

카페24 마켓플러스 교육자료



Chapter.3 주문/배송/CS처리하기

M A R K E T P L U S

목차

C O N T E N T S

통합CS처리의 모든 것

- 1. 배송정보변경 ----- 04
- 2. 부분배송 ----- 05
- 3. CS처리 (CS보류, 취소, 반품, 교환)----- 06

참고자료 ----- 13

coupang



11



TMON



AUCTION.



통합CS처리의 모든 것

CS관리

1. 배송정보변경

① 주문자/수령자/배송 정보 변경 시, 합포 내 모든 주문의 정보가 변경된 내용으로 반영됩니다.

주문자 정보

주문자명 필수

주문자 일반전화

주문자 휴대전화 필수

주문자 이메일

수령자 정보

수령자명 필수

수령자 일반전화

수령자 휴대전화 필수

주소 필수

배송 정보

배송메모

선착물

메뉴 위치

- 주문 > 통합CS관리 > 고객CS관리
- 상단 오른쪽 QUICK > 고객CS

사용법

1. 배송정보변경이 필요한 주문을 검색합니다.
2. 수령자 주소 좌측의 수정 아이콘을 클릭합니다.
3. 변경이 필요한 정보를 수정합니다.
4. 저장 버튼을 클릭합니다.

CS관리

2. 부분배송 (주문나누기)

The screenshot displays the Cafe24 CS management interface. At the top, there are search filters for order date, status, and CS type. Below this is a table of orders. A modal window titled '주문나누기' (Split Order) is open, showing a list of items to be split. The items include '직장인 필수품 패션아이템 기모양 화이트' (1,500), '패션 아이템 마송 모자' (9,000), 'NEW 신상 패션 연례연착용 모자' (12,000), and '신상 반팔 상용 헤어티셔츠 레드/REE' (6,000). The modal also includes a '주문나누기 옵션' (Split Order Options) section with checkboxes for '원주문 할포금지 설정', '나누기 주문 할포금지 설정', '원주문 부분배송 설정', and '나누기 주문 부분배송 설정'. A 'C/S메모' (C/S Memo) field is present with a 'CS메모(F2)' button. At the bottom of the modal, there are '적용' (Apply) and '닫기' (Close) buttons. A red speech bubble with the text 'Click!' is positioned over the '적용' button.

메뉴 위치

- 주문 > 통합CS관리 > 고객CS관리
- 상단 오른쪽 QUICK > 고객CS

사용법

1. 부분배송이 필요한 주문을 검색합니다.
2. 상품목록에서 나누기할 상품을 선택합니다.
3. 하단의 합포처리 버튼에서 주문나누기를 클릭합니다.
4. 주문나누기 화면에서 상품을 나누기할 상품을 확인합니다.
5. 적용 버튼을 클릭합니다.

The screenshot displays the Cafe24 CS management interface. At the top, there's a navigation bar with '마켓플러스' and various menu items. The main dashboard features several key performance indicators (KPIs) and status cards:

- 주문현황** (Order Status): 0원, 주문 (0건)
- 결제** (Payment): 0원, 결제 (0건)
- 주문관리** (Order Management): 0, 발송 (0), 발송처리
- 배송준비중** (Ready for Delivery): 19, 간편처리
- 클레임현황** (Claim Status): 0, 발송처리
- 재고CS현황** (Inventory CS Status): 5/3/2
- CS처리현황** (CS Processing Status): 0/0/0

A red dashed arrow points from the '배송준비중' card to a detailed view of the '통합주문목록' (Integrated Order List). This view includes a table with columns for order details and a sidebar for '처리중' (Processing) items.

No.	주문일	주문번호	주문상태	CS상태	배정	발다	보류	송장번호	송장등록일	배송처리일	지연일(출력일)	상품명	옵션	수량	
5	2021-11-10 18:27:38	20211110-0000037	CS	CS	CS	CS	CS					5일	진동인 필수용 백선연필	-	1
4	2021-11-10 18:12:20	20211110-0000018	CS	CS	CS	CS	CS					5일	거울 밑에 신상 백선연필...	-	1
3	2021-11-05 16:21:53	20211105-0000010	CS	CS	CS	CS	CS					10일	교목용 테스트상품	별개,CS	1
2	2021-10-27 13:45:30	20211027-0000011	CS	CS	CS	CS	CS	380938953735	2021-11-02 11:31:42			19일	교목용 테스트상품	별개,CS	1
1	2021-10-19 16:09:44	20211019-0000021	CS	CS	CS	CS	CS					27일	교목용 테스트상품	별개,CS	1

메뉴 위치

- 대시보드

CS보류란?

- 판매처에서 발생한 CS의 상태를 수집 후 각 상태에 맞는 보류 설정하여 오배송이 되는 것을 방지하고 처리가 필요한 CS를 확인할 수 있습니다.
- CS보류에는 취소보류, 교환보류, 반품보류가 있습니다.

CS관리

4. 취소

배송전CS처리

CS유형: 취소 교환

선택상품

No	상품명	옵션	판매처 판매가 (추가금액)	수량	취소수량	추가금액
1	직장인 필수물 배선양말		KRW 2,000 (-)	1	1	0

취소정보

CS타입:

C/S메모: 주문메모

Click!

CS상세

CS상태	상품분류	수량	수거정보
CS상세	상품명: 직장인 필수물 배선양말 / 옵션: -	1	판매처 상품코드: P0000RN000A
판매처 상품정보	상품명: 직장인 필수물 배선양말 / 옵션: -		품목코드: P0000RN000A
재고 상품정보	판매처 상품코드: -		바코드: AAAAAA8831
공급사명	판매처 상품명: 직장인 필수물 배선양말 / 옵션: -		가용재고: 48
상품판매가	판매처 상품명: 직장인 필수물 배선양말 / 옵션: -		
상품판매가	판매처 상품명: 직장인 필수물 배선양말 / 옵션: -		
원가	판매처 상품명: 직장인 필수물 배선양말 / 옵션: -		

메뉴 위치

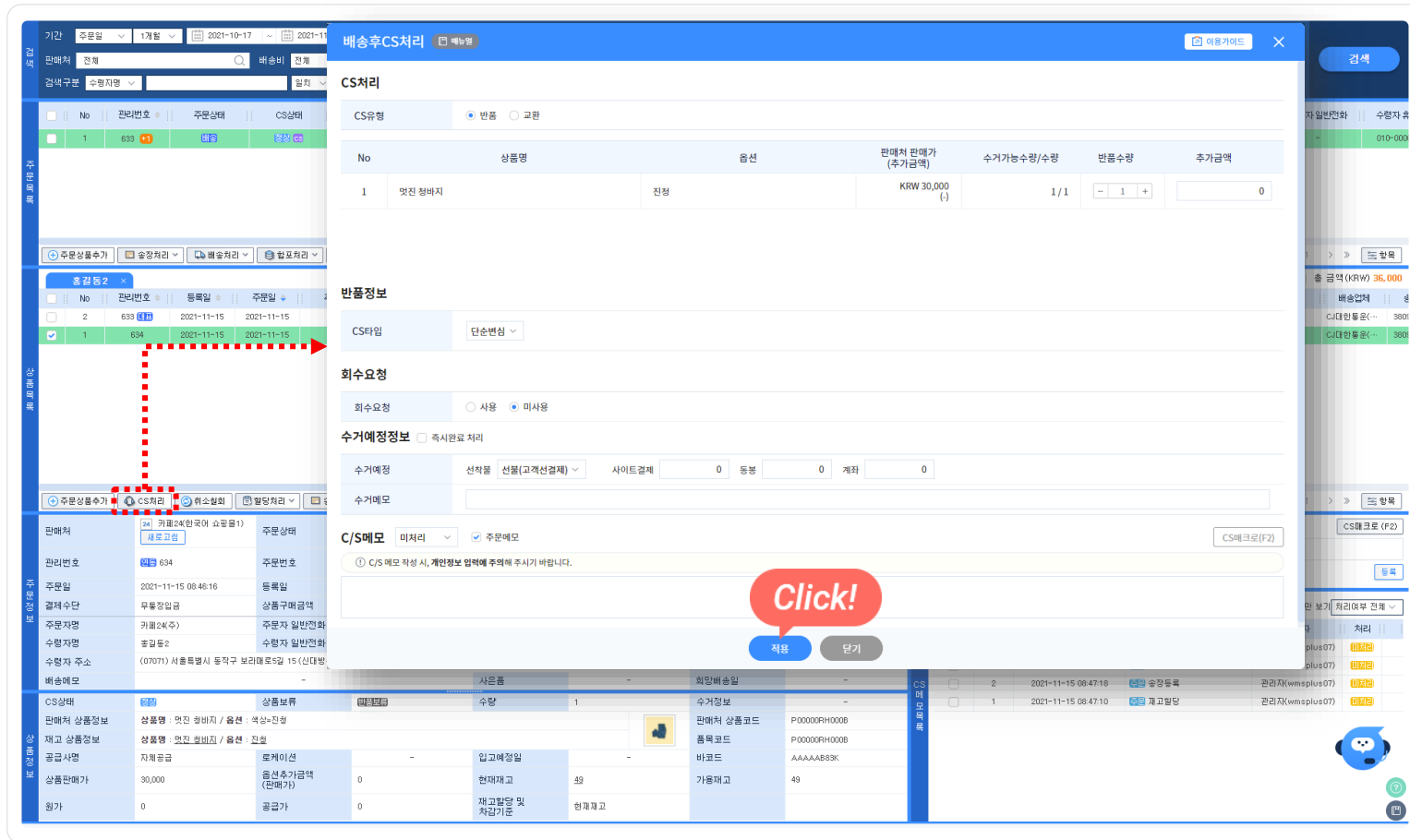
- 주문 > 통합CS관리 > 고객CS관리
- 상단 오른쪽 QUICK > 고객CS

사용법

1. 각 판매처의 어드민에서 주문을 취소 처리합니다.
2. 고객CS관리에서 주문을 검색 후 취소 처리할 상품을 상품목록에서 선택합니다.
3. 상품목록 하단의 CS처리 버튼을 클릭합니다.
4. CS유형을 취소로 선택합니다.
5. 상품 및 수량을 확인 후 적용 버튼을 클릭합니다.

CS관리

5. 반품(1)

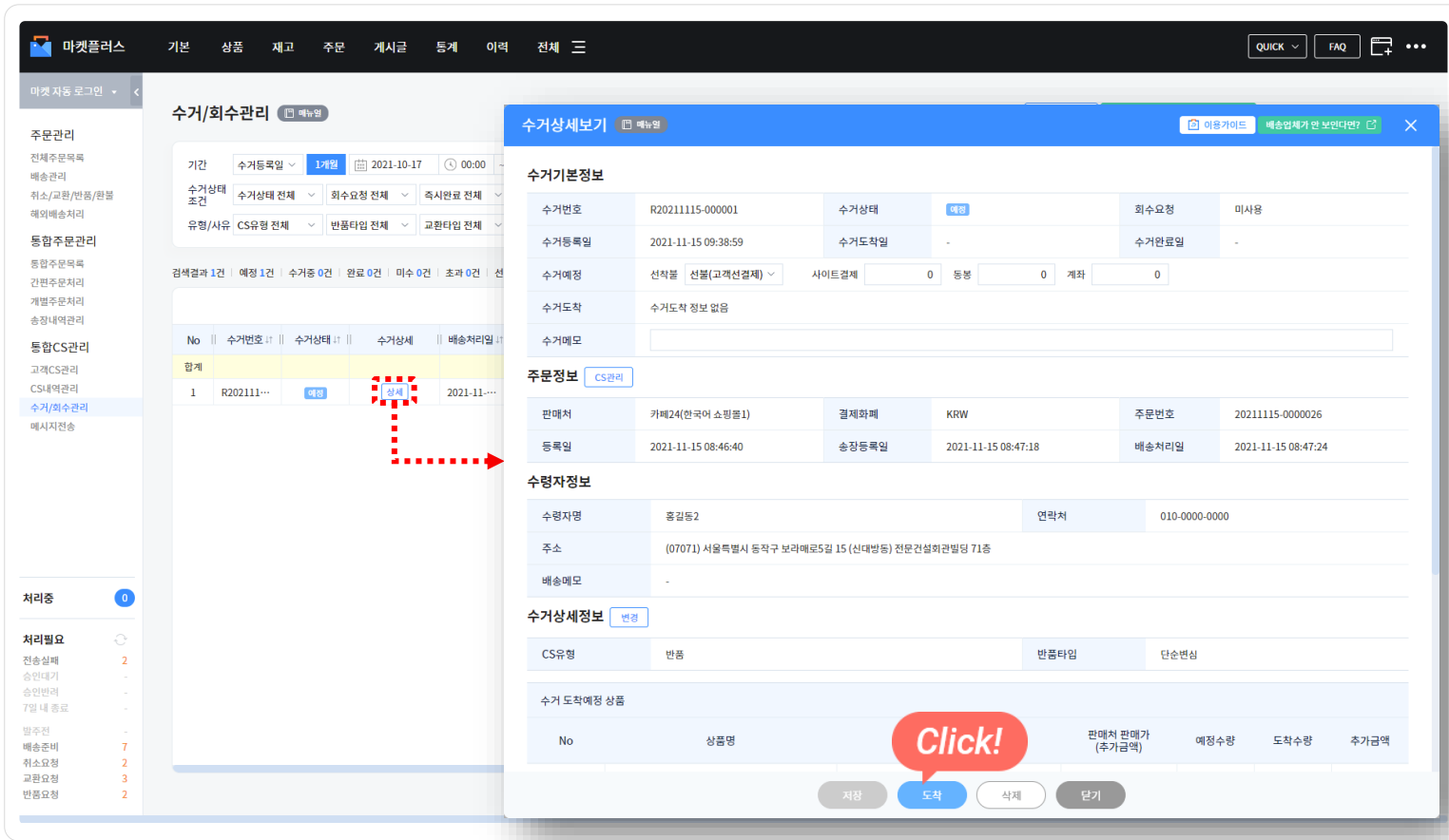


메뉴 위치

- 주문 > 통합CS관리 > 고객CS관리
- 상단 오른쪽 QUICK > 고객CS

사용법

1. 각 판매처의 어드민에서 주문을 반품 처리합니다.
2. 고객CS관리에서 주문을 검색 후 반품 처리할 상품을 상품목록에서 선택합니다.
3. 상품목록 하단의 CS처리 버튼을 클릭합니다.
4. CS유형을 반품으로 선택합니다.
5. 상품 및 수량을 확인합니다.
6. 회수요청 사용 여부 및 수거예정정보를 입력 후 적용 버튼을 클릭합니다.



메뉴 위치

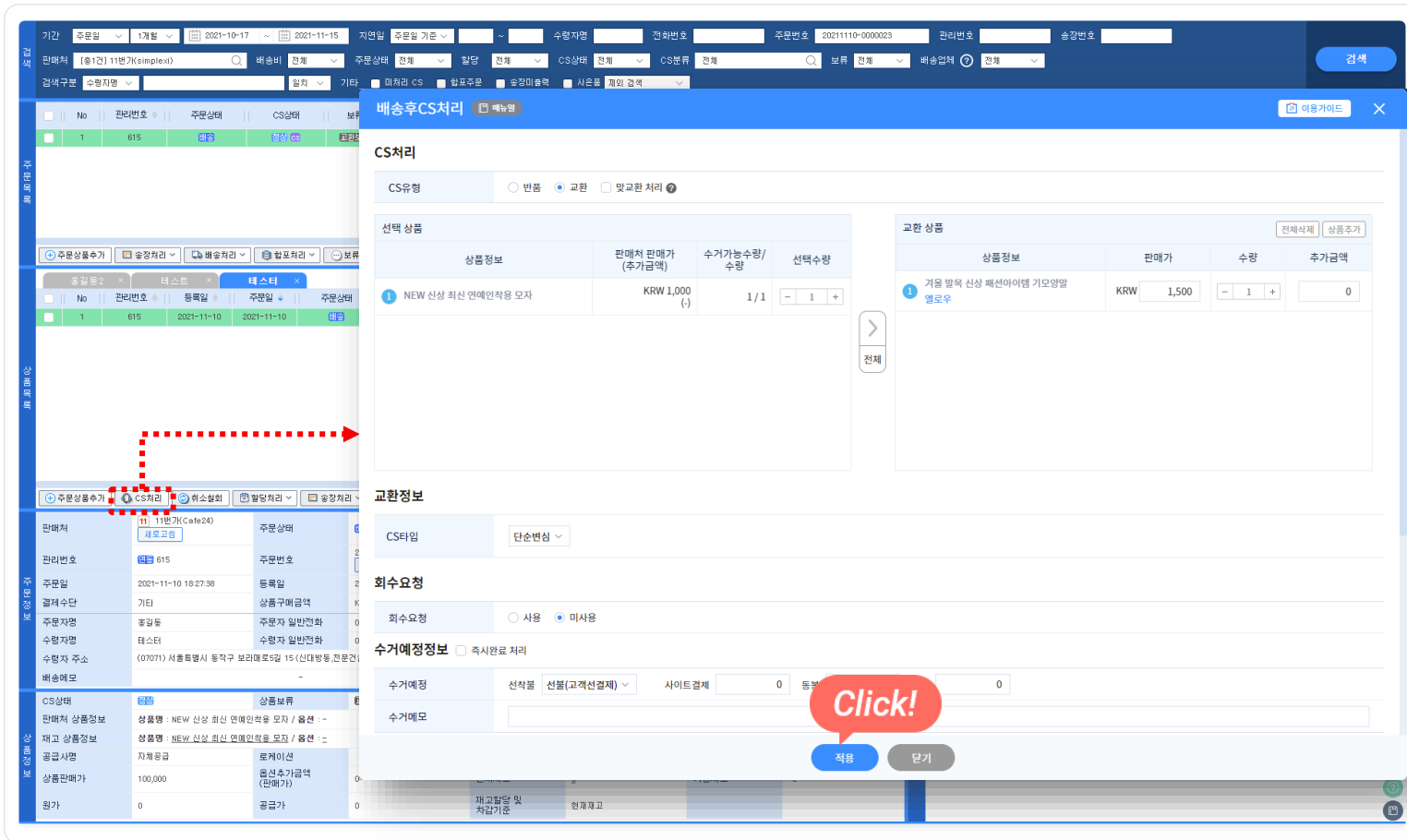
- 주문 > 통합CS관리 > 수거/회수관리

사용법

1. 고객이 반품한 상품이 도착하면 해당 주문을 검색합니다.
2. 수거상세의 버튼을 클릭하여 상세정보를 확인 후 도착 버튼을 클릭합니다.
3. 수거기본정보 및 도착수량을 입력 후 완료 버튼을 클릭합니다.
4. 필요시 반품 상품을 입고 처리합니다.

CS관리

6. 교환(CASE1)



메뉴 위치

- 주문 > 통합CS관리 > 고객CS관리
- 상단 오른쪽 QUICK > 고객CS

교환(CASE1)

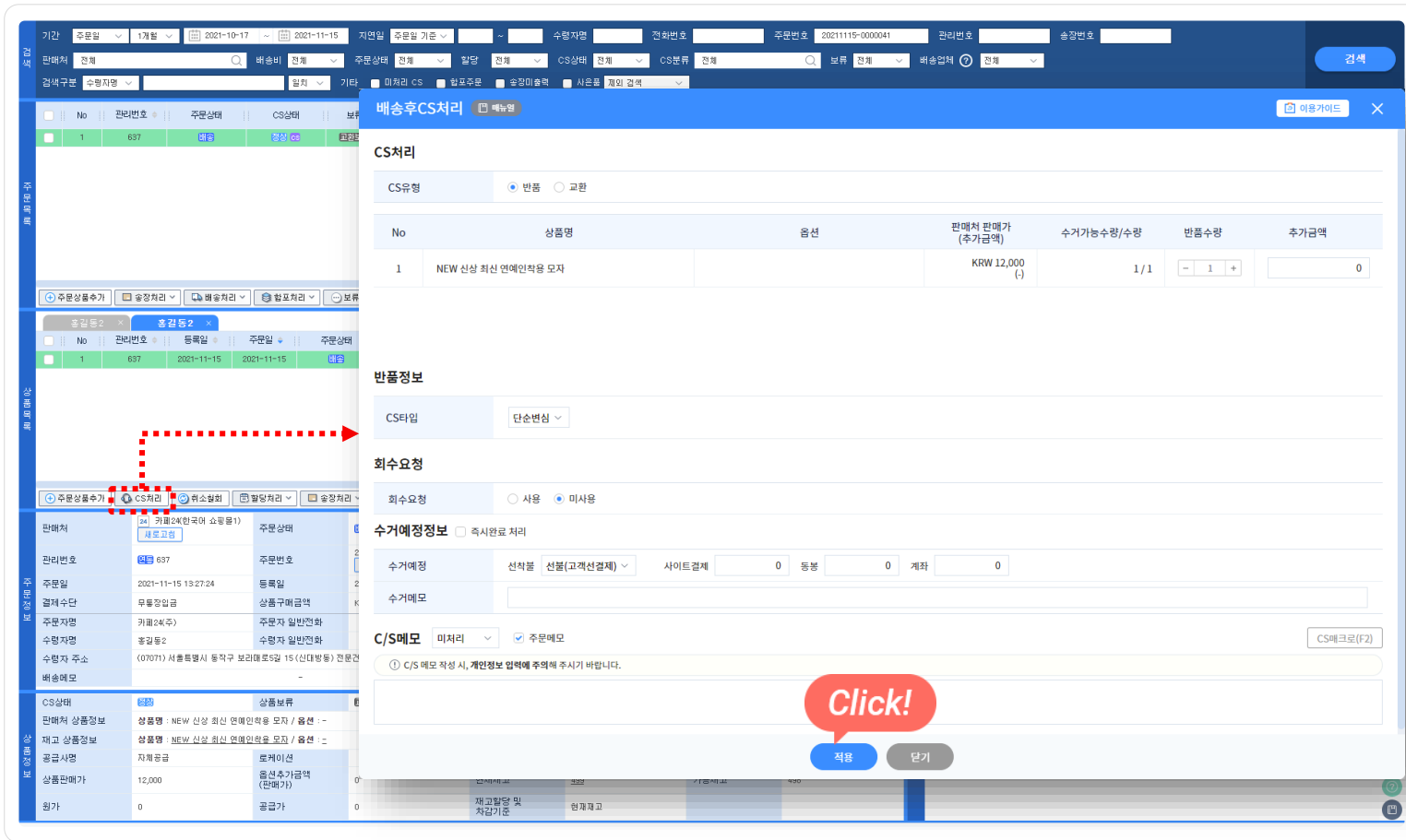
- 교환처리 후 배송해야 하는 상품이 새로운 주문으로 수집되지 않는 경우입니다.
- 대부분의 마켓들이 해당됩니다.

사용법

1. 판매처 어드민에서 교환처리를 합니다.
2. 고객CS관리 메뉴에서 교환처리한 주문을 검색합니다.
3. 고객CS관리에서 주문을 검색 후 상품목록에서 교환처리한 상품을 선택합니다.
4. 상품목록 하단의 CS처리 버튼을 클릭합니다.
5. CS유형을 교환으로 선택합니다.
6. 상품 및 수량을 확인 후 적용 버튼을 클릭합니다.
7. 새로 생성된 주문을 배송처리 후 배송한 송장번호를 입력하여 판매처 어드민도 배송처리를 합니다.
8. 배송 후 교환의 경우 수거 처리합니다.

CS관리

6. 교환(CASE2)



메뉴 위치

- 주문 > 통합CS관리 > 고객CS관리
- 상단 오른쪽 QUICK > 고객CS

교환(CASE2)

- 교환처리 후 배송해야 하는 상품이 신규 주문으로 수집되는 경우입니다.
- 대표적으로 카페24 자사몰과 무신사가 해당됩니다.

사용법

1. 판매처 어드민에서 교환처리를 합니다.
2. 고객CS관리 메뉴에서 교환처리한 주문을 검색합니다.
3. 고객CS관리에서 주문을 검색 후 상품목록에서 교환처리한 상품을 선택합니다.
4. 상품목록 하단의 CS처리 버튼을 클릭합니다.
5. CS유형을 취소 또는 반품으로 선택합니다.
6. 상품 및 수량을 확인 후 적용 버튼을 클릭합니다.
7. CS유형이 반품인 경우 수거 처리합니다.

coupang



11



TMON



AUCTION.



참고자료

참고자료

1. 주변기기 준비



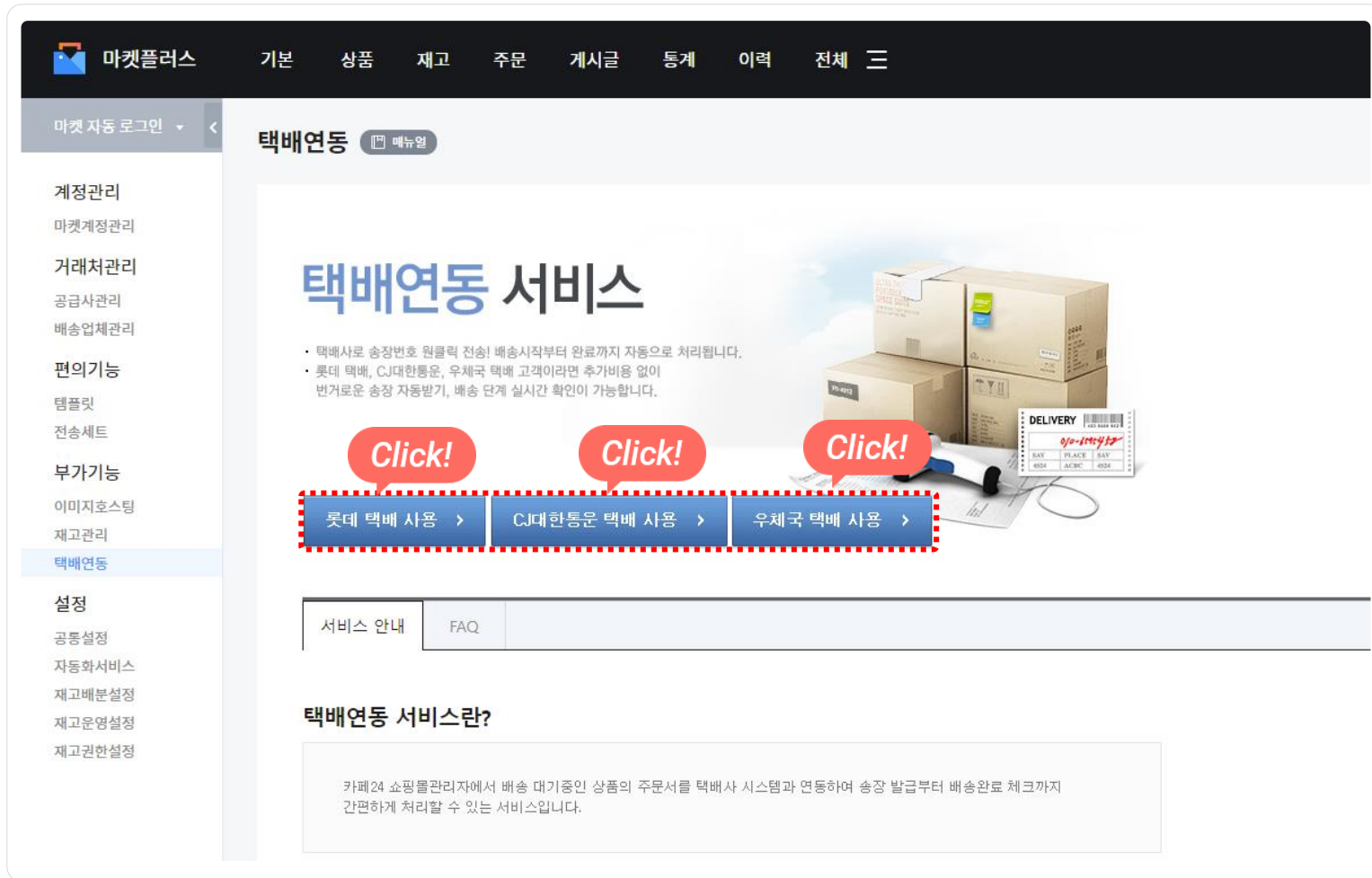
라벨프린터

- 라벨프린터는 송장출력을 하기 위해서 필수입니다.
- 상품의 바코드를 출력하여 정확한 재고관리가 가능합니다.
- 자세한 사용 방법은 이용가이드를 확인해 주세요.
(<https://www.notion.so/wmsplus/TIP-24cf53851f814946b9c27cb8ae864f36>)



바코드리더기

- 바코드리더기를 사용하시면 입고/출고 시 오차 없이 효율적으로 재고관리가 가능합니다.
- 송장의 바코드를 스캔하여 편리하게 배송처리 가능합니다.



메뉴 위치

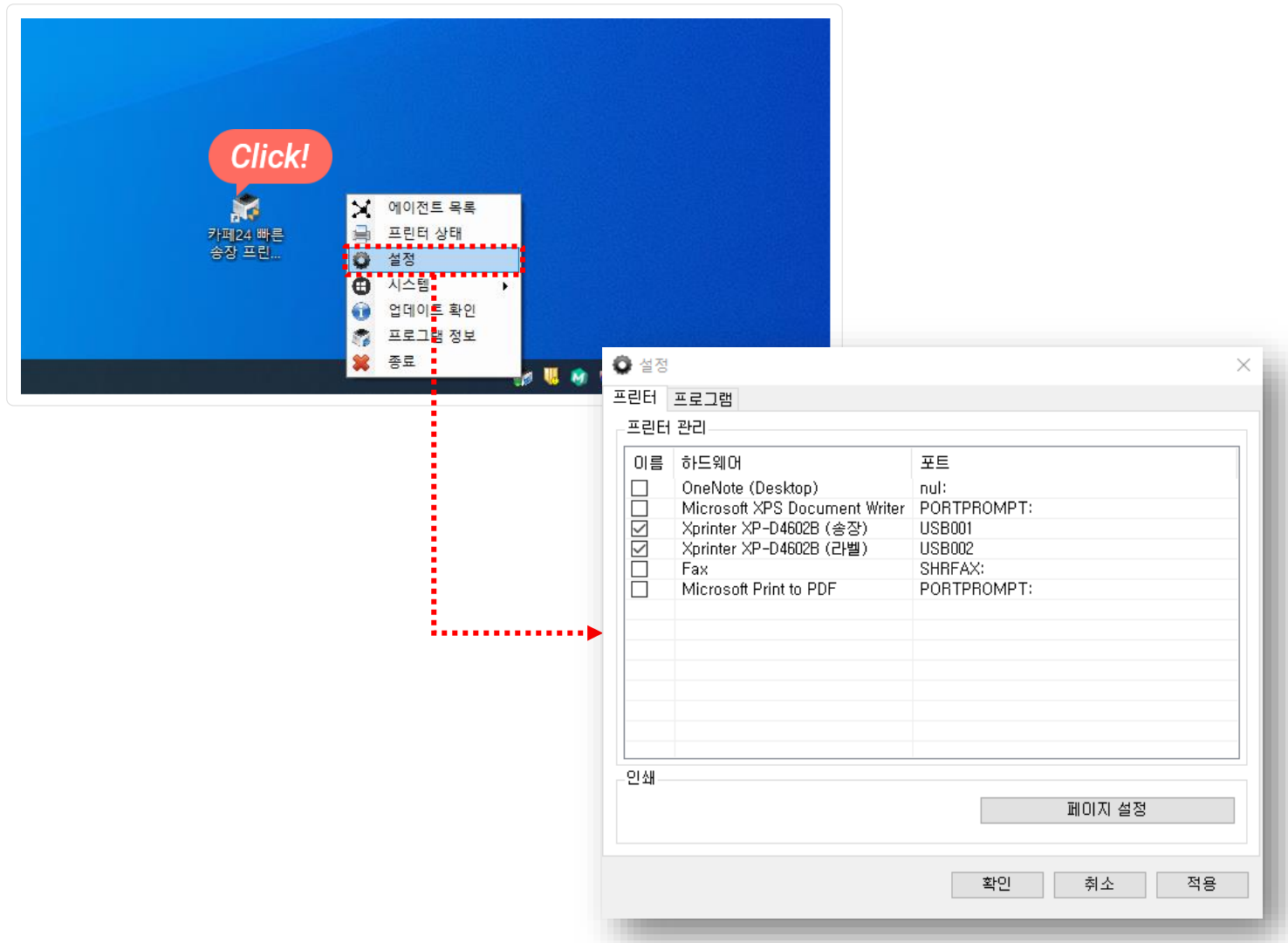
- 기본 > 부가기능 >택배연동

연동배송업체란?

- 롯데택배, CJ대한통운, 우체국의 송장연동 등록을 지원합니다.
- 송장번호를 발급받기 위한 엑셀 작업이 줄어 효율적인 주문처리가 가능합니다.
- 간편주문처리에서 클릭 한 번으로 연동배송업체의 송장등록부터 출력까지 가능합니다.

참고자료

3. 프린터 에이전트



프린터 에이전트

- 이용가이드에서 설치파일을 다운받아서 설치하면 됩니다.
- 송장 및 상품 바코드를 출력할 프린터를 설정에서 선택하시면 됩니다.
- 자세한 내용은 이용가이드를 확인해 주세요.