된 상품, 지불 청구 또는 운송 주소, 운송 정보, 지불 옵션, 주문 설명 또는 기타 조정사항이나 할인과 같은 주문 정보를 변경하려면 다음을 수행하십시오.

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

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2.  작업 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
 판매 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 주문을 검색하십시오.

- 주문 번호 필드에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 특정 고객의 주문 히스토리 목록에서 주문 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 사전에 채워져 있습니다.
 - 주문 상태 드롭 다운 목록에서 새 주문 또는 보류 중 주문 등의 주문 상태를 선택하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매 계약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 퍼지 검색을 수행하며 검색 기준에 맞는 주문 목록이 표시됩니다.
 5. 작업할 주문 옆에 있는 선택란을 선택하여 주문 변경 노트북을 연 후 변경을 누르십시오.
 6. 필요에 따라 필드를 갱신하고 왼쪽의 링크를 사용하여 각 주문 페이지로 이동할 수 있습니다. 각 페이지마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
 7. 확인을 눌러 변경사항을 저장하고 노트북을 종료하십시오.

주문에서 상품 수량 변경

주문 상품 수량을 변경하려면(예를 들어, 고객이 한 권이 아닌 두 권의 책을 구입하려고 요청한 경우) 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 주문을 검색하십시오.
 - 주문 번호 필드에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 특정 고객의 주문 히스토리 목록에서 주문 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 사전에 채워져 있습니다.
 - 주문 상태 드롭 다운 목록에서 새 주문 또는 보류 중 주문 등의 주문 상태를 선택하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매 계

약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.

4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 퍼지 검색을 수행하며 검색 기준에 맞는 주문 목록이 표시됩니다.
5. 작업할 주문 옆에 있는 선택란을 선택하여 주문 변경 노트북을 연 후 변경을 누르십시오.
6. 노트북을 열면 상품 페이지가 표시됩니다. 수량 필드에 적절한 수량을 입력하십시오. 선택된 수량을 만족할 만큼 충분한 재고가 있는지 확인하십시오.
7. 주문 상품의 총 비용을 조정하려면 총계 갱신을 누르십시오. 새로운 총계가 총계 필드 옆에 표시됩니다.
8. 주문의 다른 사항을 변경하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 각 주문 페이지를 이동하십시오. 변경된 수량을 저장하고 노트북을 종료하려면 확인을 누르십시오.

주문에 상품 추가

운송되지 않은 기존 주문에 상품을 추가하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 주문을 검색하십시오.
 - 주문 번호 필드에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 특정 고객의 주문 히스토리 목록에서 주문 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 사전에 채워져 있습니다.
 - 주문 상태 드롭 다운 목록에서 새 주문 또는 보류 중 주문 등의 주문 상태를 선택하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매 계약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 퍼지 검색을 수행하며 검색 기준에 맞는 주문 목록이 표시됩니다.
5. 작업할 주문 옆에 있는 선택란을 선택하여 주문 변경 노트북을 연 후 변경을 누르십시오.

6. 노트북을 열면 상품 페이지가 표시됩니다. 추가를 누르십시오. 상품 찾기 대화 상자가 표시되어 주문에 추가할 상품을 찾으십시오.
7. 이름 필드에서, 주문에 추가할 상품의 상품 이름이나 간단한 설명을 입력하십시오.
8. SKU 필드에서, 주문에 추가하고자 하는 상품의 SKU를 입력하십시오.
9. 찾기를 누르십시오. 검색 기준에 맞는 상품 목록이 표시됩니다.
10. 상품 목록에서 다음 중 하나를 수행하십시오.
 - 주문에 추가할 상품이 이 목록에 있을 경우, 주문 수량을 수량 필드에 입력하고 확인을 누르십시오. 상품은 상품 페이지의 주문된 상품 목록에 추가되면 새로운 주문 총계가 총계 필드 옆에 표시됩니다.
 - 주문에 추가하고자 하는 상품이 목록에 없는 경우, 또는 검색 결과에 너무 많은 상품이 있는 경우, 취소를 누르고 검색 기준을 재설정하십시오.
11. 주문의 다른 사항을 변경하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 각 주문 페이지를 이동하십시오. 추가된 상품을 저장하고 노트북을 종료하려면 확인을 누르십시오.

주문에서 상품 제거

운송되지 않은 기존 주문에서 상품을 제거하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
 검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 주문을 검색하십시오.
 - 주문 번호 필드에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 특정 고객의 주문 히스토리 목록에서 주문 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 사전에 채워져 있습니다.
 - 주문 상태 드롭 다운 목록에서 새 주문 또는 보류 중 주문 등의 주문 상태를 선택하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매 계약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 퍼지 검색을 수행하며 검색 기준에 맞는 주문 목록이 표시됩니다.
5. 작업할 주문 옆에 있는 선택란을 선택하여 주문 변경 노트북을 연 후 변경을 누르십시오.

6. 노트북을 열면 상품 페이지가 표시됩니다. 제거할 상품 옆에 있는 선택란을 선택한 후 제거를 누르십시오. 주문 상품 목록에서 상품이 제거됩니다. 상품 페이지의 주문 총계가 갱신됩니다. 총계 필드 옆에 새로운 총계가 표시됩니다.
7. 주문의 다른 사항을 변경하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 각 주문 페이지를 이동하십시오. 변경사항을 저장하고 노트북을 종료하려면 확인을 누르십시오.

주문에 대한 다른 운송 주소 선택

주문을 작성할 때 고객 주문에 지정된 주소 외에 다른 운송 주소를 선택하려면 다음을 수행하십시오.

주:

1. 고객이 주문 작성시 운송 주소나 방법을 지정하지 않았지만 지금 주소를 지정하고자 하는 경우, 다음 단계를 수행하십시오. 예를 들어, 인터넷에서 다운로드되는 소프트웨어의 경우 운송 주소가 필요하지 않지만, 고객이 CD-ROM 배달을 요청하는 경우 운송 주소가 필요합니다.
2. **B2B** 고객 장기 구매 계약에 규정된 조건에 따라, 주문 운송 주소를 변경하거나 새 주소를 작성할 권한이 없을 수도 있습니다. 이러한 경우, 이 페이지의 정보는 읽기 전용입니다.
 1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
 2. **B2C** 작업 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 주문을 검색하십시오.
 - 주문 번호 필드에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 특정 고객의 주문 히스토리 목록에서 주문 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 사전에 채워져 있습니다.
 - 주문 상태 드롭 다운 목록에서 새 주문 또는 보류 중 주문 등의 주문 상태를 선택하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매 계약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 퍼지 검색을 수행하며 검색 기준에 맞는 주문 목록이 표시됩니다.

5. 작업할 주문 옆에 있는 선택란을 선택하여 주문 변경 노트북을 연 후 변경을 누르십시오.
6. 노트북을 열면 상품 페이지가 표시됩니다. 왼쪽 탐색 프레임에서 **운송**을 누르십시오. 모든 주문 상품, 주문에 대해 선택된 운송 주소를 나타내는 운송 주소 ID를 나열하는 운송 페이지가 표시됩니다.
7. **다른 주소 선택**을 누르십시오. 운송 주소 선택 대화 상자가 표시됩니다.
8. 다음 중 하나를 수행하여 운송 주소를 선택하십시오.
 - 사용할 운송 주소가 나열되어 있으면 주소 옆에 있는 선택란을 선택하고 **확인**을 누르십시오.
 - 사용할 운송 주소가 나열되지 않으면 **새로 만들기**를 누르십시오. 운송 주소 작성 페이지가 표시됩니다. 이 대화 상자에서 고객의 새 운송 주소를 추가한 후 **확인**을 누르십시오. 일단 새 운송 주소가 만들어지면, 시스템은 현재 진행 중인 주문에 대한 운송 주소로서 새 주소를 사용합니다. 이 대화 상자에 대한 도움말을 볼 수 있습니다.
9. 주문의 다른 사항을 변경하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 각 주문 페이지를 이동하십시오. 변경된 운송 주소 정보를 저장하고 노트북을 종료하려면 **확인**을 누르십시오.

주문에 대한 다른 운송 방법 선택

주문에 대해 주문 작성시 지정된 것과 다른 운송 방법(ABC Shipping Company, Overnight Service와 같이 운송 업체 이름과 운송 회사가 제공하는 서비스의 조합)을 선택하려면 다음을 수행하십시오.

주: 고객이 주문 작성시 운송 주소나 방법을 지정하지 않았지만 지금 방법을 지정하고자 하는 경우, 다음 단계를 수행하십시오. 예를 들어, 인터넷에서 다운로드되는 소프트웨어의 경우 운송 주소가 필요하지 않지만, 고객이 CD-ROM 배달을 요청하는 경우 운송 주소가 필요합니다.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2.  **B2C** 작업 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
 **B2B** 판매 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
 검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 주문을 검색하십시오.
 - **주문 번호 필드**에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - **고객 로그인 ID 필드**에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 특정 고객의 주문 히스토리 목록에서 주문 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 사전에 채워져 있습니다.

- 주문 상태 드롭 다운 목록에서 새 주문 또는 보류 중 주문 등의 주문 상태를 선택하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매 계약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 퍼지 검색을 수행하며 검색 기준에 맞는 주문 목록이 표시됩니다.
 5. 작업할 주문 왼쪽에 있는 선택란을 선택하여 주문 변경 노트북을 연 후 변경을 누르십시오.
 6. 노트북을 열면 상품 페이지가 표시됩니다. 왼쪽 탐색 프레임에서 운송을 누르십시오. 모든 주문 상품, 주문에 대해 선택된 운송 주소를 나타내는 운송 주소 ID를 나열하는 운송 페이지가 표시됩니다.
 7. 작업할 상품 왼쪽에 있는 선택란을 선택한 후 다른 방법 선택을 누르십시오. 주문 운송에 사용할 수 있는 방법을 나열하는 운송 방법 선택 대화 상자가 표시됩니다.
 8. 작업할 운송 방법 왼쪽에 있는 선택란을 선택한 후 확인을 누르십시오.
 9. 주문의 다른 사항을 변경하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 각 주문 페이지를 이동하십시오. 변경된 운송 방법을 저장하고 노트북을 종료하려면 확인을 누르십시오.

주문 총계 변경

주문 전달 지연에 대한 보상을 적용하거나 운송 경비를 변경하여 조정하는 등 주문 총계를 변경하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 주문을 검색하십시오.
 - 주문 번호 필드에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 특정 고객의 주문 히스토리 목록에서 주문 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 사전에 채워져 있습니다.
 - 주문 상태 드롭 다운 목록에서 새 주문 또는 보류 중 주문 등의 주문 상태를 선택하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매

계약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.

4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 퍼지 검색을 수행하며 검색 기준에 맞는 주문 목록이 표시됩니다.
5. 작업할 주문 옆에 있는 선택란을 선택하여 주문 변경 노트북을 연 후 변경을 누르십시오.
6. 노트북을 열면 상품 페이지가 표시됩니다. 왼쪽 탐색 프레임에서 조정을 누르십시오. 조정 페이지가 표시되어 주문 정보 요약을 제공합니다.
7. 하나 이상의 가격 조정을 제공하려면 다음을 수행하십시오.
 - 전반적 가격 조정 정보를 넣으려면 마이너스 조정 필드에 새로운 금액을 입력하십시오. 이 가격 조정액은 세금 및 운송비를 제외하고 주문 할인(특별 판매 등)을 적용한 금액입니다.
 - 시스템이 계산한 운송 경비를 바꾸려면 운송 필드에 새 금액을 입력하십시오. 주문 운송 비용을 경감하기 위해 이 작업을 수행할 수 있습니다.
 - 쿠폰을 적용하려면 쿠폰 필드에 쿠폰을 고유하게 식별하는 ID를 입력하십시오. 할인, 세금, 운송 경비를 적용하기 전에 총 주문 비용에서 쿠폰 값이 공제됩니다.
8. 주문에 모든 가격 조정을 적용하려면 다시 계산을 누르십시오. 주문 총계 필드에는 새로운 총계가 고객이 원하는 통화로 표시됩니다. 고객이 등록 중 선호 통화를 제공하지 않은 경우, 상점의 기본 통화를 통해 가격이 표시됩니다.
9. 주문 총계를 조정하지 않고 원래 금액으로 돌아가려면 실행 취소를 누르십시오.
10. 조정된 가격을 저장하고 페이지를 닫으려면 확인을 누르십시오.

주문에 대한 지불 옵션 변경

온라인 지불 옵션 또는 오프라인 지불 옵션 중 어떤 것을 사용할 것인지 여부, 온라인 지불용 신용 카드 정보를 변경할 것인지 여부 등의 주문에 대한 지불 옵션을 변경하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2.  **B2C** 작업 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
 **B2B** 판매 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 표시됩니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 주문을 검색하십시오.
 - 주문 번호 필드에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 특정 고객의 주문 히스토리 목록에서 주문 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 사전에 채워져 있습니다.

- 주문 상태 드롭 다운 목록에서 새 주문 또는 보류 중 주문 등의 주문 상태를 선택하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매 계약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM 에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 퍼지 검색을 수행하며 검색 기준에 맞는 주문 목록이 표시됩니다.
 5. 작업할 주문 옆에 있는 선택란을 선택하여 주문 변경 노트북을 연 후 변경을 누르십시오.
 6. 노트북을 열면 상품 페이지가 표시됩니다. 왼쪽 탐색 프레임에서 지불을 누르십시오. 지불 페이지가 표시됩니다.
 7. 지불 유형을 선택하십시오. 이 목록의 옵션은 오프라인 지불에 대한 WebSphere Commerce 기본 지불 방법, 온라인 지불용 CyberCash, 고객이 온라인 Wallet을 사용하지 않아도 되는 온라인 지불용 SET(Secure Electronic Transaction) 및 MIA(Merchant Initiated Authorization) 또는 사용자 정의 지불 방법과 같은 지불 설정 유형에 따라 다릅니다.
 8. 지불 방법 드롭 다운 목록에서 CyberCash, SET 및 MIA, 사용자 정의 온라인 지불 방법과 같은 온라인 지불 방법을 선택한 경우, 신용 카드 유형이 표시됩니다. 필요에 따라 다음 정보 전체 또는 일부를 갱신하여 해당 신용 카드 정보를 변경하십시오.
 - 신용 카드 번호 필드에 주문 지불에 사용될 신용 카드 번호를 입력하십시오.
 - 만기 월 드롭 다운 목록에서 신용 카드가 만기되는 월을 선택하십시오.
 - 만기 연도 드롭 다운 목록에서 신용 카드가 만기되는 연도를 선택하십시오.
 9. **B2B** 구매 주문 번호 필드에 고객이 상점에서 주문할 때 제공해야 할 구매 주문 번호를 입력하십시오. 구매 주문 번호는 상점과 고객 간의 장기 구매 계약 규정에 지정된 대로 고객이 상점에서 주문할 권한을 가진 고객인지 여부를 인증합니다.
 10. 주문의 다른 사항을 변경하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 각 주문 페이지를 이동하십시오. 변경된 지불 옵션을 저장하고 노트북을 종료하려면 확인을 누르십시오.

주문에 대한 다른 지불 청구 주소 선택

주문을 작성할 때 고객 주문에 지정된 주소 외에 다른 지불 청구 주소를 선택하려면 다음을 수행하십시오.

B2B 주: 고객 장기 구매 계약에 규정된 조건에 따라, 주문 지불 청구 주소를 변경하거나 새 주소를 작성할 권한이 없을 수도 있습니다. 이 경우, 지불 청구 주소 페이지의 정보는 읽기 전용입니다.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 주문을 검색하십시오.
 - 주문 번호 필드에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 특정 고객의 주문 히스토리 목록에서 주문 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 사전에 채워져 있습니다.
 - 주문 상태 드롭 다운 목록에서 주문 상태를 선택하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매 계약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 퍼지 검색을 수행하며 검색 기준에 맞는 주문 목록이 표시됩니다.
5. 작업할 주문 옆에 있는 선택란을 선택하여 주문 변경 노트북을 연 후 변경을 누르십시오.
6. 노트북을 열면 상품 페이지가 표시됩니다. 왼쪽 탐색 프레임에서 지불 청구 주소를 누르십시오. 지불 청구 주소 페이지가 표시됩니다.
7. 다음 중 하나를 수행하여 지불 청구 주소를 선택하십시오.
 - 사용할 지불 청구 주소가 나열되어 있으면 주소 옆에 있는 선택란을 선택하고 확인을 누르십시오.
 - 사용할 지불 청구 주소가 나열되지 않으면 새로 만들기를 누르십시오. 지불 청구 주소 작성 페이지가 표시됩니다. 이 대화 상자에서 고객의 새 지불 청구 주소를 추가한 후 확인을 누르십시오. 일단 새 지불 청구 주소가 작성되면, 시스템은 현재 진행 중인 주문에 대한 지불 청구 주소로서 새 주소를 사용합니다. 이 대화 상자에 대한 도움말을 볼 수 있습니다.
8. 주문의 다른 사항을 변경하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 각 주문 페이지를 이동하십시오. 변경된 지불 청구 주소 정보를 저장하고 노트북을 종료하려면 확인을 누르십시오.

주문에 설명 추가

주문에 설명을 추가하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2.  **B2C** 작업 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
 **B2B** 판매 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 표시됩니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 주문을 검색하십시오.
 - 주문 번호 필드에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 특정 고객의 주문 히스토리 목록에서 주문 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 사전에 채워져 있습니다.
 - 주문 상태 드롭 다운 목록에서 제출된 주문 또는 운송된 주문 등의 주문 상태를 선택하십시오.
 -  **B2B** 계정 이름 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매 계약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 퍼지 검색을 수행하며 검색 기준에 맞는 주문 목록이 표시됩니다.
5. 작업할 주문 옆에 있는 선택란을 선택한 후 설명 추가를 누르십시오. 대화 상자가 열립니다.
6. 설명 화면이동 상자에서 주문에 포함시키려는 설명을 입력하십시오.
 **WIN**  **AIX**  **SOLARIS**  **LINUX** 이 화면이동 상자에는 1024자까지 1바이트 영숫자를 입력할 수 있습니다.
 **400** 이 화면이동 상자에는 최대 1024자까지 영숫자를 입력할 수 있습니다.
7. 이 설명을 고객에게 전자 우편으로 보내려면 고객에게 설명 보내기 선택란을 선택하십시오. 전자 우편 주소 필드가 표시됩니다. 고객이 등록하여 전자 우편 주소를 입력한 경우, 기본적으로 이 필드는 등록시 지정된 전자 우편 주소로 사전에 채워져 있습니다. 기본 전자 우편 주소를 변경하려면 고객의 전자 우편 주소를 전자 우편 주소 필드에 입력하십시오.
8. 주문에 설명을 추가하고, 선택된 경우 고객에게 설명을 보내려면 확인을 누르십시오.

주문 나누기

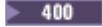
고객이 여러 주문 상품을 선택했지만 한 가지 이상의 상품의 재고가 부족한 경우 주문을 나눌 수 있습니다. 주문을 나누면 사용 가능한 상품을 지금 운송하고, 나머지 상품은 재고가 확보되면 백오더할 수 있습니다. 주문을 나누려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 주문을 검색하십시오.
 - 주문 번호 필드에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 특정 고객의 주문 히스토리 목록에서 주문 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 사전에 채워져 있습니다.
 - 주문 상태 드롭 다운 목록에서 새 주문 또는 보류 중 주문 등의 주문 상태를 선택하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매 계약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 퍼지 검색을 수행하며 검색 기준에 맞는 주문 목록이 표시됩니다.
5. 작업할 주문 옆에 있는 선택란을 선택하여 주문 변경 노트북을 연 후 변경을 누르십시오.
6. 노트북을 열면 상품 페이지가 표시됩니다. 왼쪽 탐색 프레임에서 상품 재고 확인을 누르십시오. 상품 운송 가능 날짜를 포함하여 주문 내 모든 상품 목록을 표시하는 상품 재고 확인 페이지가 표시됩니다. 기본값 **아니오**가 다른 주문으로 이동 열에 표시되어 주문이 나누어지지 않으며 상품은 두 번째 주문 또는 백오더로 이동함을 나타냅니다. 상품 재고 확인에 상관 없이 **아니오** 상태가 표시되므로, 아직 사용 가능하지 않은 상품의 경우 이 상태를 변경해야 합니다.
7. 주문에 대해 선택된 제품이 현재 주문에 그대로 있을지 백오더로 이동해야 할지 여부를 지정하려면 다음을 수행하십시오.
 - 상품 재고 확인 날짜가 현재 날짜 이전인 경우, 상품은 운송 준비가 된 것입니다. 다른 주문으로 이동 열에 **아니오**가 표시되어 주문을 나눌 필요가 없으며 사용 가능하지 않은 상품을 두 번째 주문으로 이동할 필요가 없음을 나타내는지 확인하십시오. 예 상태가 표시되는 경우, 작업하고자 하는 상품 옆에 있는 선택란을 선택하고 현재 주문에 보관을 누르십시오.

- 상품 재고 확인 날짜가 현재 날짜 이후인 경우, 재고가 충분하지 않고 상품 운송 준비가 되지 않은 것입니다. 이 경우, 다음 중 하나를 수행하십시오.
 - 주문을 분할하려면 나중에 운송하고자 하는 상품 옆에 있는 선택란을 선택하고 다른 주문으로 이동을 누르십시오. 다른 주문으로 이동 열에 예가 표시되어 이동된 상품은 재고가 확보될 때만 운송됨을 나타냅니다. 일단 주문이 제출되면 목록의 주문 상품이 운송됩니다(다른 주문으로 이동 상태가 아니요).
 - 주문 내 모든 상품이 운송 가능할 때까지 기다리려면 작업하고자 하는 상품 옆에 있는 선택란을 선택하고 현재 주문에 보관을 누르십시오. 선택된 각 상품마다 다른 주문으로 이동 열에 아니요가 표시되어 모든 주문 상품의 재고가 충분해져야만 주문이 운송됨을 나타냅니다.
 - 현재 상품이 사용 가능하지 않은 경우, 주문을 나누거나 재고가 확보될 때까지 기다리기 보다 주문에서 해당 상품을 제거할 수 있습니다. 상품을 이동시키려면 작업하려는 상품 옆의 선택란을 선택하고 제거를 누르십시오. 상품은 더 이상 이 페이지에 나열되지 않으며 주문의 일부가 아닙니다.
- 8. 주문의 다른 사항을 변경하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 각 주문 페이지를 이동하십시오(선택적 단계에 대해서는 아래 단계 참조). 변경된 운송 주소 정보를 저장하고 노트북을 종료하려면 확인을 누르십시오.
- 9. 주문 분할, 모든 상품 대기, 상품 제거 이유를 넣으려면 다음을 수행하십시오.
 - a. 왼쪽 탐색 프레임에서 설명을 누르십시오. 설명 페이지가 표시됩니다.
 - b. 설명 화면이동 상자에서 주문에 포함시키려는 설명을 입력하십시오.



이 화면이동 상자에는 1024자까지 1 바이트 영숫자를 입력할 수 있습니다.



이 화면이동 상자에는 최대 1024자까지 영숫자를 입력할 수 있습니다.
 - c. 이 설명을 고객에게 전자 우편으로 보내려면 고객에게 설명 보내기 선택란을 선택하십시오. 전자 우편 주소 필드가 표시됩니다. 고객이 등록하여 전자 우편 주소를 입력한 경우 기본적으로 이 필드는 등록시 지정된 전자 우편 주소로 사전에 채워져 있습니다.
 - d. 기본 전자 우편 주소를 변경하려면, 고객의 전자 우편 주소를 전자 우편 주소 필드에 입력하십시오.
 - e. 주문에 설명을 추가하고, 선택된 경우 고객에게 설명을 보내려면 확인을 누르십시오.

주문에 추가된 설명 보기

기존 주문에 추가된 설명을 보려면 다음을 수행하십시오.

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

2. **B2C** 작업 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
 검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 주문을 검색하십시오.
 - 주문 번호 필드에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 특정 고객의 주문 히스토리 목록에서 주문 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 사전에 채워져 있습니다.
 - 주문 상태 드롭 다운 목록에서 새 주문 또는 보류 중 주문 등의 주문 상태를 선택하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매 계약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 퍼지 검색을 수행하며 검색 기준에 맞는 주문 목록이 표시됩니다.
5. 작업할 주문 옆에 있는 선택란을 선택한 후 정보 요약을 누르십시오. 주문 정보 요약이 표시됩니다.
6. 설명 절에서 주문 설명 목록을 보십시오.
7. 취소를 눌러 페이지를 종료하십시오.

주문 정보 요약 보기

주문에 대한 정보 요약을 보려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
 검색 대화 상자가 표시됩니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 주문을 검색하십시오.
 - 주문 번호 필드에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 특정 고객의 주문 히스토리 목록에서 주문 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 사전에 채워져 있습니다.
 - 주문 상태 드롭 다운 목록에서 새 주문 또는 보류 중 주문 등의 주문 상태를 선택하십시오.

- **B2B** 계정 이름 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매 계약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 퍼지 검색을 수행하며 검색 기준에 맞는 주문 목록이 표시됩니다.
 5. 작업할 주문 옆에 있는 선택란을 선택한 후 정보 요약을 눌러 고객에 대한 정보를 보십시오.
 6. 확인을 눌러 페이지를 종료하십시오.

주문 정보 요약 인쇄

주문된 상품, 지불 청구 및 운송 주소, 운송 및 지불 옵션, 설명 및 가격 조정사항 등의 주문에 대한 정보 요약을 인쇄하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
 검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 주문을 검색하십시오.
 - 주문 번호 필드에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 특정 고객의 주문 히스토리 목록에서 주문 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 사전에 채워져 있습니다.
 - 주문 상태 드롭 다운 목록에서 새 주문 또는 보류 중 주문 등의 주문 상태를 선택하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매 계약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 퍼지 검색을 수행하며 검색 기준에 맞는 주문 목록이 표시됩니다.
5. 작업할 주문 옆에 있는 선택란을 선택한 후 정보 요약을 눌러 고객에 대한 정보를 보십시오.
6. 고객 정보 요약을 인쇄하려면 인쇄를 누르십시오.
7. 확인을 눌러 페이지를 종료하십시오.

주문 취소

주문을 취소하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2.  **작업** 메뉴에서 **주문 찾기**를 누르십시오.
 **판매** 메뉴에서 **주문 찾기**를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 주문을 검색하십시오.
 - **주문 번호** 필드에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - **고객 로그인 ID** 필드에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 특정 고객의 주문 히스토리 목록에서 **주문 찾기**를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 사전에 채워져 있습니다.
 - **주문 상태** 드롭 다운 목록에서 새 주문 또는 보류 중 주문 등의 주문 상태를 선택하십시오.
 -  **계정 이름** 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매 계약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
4. **찾기**를 누르십시오. 시스템은 퍼지 검색을 수행하며 검색 기준에 맞는 주문 목록이 표시됩니다.
5. 작업할 주문 옆에 있는 **선택란**을 선택한 후 **주문 취소**를 누르십시오. 대화 상자가 열립니다.
6. **설명** 입력 상자에 주문을 취소한 이유(예를 들어, 고객의 구매 의사 변경)를 입력하거나 제공된 기본 텍스트를 사용하십시오.
    이 화면이동 상자에는 1024자까지 1바이트 영숫자를 입력할 수 있습니다.
 이 화면이동 상자에는 최대 1024자까지 영숫자를 입력할 수 있습니다.
7. 이 설명을 고객에게 전자 우편으로 보내려면 **고객에게 설명 보내기** 선택란을 선택하십시오. **전자 우편 주소** 필드가 표시됩니다. 고객이 등록하여 전자 우편 주소를 입력한 경우, 기본적으로 이 필드는 등록시 지정된 전자 우편 주소로 사전에 채워져 있습니다. 기본 전자 우편 주소를 변경하려면 고객의 전자 우편 주소를 전자 우편 주소 필드에 입력하십시오.
8. 주문을 백오더와 같은 원래의 주문 상태에서 취소됨으로 백오더하고, 선택된 경우 고객에서 설명을 보내려면 **확인**을 누르십시오.

주문 지불 처리

지불 승인, 예치금 지불, 지불 결산, 지불 찾기 및 일괄처리 지불 찾기와 같은 고객 주문에 대한 온라인 지불을 처리하려면 Payment Manager를 사용하십시오. WebSphere Commerce 액셀러레이터에서 Payment Manager를 실행하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 다음 중 하나를 수행하여 Payment Manager를 여십시오.
 - 특정 주문에 대해 작업하려면 다음을 수행하십시오.
 - a. **B2C** 작업 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
 - b. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 주문을 검색하십시오.
 - 주문 번호 필드에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 특정 고객의 주문 히스토리 목록에서 주문 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 사전에 채워져 있습니다.
 - 주문 상태 드롭 다운 목록에서 새 주문 또는 보류 중 주문 등의 주문 상태를 선택하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매 계약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
 - c. 찾기를 누르십시오. 시스템은 퍼지 검색을 수행하며 검색 기준에 맞는 주문 목록이 표시됩니다.
 - 임의의 주문에 대해 작업하려면 다음 중 하나를 수행하십시오.
 - 하나의 주문에 대해 작업하려면 작업할 고객 주문 옆에 있는 선택란을 선택한 후 지불 처리를 누르십시오. Payment Manager가 시작됩니다.
 - 여러 주문에 대해 작업하려면 해당 선택란을 선택하고 지불 처리를 누르십시오. Payment Manager가 시작됩니다.
 - 목록의 모든 주문에 대해 작업하려면 목록 왼쪽 상단에 있는 선택란을 선택하고 지불 처리를 누르십시오. Payment Manager가 시작됩니다.
3. Payment Manager를 사용하여 온라인 지불을 처리하는 방법에 대한 자세한 내용은 Payment Manager 온라인 도움말을 참조하십시오.

주문 지불 처리 변경

지불 승인, 예치금 지불, 지불 결산, 지불 찾기 및 일괄처리 지불 찾기와 같은 고객 주문에 대한 온라인 지불을 처리하려면 Payment Manager를 사용하십시오. WebSphere Commerce 액셀러레이터에서 Payment Manager를 실행하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 다음 중 하나를 수행하여 Payment Manager를 여십시오.
 - 특정 주문에 대해 작업하려면 다음을 수행하십시오.
 - a. **B2C** 작업 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
 - b. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 주문을 검색하십시오.
 - 주문 번호 필드에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 특정 고객의 주문 히스토리 목록에서 주문 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 사전에 채워져 있습니다.
 - 주문 상태 드롭 다운 목록에서 새 주문 또는 보류 중 주문 등의 주문 상태를 선택하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매 계약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
 - c. 찾기를 누르십시오. 시스템은 퍼지 검색을 수행하며 검색 기준에 맞는 주문 목록이 표시됩니다.
 - 임의의 주문에 대해 작업하려면 다음 중 하나를 수행하십시오.
 - 하나의 주문에 대해 작업하려면 작업할 고객 주문 옆에 있는 선택란을 선택한 후 지불 처리를 누르십시오. Payment Manager가 시작됩니다.
 - 여러 주문에 대해 작업하려면 해당 선택란을 선택하고 지불 처리를 누르십시오. Payment Manager가 시작됩니다.
 - 목록의 모든 주문에 대해 작업하려면 목록 왼쪽 상단에 있는 선택란을 선택하고 지불 처리를 누르십시오. Payment Manager가 시작됩니다.
3. Payment Manager를 사용하여 온라인 지불을 처리하는 방법에 대한 자세한 내용은 Payment Manager 온라인 도움말을 참조하십시오.

주문 지불 상태 보기(Business Edition)

Business 주문 지불 상태를 보려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 주문을 검색하십시오.
 - 주문 번호 필드에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 특정 고객의 주문 히스토리 목록에서 주문 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 사전에 채워져 있습니다.
 - 주문 상태 드롭 다운 목록에서 새 주문 또는 보류 중 주문 등의 주문 상태를 선택하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매 계약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 퍼지 검색을 수행하며 검색 기준에 맞는 주문 목록이 표시됩니다.
5. 목록에서 고객 주문을 찾고 지불 상태 열에서 주문 상태를 보십시오.
6. 확인을 눌러 페이지를 종료하십시오.

주문 상태 보기

주문 상태를 보려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 주문을 검색하십시오.
 - 주문 번호 필드에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 특정 고객의 주문 히스토리 목록에서 주문 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 사전에 채워져 있습니다.

- 주문 상태 드롭 다운 목록에서 새 주문 또는 보류 중 주문 등의 주문 상태를 선택하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매 계약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 퍼지 검색을 수행하며 검색 기준에 맞는 주문 목록이 표시됩니다.
 5. 목록에서 고객 주문을 찾고 주문 상태 열에서 주문 상태를 보십시오.
 6. 확인을 눌러 페이지를 종료하십시오.

주문 인보이스 보기

주문과 연관된 인보이스를 보려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오. 검색 대화 상자가 열립니다.
B2B 판매 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오. 검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 주문 정보 중 적어도 한 가지를 기재하여 작업하려는 주문을 검색하십시오.
 - 주문 번호 필드에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 특정 고객의 주문 히스토리 목록에서 주문 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 사전에 채워져 있습니다.
 - 주문 상태 드롭 다운 목록에서 새 주문 또는 보류 중 주문 등의 주문 상태를 선택하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 이 이름은 보통 고객이 연관되는 조직의 이름으로, 이 조직은 상점과의 장기 구매 계약을 정의하여 상점에서의 고객 쇼핑 규정을 정합니다. 예를 들어, 조직 IBM에서 ABC 사무용품 공급 상점과 계약할 수 있습니다.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 퍼지 검색을 수행하며 검색 기준에 맞는 주문 목록이 표시됩니다.
5. 작업할 주문 왼쪽에 있는 선택란을 선택한 후 인보이스 보기를 누르십시오. 주문에 적용 가능한 모든 인보이스를 나열하는 인보이스 보기 대화 상자가 표시됩니다.
6. 목록에서 보고자 하는 인보이스에 대한 링크를 누르십시오.
7. 확인을 눌러 대화 상자를 종료하십시오.

반품 및 환불

WebSphere Commerce는 반품 상품 권한(RMA) 기능을 사용하여 반품을 지원합니다. 반품은 상품의 환불, 반품 또는 둘 다에 대한 고객 요청 레코드입니다. 상품 수령에 앞서 RMA가 발행되었는지 또는 상품 수령시 트랜잭션이 시작되었는지에 따라 규정이 사용됩니다.

고객이 구매에 만족하지 못할 경우, 판매자는 구매에 대해 환불을 제공할 수 있습니다. 주문(주문 항목 또는 주문 내의 상품)을 반품하려면 상태가 다음 중 하나가 되어야 합니다.

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

그러나 WebSphere Commerce 액셀러레이터에서 새 반품 마법사를 사용하여 주문(또는 주문 내의 주문 항목)을 반품하려면 주문 및 주문 내의 주문 항목이 모두 S(운송됨) 또는 D(예치) 상태에 있어야 합니다. 임의의 상태(S 및 C를 포함하여 R, F, G)의 항목을 반품하려면 ReturnItemAdd 명령을 사용하십시오.

일부 상품은 환불 불가능으로 구성될 수 있습니다. 예를 들어, 위생상의 이유로 직접 소비자에게 판매된 속옷은 환불이 되지 않습니다. 환불시 상품이 반드시 반품되어야 하는지 여부는 상품 레벨에서 구성 가능합니다. 예를 들어, 전문 식품 판매자는 상하지 않은 식품은 반품되기를 원하지만 신선한 과일 채소류는 반품을 원하지 않을 수 있습니다. 제안된 환불 금액 및 환불 발행에 가능한 방법은 시스템 설정 및 정책에 의해 계산됩니다. 시스템 설정 및 정책은 적절한 보안 레벨에서 사례별로 대체 가능합니다. 판매자는 반품된 상품 수령 및 환불 발행에 대비하여 RMA를 발행하도록 선택할 수 있습니다.

환불 발행에 가능한 지불 방법은 시스템 설정 및 정책을 사용하여 계산됩니다. 기본 구현에서는 단순 계산을 이용합니다. 환불은 시스템 정책에 따라 원래 지불 양식에 대해 또는 신용 한도까지 발행될 수 있습니다. 자세한 정보는

CalculateReturnCreditVehicleCmdImpl 태스크 명령을 참조하십시오.

판매자가 RMA를 발행하도록 선택하면, 이는 반품 관리 시스템에 들어 있는 자동 승인 메커니즘을 이용하는 자체 서비스 인터페이스를 사용하여 작성될 수 있습니다. 고객 서비스 영업대표도 RMA를 작성하거나 기존의 RMA를 수정할 수 있습니다. 고객 서비스 영업대표는 자동 승인 메커니즘에서 제공하는 쉬운 방법을 사용하나 필요한 사항

을 조정하고 수동으로 RMA를 승인하는 유연성도 갖고 있습니다. 고객은 반품 시스템에 제공된 명령을 사용하여 주문한 상품을 반품할 권한을 요청할 수 있습니다. 고객 서비스 영업대표의 보조 기능을 사용하여 다른 고객이 주문한 상품(예: 선물), 고객 비즈니스 조직 외부에서 주문된 상품, 또는 원래 주문을 식별할 수 없는 항목에 대해 RMA를 발행할 수도 있습니다. 자동 승인 메커니즘에 대한 자세한 정보는 아래의 자동 승인 관련 링크를 참조하십시오.

새 반품을 작성하거나 기존의 반품을 편집하려면 WebSphere Commerce 액셀러레이터의 새 반품 마법사 및 반품 변경 노트북을 사용하십시오. 새 반품 마법사를 실행하려면, 먼저 기존 주문 또는 고객을 검색한 다음 검색 결과 목록에서 적절한 버튼을 눌러 마법사를 실행하십시오. 반품 변경 노트북을 열려면, 먼저 기존의 반품을 검색한 다음 검색 결과 목록에서 적절한 버튼을 눌러 노트북을 여십시오. 반품을 작성하거나 변경하는 방법에 대한 자세한 정보는 아래의 관련 링크를 참조하십시오.

반품 찾기

반품을 찾으려면 다음을 수행하십시오.

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

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

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

B2C 반품을 시작한 고객의 상점 로그인 ID. 특정 고객의 반품 히스토리 목록에서 반품 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 채워져 있습니다. 시스템은 사용자가 지정하는 로그인 ID를 기초로 퍼지 또는 고급 검색을 수행합니다(예를 들어, 문자 A를 입력할 경우, 시스템은 단지 문자 A로 시작하는 ID를 검색하는 것이 아니라 문자 A를 포함하는 로그인 ID의 모든 발생에 대해 검색합니다).

B2B 반품을 시작한 고객의 로그인 ID. 구현된 액세스 제어 정책에 따라 다른 개인이 반품을 변경하거나 변경사항을 요청할 수 있는 권한을 가질 수 있습니다. 이 개인은 반품의 발신자는 아니지만, 상점에서 갱신을 요청할 때 발신자 로그인 ID를 지정해야 할 수도 있습니다. 예를 들어, IBM 직원이 원래 반품을

작성하더라도 그 직원의 관리자가 상점에 접속하여 반품을 변경할 수 있습니다.
이 반품을 찾기 위해 상점은 발신자의 로그인 ID를 요청할 수 있습니다.

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

반품 작성

고객을 대신하여 반품을 작성하려면 다음을 수행하십시오.

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

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

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

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 다음과 같이 원래의 주문을 검색하거나 고객을 검색한 다음 새 반품 마법사를 실행하여 반품을 작성할 수 있습니다.
 - **B2C** 작업 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
 - **B2B** 판매 메뉴에서 주문 찾기를 누르십시오.
 - a. 검색 대화 상자가 열립니다. 다음 주문 정보 중 적어도 하나를 기입하여 반품할 제품이 포함된 주문을 검색하십시오.
 - 주문 번호 필드에 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.

- 고객 로그인 ID 필드에 고객의 고유 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 특정 고객의 주문 목록에서 주문 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 표시된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 채워져 있습니다.
 - 주문 상태 드롭 다운 목록에서 신규 또는 보류 중과 같은 주문 상태를 선택하십시오.
 - **B2B** 계정 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 일반적으로 이 이름은 고객과 연관된 조직의 이름입니다. 조직은 상점에서 쇼핑하는 고객에 대한 규정을 정하는 상점에 대한 장기 구매 계약을 정의합니다.
- b. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 주문 목록을 표시합니다.
- c. 작업하려는 주문 옆의 선택란을 선택하고 새 반품을 눌러서 새 반품을 작성하십시오. 새 반품 마법사가 실행되면서 주문 상품 - 검색 결과 페이지부터 표시합니다.
- **B2C** 작업 메뉴에서 고객 찾기를 누르십시오.
 - **B2B** 판매 메뉴에서 고객 찾기를 누르십시오.
- a. 검색 대화 상자가 열립니다. 다음 고객 정보를 입력하십시오.
- 고객 로그인 ID 필드에 고객의 로그인 ID의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 이름 필드에 고객 이름의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 성 필드에 고객 성의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전화번호 1 필드에 고객 전화번호 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 전자 우편 주소 1 필드에 고객 전자 우편 주소 1의 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 구/군/시 필드에 고객 연락처 주소의 구/군/시 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - 우편번호 필드에 고객 연락처 주소의 우편번호 일부 또는 전체를 입력하십시오.
 - **B2B** 계정 이름 필드에서 해당 고객과 연관된 계정 이름을 선택하십시오. 일반적으로 이 이름은 고객과 연관된 조직의 이름입니다. 조직은 상점에서 쇼핑하는 고객에 대한 규정을 정하는 상점에 대한 장기 구매 계약을 정의합니다.
- b. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 고객 목록을 표시합니다.
- c. 작업할 주문 옆의 선택란을 선택하고 새 반품을 눌러 새 반품을 작성하십시오. 새 반품 마법사가 실행되면서 먼저 상품 페이지가 표시됩니다.

3. 필드에 해당하는 정보를 입력하고 다음을 눌러 각 페이지를 저장하십시오. 필요할 경우, 이전 페이지로 돌아가려면 이전을 누르십시오. 각 페이지마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
4. 모든 페이지에 정보를 입력한 경우 확인 페이지에서 완료를 눌러서 반품을 작성하십시오.

반품 변경

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

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

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

- 반품 상태 드롭 다운 목록에서 보류 중 또는 취소됨과 같은 반품의 상태를 선택 하십시오.
- 4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 반품 목록을 표시 합니다.
- 5. 작업하려는 반품 옆의 선택란을 선택하여 반품 변경 노트북을 열고 변경을 누르십 시오.
- 6. 필요에 따라 필드를 갱신하고 왼쪽의 링크를 사용하여 각 반품 페이지를 이동합니 다. 각 페이지마다 도움말을 사용할 수 있습니다.
- 7. 확인을 눌러 변경사항을 저장하고 노트북을 종료하십시오.

반품에 상품 추가

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

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상 의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
 검색 대화 상자가 표시됩니다.
3. 다음 중 하나 이상의 반품 정보를 입력하여 작업하려는 반품을 검색하십시오.
 주: 시스템은 제공된 주문 번호를 기초로 정확한 검색을 수행하고, 이 대화 상자 의 기타 모든 필드에 대해 제공된 값을 기초로 퍼지 또는 고급 검색을 수행합니 다.
 - 반품 번호 필드에 반품의 고유 반품 번호를 입력하십시오.
 - 주문 번호 필드에 반품할 상품의 고유 주문 번호를 입력하십시오. 시스템은 사 용자가 지정하는 주문 번호를 기초로 정확한 검색을 수행합니다(예를 들어, 12345 를 입력할 경우, 시스템은 주문 번호가 12345인 주문을 검색합니다).
 - 발신자 로그인 ID 필드에 다음을 입력하십시오.
 - B2C** 반품을 시작한 고객의 상점 로그인 ID. 특정 고객의 반품 히스토리 목록에서 반품 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID 는 상점의 고객 로그인 ID로 채워져 있습니다.
 - B2B** 반품을 시작한 고객의 로그인 ID. 구현된 액세스 제어 정책에 따라 다른 개인이 반품을 변경하거나 변경사항을 요청할 수 있는 권한을 가질 수 있 습니다. 이 개인은 반품의 발신자는 아니지만, 상점에서 갱신을 요청할 때 발신 자 로그인 ID를 지정해야 할 수도 있습니다. 예를 들어, IBM 직원이 원래 반 품을 작성하더라도 그 직원의 관리자가 상점에 접속하여 반품을 변경할 수 있 습니다. 해당 반품을 찾으려면 상점에서 발신자 로그인 ID를 입력해야 할 수도 있습니다.

- **B2B** 장기 구매 계약 이름 드롭 다운 목록에 장기 구매 계약 이름을 입력 하십시오. 장기 구매 계약은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정합니다.
 - 반품 상태 드롭 다운 목록에서 보류 중 또는 취소됨과 같은 반품의 상태를 선택하십시오.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 반품 목록을 표시합니다.
 5. 작업하려는 반품 옆의 선택란을 선택하여 반품 변경 노트북을 열고 변경을 누르십시오.
 6. 노트북을 열면 상품 페이지가 표시됩니다. 추가를 선택하십시오. 상품 검색 대화 상자가 표시되고 반품에 추가할 상품을 찾을 수 있습니다.
 7. 시스템에서 상품을 검색할 장소에 따라 다음을 수행하십시오.
 - 기존 주문에 대한 정보에 의거하여 상품을 검색하려면 기존 고객 주문으로부터 검색 라디오 버튼을 누르고 아래의 주문 정보를 기재하십시오. 반품할 상품이 속한 주문에 대한 정보를 알고 있는 경우 이 옵션을 선택하십시오. 하나 이상의 주문 정보를 입력하십시오.
 - 주문 번호 필드에 반품할 상품을 포함하는 주문의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 고객 로그인 ID 필드에 주문한 고객의 상점 로그인 ID를 입력하십시오. 반품 발신자의 고객 로그인 ID를 아는 경우, 고객 로그인 ID는 상점 고객의 로그인 ID로 채워집니다 .
 - **B2B** 계정 이름 드롭 다운 목록에서 고객의 계정 이름을 선택하십시오. 일반적으로 이 이름은 고객과 연관된 조직의 이름입니다. 조직은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정하는 상점에 대한 장기 구매 계약을 정의합니다.

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

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

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

반품에서 상품 제거

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

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 중 하나 이상의 반품 정보를 입력하여 작업하려는 반품을 검색하십시오.
 - 반품 번호 필드에 반품의 고유 반품 번호를 입력하십시오.
 - 주문 번호 필드에 반품할 상품의 고유 주문 번호를 입력하십시오.
 - 발신자 로그인 ID 필드에 다음을 입력하십시오.
 - B2C** 반품을 시작한 고객의 상점 로그인 ID. 특정 고객의 반품 히스토리 목록에서 반품 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 채워져 있습니다.
 - B2B** 반품을 시작한 고객의 로그인 ID. 구현된 액세스 제어 정책에 따라 다른 개인이 반품을 변경하거나 변경사항을 요청할 수 있는 권한을 가질 수 있습니다. 이 개인은 반품의 발신자는 아니지만, 상점에서 갱신을 요청할 때 발신자

로그온 ID를 지정해야 할 수도 있습니다. 예를 들어, IBM 직원이 원래 반품을 작성하더라도 그 직원의 관리자가 상점에 접속하여 반품을 변경할 수 있습니다. 이 반품을 찾기 위해 상점은 발신자의 로그온 ID를 요청할 수 있습니다.

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

반품에서 상품 수량 변경

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

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 작업 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
B2B 판매 메뉴에서 반품 찾기를 누르십시오.
 검색 대화 상자가 열립니다.
3. 다음 중 하나 이상의 반품 정보를 입력하여 작업하려는 반품을 검색하십시오.
 - 반품 번호 필드에 반품의 고유 반품 번호를 입력하십시오.
 - 주문 번호 필드에 반품할 상품을 포함하는 주문의 고유 고객 번호인 주문 번호를 입력하십시오.
 - 발신자 로그온 ID 필드에 다음을 입력하십시오.
 - ▶ **B2C** 반품을 시작한 고객의 상점 로그온 ID. 특정 고객의 반품 히스토리 목록에서 반품 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그온 ID는 상점의 고객 로그온 ID로 채워져 있습니다.
 - ▶ **B2B** 반품을 시작한 고객의 로그온 ID. 구현된 액세스 제어 정책에 따라 다른 개인이 반품을 변경하거나 변경사항을 요청할 수 있는 권한을 가질 수 있습니다. 이 개인은 반품의 발신자는 아니지만, 상점에서 갱신을 요청할 때 발신자

로그온 ID를 지정해야 할 수도 있습니다. 예를 들어, IBM 직원이 원래 반품을 작성하더라도 그 직원의 관리자가 상점에 접속하여 반품을 변경할 수 있습니다. 이 반품을 찾기 위해 상점은 발신자의 로그인 ID를 요청할 수 있습니다.

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

서비스 센터로 반품 지정

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

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

상품을 서비스 센터로 반품할지 여부를 지정하려면 다음을 수행하십시오.

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

3. 다음 중 하나 이상의 반품 정보를 입력하여 작업하려는 반품을 검색하십시오.

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

▶ **B2C** 반품을 시작한 고객의 상점 로그인 ID. 특정 고객의 반품 히스토리 목록에서 반품 찾기를 눌러 이 검색 대화 상자가 실행된 경우, 고객 로그인 ID는 상점의 고객 로그인 ID로 채워져 있습니다.

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

- ▶ **B2B** 장기 구매 계약 이름 드롭 다운 목록에 장기 구매 계약 이름을 입력하십시오. 장기 구매 계약은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정합니다.
- 반품 상태 드롭 다운 목록에서 보류 중 또는 취소됨과 같은 반품의 상태를 선택하십시오.

4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 반품 목록을 표시합니다.

5. 작업하려는 반품 옆의 선택란을 눌러서 반품 변경 노트북을 열고 변경을 누르십시오.

6. 노트북을 열면 상품 페이지가 표시됩니다. 작업할 상품 옆에 있는 선택란을 선택하십시오.

7. 상품을 서비스 센터로 반품할지 여부를 지정하려면 다음을 수행하십시오.

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

- 상품이 개별적으로 구매된 경우(즉, 제품군의 일부가 아닌 경우) 서비스 센터로 반품 열에서 예 또는 아니오를 선택하여 선택된 상품을 서비스 센터로 반품할지 여부를 지정하십시오.
- 상품이 키트의 일부로 구매된 경우, 다음을 수행하십시오.
 - a. 작업할 상품 옆에 있는 선택란을 선택한 후 키트 정보를 누르십시오. 키트 이름, SKU, 키트 내의 개별 상품에 대한 정보가 있는 키트 정보 대화 상자가 열립니다.
 - b. 서비스 센터로 반품 열에서 예 또는 아니오를 선택하여 선택된 상품을 서비스 센터로 반품할지 여부를 지정하십시오.

- 해당 반품에 기타 변경사항을 적용하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 각 반품 간을 이동시킬 수 있습니다. 변경사항을 저장하고 노트북을 종료하려면, 확인을 누르십시오.

반품 이유 변경

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

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

- 해당 반품에 기타 변경사항을 적용하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 각 반품 간을 이동시킬 수 있습니다. 새 반품 이유를 저장하고 노트북을 종료하려면, 확인을 누르십시오.

반품의 대변 금액 변경

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

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

- 해당 반품에 기타 변경사항을 적용하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 각 반품 간을 이동시킬 수 있습니다. 새 대번 금액을 저장하고 노트북을 종료하려면, 확인을 누르십시오.

반품할 키트 정보 보기

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

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

- b. 노트북을 열면 상품 페이지가 표시됩니다. 작업할 상품 옆에 있는 선택란을 선택한 후 키트 정보를 누르십시오. 키트 이름, SKU, 키트 내의 개별 상품에 대한 정보가 있는 키트 정보 대화 상자가 열립니다.
- 반품 정보 요약 방법:
 - a. 작업하려는 반품 옆의 선택란을 선택하고 정보 요약을 눌러서 반품 정보를 보십시오.
 - b. 상품 이름 옆에서 상품 목록 및 키트 정보를 보십시오.
- 6. 확인을 눌러 페이지를 종료하십시오.

반품에 대한 대변 방법 변경

고객 반품 대변 방법을 변경하려면 다음을 수행하십시오.

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

5. 작업하려는 반품 옆의 선택란을 눌러서 반품 변경 노트북을 열고 **변경**을 누르십시오.
6. 노트북을 열면 상품 페이지가 표시됩니다. 왼쪽 탐색 프레임에서 **대변 방법**을 누르십시오. 대변 방법 페이지가 표시됩니다.
7. 드롭 다운 목록에서 반품 대변 방법을 선택하십시오. 원래의 주문 및 반품에 적용되는 장기 구매 계약 규정에 따라, 목록에는 다음 옵션이 표시됩니다.
 - 원래의 주문을 지불하는 데 사용된 지불 방법과 동일한 방법을 사용하여 환불하려면 **주문과 동일**을 선택하십시오. 신용 카드로 고객 환불을 처리할 경우, 원래의 주문 구매에 사용된 것과 동일한 신용 카드에 대변 금액이 적용됩니다.
 - 신용 한도로 대변 처리하여 고객 환불을 처리하려면 **신용 한도**를 선택하십시오.
8. 해당 반품에 기타 변경사항을 적용하려면 왼쪽에 있는 링크를 사용하여 각 반품 간을 이동시킬 수 있습니다. 변경된 대변 방법을 저장하고 노트북을 종료하려면, **확인**을 누르십시오.

반품에 설명 추가

반품의 특정 상품에 설명을 추가하거나 전체를 반품하려면 다음을 수행하십시오.

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

- 반품 상태 드롭 다운 목록에서 보류 중 또는 취소됨과 같은 반품의 상태를 선택 하십시오.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 반품 목록을 표시 합니다.
 5. 작업하려는 반품 옆의 선택란을 눌러서 반품 변경 노트북을 열고 변경을 누르십 시오.
 6. 노트북을 열면 상품 페이지가 표시됩니다. 포함시키려는 설명 유형에 따라 다음을 수행하십시오.
 - 고객이 원래 주문한 세 개의 상품 모두에 대한 환불을 요청한 이유와 같이 전체 를 반품하는 설명을 추가하려면 다음을 수행하십시오.
 - a. 왼쪽 탐색 프레임에서 설명을 누르십시오. 설명 페이지가 표시됩니다. 해당 반 품에 과거의 설명이 포함되어 있는 경우에도, 이 페이지에서 그 내용을 볼 수 있습니다.
 - b. 해당 페이지의 화면이동 상자에서 반품에 추가하려면 설명을 입력하십시오.

WIN
AIX
SOLARIS
LINUX

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

400

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

WIN
AIX
SOLARIS
LINUX

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

400

 화면이동 상자에는 최대 254자까지 영숫자(1바이트)를 입력할 수 있습니다.
 - c. 확인을 눌러서 반품될 상품에 대한 설명을 추가하십시오.

반품에 추가된 설명 보기

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

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

- c. 확인을 눌러 페이지를 종료하십시오.

반품 정보 요약 보기

반품 정보 요약을 보려면 다음을 수행하십시오.

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

반품 정보 요약 인쇄

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

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

시스템 거부 반품 승인

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

- 반품 시에는 상품을 상점으로 실제로 돌려보내야 합니다. 예를 들어, CD가 원래 고객 반품용으로 돌려보낼 항목으로 시스템에 표시되었는데 고객이 배달 중 CD가 긁혔다고 상점으로 알린 경우입니다. 고객이 상품을 상점으로 보내도록 하고 운송 비용을 변제하기보다 상점에서는 결함이 있는 상품을 돌려보내도록 하지 않고 또다른

CD를 고객에게 운송해줄 수 있습니다. 이 경우, 고객 서비스 영업대표는 실제 반품이 필요하지 않다고 시스템에 표시하고 상황에 대한 설명을 추가할 수 있습니다. 시스템은 반품 승인을 거부하게 되므로 고객 서비스 대표는 이 반품을 직접 승인해야 합니다.

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

시스템 거부 반품을 승인하려면 다음을 수행하십시오.

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

- **B2B** 장기 구매 계약 이름 드롭 다운 목록에 장기 구매 계약 이름을 입력하십시오. 장기 구매 계약은 상점에서 구매하는 고객에 대한 규정을 정합니다.
 - 반품 상태 드롭 다운 목록에서 보류 중 또는 취소됨과 같은 반품의 상태를 선택하십시오.
4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 반품 목록을 표시합니다.
 5. 작업하고자 하는 반품 옆에 있는 선택란을 선택하고 승인을 눌러 선택된 반품을 승인하십시오. 직접 승인이 필요한 반품 상품 목록, 시스템이 반품을 거부하는 이유가 나열된 반품 승인 대화 상자가 열립니다.
 6. 승인을 눌러서 대화 상자를 종료하십시오.

반품 취소

특정 반품을 취소하려면 다음을 수행하십시오.

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

4. 찾기를 누르십시오. 시스템은 검색을 수행하고 검색 기준에 맞는 반품 목록을 표시합니다.
5. 작업하려는 반품 옆의 선택란을 선택하고 취소를 누르십시오.
6. 반품이 취소됨을 나타내는 확인 메시지가 표시됩니다. 확인을 눌러서 반품을 취소하십시오.

고객 지원

고객 지원 작업 영역의 시스템 요구사항

고객 지원 작업 영역의 시스템 요구사항이 아래에 설명되어 있습니다.

일반 요구사항

- **프로세서:** Pentium II 450 MHz 이상
- **운영체제:** 서비스 팩 5가 설치된 Windows NT 워크스테이션 4.0, Windows 2000 Professional
- **RAM:** RAM 요구사항은 운영체제에 따라 다릅니다.
 - 서비스 팩 5가 설치된 Windows 2000 Professional 또는 Windows NT 워크스테이션 4.0의 경우 512 MB RAM 이상

소프트웨어 요구사항

- **브라우저:** 서비스 팩 1이 설치된 Microsoft Internet Explorer 5.5

Sametime 인명부 검색 및 찾아보기

Sametime 인명부에는 조직 내의 모든 사람의 이름이 나열되어 있습니다. 운영자가 인명부를 유지보수합니다. 동료 목록 또는 내가 온라인인 경우에 볼 수 있는 사람 목록에 이름을 추가할 때 인명부에 액세스해야 할 수 있습니다.

인명부를 검색하거나 찾아보려면 다음 단계를 따르십시오.

1. 동료 추가 또는 개인 정보 목록에 추가 대화 상자에서 인명부를 누르십시오. “초대 목록에 추가” 대화 상자가 표시됩니다.
2. 드롭 다운 목록에서 인명부를 선택하십시오.
3. 원하는 이름을 모두 입력한 후 검색을 누르십시오.
4. 일치하는 이름 목록이 표시됩니다. 목록에서 올바른 이름을 입력한 후 추가를 누르십시오.
5. 종료를 누르십시오.

추가정보: 맨 처음 검색할 때 이름을 찾지 못하면 다른 방법으로 이름을 입력해 보십시오. 예를 들어, 성만 입력하거나 성과 이름을 입력하거나 또는 이름을 입력한 다음 성을 입력해 보십시오. 운영자가 인명부를 구성한 방법에 따라 검색 결과가 달라질 수 있습니다.

시작 하기

브라우저를 고객 지원에 호환 가능하게 만들기

고객 지원 작업 영역에서 브라우저를 사용가능하도록 하려면 다음을 수행하십시오.

- 브라우저가 시스템 요구사항을 만족하는지 확인하십시오.
- 브라우저 환경설정에서 다음 옵션이 사용되는지 확인하십시오.
 - Java 및 JavaScript
 - Microsoft ActiveX Controls(Internet Explorer 전용)
 - Netscape용 Java 플러그인
 - SmartUpdate(Netscape 전용)
- 웹 사이트에서 이들을 사용할 경우 브라우저가 쿠키를 승인하도록 설정하십시오.
- 프록시 서버를 사용하도록 브라우저를 구성해야 할 수도 있습니다. 그럴 경우, 사이트 운영자로부터 서버 이름과 포트 이름을 확보한 다음 프록시 서버를 사용하도록 브라우저를 설정하십시오. 프록시 설정을 변경하기 전에 사이트 운영자에게 문의하십시오.

고객 지원 작업 영역에 로그인

고객 지원 작업 영역에 액세스하려면 로그인해야 합니다. 로그인하려면 다음을 수행하십시오.

1. 웹 브라우저를 열고 Websphere Commerce 액셀러레이터의 웹 주소(URL)를 입력하십시오. 운영자에게서 이 주소를 얻을 수 있습니다. 사이트의 보안 인증서에 관련된 보안 경고인 보안 정보를 받을 수 있습니다. 이를 승인해야 합니다.
 - WebSphere Commerce 액셀러레이터 로그인 사용자 이름 및 암호를 입력하십시오.
 - 지정된 사용자 이름 및 암호를 사용하여 WebSphere Commerce 액셀러레이터에 로그인을 누르십시오.

2. 다음 페이지에서 상점 이름과 언어를 선택하고 확인을 누르십시오.

상점 정보를 선택하십시오.

이 페이지를 사용하여 WebSphere Commerce

액셀러레이터를 사용하여 작업할 상점과 언어를 선택하십시오. 역할에 따라 상점과 연관되는 서비스 센터를 지정할 수도

있습니다. 각 WebSphere Commerce 액셀러레이터 로그인 세션은 상점마다 다릅니다. 언제든지

상점, 언어 또는 서비스 센터 선택을 변경하려면 왼쪽 상단 모서리에 있는 아이콘을 눌러 선택 대화 상자를 표시하십시오. 이 페이지의 모든 필드는 필수입니다.

주: 하나의 상점, 하나의 언어만 정의되어 있고 서비스 센터는 정의되어 있지 않으면 이 페이지는 표시되지 않습니다. WebSphere Commerce 액셀러레이터 로그인 페이지에서 직접 홈 페이지로 갈 수 없습니다.

3. 다음 페이지는 WebSphere Commerce 액셀러레이터의 홈페이지입니다.

- **B2C** 작업 메뉴에서 고객 지원을 선택하십시오.
- **B2B** 판매 메뉴에서 고객 지원을 선택하십시오.

주: 받은 보안 경고를 승인하십시오. 자세한 정보는 보안 경고 처리를 참조하십시오.

보안 경고 처리

보안 경고는 고객 지원 작업 영역에 로그인할 때마다 표시됩니다. 작업 영역에 액세스하려면 이 경고를 승인해야 합니다.

경고 텍스트는 브라우저에 따라 다릅니다. Microsoft Internet Explorer 5.5의 경우, 보안 정보 대화 상자가 표시됩니다. 예를 누르십시오. 모든 쿠키를 승인하라는 프롬프트가 표시되면 예 또는 확인을 눌러 승인하십시오.

고객 지원 작업 영역 종료

고객 지원 작업 영역을 떠나려면 창을 닫으십시오. 두 가지 방법으로 창을 닫을 수 있습니다.

- 창의 오른쪽 상단 모서리에 있는 **X**를 누르십시오.
- 왼쪽 상단 모서리에 있는 창 아이콘을 눌러 드롭 다운 메뉴에서 닫기를 선택하십시오.

운영자가 수행할 수 있는 수정

운영자는 회사의 특정 요구에 부합하도록 고객 지원 작업 영역을 사용자 정의할 수 있습니다. 다음 테이블에 운영자가 변경할 수 있는 내용이 요약되어 있습니다.

| 기능 | 가능한 변경사항 |
|---------|--|
| 모니터링 탭 | 모니터링에 사용 가능한 다른 보기를 지정하십시오. 지정할 수 있는 보기로는 대기 중인 고객, 모든 상점 고객 또는 둘 다가 있습니다. 또한, 장바구니 정보 및 |
| 고객 프로파일 | 고객 프로파일 콘텐츠에 대한 표시 포맷도 결정하십시오. 고객에 대한 지원을 시작할 수 있는 고객 서비스 영업대표의 능력을 결정하십시오. 고객 프로파일을 볼 수 있는 능력을 결정하십시오. 웹 사이트의 성능에 따라 운영자는 고객 프로파일을 표시하지 않도록 선택할 수 있습니다. |

| | |
|--------|--|
| 장바구니 | 고객의 장바구니를 볼 수 있는 능력을 결정하십시오. 웹 사이트의 성능에 따라 운영자는 고객의 장바구니를 표시하지 않도록 선택할 수 있습니다. |
| 세션 | 한 명의 고객 서비스 영업대표가 한 번에 지원할 수 있는 고객 수에 대한 한계를 지정하십시오. |
| 프록시 서버 | 고객 지원 작업 영역에 액세스할 때 프록시 서버를 사용하도록 요구합니다. 프록시 서버 설정에 대한 정보는 운영자에게 문의하십시오. |

고객 정보 보기

웹 사이트에서 고객 활동 모니터링

모니터링 탭에는 웹 사이트에서의 고객 활동 레벨 측정에 도움이 되는 정보가 표시됩니다. 모니터링 탭에서 특정 고객 및 세션 시작에 대한 정보도 볼 수 있습니다.

모니터링 탭을 눌러 다음을 표시하십시오.

- 현재 도움을 기다리고 있거나 웹 사이트를 방문 중이거나 또는 둘 다에 해당하는 고객 목록.
- 현재 고객 서비스 영업대표와의 활성화된 세션에 있는 고객.
- 현재 고객 서비스 영업대표의 도움을 기다리고 있는 고객 수.
- 개별 고객의 장바구니 및 프로파일.
- 고객이 웹 사이트에서 보낸 시간 총계.
- 현재 고객이 보고 있는 웹 페이지 및 고객이 해당 페이지에서 보낸 시간 총계.
- 장바구니에 있는 항목 수.

도움을 기다리는 고객 모니터링

현재 고객 서비스 영업대표의 도움을 기다리고 있는 고객의 수가 대기 중인 고객 지시자 아래에 표시됩니다. 고객이 웹 사이트에서 도움말 링크를 누르면 숫자가 증가합니다. 다음과 같은 경우에 숫자가 줄어듭니다.

- 고객 서비스 영업대표가 고객과의 세션을 시작합니다.
- 고객 서비스 영업대표가 연락하기 전에 고객이 도움말 요청을 단았습니다.

추가정보: 대기 중인 고객 지시자 수에는 고객 서비스 영업대표의 도움을 기다리고 있는 고객만이 포함됩니다. 웹 사이트의 모든 상점 고객 목록에는 대기 중인 고객 지시자 아래의 고객, 활성화된 세션 내의 고객, 도움을 요청하지 않은 고객을 비롯하여 사이트의 모든 고객이 포함됩니다. 대기 중인 고객 목록에는 도움을 기다리는 고객만이 포함됩니다.

웹 사이트에서 고객 목록 보기

“모든 상점 고객” 헤딩 아래의 모니터링 탭에는 현재 웹 사이트를 방문 중인 고객 목록이 표시됩니다.

고객 상태는 고객 이름의 왼쪽에 표시됩니다.

- 대기: 고객이 도움을 요청한 후 도움말을 기다리고 있습니다.
- 채팅 중: 고객이 현재 고객 서비스 영업대표와의 세션에 있습니다.
- 생각 중: CSR이 고객과의 도움말 세션을 시작했으며 고객이 응답하기를 기다리고 있습니다.

다음 테이블은 고객 목록에 포함된 정보에 대해 설명합니다.

| | |
|----------------------|---|
| 고객 | 고객이 로그인한 경우 고객의 사용자 이름을 표시합니다. 고객이 로그인하지 않았으면 고객은 지정된 게스트 ID를 가진 게스트로 표시됩니다. |
| 체류 시간(사이트) | 고객이 웹 사이트에서 보낸 시간 총계를 표시합니다. 체류 시간(사이트) 타이머는 고객 지원 작업 영역에 로그인할 때마다 재설정되므로 고객이 웹 사이트에서 보낸 시간을 정확히 반영하지 못할 수도 있습니다. 예를 들어, 고객이 로그인하기 전에 웹 사이트에서 5분을 보냈을 수 있습니다. 체류 시간(사이트) 타이머는 로그인하기 전의 5분을 포함하지 않습니다. |
| 현재 페이지 체류 시간(페이지) | 현재 고객이 보고 있는 웹 페이지의 제목을 표시합니다. 고객이 현재 웹 페이지에서 보낸 시간 총계를 표시합니다. 체류 시간(페이지) 타이머는 고객 지원 작업 영역에 로그인할 때마다 재설정되므로 고객이 웹 페이지에서 보낸 시간을 정확히 반영하지 못할 수도 있습니다. 예를 들어, 고객이 로그인하기 전에 웹 페이지에서 5분을 보냈을 수 있습니다. 체류 시간(페이지) 타이머는 로그인하기 전의 5분을 포함하지 않습니다. |
| 장바구니 | 이 숫자는 고객의 장바구니에 있는 항목 수를 반영합니다. |

추가정보: 모든 상점 고객 목록에는 도움을 기다리는 고객 및 에이전트와의 활성화된 세션에 있는 고객을 비롯하여 사이트에 있는 모든 고객이 포함됩니다. 대기 중인 고객 숫자에는 고객 서비스 영업대표의 도움을 기다리고 있는 고객만이 포함됩니다.

고객 지원을 위해 고객 프로필 보기

고객 프로필은 고객의 ID, 주문 히스토리 및 주소를 포함할 수 있습니다. 운영자가 고객 프로필의 정확한 콘텐츠를 결정합니다.

고객 프로필을 보려면 다음을 수행하십시오.

- **모니터링 탭에서:** 목록에서 고객 이름을 선택한 후 **프로필**을 누르십시오. 고객 프로필이 화면의 새 브라우저 창에 표시됩니다.
- **세션 탭에서:** 고객과의 세션 중에 **프로필**을 누르십시오. 고객 프로필이 화면의 별도의 브라우저 창에 표시됩니다.

주: 웹 사이트에 등록되거나 로그인되지 않은 고객의 프로필은 불안정합니다. 완전한 프로필을 보려면 고객에게 웹 사이트에 등록하거나 로그인하도록 요청해야 합니다.

장바구니 콘텐츠 보기

고객이 장바구니를 갖고 있으면 화면의 별도의 창에서 장바구니의 콘텐츠를 볼 수 있습니다. 운영자가 장바구니 정보의 포맷과 정확한 콘텐츠를 결정합니다.

고객의 장바구니를 보려면 다음을 수행하십시오.

- **모니터링 탭에서:** 목록에서 고객의 이름을 선택한 후 **장바구니**를 누르십시오. 새 브라우저 창에 장바구니가 나타납니다.
- **세션 탭에서:** 활성화된 세션 중에 **장바구니**를 누르십시오. 새 브라우저 창에 장바구니가 나타납니다.

웹 사이트에서 고객과 채팅 시작

종종 고객이 도움을 요청하지 않았더라도 고객과 연락을 하고자 할 수 있습니다. 예를 들어, 모니터링 탭에 특정 고객이 웹 페이지에서 주문 시작에 몇 분을 소비하고 있는 것으로 나타나면 고객에게 연락하여 도움을 줄 수 있습니다.

고객에게 지원이 필요한지를 묻는 대화 메시지를 보내 고객과의 연락을 시작할 수 있습니다. 이 때, 고객 상태는 “생각 중”으로 변경됩니다. 고객이 예를 눌러 응답하면 세션이 시작됩니다. 고객이 **아니오**를 눌러 응답하면 고객 상태는 공백으로 리턴됩니다.

도움을 요청하지 않은 고객과 연락하려면 다음을 수행하십시오.

1. 모니터링 탭에 있는지 확인하십시오.
2. 모든 상점 고객 목록에서 고객의 이름을 선택하십시오.
3. 고객 이름 목록 아래에 있는 **대화** 버튼을 누르십시오. 작은 대화 창이 화면에 표시됩니다.
4. 메시지를 입력하고 보내기를 누르거나 **Enter**를 누르십시오. 설명 메시지가 있는 창이 고객의 컴퓨터 화면에 나타납니다.
 - 고객이 사용자와의 세션에 결합하기로 결정하면 사용자의 이름과 대화 메시지가 고객의 대화 창에 나타납니다. 사용자의 세션 탭에서 세션이 시작됩니다. 5단계로 가십시오.
 - 고객이 응답을 하지 않거나 세션에 결합하지 않기로 결정하면 고객과의 대화 세션에 참여할 수 없습니다.
5. 세션을 계속하려면 세션 탭을 누르십시오.

고객과 통신

도움말 세션 시작

세션은 사용자와 고객 간의 모든 통신입니다. 세션은 단순히 입력된 메시지의 교환일 수도 있고 고객과 협력할 수 있게 하는 여러 도구를 포함할 수도 있습니다. 세션 중에 교환하는 정보는 보안을 위해 암호화됩니다.

두 가지 방법으로 세션을 시작할 수 있습니다.

- 다음 고객 버튼 누르기
- 웹 사이트에서 고객과 채팅 시작

도움말 세션에 참여

세션에 들어가면 화면의 맨 위에 고객 정보가 표시됩니다. 이 정보에 대한 설명은 웹 사이트에서 [고객 목록 보기](#)를 참조하십시오. 고객의 이름 및 타이머가 포함된 탭도 나타납니다. 타이머는 세션에서 보낸 시간을 추적합니다.

세션 중에 고객과 통신하기 위해 여러 가지 도구를 사용할 수 있습니다. 아래의 테이블은 세션 중에 사용 가능한 도구에 대해 간략하게 설명합니다.

| 도구 | 목적 | 사용할 도구 |
|---------------------------|---|---|
| 채팅 | 입력된 메시지를 보내 고객과 즉시 통신할 수 있도록 합니다. | 고객이 최소한의 지원을 요구합니다. 고객이 하이퍼링크를 보내고자 합니다. |
| 고객 페이지 보기 | 고객 웹 페이지의 인스턴트 “스냅샷”을 제공합니다. (고객이 페이지에 입력한 정보는 볼 수 없습니다.) | 고객이 웹 페이지에서 본 내용을 신속하게 검토해야 합니다. 웹 페이지의 정보를 변경할 필요는 없습니다. |
| 페이지 보내기 | 웹 페이지를 고객의 브라우저로 보냅니다. | 고객에게 특정 웹 페이지를 보여주고자 합니다. |

고객과 채팅

일단 세션 내에 있으면 채팅 메시지를 사용하여 고객과 입력된 통신을 교환할 수 있습니다. 판매자 및 고객 모두 세션 지속 기간 중에 메시지의 사본을 볼 수 있습니다. 버튼에 고객의 이름, 세션 상태 및 세션 시각이 포함됩니다.

현재 활성화된 세션의 경우, 상태는 활성화로 변경되며 배경은 흰색입니다.

활성화되지 않은 세션(배경 뒤에 숨겨져 있는 세션)의 경우, 세션 버튼이 계속해서 맨 위 패널에 표시되어 있는 것을 볼 수 있습니다. 색상은 상태에 따라 변경됩니다.

- **파란색(대기 상태):** 고객이 메시지를 보낸 마지막 사람입니다. 파란색 버튼은 고객이 응답을 기다리고 있음을 알려줍니다.
- **회색(생각하는 상태):** 고객 서비스 영업대표가 메시지를 보낸 마지막 사람입니다. 고객이 아직 응답하지 않았습니다.

고객에게 채팅 메시지 보내기

1. 고객에게 채팅 메시지를 보내려면 세션 탭을 사용하십시오.
2. 커서를 텍스트 입력 아래의 상자에 놓으십시오. 메시지를 입력하십시오.
3. 보내기를 누르거나 **Enter**를 누르십시오. 메시지가 채팅 사본 영역에 표시됩니다.

추가정보: 채팅 사본 영역에서는 전체 웹 주소가 하이퍼링크로 변환됩니다. 대화 메시지에 하이퍼링크를 보내려면 주소의 맨 앞에 **프로토콜**(일반적으로 “**http://**” 또는 “**ftp://**”) 및 “**www**”가 포함되어야 합니다.

고객의 웹 페이지 보기

종종 고객에게 발생한 문제점을 가장 잘 이해하는 방법은 고객이 웹 페이지에서 보고 있는 내용을 살펴보는 것입니다. 고객의 웹 페이지를 보면 사용자의 화면에 새 브라우저 창이 표시됩니다. 이 창에 현재 고객이 방문 중인 웹 페이지의 “스냅샷”이 표시됩니다. 그러나, 다음 내용은 볼 수 없습니다.

- 고객이 웹 페이지에서 입력한 정보. 예를 들어, 고객이 양식을 채운 경우 고객의 웹 페이지는 공백 양식으로 보입니다.
- 사용자가 보고 있는 동안 고객이 웹 페이지에서 변경한 내용.
- 고객이 다른 웹 페이지로 이동한 경우

다음과 같은 경우, 사용자의 웹 페이지 보기는 고객의 보기와 다를 수 있습니다.

- 고객이 사용자가 사용하는 것과 다른 웹 브라우저를 사용할 경우.
- 사용자 또는 고객이 사용자 설정을 개인화한 경우. 예를 들어, 좀더 큰 크기로 텍스트를 표시하도록 고객의 브라우저를 사용자 정의한 경우 브라우저에 대해 기본 텍스트 크기를 승인하면 고객은 화면에서 사용자에게 보이는 것보다 적은 정보를 보게 됩니다.
- 웹 페이지의 콘텐츠가 개인화된 경우. 예를 들어, 고객에게 대상 마케팅 캠페인에서 생성된 추천 상품이 표시될 경우 사용자에게는 해당 추천 상품이 보이지 않습니다.

세션 중에 고객 페이지 보기

고객과의 세션 중에 고객의 페이지를 볼 수 있습니다.

1. 고객 페이지 보기를 누르십시오. 화면에 새 브라우저 창이 표시됩니다.
2. 필요한 경우, 새 브라우저 창의 크기를 조정하여 대화 사본 영역이 잘 보이게 하십시오. 세션 중에 복수의 창 사용에 대한 자세한 정보는 복수의 고객 지원 창 관리를 참조하십시오.

고객 페이지 보기 중지

세 가지 방법 중 하나로 고객의 웹 페이지 보기를 중지할 수 있습니다.

- 고객의 웹 페이지가 포함되어 있는 창의 오른쪽 상단 모서리에 있는 **X**를 누르십시오.
- 고객의 웹 페이지가 포함되어 있는 창에서 **파일 - 종료**를 선택하십시오.
- 고객의 웹 페이지가 포함되어 있는 창을 최소화한 경우, 화면의 맨 아래에 있는 작업 표시줄에서 창을 마우스 오른쪽 버튼으로 누른 다음 **종료**를 선택할 수 있습니다.

웹 페이지 보내기

세션 중에 자동으로 고객의 브라우저를 특정 웹 페이지로 지정할 수 있습니다. 예를 들어, 고객이 특정 상품에 대해 설명하는 웹 페이지를 찾지 못할 경우 고객의 브라우저를 올바른 웹 페이지로 다시 지정할 수 있습니다. 고객의 원래 브라우저 창에 새 페이지가 표시됩니다.

웹 페이지를 고객에게 보내려면 다음을 수행하십시오.

1. 세션 탭에 있는지 확인하십시오.
2. 대화 메시지를 사용하여 고객에게 고객의 브라우저를 다른 웹 페이지로 지정하려 함을 알려십시오. 처리 중에 고객은 키보드 또는 마우스를 만져서는 안되며 새 창이 열리지 않는다는 사실을 설명하십시오.
3. 페이지 보내기를 누르십시오. 화면에 페이지 보내기 대화 상자가 표시됩니다.
4. 웹 페이지 주소를 입력하거나 웹 페이지 주소를 복사하여 붙여넣으십시오.
5. 브라우저로 보내기를 누르십시오. 자동으로 웹 페이지 보내기 대화 상자가 종료됩니다. 고객의 브라우저에 새 웹 페이지가 표시됩니다.

주: 웹 사이트에서 프레임을 사용할 경우, 웹 사이트 외부에 있는 페이지를 보내더라도 웹 사이트의 일부가 고객에게 보입니다. 프레임은 또한 고객이 사용자가 보낸 웹 페이지의 주소도 보지 못하게 합니다.

도움말 세션 종료

고객과의 세션을 종료하려면 대화 종료를 누르십시오.

고객은 사용자가 세션을 종료했다는 것을 설명하는 메시지를 받습니다. 세션 창은 고객이 수동으로 창을 닫을 때까지 고객의 화면에 남아 있습니다.

주: 고객이 세션을 종료하면 사용자에게 알려지지 않습니다. 고객과의 세션에 있을 때 세션 탭이 갑자기 없어지면 고객이 실수로 세션을 닫은 것일 수 있습니다. 이런 경우, 고객에게 문의를 하거나 모니터링 탭에서 세션을 다시 시작해 볼 수 있습니다.

복수의 고객 지원 창 관리

세션 중에 화면에 표시되는 복수의 창 관리에 도움이 되려면 이 추가정보를 사용하십시오. 이 추가정보를 고객과 공유할 수도 있습니다.

- 한 번에 하나의 세션에 참여하십시오. 복수의 세션을 추적하는 것은 어려우며 별도의 창을 요구하는 도구를 사용할 때에는 특히 어렵습니다. 대부분의 경우, 한 번에 하나의 세션에만 참여하여 고객에게 최상의 서비스를 제공할 수 있습니다. 복수의 세션의 관리할 경우, 먼저 복수의 고객 지원 세션 관리를 읽으십시오.
- 도구를 사용하여 완료할 경우, 도구 창을 최소화하지 말고 닫도록 하십시오. 창의 오른쪽 상단 모서리에 있는 **X**를 눌러 도구 창을 닫으십시오. 선()을 누르면 창의 최소화되어 화면의 맨 아래에 있는 작업 표시줄에 액세스할 수 있는 상태로 남아 있습니다. (버튼이 보이게 하려면 도구 창을 이동하거나 크기를 조정해야 합니다.)
- 대화 사본 창이 보이게 하십시오. 가능하면, 다른 창을 이동하거나 크기를 조정하여 대화 사본 영역이 보이게 하십시오.
- 창의 크기를 조정하십시오. 도구 창의 크기를 좀더 작게 하면 도구 창과 대화 사본 창을 모두 볼 수 있습니다. 커서가 이중 화살표가 될 때까지 창의 맨 아래 또는 한 쪽 가장자리에 커서를 두어 창의 크기를 조정할 수 있습니다. 커서를 끌어 창을 좁

더 크거나 작게 만드십시오. 도구 창을 보면서 대화 메시지를 입력하고 대화 사본을 보기 위해서는 도구 창 및 세션 탭을 포함하는 창 모두의 크기를 조정해야 합니다.

- **창을 이동하십시오.** 커서가 이중 화살표가 될 때까지 창의 맨 아래에 있는 제목 표시줄에 커서를 두어 창을 이동할 수 있습니다. 창을 끌어 창의 임의의 위치에 놓으십시오.
- **브라우저 창이 변경되면 고객에게 알려주십시오.** 화면에서 브라우저 창이 변경되면 항상 고객에게 알려주십시오. 고객이 수동으로 창을 닫아야 하는 경우 고객에게 이를 알려주어야 합니다. 예를 들어, 고객의 화면으로 새 웹 페이지를 보낸 경우 미리 알려주어야 합니다.
- **필요한 경우 창을 전환하십시오.** 일부 창은 화면에 나란히 있지 않습니다. 창을 전환하려면 화면의 맨 아래에 있는 작업 표시줄을 사용하십시오.

복수의 고객 지원 세션 관리

대부분의 경우, 한 번에 하나의 세션만 관리하여 고객에게 최상의 서비스를 제공할 수 있습니다. 복수의 세션에 참여해야 할 경우 다음 지침을 따르십시오.

- **파란색 세션 버튼을 주시하십시오.** 복수의 세션에 참여할 경우, 각 고객의 이름, 세션 상태 및 세션 타이머가 포함된 일련의 세션 버튼이 화면의 맨 위에 표시됩니다. 세션 버튼은 고객이 대화 메시지에 대한 응답을 기다리고 있으면 파란색으로 변합니다.

동료와 통신

동료와 통신

고객 지원 작업 영역을 사용하면 개인 대화에 로그인되어 있는 특정 동료에게 메시지를 보내는 것은 물론 현재 공개 대화에 로그인되어 있는 모든 사람에게 메시지를 보낼 수 있습니다. 또한 자주 대화하는 동료로 구성된 동료 목록도 설정할 수 있습니다.

다음 방법으로 동료와 온라인으로 통신을 할 수 있습니다.

- 온라인 상태 설정
- 동료와 채팅

다음 방법으로 동료 목록을 관리할 수 있습니다.

- 동료 목록 설정
- 동료 목록에 이름 추가
- 동료 목록에서 이름 제거

친구 목록 설정

친구 목록에 있는 사람들과 채팅할 수 있습니다. 목록에는 회사 디렉토리에서 추가한 이름이 포함되어 있습니다. (Sametime 디렉토리에는 조직 내의 모든 사람이 나열됩니다. 운영자가 디렉토리를 유지보수합니다.)

고객 지원 작업 영역에 로그인하면 언제든지 다음과 같이 이름을 목록에 추가하여 동료 목록을 작성할 수 있습니다.

- 친구 목록에 이름 추가
- 친구 목록에서 이름 제거
- 온라인으로 사용자를 볼 수 있는 사람 결정

온라인 상태 설정

동료 보기 또는 친구 목록 대화 상자에서 온라인 상태를 설정할 수 있습니다.

이 온라인 상태는 동료 기능에만 적용되며 고객 지원 능력에는 영향을 미치지 않습니다.

동료 채팅 사본 또는 친구 목록 위의 드롭 다운 메뉴에서 상태를 선택하여 온라인 상태를 변경할 수 있습니다. 아래의 테이블에서 온라인 상태 옵션에 대해 설명합니다.

| | |
|----------|---|
| 온라인 상태 | 정보 |
| 활성 | 로그온됨 메시지를 보내거나 받을 수 있으며 즉석 회의에 참여할 수 있음 |
| 부재 | 로그온되어 있으나 지금은 컴퓨터를 사용하고 있지 않음 메시지를 받거나 사람이 돌아올 때까지 메시지를 화면에 표시할 수 있음 |
| 방해하지 마시오 | 로그온되어 있으나 메시지를 받거나 토론에 참여하고 싶지 않음 |

친구 목록에 이름 추가

고객 지원 작업 영역에 로그인할 때마다 친구 목록을 작성할 수 있습니다. 언제든지 친구 목록에 이름을 추가하고 삭제할 수 있습니다. 친구 목록에 자신의 이름을 추가할 수도 있습니다.

친구 목록에 이름을 추가하려면 다음을 수행하십시오.

1. 보기 메뉴를 누르십시오.
2. 친구 목록 메뉴 항목을 선택하십시오. 친구 목록 대화 상자가 나타납니다.
3. 친구 추가를 누르십시오. 사용자 추가 대화 상자가 나타납니다.
4. 회사 디렉토리에 나와 있는 대로 동료의 이름이나 그룹 이름을 입력하십시오. (이름의 철자를 모르거나 디렉토리에 이름이 어떻게 나와 있는지 확실치 않으면 디렉토리를 검색 및 찾아볼 수 있습니다.)
5. 추가를 선택하십시오.
6. 종료를 누르십시오.

추가정보: 디렉토리에 그룹이 포함되어 있을 수도 있습니다. 각 그룹에는 여러 개의 이름이 포함되어 있습니다. 그룹을 추가하면 해당 그룹 내의 모든 이름이 친구 목록에 추가됩니다. 그룹 내에 포함된 이름을 검증하려면, 그룹을 선택하고 초대 목록에 추가 대화 상자에서 특성을 누르십시오.

동료 목록에서 이름 제거

언제든지 동료 목록에서 이름을 제거할 수 있습니다. 이름을 제거한 후, 언제든지 이름을 다시 추가할 수 있습니다.

동료 목록에서 이름을 제거하려면 다음을 수행하십시오.

1. 보기 메뉴로 이동하여 동료 목록 인터페이스를 여십시오.
2. 동료 목록을 선택하십시오.
3. 이름을 선택하십시오.
4. 마우스 오른쪽 버튼을 누른 다음 제거를 선택하십시오.

사용자의 온라인 상태를 볼 수 있는 사람 결정

고객 지원 작업 영역에는 동료 목록에서 사용자의 이름을 볼 수 있는 동료를 결정할 수 있도록 하는 개인용 기능이 포함되어 있습니다.

주: 동료가 사용자의 온라인 상태를 보지 못하게 하면, 동료 목록에 동료의 이름이 표시되지 않습니다.

온라인으로 사용자를 볼 수 있는 동료를 결정하려면 다음을 수행하십시오.

1. 보기 메뉴에서 동료 목록을 누르십시오. “동료 목록” 대화 상자가 표시됩니다.
2. 나를 볼 수 있는 사람을 누르십시오.
3. 옵션 중 하나를 선택하십시오.
 - 내가 온라인인 경우 모든 사람이 볼 수 있음: 동료 목록에 사용자를 추가한 사람은 누구나 사용자를 볼 수 있습니다.
 - 아래의 목록에 있는 사람만: 지정된 사람만이 사용자를 볼 수 있습니다.
 - 아래의 목록에 있는 사람을 제외한 모든 사람: 지정된 사람은 사용자를 볼 수 없으나 그 밖에 동료 목록에 사용자를 추가한 사람은 누구나 사용자를 볼 수 있습니다.
4. “아래의 목록에 있는 사람만” 또는 “아래의 목록에 있는 사람을 제외한 모든 사람”을 선택하면 내가 온라인인 경우 볼 수 있는 사람 목록에 이름을 추가해야 합니다.
 - 회사의 인명부에 나타나 있는 대로 이름을 입력하십시오.
 - 추가를 선택하십시오.
 - 이름을 더 추가해야 하는 경우 이 처리를 반복하십시오.
 - 종료를 누르십시오.
5. 확인을 누르십시오.

내가 온라인인 경우 볼 수 있는 사람 목록에서 사람 제거

내가 온라인인 경우 볼 수 있는 사람 목록에서 동료를 제거하려면 다음을 수행하십시오.

1. 동료 목록에서 나를 볼 수 있는 사람을 누르십시오.
2. “아래의 목록에 있는 사람만”을 선택했으면 목록에서 사람을 선택한 후 제거를 누르십시오.
3. 모든 해당 이름을 제거할 때까지 2단계를 반복하십시오.
4. 확인을 누르십시오.

주: 목록에서 모든 이름을 제거한 경우, 확인을 누르기 전에 “내가 온라인인 경우 모든 사람이 볼 수 있음”을 선택해야 합니다.

동료와 채팅

동료 상호간에 메시지를 교환함으로써 채팅할 수 있습니다. 채팅 중에 채팅 창에서 채팅 메시지의 사본을 볼 수 있습니다.

로그온한 모든 사람에게 대화 메시지 보내기

로그온한 모든 사람에게 대화 메시지를 보내려면 다음 단계를 따르십시오.

1. 동료 보기의 맨 아래에 있는 입력 필드에 메시지를 입력하십시오.
2. 보내기를 누르거나 **Enter**를 누르십시오. 메시지가 포함된 대화 창이 현재 로그인된 모든 동료의 화면에 표시됩니다.

특정 동료에게 대화 메시지 보내기

특정 동료에게 대화 메시지를 보내려면 다음 단계를 따르십시오.

1. 다음 중 하나를 수행하십시오.
 - 동료 목록에서 이름을 마우스 오른쪽 버튼으로 누르고 대화를 선택하십시오.
 - 동료 목록에서 이름을 두 번 누르십시오.
 - 동료 목록에서 이름을 선택한 다음 동료 목록 아래의 대화 버튼을 누르십시오.
2. 메시지를 입력하십시오.
3. 보내기를 누르거나 **Enter**를 누르십시오. 메시지가 포함된 대화 창이 동료 화면에 나타납니다.

추가정보: 대화 사본 영역에서는 전체 웹 주소가 하이퍼링크로 변환됩니다. 대화 메시지에 하이퍼링크를 보내려면 주소의 맨 앞에 프로토콜(일반적으로 “http://” 또는 “ftp://”) 및 “www”가 포함되어야 합니다.

대화 세션 종료

동료와의 대화 세션을 종료하려면 대화 창의 오른쪽 상단에 있는 **X**를 누르거나 종료를 누르십시오.

채팅에 참여하도록 다른 동료 초대

채팅에 다른 동료를 초대하려면 다음 단계를 따르십시오.

1. 다른 동료 초대를 누르십시오.
2. (선택) 주제 또는 초대 메시지를 편집하십시오.
3. 초대자 추가를 누르십시오.
4. 동료 목록 또는 회사 인명부에 나타나 있는 대로 이름을 입력하십시오.
5. 추가를 선택하십시오.
6. 초대할 모든 적절한 이름을 추가할 때까지 4단계를 반복하십시오.
7. 보내기를 누르십시오. 초대장이 동료의 화면에 표시됩니다.

동료의 초대에 응답

동료가 채팅에 초대하면, 개인적으로 응답하거나 회의에 참여하거나 초대를 거절할 수 있습니다.

- 개인적으로 응답하려면 **응답**을 누르십시오. 이 단계는 초대장을 보낸 사람과 개인적으로 채팅을 시작합니다. 초대장은 화면이 남아 있습니다. 언제든지 회의에 참여할 수 있습니다.
- 초대를 승인하려면 **참여**를 누르십시오.
- 초대를 거절하고 종료하려면 **종료**를 누르십시오.

경매

참여자 입찰 취소

참여자 입찰을 취소하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C 판매 계획** 메뉴에서 **경매**를 누르십시오.
B2B 상품 메뉴에서 **경매**를 누르십시오.
3. 경매 페이지가 표시됩니다. 입찰을 누르십시오.
4. 입찰 페이지가 표시됩니다. 취소할 입찰을 선택하고 **취소**를 누르십시오. 목록이 최신 정보로 고쳐집니다.

게시판 메시지에 응답

게시판 메시지에 응답하려면 다음을 수행하십시오.

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

2. **B2C** **작업** 메뉴에서 **경매**를 누르십시오.
B2B **판매** 메뉴에서 **경매**를 누르십시오.
3. 경매 페이지가 표시됩니다. 경매 게시판을 관리하려면 경매를 선택하고 게시판을 누르십시오.
4. 경매 게시판 페이지가 표시됩니다. 메시지를 선택하고 **응답**을 누르십시오.
5. 응답 게시판 메시지가 표시됩니다. 제목을 입력하거나 기존 제목을 그대로 두십시오. 메시지에 텍스트를 입력한 다음 **확인**을 누르십시오. 게시판 메시지 목록이 최신 정보로 고쳐집니다. 사용자 메시지가 자동으로 공개됩니다.

게시판 메시지 삭제

게시판 메시지를 삭제하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** **작업** 메뉴에서 **경매**를 누르십시오.
B2B **판매** 메뉴에서 **경매**를 누르십시오.
3. 경매 페이지가 표시됩니다. 경매 게시판을 관리하려면 경매를 선택하고 게시판을 누르십시오.
4. 경매 게시판 페이지가 표시됩니다. 메시지를 선택하고 **삭제**를 누르십시오.
5. 메시지를 삭제할 것인지 묻는 메시지가 표시됩니다. **확인**을 누르십시오. 목록이 최신 정보로 고쳐집니다.

제 5 장 고객 서비스 대표

경매

경매 목록 보기

경매 목록을 보려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 판매 계획 메뉴에서 경매를 누르십시오.
B2B 상품 메뉴에서 경매를 누르십시오.
3. 경매 페이지가 표시됩니다. 이 목록에서 다음을 수행할 수 있습니다.
 - 경매 마법사를 사용하여 경매 작성
 - 경매 정보 요약 표시
 - 경매 유찰
 - 게시판 관리
 - 입찰 관리
 - 경매 입찰 종료
 - 기존 경매 변경
 - 경매 검색

경매 검색

SKU, 경매 ID 또는 경매 유형별로 경매를 검색하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 판매 계획 메뉴에서 경매 찾기를 누르십시오.
B2B 상품 메뉴에서 경매 찾기를 누르십시오.
3. 검색 페이지가 표시됩니다. SKU 또는 경매 ID를 지정하거나 경매 유형을 선택하고 확인을 누르십시오. 경매 페이지에는 지정한 기준에 일치하는 경매 목록이 표시됩니다.

경매 정보 요약 표시

경매에 대한 요약 정보를 표시하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2B** 상품 메뉴에서 경매를 누르십시오.
B2C 판매 계획 메뉴에서 경매를 누르십시오.
3. 경매 페이지가 표시됩니다. 경매를 선택하고 정보 요약을 누르십시오. 다음 정보가 표시됩니다.
 - 경매 ID
 - 경매 유형
 - 경매 상태
 - SKU
 - 상품 이름
 - 간단한 상품 설명
 - 규칙 템플릿
 - 상품 템플릿.
 - 제공된 가격(더치 경매)
 - 입찰 제어 규칙 이름(공개 경매 또는 비공개 입찰 경매)
 - 통화
 - 수량
 - 예약 가격
 - 예치금
 - 시작 날짜(필수)
 - 종료 날짜(필수)
 - 간단한 설명(필수)

이러한 항목에 대한 추가 정보를 보려면 도움말을 누르십시오.

기존 경매 변경

기존 경매를 변경하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 판매 계획 메뉴에서 경매를 누르십시오.
B2B 상품 메뉴에서 경매를 누르십시오.
3. 경매 페이지가 표시됩니다. 경매를 선택하고 변경을 누르십시오. 경매 노트북이 시작됩니다. 변경사항은 경매 상태(경매 페이지에 표시된 대로)에 따라 다릅니다. 예

를 들어, 앞으로 진행될 경매 상태인 경매의 필드는 모두 변경할 수 있지만 현재 상태인 경매의 필드는 일부만 변경할 수 있습니다.

현재 진행 중인 경매의 경우, 다음 사항만 변경할 수 있습니다.

- 종료 날짜 또는 종료 시간 연기
- 수량 증가
- 더치 경매용으로 제공된 가격

앞으로 진행될 경매에 대해서는 모든 매개변수를 변경할 수 있습니다.

4. 경매를 변경하려면, 각 페이지를 완료하고 완료될 때까지 탐색 패널에서 다음을 누르십시오. 각 페이지마다 온라인 도움말을 사용할 수 있습니다. 완료된 후, 확인을 누르면 메시지가 표시됩니다.

경매 입찰 종료

경매 입찰을 종료하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 판매 계획 메뉴에서 경매를 누르십시오.
B2B 상품 메뉴에서 경매를 누르십시오.
3. 종료를 눌러 경매 입찰을 종료하십시오. 페이지에서 선택한 경매에 대해 종료된 입찰 상태를 다시 표시합니다. 더 이상의 입찰은 제출할 수 없습니다.

경매 유찰

경매를 유찰하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 판매 계획 메뉴에서 경매를 누르십시오.
B2B 상품 메뉴에서 경매를 누르십시오.
3. 경매 페이지가 표시됩니다. 경매를 선택하고 유찰을 눌러 경매를 취소하십시오. 경매가 유찰되면 모든 입찰이 취소됩니다. 페이지에서 선택한 경매에 대해 유찰된 입찰 상태를 다시 표시합니다.

입찰 관리

입찰을 관리하려면 다음을 수행할 수 있습니다.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. **B2C** 판매 계획 메뉴에서 경매를 누르십시오.
B2B 상품 메뉴에서 경매를 누르십시오.

- 경매 페이지가 표시됩니다. 입찰을 누르십시오.
- 입찰 페이지가 표시됩니다. 입찰을 선택하고 취소를 누르십시오. 목록이 최신 정보로 고쳐집니다. 입찰 페이지에서 입찰을 취소할 수 있습니다.

게시판 관리

게시판을 관리하려면 다음과 같이 게시판 페이지를 사용하십시오.

- WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
- B2C** 판매 계획 메뉴에서 경매를 누르십시오.
 - B2B** 상품 메뉴에서 경매를 누르십시오.
- 경매 페이지가 표시됩니다. 경매 게시판을 관리하려면 경매를 선택하고 게시판을 누르십시오.
- 경매 게시판 페이지가 표시됩니다. 이 페이지에서 다음을 수행할 수 있습니다.
 - 새 메시지 작성
 - 메시지에 응답
 - 고객 메시지 상태를 개인용에서 공용으로 변경
 - 메시지 보기
 - 메시지 삭제

RFQ(Request for Quotes)

RFQ 목록 보기(Business Edition)

로그온할 때 RFQ 요청 홈페이지에 RFQ 목록이 표시됩니다.

- 상점에 로그인하십시오.
- RFQ**를 누르십시오.
- RFQ 요청 홈 페이지가 표시됩니다.

이 페이지에 RFQ 목록이 있습니다.

이미 로그인된 경우, RFQ 요청 페이지의 오른쪽 상단에 있는 홈 링크를 누르면 RFQ 요청 홈페이지로 돌아옵니다.

RFQ 목록에는 모든 RFQ가 이름별(기본값)로 나열됩니다. 다음을 기준으로 RFQ 목록을 정렬할 수도 있습니다.

- 상태
- 작성 날짜
- 제출 날짜

4. 종료 날짜

목록을 정렬하려면 원하는 헤딩 이름 옆에 있는 화살표를 누르십시오.

기본적으로 RFQ 목록은 모든 RFQ를 표시합니다. 보기 목록에서 상태를 선택하여 특정 상태의 RFQ만 표시되도록 RFQ 목록을 제한할 수 있습니다. 상태별 보기 선택항목은 다음과 같습니다.

- 초안
판매자에게 제출하기 전에 RFQ를 여전히 수정할 수 있습니다.
- 활성
RFQ 요청이 판매자에게 제출되었으며 응답을 기다리고 있습니다.
- 취소됨
구매자가 원래 요청된 상품이나 서비스를 더이상 원하지 않는다고 판단했습니다.
- 종료
응답을 승인할 수 있는 기간이 만기되었습니다. 현재 구매자가 응답을 확인하고 있습니다.
- 완료
낙찰 응답이 구매자가 사전에 승인한 주문이나 장기 구매 계약 프로세스를 입력하였습니다.
- 앞으로 진행될 RFQ
RFQ가 활성화되었으며 구매자가 지정된 시작 날짜에 응답 승인을 시작할 것입니다.

RFQ 목록에 있는 RFQ에 대한 작업을 하려면, 원하는 RFQ의 선택란을 선택하고 RFQ 목록의 오른쪽에 있는 버튼 중 하나를 누르십시오.

승인 요청 상태 확인(Business Edition)

해당하는 액세스 권한을 가진 제출자와 운영자는 승인 요청을 보고 관련 승인 의사결정 상태를 검증할 수 있습니다. 검토할 승인 요청의 상태를 확인하려면 다음을 수행하십시오.

1. WebSphere Commerce 액셀러레이터를 여십시오. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.
2. 상점 -> 승인 요청을 누르십시오. 승인 요청 페이지가 표시됩니다.
3. 상태 열에서는 요청 상태가 보류 중, 승인됨, 거부됨인지 여부를 나타냅니다.

운영자는 관리 콘솔을 통해 이 페이지를 볼 수도 있습니다.

부록 A. WebSphere Commerce 액셀러레이터 열기

WebSphere Commerce 액셀러레이터를 열려면 다음을 수행하십시오.

1. Microsoft Internet Explorer 5.5 이상이 설치된 시스템을 사용 중인지 확인하십시오(권장되는 브라우저 버전은 5.5). 이전 버전의 Internet Explorer 또는 다른 브라우저에서는 WebSphere Commerce 액셀러레이터를 표시할 수 없습니다.
2. WebSphere Commerce 인스턴스가 시작되었는지 확인하십시오. WebSphere Application Server 관리 콘솔을 사용하여 인스턴스를 시작할 수 있습니다.
3. WebSphere Commerce 액셀러레이터는 기본 Internet Explorer 브라우저 설정을 지원합니다. 사용자의 설정을 변경했거나 설정을 검증하려면, 도구 메뉴에서 인터넷 옵션을 선택하십시오. 인터넷 옵션 대화 상자가 열립니다. 다음과 같이 설정을 구성했는지 확인하십시오.
 - 다음과 같이 글꼴을 설정하십시오.
 - a. 일반 탭에서 글꼴을 누르십시오. 글꼴 대화 상자가 열립니다.
 - b. 언어 스크립트 드롭 다운 목록에서 라틴어 기반을 선택하십시오.
 - c. 웹 페이지 글꼴 드롭 다운 목록에서 굴림체를 선택하십시오.
 - d. 일반 텍스트 글꼴 드롭 다운 목록에서 굴림체를 선택하십시오.
 - e. 확인을 누르십시오. 다른 글꼴 및 글꼴 크기는 화면에서 WebSphere Commerce 액셀러레이터 양식의 레이아웃에 영향을 미칠 수 있습니다.
 - 다음과 같이 캐시를 설정하십시오.
 - a. 일반 탭의 임시 인터넷 파일에서 설정을 누르십시오. 설정 대화 상자가 열립니다.
 - b. 저장된 페이지의 새 버전 확인에서 자동을 선택하십시오.
 - c. 캐시에 사용할 디스크 공간 크기가 0보다 큰 값으로 설정되어야 합니다.
 - d. 확인을 누르십시오.
4. 최적의 결과를 얻으려면 컴퓨터 설정을 다음과 같이 조정하십시오.
 - 화면 해상도를 최소 800 x 600 픽셀로 설정하십시오(1024 x 768 픽셀이 권장됨).
 - 모니터 색상표를 256 이상의 색상으로 설정하십시오.
 - Windows 데스크탑 표시화면 글꼴 크기를 작은 글꼴로 설정하십시오.

 Windows 시스템의 경우 컴퓨터 설정 작업을 하려면 시작, 제어판, 디스플레이, 설정 탭을 누르고 다음을 수행하십시오.

- 해상도 상자에서, 화면 해상도가 최소 800 x 600 픽셀인지 확인하십시오. 1024 x 768 픽셀을 권장합니다.
 - 색상표 드롭 다운 목록에서 256 이상의 색상을 선택하십시오.
 - 글꼴 크기 드롭 다운 목록에서 작은 글꼴을 선택하십시오.
5. 브라우저 창을 최대화하십시오.
 6. 다음 중 하나를 수행하여 WebSphere Commerce 액셀러레이터를 시작하십시오.
 -  WebSphere Commerce가 설치된 시스템에서 시작, 프로그램, **IBM WebSphere Commerce**를 누른 후 **WebSphere Commerce** 액셀러레이터를 선택하십시오.
 -     WebSphere Commerce가 설치된 시스템 또는 WebSphere Commerce 시스템과 동일한 네트워크상의 클라이언트 시스템에서 브라우저를 사용하여 다음 웹 주소에 액세스하십시오.
 https://host_name:8000/accelerator 여기서, host_name은 WebSphere Commerce Server의 전체 HTTP 호스트 이름입니다.
 7. 다음과 같이 WebSphere Commerce 액셀러레이터에 로그인하십시오.
 - a. 로그인 페이지에서, WebSphere Commerce 액셀러레이터의 로그인 사용자 이름과 암호를 입력하십시오.
 - b. 기본 사용자 이름과 암호는 모두 wcsadmin입니다. WebSphere Commerce 액셀러레이터에 wcsadmin의 기본 ID와 암호를 사용하여 처음 로그인하는 것이라면, 이 암호를 변경하라는 암호 변경 페이지가 표시됩니다. 다음을 수행하십시오.
 - 1) 기존 암호 필드에 현재 WebSphere Commerce 액셀러레이터의 로그인 암호를 입력하십시오.
    이 필드에는 최대 128자까지 영숫자(1바이트)를 입력할 수 있습니다.
 이 필드에는 최대 128자까지 영숫자를 입력할 수 있습니다.
 - 2) 새 암호 필드에 새 로그인 암호를 입력하십시오.
    이 필드에는 최대 128자까지 영숫자(1바이트)를 입력할 수 있습니다.
 이 필드에는 최대 128자까지 영숫자를 입력할 수 있습니다.
 - 3) 암호 확인 필드에 암호를 재입력하십시오.
 - 4) 변경을 눌러 새 암호를 저장하십시오. 상점 선택 정보 페이지가 나타납니다.
 주: 단 하나의 상점, 하나의 언어가 정의되고 서비스 센터는 정의되지 않은 경우, 상점 정보 선택 페이지가 표시됩니다. WebSphere Commerce 액셀러레이터 로그인 페이지에서 홈페이지로 직접 이동할 수 있으며, 7c - f 단계를 완료할 필요가 없습니다.

- c. 상점 선택 정보 페이지의 이름 드롭 다운 목록에서 상점의 이름을 선택하십시오. 단일 상점으로 작업할 수 있는 권한이 있으면 해당 상점 이름이 미리 선택됩니다.
- d. 언어 드롭 다운 목록에서 상점을 관리하기 위해 사용할 언어를 선택하십시오. 단일 언어로 작업할 수 있는 권한이 있으면 해당 언어가 미리 선택됩니다.
- e. 서비스 센터 역할이 지정된 경우, 서비스 센터 드롭 다운 목록에서 상점과 연관된 서비스 센터의 이름을 선택하십시오.
- f. 확인을 누르십시오. WebSphere Commerce 액셀러레이터 홈페이지가 표시됩니다. 사용자 역할에 따라 하나 이상의 메뉴가 표시됩니다.

주:

- 브라우저에서 WebSphere Commerce 액셀러레이터를 사용하는 동안에는 최신 정보로 고침 또는 이전 버튼을 누르지 마십시오. 데이터를 입력한 다음 창을 다시 로드하면, 데이터가 삭제됩니다.
- 일단 WebSphere Commerce 액셀러레이터 태스크를 완료하면 그냥 브라우저를 닫지 말고 세션이 만기되도록 WebSphere Commerce 액셀러레이터를 로그아웃해야 합니다. 로그아웃하려면, WebSphere Commerce 액셀러레이터의 오른쪽 위에 표시되는 페이지 이동 경로에서 로그아웃을 누르십시오. 로그아웃할 때 SSL 쿠키가 제거되므로 더이상 WebSphere Commerce 액셀러레이터에 안전하게 액세스할 수 없습니다. 로그아웃하면 권한이 없는 사람은 액세스를 할 수 없으므로 다양한 권한을 가진 여러 사용자가 한 시스템에서 WebSphere Commerce 액셀러레이터를 사용할 경우 이 점이 특히 중요합니다.

부록 B. 학습 안내서

판매 관리자 안내서(Business Edition)

Business 판매 관리자는 계정을 작성하고 장기 구매 계약을 작성 및 승인하고 RFQ를 처리합니다. 또한, 회계 담당, 고객 서비스 대표 및 고객 서비스 영업대표 역할에 지정된 모든 태스크를 수행할 수 있습니다.

학습 목표:

판매 관리자 태스크를 수행하기 위한 WebSphere Commerce 액셀러레이터 사용 방법을 학습합니다. 학습 내용은 다음과 같습니다.

- 새 비즈니스 계정 작성
- 초안 장기 구매 계약 승인 또는 거부
- 반품 이유 작성
- 개인별 속성 지정
- RFQ 관리

사전 기술 요구사항:

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

시작하기

탐색 프레임에서, 역할 -> 판매 관리 -> 판매 관리자를 누르십시오.
해당 온라인 도움말이 표시됩니다.

회계 담당 안내서(Business Edition)

Business 회계 담당의 주요 역할은 계정에 대한 장기 구매 계약 작성, 계정에 대한 주문을 변경 및 계정 활동 모니터링입니다. 회계 담당은 판매 조직에 속하므로 할인 및 쿠폰과 같은 특별 판매 작성에 참여합니다.

학습 목표:

WebSphere Commerce 액셀러레이터를 사용하여 장기 구매 계약 및 계정을 관리하는 방법을 학습합니다. 학습 내용은 다음과 같습니다.

- 계정 관리
- 장기 구매 계약 관리
- 계정 관련 마케팅 활동 관리

사전 기술 요구사항:

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

시작하기

탐색 프레임에서, 역할 -> 판매 관리 -> 회계 담당을 누르십시오.

해당 온라인 도움말이 표시됩니다.

고객 서비스 영업대표 안내서

학습 목표:

Commerce 액셀러레이터를 사용하여 고객 정보 변경 방법을 학습합니다. 학습 내용은 다음과 같습니다.

- 고객 주문 작성, 변경 또는 취소
- 고객 정보 변경
- 고객 계정 재설정
- 반품 처리
- 입찰 취소 및 게시판 관리와 같은 고객에 대한 경매 관리

사전 기술 요구사항:

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

시작하기

탐색 프레임에서, 역할 -> 판매 관리 -> 고객 서비스 영업대표를 누르십시오.

해당 온라인 도움말이 표시됩니다.

고객 서비스 대표 안내서

학습 목표:

반품 승인 및 지불 예외 처리 방법을 학습합니다. 또한, 고객 서비스 대표는 고객 서비스 영업대표에게 지정된 모든 태스크를 수행할 수 있습니다. 해당 태스크에 대해 학습하려면, 고객 서비스 영업대표 안내서를 참조하십시오.

- 계정 보기
- RFQ 보기
- 고객 정보 관리
- 시스템 거부한 반품 승인
- 경매 관리
- 지불 처리

사전 기술 요구사항:

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

시작하기

탐색 프레임에서, 역할 -> 판매 관리 -> 고객 서비스 대표를 누르십시오.
해당 온라인 도움말이 표시됩니다.

주의사항

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

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

135-270

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

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

135-270

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

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

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

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

이 상품은 SET 프로토콜에 기초합니다.

상표

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

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

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

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

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

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

Oracle은 Oracle Corporation의 등록상표입니다.

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

UNIX는 미국 및 기타 국가에서 사용되는 The Open Group의 등록상표입니다.

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

IBM