


2021년
기술평가우수인증기업

 NICE 평가정보(주)

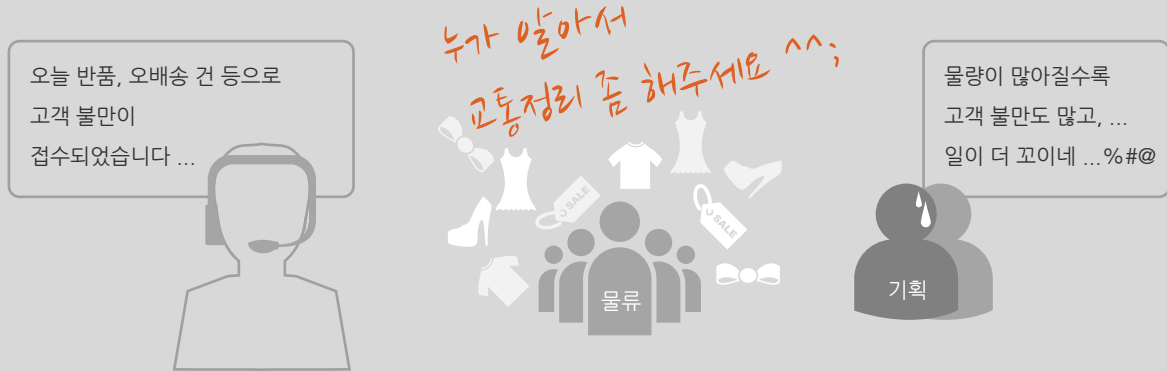


두손ERP10 연동 콜센타 시스템

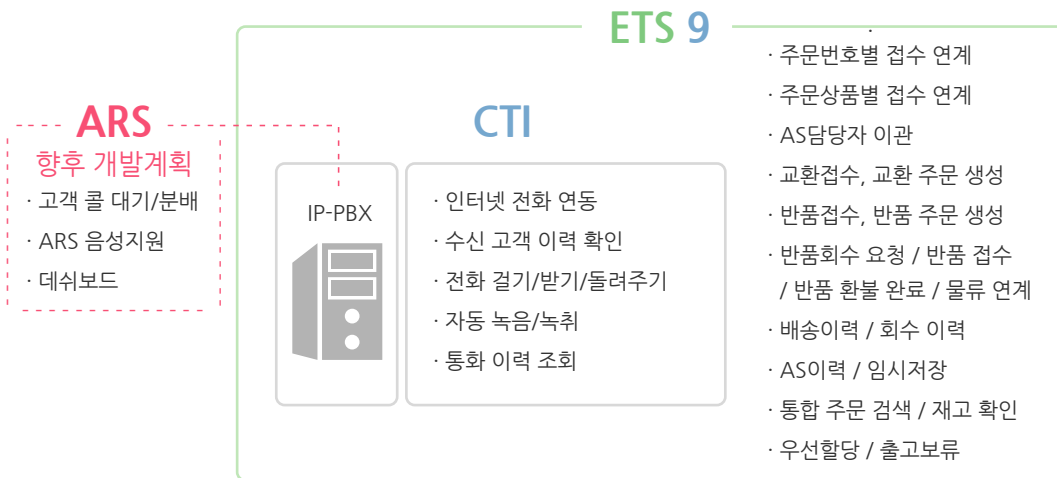
ETS 9에 대한 정의

효율성 낮은 고객 상담 업무

- 고객 상담 결과 및 지시가 물류 업무로 연계되지 않습니다.
- 상담 내용이 부정확하거나 일관성이 없습니다.



전체 프로세스 개요



ETS 9에 대한 정의

- E-commerce Telephony integration System
- 두손ERP8/10과 연동되는 콜센터 시스템

목적

- 고객과의 소통 및 클레임 업무를 완벽하게 처리할 수 있습니다.

기대효과

- ETS만으로 전반적인 AS업무가 가능합니다.
- 중간 관리자의 지시없이도 콜센터에서 물류 지시와의 소통이 가능합니다.
- 고객 AS업무가 2.5배 향상됩니다.
- 소수 인원으로 모든 주문과 상담 업무를 소화합니다.

계약 조건

- 초기 라이선스 2,000만원
- 월 사용료 20만원 (무제한 USER)

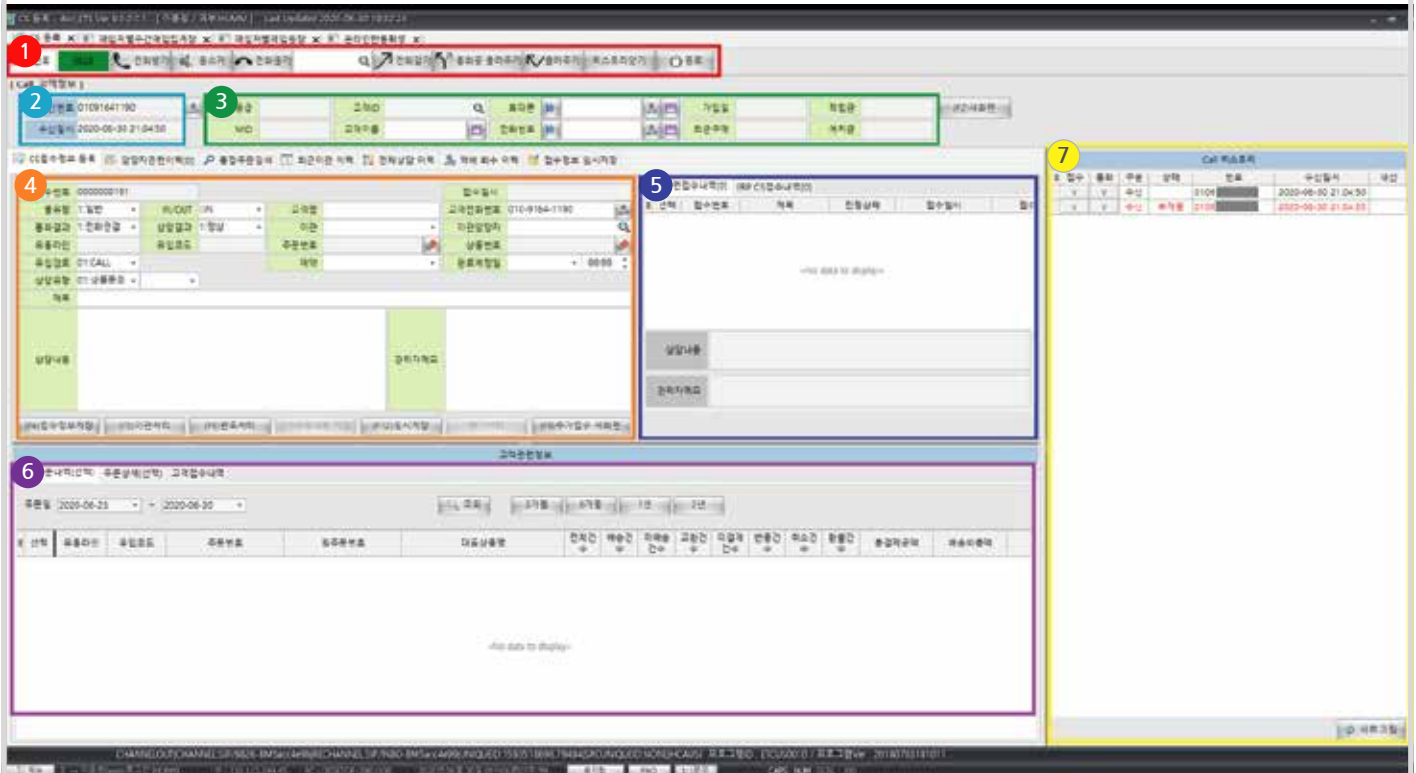
주요 메뉴

- 통합주문검색, 전체상담 이력
- CS접수정보 등록, 담당자관련이력, 반품처리, 교환처리, 반품 회송처리, 최근이관 이력, 택배 회수 이력, 접수정보 임시저장 등

CS등록

기능별 설명 ①

- 고객의 요구사항 및 불만사항을 접수합니다.
- LG U+ IP-PBX와 연동됩니다.



각 영역 설명

- 버튼 바**
 - 내선 전화와 관련된 기능을 사용합니다.
- 콜정보란**
 - 실시간 콜 수신정보를 확인합니다.
- 고객정보란**
 - 조회된 고객 정보를 확인 및 수정합니다.
 - 콜 수신이 된 경우, 전화번호가 존재하면 바로 고객정보를 불러옵니다.
 - 수기 작성 시, 임의의 고객정보를 조회할 수 있습니다.
- CS접수입력란**
 - CS접수 정보를 입력하여 접수, 완료, 이관 처리 등을 합니다.
- 주문관련접수내역란**
 - 6번에서 주문 선택 시, 해당 주문의 ETS, ERP 각각의 접수내역을 조회합니다.
- 고객관련정보내역**
 - 3번에서 고객이 선택된 경우 해당 고객의 주문정보 및 접수정보 등을 확인합니다.
- Call 히스토리**
 - 당일 내선 전화에서 수신된 전화내역을 확인하여 접수 및 통화가 가능합니다.

CS등록

기능별 설명 ②

· 고객의 요구사항 및 불만사항을 접수합니다.



- | | |
|---|---|
| <p>1 9826
로그인한 담당자의 내선번호 및 내선전화 연결상태를 확인합니다.
(녹색: 정상, 적색: 연결 실패)
해당 란을 클릭하면 재 연결을 시도합니다.</p> <p>2 전화받기
내선 전화로 걸려온 전화를 받습니다.</p> <p>3 음소거
통화 중 통화를 잠시 중단합니다.
(고객에게 안내 메시지 전달됨)</p> <p>4 전화끊기
통화를 종료합니다.</p> <p>5 <input type="text"/>
통화 대상의 전화번호를 입력합니다.
돋보기 클릭으로 내부 담당자를 선택할 수 있습니다.</p> <p>6 전화걸기
5번에 입력된 전화번호로 통화를 시도합니다.</p> <p>7 통화중 돌려주기
통화 중에 다른 담당자에게 연결합니다.
(다른 담당자와 통화 후 연결)</p> | <p>8 돌려주기
통화 중에 다른 담당자에게 바로 연결.
(다른 담당자와 통화하지 않음)</p> <p>9 히스토리닫기
Call히스토리를 열고 닫습니다. (고정방식)</p> <p>10 종료
CS등록 종료</p> <p>11 전화걸기
- 해당 전화번호로 전화를 겁니다.
(수신번호, 휴대폰, 전화번호, 고객 전화번호)</p> <p>12 고객ID
고객 정보를 조회할 수 있습니다.</p> <p>13 저장하기 - 해당 버튼 앞에 고객 관련 정보를 저장합니다.
(고객 이름, 휴대폰, 전화번호)</p> <p>15 14 번 수신번호를 고객의 휴대폰 번호로 저장합니다.</p> <p>16 14 번 수신번호를 고객의 전화번호로 저장합니다.</p> |
|---|---|

CS등록

기능별 설명 ③

The screenshot shows a software interface for CS registration. At the top, there's a menu bar with options like 'CS접수정보 등록', '담당자관련이력[0]', '통합주문검색', '최근이관 이력', '전제상담 이력', '택배 회수 이력', and '접수정보 임시저장'. Below this is a form with various input fields and buttons. Numbered callouts point to the following elements:

- 17: A red 'X' icon button for canceling the selection.
- 18: The '(F4)접수정보저장' button.
- 19: The '(F5)이관처리' button.
- 20: The '(F6)완료처리' button.
- 21: The '(F7)수정내용 저장' button.
- 22: The '(F12)임시저장' button.
- 23: The '폐기처리' button.
- 24: The '(F8)추가접수 새화면' button.

- 17 선택 취소(지우개) 앞에
입력된 내용을 지웁니다.
(주문정보, 상품번호)

- 18 (F4)접수정보저장
신규 접수정보를 접수 처리합니다. (미완료)

- 19 (F5)이관처리
접수 정보를 다른 담당자에게 이관합니다.
(이관 담당자 필수)

- 20 (F6)완료처리
접수 정보를 완료처리합니다.

- 21 (F7)수정내용 저장
접수 정보를 내용만 수정 저장합니다. (상태변경 없음)

- 22 (F12)임시저장
접수정보를 임시 저장합니다.
다른 정보를 먼저 등록해야하는 경우 사용,
[접수정보 임시저장] 탭에서 다시 불러올 수 있습니다.

- 23 폐기처리
잘못된 접수 정보를 폐기처리합니다.

- 24 (F8)추가접수 새화면
해당 접수의 고객, 접수정보를 그대로
사용하여 추가접수할 경우에 사용합니다.

CS등록

기능별 설명 ④

25 고객주문내역(선택)

상단 12번에서 고객 선택시
해당 고객의 주문 정보를 조회합니다.
(선택 버튼으로 접수정보에 적용할 수 있음)

26 주문상세(선택)

주문정보가 선택되면 상세정보가 조회됩니다.
(선택버튼으로 상품정보를 접수정보에
적용할 수 있음)

27 고객접수내역

상단 12번에서 입력된 고객의
CS접수 내역을 확인할 수 있습니다.

31 주문관련접수내역[2]

접수 정보에 선택된 주문정보의
과거 ETS CS접수내역을 확인할 수 있습니다.

28 Call 히스토리

당일 콜 히스토리를 확인할 수 있습니다.
(9번 버튼으로 고정, 숨김이 가능합니다.)

32 ERP CS접수내역[0]

접수 정보에 선택된 주문정보의
과거 ERP CS접수내역을 확인할 수 있습니다.

29 접수 콜 히스토리의 접수 버튼을 클릭하면
해당 전화로 전화를 받을 때처럼
신규 접수 상태로 불러옵니다.

30 통화 콜 히스토리의 통화 버튼은
해당 전화로 바로 전화합니다.
(클릭 시, 내선 전화로 콜이 오고
받으면, 상대방번호로 전화를 겁니다.)

CS등록

설명

- 신규 고객의 전화가 왔을 때, 접수를 받습니다.

신규 접수

1. 내선 전화가 수신이 되면 수신번호와 수신일시가 뜹니다.

수신번호
010- [redacted]

수신일시
2020-07-10 11:44:49

The screenshot shows the CS (Customer Service) system interface. At the top, there's a header with 'CS 등록' and '자주 F.A.Q.' links. Below the header, there's a toolbar with various icons for call management. The main area is divided into several sections. On the left, there's a '고객정보' (Customer Information) section with fields for '수신번호' (Received Number) and '수신일시' (Received Time), which are highlighted with a red box. Below this, there's a '주요정보' (Main Information) section with fields for '접수번호' (Call Number), '접수일시' (Call Time), and '접수인원' (Call Staff). On the right, there's a 'Call 히스토리' (Call History) table with columns for '일시' (Time), '통화' (Call), '구분' (Category), '상태' (Status), '번호' (Number), '수신일시' (Received Time), and '내선' (Line). The table shows a single entry for the call received on 2020-07-10 at 11:44:49.

CS등록

신규 접수

2. 신규 고객인 경우, 해당 버튼을 클릭하여 저장합니다.
3. 성함을 확인하여 입력하고 저장 버튼을 클릭하여 고객 이름을 저장합니다.
- 이미 수신번호가 고객에 등록되어있는 경우는 고객을 자동으로 불러옵니다.

CS 등록 x

접속번호 9836 전화받기 음소거 전화걸기 전화걸기 통화중 불러주기 불러주기 히스토리보기 종료

[Call 고객정보]

수신번호 010 회원등급 고객ID ETS0002002171 휴대전화번호 010 가입일
수신일시 2020-07-23 19:11:45 MID 30624 고객이름 테스트 전화번호 최근구매

CS접수정보 등록 담당자관련이력[0] 통합주문검색 최근이관 이력 전제상담 이력 택배 회수 이력 접수정보 임시저장

접수번호 접수일시
통유형 1:일반 IN/OUT IN 고객명 고객전화번호 010
통화결과 1:전화연결 상담결과 1:정상 이관 이관담당자
유통라인 유입코드 주문번호 상품번호
유입경로 01:CALL 완료예정일 00:00
상담유형 01:상품문의 제목

주문관련접수내역[0] ERP CS

4. 주문에 관련된 접수이면, 통합주문검색 탭을 클릭합니다.
5. 상단에 조회 조건을 입력하고
6. 조회 버튼을 클릭합니다.
7. 원하는 주문을 클릭합니다.

CS 등록 x

접속번호 9836 전화받기 음소거 전화걸기 전화걸기 통화중 불러주기 불러주기 히스토리보기 종료

[Call 고객정보]

수신번호 010 회원등급 ETS등록 고객ID ETS0002002171 휴대전화번호 010 가입일 2020-07
수신일시 2020-07-23 19:11:45 MID 30624 고객이름 테스트 전화번호 최근구매

CS접수정보 등록 담당자관련이력[9] 통합주문검색 최근이관 이력 전제상담 이력 택배 회수 이력 접수정보 임시저장

주의 : 통합주문검색 선택은 CS접수정보에 주문이 연결됩니다. 신규접수신청우 (F2) 새화면으로 초기화후 연결 바랍니다.

상고 01 POCHON W/H 주문번호
주문일자 2020-04-23 ~ 2020-07-23 송장번호
1. 오늘 2. 일주일 3. 1개월 4. 3개월 주문자/수량자
5. 전체 6. 품절 7. 유통 8. 우발 9. 보류 10. 단재 11. 신규 연락처
출고보류 유통일 우선발당 출고가능

새화면 조회

선택	상품번호	품절	유통	유통일	유통일	유통일	주문번호	주문자	연락처1	연락처2	결제일자	수집일자	픽업시작(제)
✓	DH6030001202006251000					✓	DH60300012				20-06-25 15:29:50	20-06-25 15:29:50	06-25 15:29:50
✓	DH6030001202006251000					✓	DH60300012				20-06-25 15:29:50	20-06-25 15:29:50	06-25 15:29:50
✓	DH6030001202006251000					✓	DH60300012				20-06-25 17:42:10	20-06-25 17:42:10	06-25 17:42:10
✓	DH6030001202006251000					✓	DH60300012				20-06-25 17:42:10	20-06-25 17:42:10	06-25 17:42:10
✓	DH6030001202006251000					✓	DH60300012				20-06-25 17:54:24	20-06-25 17:54:24	06-25 17:54:24
✓	DH6030001202006251000					✓	DH60300012				20-06-25 17:54:24	20-06-25 17:54:24	06-25 17:54:24
✓	DH603000120200716*0000					✓	DH60300012				20-07-16 15:16:11	20-07-16 15:16:11	07-16 15:16:11
✓	DH603000120200716*0000					✓	DH60300012				20-07-16 15:16:40	20-07-16 15:16:40	07-16 15:16:40
✓	DH603000120200716*0000					✓	DH60300012				20-07-16 15:16:48	20-07-16 15:16:48	07-16 15:16:48
✓	DH603000120200716*0000					✓	DH60300012				20-07-16 15:16:54	20-07-16 15:16:54	07-16 15:16:54
✓	DH603000120200716*0000					✓	DH60300012				20-07-16 15:17:01	20-07-16 15:17:01	07-16 15:17:01

CS등록

신규 접수

8. “해당 주문을 ***에 연결하시겠습니까?”라는 메시지가 나오면 Yes를 클릭합니다.
- 선택 주문이 해당 고객으로 연결합니다.



9. 주문 내역 중 (열람 대상인) '한 개의 상품에 대한 CS'를 확인하고자 한다면
10. 선택된 주문번호 및 상품번호로 (해당 상품)을 확인할 수 있습니다.

선택	주문번호	상품번호	품명	출가	기발	우발	보류	합계	작업시작(재고할당)	스캔완료(출고처리)	원주문번호	판매처상태	ERP상태	택배회사	상품명	컬러
9	✓	DH603000120200625100						✓	20200625175424	20200625175424		F1:반품환	반품		201611031	컬러 : 오렌지
	✓	DH603000120200625100						✓	20200625175424	20200625175424		F1:반품환	반품		(D16MMP101)20161109TES	컬러 : 그레이

신규 접수

11. 접수 내용을 입력하고,
12. 접수 버튼 바에서 적용할 상태에 따른 버튼을 클릭하여 ‘관련 정보’를 처리합니다.

[illegible]

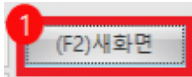
일반접수 등록방법

설명

전화와 무관하게 신규 접수하는 경우의 사용방법

신규 접수

1. 새화면 선택



신규 접수

- 고객 정보 입력 후, 주문정보를 선택하려면

2. 고객ID란에 고객명 및 전화번호 입력
3. 팝업 호출되면 해당 고객을 선택

고객ID	고객이름	핸드폰번호	전화번호	MID
ETS0002002105	테스트			30516
ETS0002002106	테스트			30517
ETS0002002107	테스트	010		30518
ETS0002002141	테스트2	010		30581
EX_CUST_kbhkh500	테스트11	010		1801938270
H50100011400003	테스트	010		1801938209
H60300011700001	테스트	010		1801938272
H60300011700002	테스트2	010		1801938273
H60300011700004	테스트	010		1801938275
H60300012000004	테스트	010		1801938267
H60300012000005	테스트2	010		1801938268
H60300012000041	테스트3	010		1801938265
Z10100012002148	테스트	010	03	30589
_ETS0002002102	테스트	031		30513
chorman150	테스트5	010	02	1801938283
qwe2	테스트	010		29962
test01	테스트01	010		1801938277
testwisa	테스트	010		1801938285
weiweiHu	테스트8	010	02	1801938290
weiweiHulove	테스트4	010		1801938281

일반접수 등록방법

신규 접수

- 통합주문검색으로 주문정보를 선택하려면

10. 통합주문검색 탭을 클릭
11. 조회 조건을 입력
12. 조회 버튼을 클릭
13. 주문된 여러 개 상품 중에서 한 개 상품에 대한 문의사항이 있는 경우, [상품 선택] 버튼을 클릭합니다.
14. 문의 사항이 주문 전체이거나 다수의 상품일 경우에는 [주문 선택] 버튼을 클릭합니다.

CS 등록 x

접속번호 9826 전화받기 음소거 전화걸기 전화걸기 통화중 들려주기 들려주기 히스토리보기

[Call 고객정보]

수신번호 회원등급 고객ID 휴대폰
수신일시 MID 고객이름 전화번호

CS접수정보 등록 담당자관리이력 통합주문검색 최근이관 이력 전체상당 이력 택배 회수 이력 접수정보 임시저장

주의 : 통합주문검색 선택은 CS접수정보에 주문이 연결됩니다. 신규접수인 경우 (F2) 새화면으로 초기화후 연결 바랍니다.

상고 01 POCHEON W/H 주문번호
주문일자 2020-01-01 ~ 2020-07-10 송장번호
1. 오늘 2. 일주일 3. 1개월 4. 3개월 주문자/수령자
5. 전체 6. 품절 7. 기발 8. 우발 9. 보류 0. 단체 N. 신규 연락처
새화면 조회

출고보류 깃발 우선할당 출고가능

번호	상품선택	상품번호	품절	기발	우발	보류	할당	주문선택	주문번호	주문자	연락처1	연락처2	회수	결제일자
13	✓	190801-00290600001-001					✓	14	190801-0029	Japan IT W	02-	010-	✓	19-08-01 00:29:08
	✓	190801-00290600001-002					✓						✓	19-08-01 00:29:08
	✓	190801-00290600001-003					✓						✓	19-08-01 00:29:08

CS 등록 x

접속번호 9826 전화받기 음소거 전화걸기 전화걸기 통화중 들려주기 들려주기 히스토리보기

[Call 고객정보]

수신번호 회원등급 고객ID 휴대폰
수신일시 MID 고객이름 전화번호

CS접수정보 등록 담당자관리이력 통합주문검색 최근이관 이력 전체상당 이력 택배 회수 이력 접수정보 임시저장

주의 : 통합주문검색 선택은 CS접수정보에 주문이 연결됩니다. 신규접수인 경우 (F2) 새화면으로 초기화후 연결 바랍니다.

상고 01 POCHEON W/H 주문번호
주문일자 2020-01-01 ~ 2020-07-10 송장번호
1. 오늘 2. 일주일 3. 1개월 4. 3개월 주문자/수령자
5. 전체 6. 품절 7. 기발 8. 우발 9. 보류 0. 단체 N. 신규 연락처
새화면 조회

출고보류 깃발 우선할당 출고가능

번호	상품선택	상품번호	품절	기발	우발	보류	할당	주문선택	주문번호	주문자	연락처1	연락처2	회수	결제일자	수입일자	작업시작(작고할당)	수정종료(종고처리)	작업종료	주문완료일(내역이)	ERP CS접수내역(이)
13	✓	190801-00290600001-001					✓	14	190801-0029	Japan IT W	02-	010-	✓	19-08-01 00:29:08	19-08-01 00:29:08	02-12 08:56:55		NO	접수	
	✓	190801-00290600001-002					✓						✓	19-08-01 00:29:08	19-08-01 00:29:08	02-12 08:56:55		NO	접수	
	✓	190801-00290600001-003					✓						✓	19-08-01 00:29:08	19-08-01 00:29:08	02-12 08:56:55		NO	접수	
	✓	190801-00290600001-004					✓						✓	19-08-01 00:29:08	19-08-01 00:29:08	02-12 08:56:55		NO	접수	
	✓	190801-00290600001-005					✓						✓	19-08-01 00:29:08	19-08-01 00:29:08	02-12 08:56:55		NO	접수	
	✓	190801-00290600001-006					✓						✓	19-08-01 00:29:08	19-08-01 00:29:08	02-12 08:56:55		NO	접수	
	✓	190801-00290600001-007					✓						✓	19-08-01 00:29:08	19-08-01 00:29:08	02-12 08:56:55		NO	접수	
	✓	190801-00290600001-008					✓						✓	19-08-01 00:29:08	19-08-01 00:29:08	02-12 08:56:55		NO	접수	
	✓	190801-00290600001-009					✓						✓	19-08-01 00:29:08	19-08-01 00:29:08	02-12 08:56:55		NO	접수	
	✓	190801-00290600001-010					✓						✓	19-08-01 00:29:08	19-08-01 00:29:08	02-12 08:56:55		NO	접수	
	✓	190801-00290600001-011					✓						✓	19-08-01 00:29:08	19-08-01 00:29:08	02-12 08:56:55		NO	접수	
	✓	190801-00290600001-012					✓						✓	19-08-01 00:29:08	19-08-01 00:29:08	02-12 08:56:55		NO	접수	
	✓	190801-00290600001-013					✓						✓	19-08-01 00:29:08	19-08-01 00:29:08	02-12 08:56:55		NO	접수	
	✓	190801-00290600001-014					✓						✓	19-08-01 00:29:08	19-08-01 00:29:08	02-12 08:56:55		NO	접수	
	✓	190801-00290600001-015					✓						✓	19-08-01 00:29:08	19-08-01 00:29:08	02-12 08:56:55		NO	접수	
	✓	190801-00290600001-016					✓						✓	19-08-01 00:29:08	19-08-01 00:29:08	02-12 08:56:55		NO	접수	
	✓	190801-00290600001-017					✓						✓	19-08-01 00:29:08	19-08-01 00:29:08	02-12 08:56:55		NO	접수	
	✓	190801-00290600001-018					✓						✓	19-08-01 00:29:08	19-08-01 00:29:08	02-12 08:56:55		NO	접수	

상단내용
권리자정보

불러오기 수정·완료 방법

설명

담당자 관련된 통화내역, 접수, 받은 이관, 보낸 이관, 콜백된 내역을 조회하여 접수 수정 및 완료처리합니다.

[담당자관련이력] 탭 / 당일통화내역

당일 통화된 내역을 통해서 접수를 불러옵니다.

- 1-1. [담당자 관련 이력] 탭을 클릭
- 1-2. [당일 통화 내역] 탭을 클릭
- 1-3. 접수번호를 확인
(접수번호가 있는 경우만 호출이 가능합니다.)
- 1-4. 더블 클릭하여 접수 내역을 불러옵니다.

통화시작시간	구분	전화번호	통화종료시간	접수번호	고객명
2020-07-14 16:49:25	수신		2020-07-14 16:49:11	0000000205	홍길동
2020-07-14 16:48:12	수신		2020-07-14 16:48:17		

접수번호	통화구분	상태	번호	수신일시	내선
010	수신	부작음	010	2020-07-14 16:49:51	
010	수신	부작음	010	2020-07-14 16:49:21	
010	수신	부작음	010	2020-07-14 16:49:05	
010	수신	부작음	010	2020-07-14 16:48:08	

[담당자관련이력] 탭 / 받은 이관

타 담당자로부터 해당 담당자에게 이관된 완료되지 않은 접수를 불러옵니다.

- 2-1. [담당자 관련 이력] 탭을 클릭
- 2-2. [받은 이관] 탭을 클릭
- 2-3. 선택하여 접수를 불러옵니다.

유입경로	고객이름	접수번호	제목	고객명	고
01:Call	이	0000000199	추가이관테스트	이	010
01:Call	이	0000000099	132231123	이	010

유입경로	고객이름	접수번호	제목	고객명	고
01:Call	이	0000000199	추가이관테스트	이	010
01:Call	이	0000000099	132231123	이	010

불러오기 수정·완료 방법

[담당자관련이력] 탭 / 보낸 이관

다른 담당자의 이관 정보 중
완료되지 않은 접수를 불러옵니다.

3-1. 담당자 관련 이력 탭을 클릭

3-2. 보낸 이관 탭을 클릭

3-3. 선택하여 접수를 불러옵니다.

이력	유입경로	고객이름	접수번호	제목	고객명	고객전화
✓	01:Call	박	0000000200	테스트	박	0
✓	01:Call	테스트	0000000197	테스트 접수2	테스트	0

[담당자관련이력] 탭 / 접수

이관과 상관없이 직접 접수한 내역을
불러옵니다. (콜백 제외)

4-1. 담당자 관련 이력 탭을 클릭

4-2. 접수 탭을 클릭

4-3. 선택 버튼을 클릭하여 접수를 불러옵니다.

이력	유입경로	고객이름	접수번호	제목	고객명	고객전화
✓	01:Call	홍길동	0000000205	테스트 접수입니다.	홍길동	010-
✓	01:Call	박	0000000201	추가접수	박	032-

[담당자관련이력] 탭 / 콜백

자신에게 할당된 접수 내역 중
콜백 내역을 불러옵니다.

5-1. 담당자 관련 이력 탭을 클릭

5-2. 접수 탭을 클릭

5-3. 선택 버튼을 클릭하여 접수를 불러옵니다.

이력	유입경로	고객이름	접수번호	제목	고객명	고객전화
✓	01:Call	테스트	0000000198	테스트 3	테스트	010-
✓	01:Call	박	0000000202	안녕하세요	박	032-

불러오기 수정·완료 방법

[CS접수정보 등록] 탭의 기능

- 접수 내용을 수정합니다.
- 접수 버튼 바에서 적용할 상태에 따라 해당 버튼을 클릭합니다.
 - 이관 처리 : 접수 정보를 다른 담당자에게 이관처리 합니다. (이관 담당자 필수 입력)
 - 완료 처리 : 접수 정보를 완료처리합니다. (최종 완료)
 - 폐기 처리 : 잘못되었거나, 필요없는 접수인 경우에는 폐기처리합니다.
 - 추가 접수 새화면 : 해당 접수를 통해 추가 접수하는 경우에 사용합니다. (접수 내용만 초기화되어 신규 접수를 진행합니다)

CS접수정보 등록 | 담당자관련이력[9] | 통합주문검색 | 1 | 최근이관 이력 | 전제상담 이력 | 택배 회수 이력 | 접수정보 임시저장

6

접수번호	0000000198			접수일시	2020-07-14 16:31:14	
종류형	1:일반	IN/OUT	F:Fill OUT	고객명	테스트	
통화결과	1:전화연결	상담결과	2:클릭	이관	이관담당자	
유틸라인	OFF	유입코드		주문번호	DH6030001202003061	
유입경로	01:CALL			예약	완료예정일	
상담유형	01:상품문의				00:00	
제목	테스트 3					
상담내용	테스트접수3			관리자메모	테스트접수3	

(F4)접수정보저장 (F5)이관처리 (F6)완료처리 (F7)수정내용 저장 (F12)임시저장 폐기처리 (F8)추가접수 새화면

CS접수정보 등록 | 담당자관련이력[9] | 통합주문검색 | 1 | 최근이관 이력 | 전제상담 이력 | 택배 회수 이력 | 접수정보 임시저장

7

접수번호	0000000198			접수일시	2020-07-14 16:31:14	
종류형	1:일반	IN/OUT	F:Fill OUT	고객명	테스트	
통화결과	1:전화연결	상담결과	2:클릭	이관	이관담당자	
유틸라인	OFF	유입코드		주문번호	DH6030001202003061	
유입경로	01:CALL			예약	완료예정일	
상담유형	01:상품문의				00:00	
제목	테스트 3					
상담내용	테스트접수3			관리자메모	테스트접수3	

(F4)접수정보저장 (F5)이관처리 (F6)완료처리 (F7)수정내용 저장 (F12)임시저장 폐기처리 (F8)추가접수 새화면

8

접수번호	0000000198			접수일시	2020-07-14 16:31:14	
종류형	1:일반	IN/OUT	F:Fill OUT	고객명	테스트	
통화결과	1:전화연결	상담결과	2:클릭	이관	이관담당자	
유틸라인	OFF	유입코드		주문번호	DH6030001202003061	
유입경로	01:CALL			예약	완료예정일	
상담유형	01:상품문의				00:00	
제목	테스트 3					
상담내용	테스트접수3			관리자메모	테스트접수3	

(F4)접수정보저장 (F5)이관처리 (F6)완료처리 (F7)수정내용 저장 (F12)임시저장 폐기처리 (F8)추가접수 새화면

불러오기 수정·완료 방법

[담당자관련이력] 탭의 기능

8. 담당자 관련 이력의 숫자는 담당자와 관련된 전체 미처리 접수 수를 나타냅니다.

9. 각 숫자의 의미는 각 탭의 '처리되지 않은 접수'의 숫자입니다.

CS접수정보 등록 담당자관련이력 통합주문검색 최근이관 이력 전체상담 이력 택배 회수 이력 접수정보 임시저장							
당일통화내역		받은이관[2]	보낸이관[2]	접수[3]	콜백[2]		
선택	고객전화	진행상태	상담유형	접수일시	접수자	최근수정일시	최근수정자
✓		03:담당자이관	01:상품문의	2020-07-14 16:43:59	HUMM:SYSTEM	2020-07-14 16:43:59	
✓		03:담당자이관	01:상품문의	2020-06-03 14:57:10	HUMM:SYSTEM	2020-07-14 16:43:29	HUMM:SYSTEM
							처리상황
							접수당일
							접수 41일 지난

10. 붉은 색상은 완료 예정일이 지났거나 접수 후 3일이 지나면 붉은 색으로 변합니다.

11. 처리 상황의 경과 기간을 알 수 있습니다.

CS접수정보 등록 담당자관련이력 통합주문검색 최근이관 이력 전체상담 이력 택배 회수 이력 접수정보 임시저장									
당일통화내역		받은이관[2]	보낸이관[2]	접수[3]	콜백[2]				
선택	고객전화	진행상태	상담유형	접수일시	접수자	최근수정일시	최근수정자	처리자	처리상황
✓		03:담당자이관	01:상품문의	2020-07-14 16:43:59	HUMM:SYSTEM	2020-07-14 16:43:59			접수당일
✓		03:담당자이관	01:상품문의	2020-06-03 14:57:10	HUMM:SYSTEM	2020-07-14 16:43:29	HUMM:SYSTEM		접수 41일 지난



불러오기 수정·완료 방법

통합 주문 검색에서 불러오기. 1

설명

통합 주문 검색을 통해서 주문을 검색하며, 해당 주문에 관련된 접수를 불러옵니다.

방법

1. [통합 주문 검색] 탭을 클릭
2. 조회 조건을 입력
3. 조회를 클릭
4. 원하는 주문 라인을 클릭
5. 우측 [주문 관련 접수내역] 탭을 클릭
6. 주문에 관련된 접수 내역을 확인할 수 있습니다.
7. 선택 버튼을 클릭하여 접수를 불러옵니다.

선택	접수번호	제목	진행상태
<input checked="" type="checkbox"/>	0000000199	추가이관테스트	03:담당자이관
<input checked="" type="checkbox"/>	0000000107	6786875	01:접수완료
<input checked="" type="checkbox"/>	0000000100	12123123	01:접수완료
<input checked="" type="checkbox"/>	0000000099	132231123	03:담당자이관
<input checked="" type="checkbox"/>	0000000096	123312312	01:접수완료
<input checked="" type="checkbox"/>	0000000094	3123132	01:접수완료

CS접수정보 등록

담당자관련이력[9]

통합주문검색

최근이관 이력

전체상담 이력

택배 회수 이력

주요: 통합주문검색 선택은 CS접수정보에 주문이 연결됩니다. 신규접수인 경우 (F2) 새화면으로 초기화후 연결 바랍니다.

고

01

POCHEON W/H

주문번호

2020-01-01 ~ 2020-07-14

송장번호

주문자/수령자

연락처

새화면

조회

1. 오늘

2. 일주일

3. 1개월

4. 3개월

5. 전체

6. 품절

7. 기발

8. 우발

9. 부류

10. 단처

11. 신규

출고부류

기발

우선할당

출고가능

번호	상품선택	상품번호	품명	출발	기발	우발	부류	할당	주문선택	주문번호	주문자	연락처1	연락처2	회수	결제일자	수집일자	곡입
<input checked="" type="checkbox"/>		191021-11113000001-001							<input checked="" type="checkbox"/>	191021-1111	온	02-	02	<input checked="" type="checkbox"/>	19-10-21 11:11:30	19-10-21 11:11:30	02-12
<input checked="" type="checkbox"/>		191021-11113000001-001							<input checked="" type="checkbox"/>	191021-1111				<input checked="" type="checkbox"/>	19-10-21 11:11:30	19-10-21 11:11:30	02-12
<input checked="" type="checkbox"/>		191021-11113000001-001							<input checked="" type="checkbox"/>	191021-1111				<input checked="" type="checkbox"/>	19-10-21 11:11:30	19-10-21 11:11:30	02-12
<input checked="" type="checkbox"/>		191021-11113000001-001							<input checked="" type="checkbox"/>	191021-1111	je	02-	01	<input checked="" type="checkbox"/>	19-10-21 11:11:30	19-10-21 11:11:30	02-12
<input checked="" type="checkbox"/>		200319-13281200004-001							<input checked="" type="checkbox"/>	200319-1328	비	010	01	<input checked="" type="checkbox"/>	2020-03-19 13:30:12	20-03-19 13:30:12	03-19
<input checked="" type="checkbox"/>		200625-13092500001-001							<input checked="" type="checkbox"/>	200625-1309		032	01	<input checked="" type="checkbox"/>	20-06-25 13:09:17	20-06-25 13:09:17	

CS접수정보 등록

담당자관련이력[9]

통합주문검색

최근이관 이력

전체상담 이력

택배 회수 이력

주요: 통합주문검색 선택은 CS접수정보에 주문이 연결됩니다. 신규접수인 경우 (F2) 새화면으로 초기화후 연결 바랍니다.

고

01

POCHEON W/H

주문번호

2020-01-01 ~ 2020-07-14

송장번호

주문자/수령자

연락처

새화면

조회

1. 오늘

2. 일주일

3. 1개월

4. 3개월

5. 전체

6. 품절

7. 기발

8. 우발

9. 부류

10. 단처

11. 신규

출고부류

기발

우선할당

출고가능

번호	상품선택	상품번호	품명	출발	기발	우발	부류	할당	주문선택	주문번호	주문자	연락처1	연락처2	회수	결제일자	수집일자	곡입
<input checked="" type="checkbox"/>		191021-11113000001-001							<input checked="" type="checkbox"/>	191021-1111	온	02-	02	<input checked="" type="checkbox"/>	19-10-21 11:11:30	19-10-21 11:11:30	02-12
<input checked="" type="checkbox"/>		191021-11113000001-001							<input checked="" type="checkbox"/>	191021-1111				<input checked="" type="checkbox"/>	19-10-21 11:11:30	19-10-21 11:11:30	02-12
<input checked="" type="checkbox"/>		191021-11113000001-001							<input checked="" type="checkbox"/>	191021-1111				<input checked="" type="checkbox"/>	19-10-21 11:11:30	19-10-21 11:11:30	02-12
<input checked="" type="checkbox"/>		191021-11113000001-001							<input checked="" type="checkbox"/>	191021-1111	je	02-	01	<input checked="" type="checkbox"/>	19-10-21 11:11:30	19-10-21 11:11:30	02-12
<input checked="" type="checkbox"/>		200319-13281200004-001							<input checked="" type="checkbox"/>	200319-1328	비	010	01	<input checked="" type="checkbox"/>	2020-03-19 13:30:12	20-03-19 13:30:12	03-19
<input checked="" type="checkbox"/>		200625-13092500001-001							<input checked="" type="checkbox"/>	200625-1309		032	01	<input checked="" type="checkbox"/>	20-06-25 13:09:17	20-06-25 13:09:17	

주문관련접수내역[6]

ERP CS접수내역[11]

선택	접수번호	제목	진행상태
<input checked="" type="checkbox"/>	0000000199	추가이관테스트	03:담당자이관
<input checked="" type="checkbox"/>	0000000107	6786875	01:접수완료
<input checked="" type="checkbox"/>	0000000100	12123123	01:접수완료
<input checked="" type="checkbox"/>	0000000099	132231123	03:담당자이관
<input checked="" type="checkbox"/>	0000000096	123312312	01:접수완료
<input checked="" type="checkbox"/>	0000000094	3123132	01:접수완료

불러오기 수정·완료 방법

최근 이관 이력에서 불러오기. 1

설명

최근 이관된 이력을 조회하고, 해당 접수를 불러들인 후 수정합니다.

방법

1. [최근 이관 이력] 탭을 클릭합니다.
2. 최근 이관된 내역이 조회됩니다.
3. 원하는 데이터를 클릭합니다.

CS 등록 X

접속번호 9853 전화받기 음소거 전화끊기 전화걸기 통화중 불러주기 불러주기 히스토리보기 종료

[Call 고객정보]

수신번호 회원등급 고객ID 휴대전화 가입
수신일시 MID 고객이름 전화번호 최근구

CS접수정보 등록 담당자관련이력[0] 통합주문검색 1 최근이관 이력 전체상담 이력 택배 회수 이력 접수정보 임시저장

초기화
초기화 이전 데이터만 확인됩니다.

선택	유입경로	고객이름	접수번호	제목	고객명	고객전화	진행상태	상담유형	접수일시
✓	01:Call	이	0000000199	추가이관테스트	이	010	03:담당자이관	01:상품문의	2020-07-14 16:43:5
✓	01:Call	박	0000000200	테스트	박	032	03:담당자이관	01:상품문의	2020-07-14 16:45:1
✓	01:Call	테	0000000197	테스트 접수2	테	010	03:담당자이관	01:상품문의	2020-07-14 16:30:3
✓	01:Call	이	0000000099	132231123	이	010	03:담당자이관	01:상품문의	2020-06-03 14:57:1
✓	02:QnA	테	0000000044	반갑습니다.	테	010	07:처리완료	01:상품문의	2020-05-26 21:57:3
✓	01:Call	테	0000000043	첫번째 상담	테	010	07:처리완료	01:상품문의	2020-05-26 21:55:2
✓	01:Call	테	0000000042	테스트 중입니다.	테	010	07:처리완료	01:상품문의	2020-05-26 21:43:4
✓	02:QnA	이	0000000038	상품에 문제가 있다고 합니다.	이	010	07:처리완료	01:상품문의	2020-05-25 22:19:3
✓	01:Call	이	0000000037	테스트입니다.	이	010	07:처리완료	01:상품문의	2020-05-20 17:19:4

CS 등록 X

접속번호 9853 전화받기 음소거 전화끊기 전화걸기 통화중 불러주기 불러주기 히스토리보기 종료

[Call 고객정보]

수신번호 회원등급 고객ID 휴대전화 가입
수신일시 MID 고객이름 전화번호 최근구

CS접수정보 등록 담당자관련이력[0] 통합주문검색 1 최근이관 이력 전체상담 이력 택배 회수 이력 접수정보 임시저장

초기화
초기화 이전 데이터만 확인됩니다.

선택	유입경로	고객이름	접수번호	제목	고객명	고객전화	진행상태	상담유형	접수일시	이관일자	이관구분	이관유형	이관대상	이관대상구분	이관대상유형	이관대상구분	이관대상유형	이관대상구분	이관대상유형
✓	01:Call	이	0000000199	추가이관테스트	이	010	03:담당자이관	01:상품문의	2020-07-14 16:43:59	2020-07-14 16:43:59	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관
✓	01:Call	박	0000000200	테스트	박	032	03:담당자이관	01:상품문의	2020-07-14 16:45:17	2020-07-14 16:45:17	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관
✓	01:Call	테	0000000197	테스트 접수2	테	010	03:담당자이관	01:상품문의	2020-07-14 16:30:37	2020-07-14 16:30:37	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관
✓	01:Call	이	0000000099	132231123	이	010	03:담당자이관	01:상품문의	2020-06-03 14:57:10	2020-07-14 16:43:29	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관
✓	02:QnA	테	0000000044	반갑습니다.	테	010	07:처리완료	01:상품문의	2020-05-26 21:57:30	2020-05-26 19:08:31	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관
✓	01:Call	테	0000000043	첫번째 상담	테	010	07:처리완료	01:상품문의	2020-05-26 21:55:21	2020-05-26 19:08:14	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관
✓	01:Call	테	0000000042	테스트 중입니다.	테	010	07:처리완료	01:상품문의	2020-05-26 21:43:42	2020-05-26 19:07:47	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관
✓	02:QnA	이	0000000038	상품에 문제가 있다고 합니다.	이	010	07:처리완료	01:상품문의	2020-05-25 22:19:38	2020-05-26 17:41:39	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관
✓	01:Call	이	0000000037	테스트입니다.	이	010	07:처리완료	01:상품문의	2020-05-20 17:19:42	2020-05-26 19:01:37	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관	이관

22

불러오기 수정·완료 방법

전체 상담 이력에서 불러오기. 1

설명

전체 상담 이력에서는 접수된 모든 이력을 조회하고, 해당 접수를 불러들인 후 수정합니다.

방법

1. [전체 상담 이력] 탭을 클릭합니다.
2. 조회 조건을 입력합니다.
3. 조회 버튼을 클릭합니다.
4. 기간 버튼으로 조회기간 설정이 가능합니다.

5. 원하는 접수를 클릭합니다.

02.QnA	Ja	0000000195	[반동확정]송장번호-에 대한 회수요청	Ja	02-	07.처리완료	04.고환/반동	2020-07-13 23:42:06	won.이순신	2020-07-
01.Call	Et	0000000196	테스트접수입니다.	Et	010	01:접수완료	01:상품문의	2020-07-14 16:29:27	won.이순신	2020-07-
01.Call	Et	0000000197	테스트 접수2	Et	010	03.담당자이관	01:상품문의	2020-07-14 16:30:37	won.이순신	2020-07-
01.Call	Et	0000000198	테스트 3	Et	010	01:접수완료	01:상품문의	2020-07-14 16:31:14	won.이순신	2020-07-

불러오기 수정·완료 방법

전체 상담 이력에서 불러오기. 2

[CS접수정보 등록] 탭의 기능

6. 접수 내용을 수정합니다.
7. 접수 버튼 바에서 적용할 상태에 따라 해당 버튼을 클릭합니다.
 - 이관 처리 : 접수 정보를 다른 담당자에게 이관처리 합니다. (이관 담당자 필수 입력)
 - 완료 처리 : 접수 정보를 완료처리합니다. (최종 완료)
 - 임시 저장 : 접수 정보를 임시 저장합니다. 다른 정보를 먼저 등록해야하는 경우에 사용 [접수정보 임시저장] 탭에서 다시 불러올수 있음
 - 폐기 처리 : 잘못되었거나, 필요없는 접수인 경우에는 폐기처리합니다.
 - 추가 접수 새화면 : 해당 접수를 통해 추가 접수하는 경우에 사용합니다. (접수 내용만 초기화되어 신규 접수를 진행합니다)

CS접수정보 등록 | 담당자관련이력 | 통합주문검색 | 최근이관 이력 | 전체상담 이력 | 택배 회수 이력 | 접수정보 임시저장

6

접수번호 0000000196

접수일시 2020-07-14 16:29:27

불유형 1:일반 IN/OUT F-FILL OUT 고객명 테스트 고객전화번호 010

통화결과 1:전화연결 상담결과 1:정상 이관 이관담당자

유류라인 OFF 유입코드 주문번호 DH6030001202003061 상품번호 DH603000120200306100

유입경로 01:CALL 예약 완료예정일 00:00

상담유형 01:상품문의

제목 테스트접수입니다.

상대내용 테스트 테스트 관리자메모

7

(F5)이관처리 (F6)완료처리 (F7)수정내용 저장 (F12)임시저장 폐기처리 (F8)추가접수 새화면

CS접수정보 등록 | 담당자관련이력 | 통합주문검색 | 최근이관 이력 | 전체상담 이력 | 택배 회수 이력 | 접수정보 임시저장

8

접수번호 0000000196

접수일시 2020-07-14 16:29:27

불유형 1:일반 IN/OUT F-FILL OUT 고객명 테스트 고객전화번호 010

통화결과 1:전화연결 상담결과 1:정상 이관 이관담당자

유류라인 OFF 유입코드 주문번호 DH6030001202003061 상품번호 DH603000120200306100

유입경로 01:CALL 예약 완료예정일 00:00

상담유형 01:상품문의

제목 테스트접수입니다.

상대내용 테스트 테스트 관리자메모

9

(F5)이관처리 (F6)완료처리 (F7)수정내용 저장 (F12)임시저장 폐기처리 (F8)추가접수 새화면

고객이름: 테스트, 주문번호: DH6030001202003061, 상담유형: 01:상품문의, 상담내용: 테스트접수입니다.

이력번호	이력유형	이력내용	이력일시	이력자
1	접수	접수번호: 0000000196, 접수일시: 2020-07-14 16:29:27	2020-07-14 16:29:27	관리자
2	이관	이관번호: 0000000197, 이관일시: 2020-07-14 16:30:30	2020-07-14 16:30:30	관리자
3	완료	완료번호: 0000000198, 완료일시: 2020-07-14 16:31:14	2020-07-14 16:31:14	관리자
4	추가접수	추가접수번호: 0000000199, 추가접수일시: 2020-07-14 16:32:00	2020-07-14 16:32:00	관리자

불러오기 수정·완료 방법

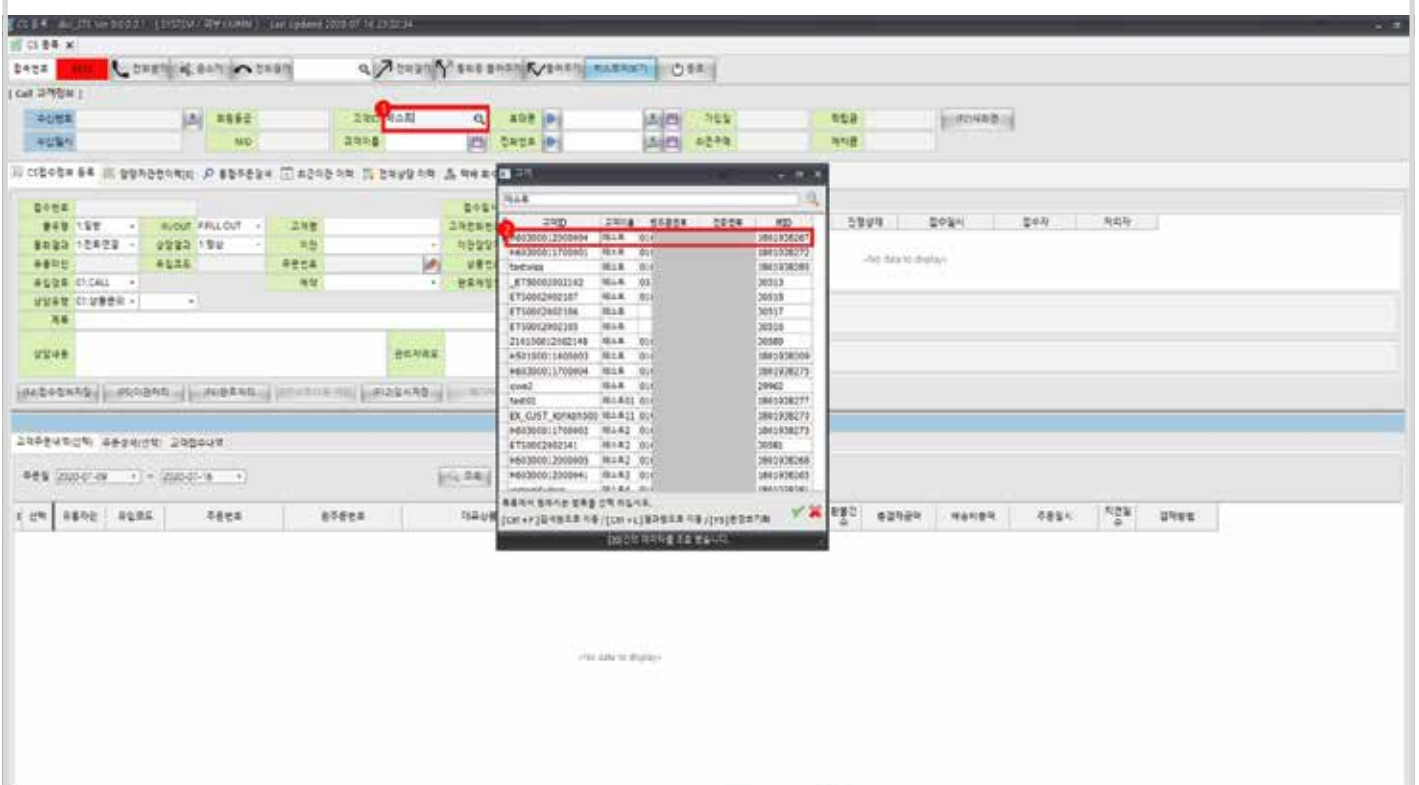
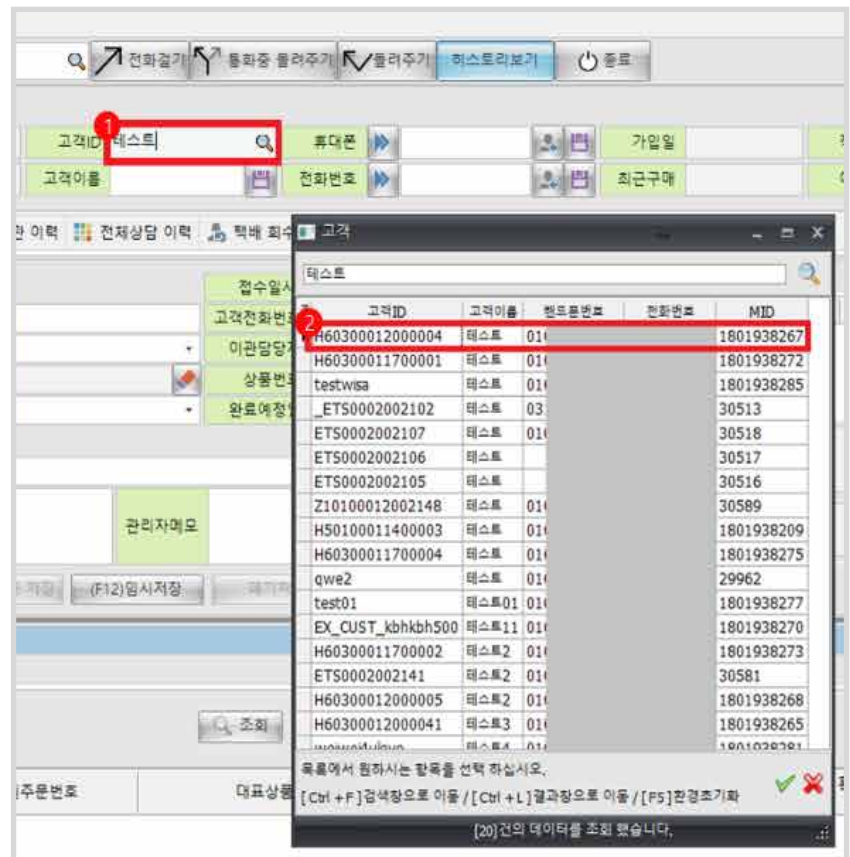
고객 조회로 불러오기 1

설명

고객 정보로 고객을 조회하여
해당 고객의 접수 내역을 수정합니다.

방법

1. 고객ID에 고객명, 전화번호, ID를 입력하고
고객을 조회합니다.
2. 팝업에서 여러 개의 정보가 노출되면,
'열람하려는 고객'을 더블 클릭합니다.



불러오기 수정·완료 방법

고객 조회로 불러오기 2

방법

3. (2번 더블 클릭으로) 고객 정보가 조회됩니다.

4. [고객 접수 내역] 탭을 클릭합니다.

5. 원하는 접수를 클릭합니다.

고객관련정보								
고객주문내역(선택)		주문상세(선택)		고객접수내역				
선택	접수번호	제목	고객명	고객전화	진행상태	상당유형	주문번호	상품
✓	0000000198	테스트 3	테스트	010	01:접수완료	01:상품문의	DH603000120200306100004	DH603000120,-9040
✓	0000000197	테스트 접수2	테스트	010	03:담당자이관	01:상품문의	DH603000120200306100004	DH603000120,-9040
✓	0000000196	테스트접수입니다.	테스트	010	01:접수완료	01:상품문의	DH603000120200306100004	DH603000120,-9040

27

주문 회수 방법

설명

고객 주문의 반품/교환에 대한 회수를 진행합니다.

반품접수처리 1

1. [통합주문검색] 탭을 클릭합니다.
2. 주문 정보에 대한 조회 조건을 입력합니다.
3. 조회 버튼을 클릭합니다.
4. 해당하는 주문의 '택배회수요청' 버튼을 클릭합니다.

비	판	주문	주문번호	주문자	연락처1	연락처2	택배회수	수령자	연락처1	연락처2	결제일자
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	191021-1052				✓				19-10-21 10:52:27
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	191021-1052				✓				19-10-21 10:52:27
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	191021-1052				✓				19-10-21 10:52:27
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	191021-1052				✓				19-10-21 10:52:27
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	191021-1052				✓				19-10-21 10:52:27

비	판	주문	주문번호	주문자	연락처1	연락처2	택배회수	수령자	연락처1	연락처2	결제일자
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	191021-1052				✓				19-10-21 10:52:27
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	191021-1052				✓				19-10-21 10:52:27
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	191021-1052				✓				19-10-21 10:52:27
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	191021-1052				✓				19-10-21 10:52:27
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	191021-1052				✓				19-10-21 10:52:27

주문 회수 방법

반품접수처리 2

5. 회송지 주소를 확인하고 공유할 내용이 있을 경우, CS등록에 대한 비고를 입력합니다.
6. 회송지 주소를 변경할 경우, 주소 정제 버튼을 클릭하여 주소 정제를 진행합니다. (CJ택배만 사용 가능)
7. 반품 대상 상품을 선택 체크하고
8. 반품접수처리 버튼을 클릭하면 반품접수처리가 됩니다.

반품상품선택

고객명: [] 전화번호: 02- [] 휴대폰: 010- []

회송지주소: 서울특별시 [] 주소정제 [] ※ 주소변경시 정제하세요.

CS등록 비고: []

선택	상품번호	상품명	옵션명	판매가	판매금액	주문수량	진행수량	반품수량
<input checked="" type="checkbox"/>	191021-10522800007-001	(D16MMP101)20161109T	컬러 : 그레이 / 사이즈 : L	150,000	150,000	1		1

반품접수처리 [] 동일상품교환접수 [] 다른상품교환접수 [] 교환처리 [] 닫기 [X]

9. 처리가 완료되면, 주문관련접수내역 탭에서 '반품접수처리'가 등록된 것을 확인할 수 있습니다.

주문관련접수내역[1] ERP CS접수내역[0]

선택	접수번호	제목	지행상태
<input checked="" type="checkbox"/>	0000000322	[반품접수처리]송장번호: 07:처리완료	

상단내용: 송장번호:334116329932
주문번호:191021-10522800007-0469
반품내역: → D16MMP101-GY-L / 1개

주문 회수 방법

동일 상품의 회수 2

5. 회송지 주소를 확인하고 공유할 내용이 있을 경우, CS등록에 대한 비고를 입력합니다.
6. 회송지 주소를 변경할 경우, 주소 정제 버튼을 클릭하여 주소 정제를 진행합니다. (CJ택배만 사용 가능)
7. 반품 대상 상품을 선택 체크하고
8. 동일상품교환 버튼을 클릭하면 교환접수처리가 됩니다.

9. 처리가 완료되면, 주문관련접수내역 탭에서 '동일상품교환'이 등록된 것을 확인할 수 있습니다.

주문 회수 방법

다른 상품의 교환접수처리 1

1. [통합주문검색] 탭을 클릭합니다.
2. 주문 정보에 대한 조회 조건을 입력합니다.
3. 조회 버튼을 클릭합니다.

CS 센터 x

접속번호 9820 전화받기 음소거 전화걸기 전화걸기 통화중 불러주기 불러주기 히스

[Call 고객정보]

수신번호 회원등급 고객ID 휴대전화

수신일시 MID 고객이름 전화번호

CS접수정보 등록 담당자관련이력 통합주문검색 최근이관 이력 전제상당 이력 택배 회수 이력 접수정보 임시저

주의 : 통합주문검색 선택은 CS접수정보에 주문이 연결됩니다. 신규접수인 경우 (F2) 새화면으로 초기화후 연결 바랍니다.

01 POCHON W/H 주문번호

주문일자 2020-01-01 ~ 2020-08-06 송장번호

1 오늘 2 일주일 3 1개월 4 3개월 주문자/수령자

도 전체 6. 품질 7. 깃발 8. 우발 9. 보류 10. 단계 11. 신규 연락처

새화면 3 조회

4. 해당하는 주문의 '택배회수요청' 버튼을 클릭합니다.

보류	주문	주문번호	주문자	연락처1	연락처2	택배회수	수령자	연락처1	연락처2	결제일자
<input checked="" type="checkbox"/>	✓	191021-1052				<input checked="" type="checkbox"/>				19-10-21 10:52:27
<input checked="" type="checkbox"/>	✓	191021-1052				<input checked="" type="checkbox"/>				19-10-21 10:52:27
<input checked="" type="checkbox"/>	✓	191021-1052				<input checked="" type="checkbox"/>				19-10-21 10:52:27
<input checked="" type="checkbox"/>	✓	191021-1052				<input checked="" type="checkbox"/>				19-10-21 10:52:27
<input checked="" type="checkbox"/>	✓	191021-1052				<input checked="" type="checkbox"/>				19-10-21 10:52:27

CS 센터 x

접속번호 9820 전화받기 음소거 전화걸기 전화걸기 통화중 불러주기 불러주기 히스

[Call 고객정보]

수신번호 회원등급 고객ID 휴대전화

수신일시 MID 고객이름 전화번호

CS접수정보 등록 담당자관련이력 통합주문검색 최근이관 이력 전제상당 이력 택배 회수 이력 접수정보 임시저

주의 : 통합주문검색 선택은 CS접수정보에 주문이 연결됩니다. 신규접수인 경우 (F2) 새화면으로 초기화후 연결 바랍니다.

01 POCHON W/H 주문번호

주문일자 2020-01-01 ~ 2020-08-06 송장번호

1 오늘 2 일주일 3 1개월 4 3개월 주문자/수령자

도 전체 6. 품질 7. 깃발 8. 우발 9. 보류 10. 단계 11. 신규 연락처

새화면 3 조회

보류	주문	주문번호	주문자	연락처1	연락처2	택배회수	수령자	연락처1	연락처2	결제일자
<input checked="" type="checkbox"/>	✓	191021-1052				<input checked="" type="checkbox"/>				19-10-21 10:52:27
<input checked="" type="checkbox"/>	✓	191021-1052				<input checked="" type="checkbox"/>				19-10-21 10:52:27
<input checked="" type="checkbox"/>	✓	191021-1052				<input checked="" type="checkbox"/>				19-10-21 10:52:27
<input checked="" type="checkbox"/>	✓	191021-1052				<input checked="" type="checkbox"/>				19-10-21 10:52:27
<input checked="" type="checkbox"/>	✓	191021-1052				<input checked="" type="checkbox"/>				19-10-21 10:52:27

주문 회수 방법

다른 상품의 교환접수처리 2

5. 변경된 고객정보 및 CS등록에 대한 비교를 입력합니다.
6. 주소가 변경된 경우, 주소 정제 버튼을 클릭하여 주소 정제를 진행합니다. (CJ택배만 사용 가능)
7. 반품 대상을 선택 체크하고
8. 다른상품교환 버튼을 클릭합니다. (교환 상품 선택란이 나옵니다.)

반품상품선택

고객명: [] 전화번호: 02- [] 휴대폰: 010- []

회송지주소: 서울특별시 성 []

CS등록 비교: 상품반품을 요청합니다.

6 주소정제
※ 주소변경시 정제하세요.

선택	상품번호	상품명	옵션명	판매가	판매금액	주문수량	진행수량	반품수량
<input checked="" type="checkbox"/>	191021-10522800007-001	(D16MMP101)20161109TI	컬러 : 그레이 / 사이즈 : L	150,000	150,000	1		1

7 선택

8 다른상품교환

반품처리 | 동일상품교환 | 교환처리 | 닫기

9. 교환 대상의 상품정보, 판매가, 수량을 입력합니다 (키보드 ↓ 버튼으로 상품 추가 입력이 가능합니다.)
10. 교환처리 버튼을 클릭하면 교환접수처리가 됩니다.

반품상품선택

고객명: Japan IT Week(강) 전화번호: 02- [] 6 휴대폰: 010- [] 45

회송지주소: 서울특별시 성동구 무학동28길 5 (하왕십리동, []) 로

CS등록 비교: 133-020 19-12

주소정제
※ 주소변경시 정제하세요.

선택	상품번호	상품명	옵션명	판매가	판매금액	주문수량	진행수량	반품수량
<input checked="" type="checkbox"/>	191021-10522800007-001	(D16MMP101)20161109TI	컬러 : 그레이 / 사이즈 : L	150,000	150,000	1		1

9

10 교환처리

교환상품선택(↓ 버튼으로 라인추가 가능합니다)

스타일	스타일명	색상	색상명	사이즈	판매가	수량	판매금액
D16MMP101	20161109TEST6	GY	그레이	M	150,000	1	150,000

반품처리 | 동일상품교환 | 교환취소 | 교환처리 | 닫기

11. 처리가 완료되면, [주문관련접수내역] 탭에서 '다른상품교환접수'가 등록된 것을 확인할 수 있습니다.

주문관련접수내역[1] ERP CS접수내역[0]

선택	접수번호	제목	진행상태
<input checked="" type="checkbox"/>	0000000284	[다른상품교환]송장번호: 07:처리완료	

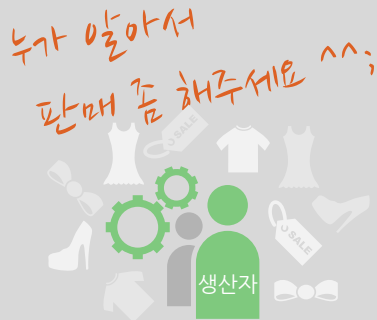
11


상단내용

송장번호: 334116330116
주문번호: 191021-10522800007-0451
반품내역:
→ D16MMP101-GY-L / 1개
교환내역:
→ D16MMP101-GY-M / 1개

cadoo 분양물에 대한 정의

생산을 정말 잘하는 회사



 생산은 잘 할수 있는데. BtoC 직접 판매는 자신이 없습니다 ^^;
BtoC, 비대면 거래가 대세인데 ...

▲ 온라인 판매를 하자니 영업MD가 필요합니다.
MD 구인도 힘들고, 연봉도 높습니다.

✓ 온라인 마케팅을 잘하는 팀/회사에서
판매만 해주면 좋겠습니다 !
배송도 직접 가능합니다.

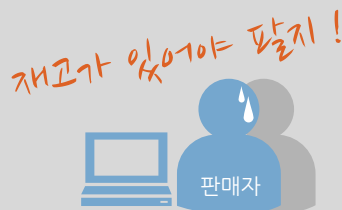
분양물에 대한 정의


- 독자 운영중인 ERP에 하나의 자사물을 운영하는 것이 아니라,
동일 상품을 '다중의 온라인 물'에서 동시 전개하고, 판매하는 이커머스 온라인 쇼핑몰입니다.


대표적인 사례

- 제조와 생산은 하나의 사업자이지만, 이커머스 상에서의 판매자는 다중으로 구성하고, 독자적인 카테고리 및 특성화를 시켜서 고객을 유입합니다.
- 제조자는 하나의 ERP와 운영시스템을 통해서 일괄 처리함으로 업무는 최소화시키고, 매출은 증대되는 효과가 있습니다.

온라인 창업 또는 비대면 거래 마케팅 전문가



 주문이 많이 들어와도 겁나네 ~
언제 시장에 가서 구매하고 배송을 하나 ...

 온라인 마케팅과 고객 A/S만 하고
좋은 제품을 생산하고 배송만 해주는 회사가 있으면 좋을 텐데 ...

목적

- 제조와 생산에 특화된 기업이 기존의 유통에 얽매이지 않고,
이커머스 유통망으로 쉽게 진입할 수 있도록 합니다.

계약 조건

- 초기 라이선스 300만원
- 월 사용료 10만원 (분양사업자)

기대효과

- 제조와 생산이외에 이커머스 운영 업무를 위탁함으로써 본연의 업무에 충실하게 합니다.
- 이커머스 유통에 최적화된 위탁 사업자는 상품 판매와 고객지원 업무만 전담하여, 관리비용을 최소한으로 운영되도록 합니다.
- 다중의 유통라인을 통해서 매출은 상승하고, 상호 특화된 업무만 진행함으로써 최소의 비용으로 운영이 가능하며,
제조,생산자와 위탁 판매자 상호가 최대의 이익실현이 가능합니다.

목적과 분양물 연동

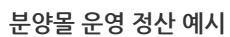
분양물 연동 및 운영

구분	PNR001	PNR002	PNR003
도메인	NAJALRAN.COM (가칭)	BORASAE.G.COM	UNDERCOCO.COM
사업자	판매자 본사	위탁 판매자	위탁 판매자
계약방식	자사물 운영	도매가격 매입 배송 후, 주 1회 정산	도매가격 매입 배송 후, 주 1회 정산
상품정보	5분에 5개씩 상품별 순차 전송	판매가능 상품 개별 설정 가능	판매가능 상품 개별 설정 가능
판매가격	판매자가 자율 결정	좌동	좌동
재고정보	물류 재고 변동시 즉시 전송 수집된 주문 차감 후 재고 연동	물류재고량 * 연동재고율(%) 설정 가능	물류재고량 * 연동재고율(%) 설정 가능
주문수집 (신규, 변경, 취소, 교환, 환불)	고객이 주문한 상품을 1분단위 수집. 미입금 제외 교환은 반품확정 후 배송 처리	좌동	좌동
배송처리	물류에서 배송 검수와 동시에 배송처리 배송중 이후 취소, 변경 불가능.	좌동	좌동

생산,제조자와 위탁 판매자의 업무 정리

구분	제조, 생산자	분양물 운영자	비고
상품기획	디자인 및 아이템 결정	정기적인 디자인 회의에 참여	
판매가격과 도매가격	상품의 판매가격 결정 분양물 도매 판매가 결정	계약에 의한 매입가 확정	물류비/포장비 포함 배송비 별도
상품제작	제품의 생산 및 검수진행 제품의 콘텐츠(제작) 이미지 촬영 제품정보를 카페24로 전송	제조자로 부터 받은 이미지를 활용해서 콘텐츠를 제작 자체 샘플을 촬영하여 콘텐츠 제작	
상품 물류 적치	제조된 상품을 물류에 입고 재고관리 및 카페24로 전송	실시간으로 물류의 재고를 cafe24를 통해서 확인가능 재고수량의 범위 내에서 자동 판매 및 품절 가능	
주문수집과 배송	카페24에 수집된 신규주문, 취소주문, 변경주문, 교환, 환불등을 실시간으로 수집 물류의 재고를 기준으로 배송처리	카페24 분양물을 통해서 자사물, 국내제휴물, 해외 제휴물의 주문정보를 수집 배송이 완료되면, 송장번호를 포함해서 자동으로 배송중 처리	자동수집이므로 별도 소통이 필요없음 택배사: 우체국, CJ대한통운, 롯데물류, 연동 가능
반품 및 클레임	분양물 운영자로 부터 받은 제품을 수령하고, 도매 출하가 잔액에서 차감처리	고객 반품을 수령하여, 환불 처리 후 정품과 불량품, 수선품을 구분해서 제조,생산자에게 배송	큰 규격의 제품을 분양물 운영자가 처리 못할 경우, 반품업무 대행을 제조, 생산자에게 위임가능
판매분 정산	매주 1회 판매분에 대한 정산. 매월 1회 배송비 정산	온라인에서 판매되는 제품은 전액 분양물 운영자의 계좌로 입금	택배 배송비 월 1회 정산

기본 프로세스 정리

[illegible]

카페24 운영

카페24 자사몰 및 오픈마켓 운영 가능 범위

· 2020.3.27 기준 (현재 연동가능한 오픈마켓은 지속적으로 업데이트 되고 있습니다.)

국내	해외
<div>SmartStore</div> <div>스마트스토어</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗 📄 ⓘ</div>	<div>11번가</div> <div>11번가</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗 📄 ⓘ</div>
<div>G마켓</div> <div>G마켓</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗 📄 ⓘ</div>	<div>옥션</div> <div>옥션</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗 📄 ⓘ</div>
<div>coupang</div> <div>쿠팡</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗 📄 ⓘ</div>	<div>인터파크</div> <div>INTERPARK</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗 📄 ⓘ</div>
<div>SSG</div> <div>SSG</div> <div>상품</div> <div>🔗</div>	<div>텐바이텐</div> <div>10X10</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗</div>
<div>위메프</div> <div>위메프</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗</div>	<div>위메프</div> <div>위메프</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗 ⓘ</div>
<div>bonbon</div> <div>보리보리</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗</div>	<div>brich</div> <div>브리치</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗</div>
<div>ABLY</div> <div>에이블리</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗</div>	<div>TMON</div> <div>티몬</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗</div>
<div>HOTTRACKS</div> <div>핫트랙스</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗</div>	<div>다이소몰</div> <div>다이소몰</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗</div>
	<div>AK MALL</div> <div>AK몰</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗</div>
	<div>WIZWID</div> <div>위즈위드</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗</div>
	<div>Shopee</div> <div>쇼피</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗</div>
	<div>문고리닷컴</div> <div>문고리닷컴</div> <div>상품</div> <div>🔗</div>
	<div>픽앤유니크</div> <div>pick & unique</div> <div>상품</div> <div>🔗 📄</div>
	<div>카카오스토어</div> <div>TALK store</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗 ⓘ</div>
	<div>POOM</div> <div>poom</div> <div>상품</div> <div>🔗 📄</div>
	<div>하프클럽</div> <div>하프클럽</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗</div>
	<div>문고리닷컴</div> <div>m 문고리닷컴</div> <div>상품</div> <div>🔗</div>
	<div>무신사</div> <div>MUSINSA</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗</div>
	<div>지그재그</div> <div>zigzag</div> <div>주문</div> <div>🔗</div>
	<div>소피</div> <div>Shopee</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗</div>
	<div>위즈위드</div> <div>WIZWID</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗</div>
	<div>라쿠텐</div> <div>Rakuten</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗</div>
	<div>티몰글로벌</div> <div>天猫国际</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗</div>
	<div>아마존</div> <div>amazon</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗</div>
	<div>경동글로벌</div> <div>京东国际</div> <div>상품 주문</div> <div>🔗</div>