1

# 카페24 마켓플러스 교육자료







# 통합CS처리의 모든 것

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



# 통합CS처리의 모든 것

CGFe24

CS관리



전환	기간 주문일 판매처 전체 검색구분 수량/	~ 1개 자명 ~	á v 🛗 2021-	10-17 ~ 🗰 2021-11 Q 배송비 전체 일치 ~	-15 지연일 주용 ✓ 주문상태 전 기타 □ 미처리	문일 기준 > 1계 > 할당 1 CS 급합포주문	~ 전체 · · 전체 · ·	수령자명 CS상태 전체 사은품 제의 길	전화번호 CS분류 : (석	전체	주문번호 20211115-00000 〇 보류 전체	11 관리번호 배송업체 ⑦	송장번 전체 - >	ż		2	색
	No	관리번호 625 🔼	주문상태 접수	CS상태 정상 CS	보류 등	등록일 •   주문 21-11-15 2021-	일 🔹 결제일 11-15 2021-11	• 배송처리일 -15 -	<ul> <li>이 지연일(등록)</li> <li>이일</li> </ul>	)   지	연일(주문) 지연일(결제) 판매처 0일 0일 ···· 고육 0	주문번호 켓 20211115-00000	미켓주문번호 11 20211115-00000111	수령자 주소 서울특별시 중구 장충단로18	2 길 20 (올지로67)…	수령자 일반전화 02-0000-0000	수령자 유 010-000
사 마 아										ł	배송정보변경 🔳 ག뉴옐	)				이용가이드	×
록										् २	· 주문자/수령자/배송 정보 변경 주문자 정보	시, 합포 내 모든 주문	의 정보가 변경된 내용으로	반영됩니다.			
	④ 주문상물추가	l 🔲 송장/	해리 Y 💭 배송처	리 ~ 🛛 😒 합포처리 ~	💮 보류처리 🗸 🔳	🕽 주문복사 🔷 일	i립특처리 ~ 🛛 🔂 1	1도관리 ~ 🗌 메/	N지전송 🗍 주문	24	주문자명 필수	홍길순					
	홍길순 No	· 관리번호	등록일 +	주문일 수 2	문상태 (	CS상태 1	방당 보류	결제일 ↔	취소처리일 🖗	1	주문자 일반전화	02-0000-0000					
	4	629	2021-11-15	2021-11-15				2021-11-15	-		주문자 휴대전화 필수	010-0000-1111					
상품미	2 1	627 626	2021-11-15	2021-11-15 2021-11-15			-	2021-11-15 2021-11-15	-		주문자 이메일						_
f Bi										4	수령자 정보						
									- E*		수령자명 필수	홍길순					
	(+) 주문상품추가	। 🔕 csस्र	리 🎯 취소철회	문학당처리 🗸 🗖 성	:장처리 🎽 🛄 배송	:처리 🌱 😂 합포치	리 Y · · · · 보류처i	비 🗸 🔍 🚭 회수요청	주물상품복시	W.	수령자 일반전화	02-0000-0000					
	판매처	 (113)	교육 마켓 625 대표	주문상태 즈무버호	20211115-000	2	주문보류 주문사네버호1	-	ың ғ нн ғ	8	수령자 휴대전화 필수	010-0000-1111					
줌	주문일 결제수단	2021	-11-15 06:50:19	등록일 상품구매금액	2021-11-15 0 KRW 0	)6:50:19 \$	H소일 주문결제금액	- KRW 0	선3 송2	8	주소 필수	주소검색					
비정 보	주문자명	홍길	ĉ	주문자 일반전화	02-0000-0000	D 2	두문자 휴대전화 	010-0000-1111	E 43	Ke	—	04563	너울특별시 중구 장충단	로13길 20 (을지로6가) (	현대시티타워 11층	5	
	수령자 주소	(045	c 63) 서울특별시 중구	장충단로13길 20(음지로6	가) 현대시티타워 11층			010 0000 1111	ि जात ि वह	e B	배송 정보						
	배송메모 CS상태	88		- 상품보류		- 4	)문송 )당	1	희(	.7	배송메모						_
상	판매처 상품정보 재고 상품정보	년 상품 상품	명 : 직장인 필수품 i 명 : <u>직장인 필수품 i</u>	패션양말 / 옵션 : <u>패션양말</u> / 옵션 : <u>-</u> 매칭식	<u>।</u> म				▶ 판	5	선착불	선불 ~	Click!	승비	KRW	0	
품정보	공급사명	자체	공급	로케이션 옵션추가금액		- 8	고예정일	-	ы: 	Ē			7171	Chal			
	양쿰판매가 원가	2,00	J	(판매가)	0	2	5세세고 배고할당 및 내가미즈	20 현재재고	28				A18	21			
						2	48412		_								U

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

- 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)

기간 주문일	∨ 1개월	∨ 🗰 2021-1	0-17 ~ 🛗 200	21-11-15 지	연일 주문일 기준	~	수령자명	전화번호		주문번호 202	11115-000001	11	관리번호	송장번	ž –				
판매처 전체			Q 배송비 전계	Ⅰ ~ 주문	상태 전체	∨ 할당 전체	✓ CS상태 전체	✓ CS분류 전체	I	Q	리류 전체	<ul> <li>&gt; 배송</li> </ul>	걸체 ②	전체 🗸					검색
냄색구분 수령⊼	7명 ~		일옷	1 - 기타	미처리 CS	합포주문 🔤 송장	미출력 🦳 사은풍 제외 경	¥ ~											
No	관리번호 🖕	주문상태	CS상태	보류	등록일 🔹	주문일 🔶	결제일 💧 배송처리일	지연일(등록)	지연일(주	5문) :: 지연일(경제)	판매처	2	주문번호	마켓주문번호		수령자 주소		수령자 일반전:	화 수
- 1	ene 🧰	2020	2040.00		0001=11=15	2021-11-15	2021-11-15	190		081 08		191 202111	15-000001	11 20211115-00000111	서운트바시 즈그	자승다르1971 90 (유지)	2671	02-000-000	0 01
	025	6.0	000		2021 11 10	2021 11 10		- E		02 02			10 000001		116-20-61	Calling to land		02 0000 000	~ ~
+) 주문상물추가	· 송장처리	I 🗸 U 金丸i	리 ~ 🛛 😂 협포처리	✓	김 × ) [] 주문복/	사 🔍 알림특처리 ~	주문나누기 [1] 4	- <u>1</u>						_			_	1087	
홍길순	×																		
No	관리번호 🔅	등록일 🔶	주문일 🔶	주문상태	CS상태	할당	주문나누기												
) 5	625 🔢	2021-11-15	2021-11-15	접수	정상 63	자동	저체상품							주문나누기학 상품					REAL
) 4	629	2021-11-15	2021-11-15			W13	4=70 B		CS-MH	파매처 파매가	스랴	과리			CC 11/2	winited winited	4.72	7001 + 22	75.01
2	627	2021-11-15	2021-11-15				지자이 피스푸 패셔야마		0084	2000	+0	1		강물정보	เวชศ	판매서 판매가	48	세외구항	관리
1	626	2021-11-15	2021-11-15	접수	88 6	0125	이상인 문구장 세인용 문		33	2,000	1	추가		겨울 말목 신상 패션아이 템 기모양말	정상	1,500	1	- 1 +	Û
							겨울 말목 신상 패션아이털 말 화이트	기모양	정상	1,500	1	추가	$\geq$	화이트 패션 아이템 마술 모자	24	9.000	1	- 1 +	
							패션 아이템 마술 모자 34		영상	9,000	1	추가	전체	34					
							NEW 신상 최신 연예인착	응 모자	정상	12,000	1	추가							
							신상 반팔 심플 베이직티셔	さ	24	6.000	1	志가							
	0		(Bernan) (	- A T C T C	The second second		≥1⊆/FREE		0.0	0,000	-								
·) 수운성품추가	<b>ত</b> CS#ਈ	위소험회	E) 발망처리 Y	EI 동장처리 >	나의 배송저리 ~	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·													
매처	E	육 마켓 xe	주문상태 조무변 현	0001	1115-00000111	주문나누기	수분나누기 옵션												
거인오 무입	2021-1	1-15 06:50:19	군 긴 오 등록입	2021	-11-15 06:50:19	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	주문나누기 옵션	🗌 원주문 합포금	지 설정	📄 나누기 주문 합포금지	설정 🗌 원격	두문 부분배송 설	정 🗌 나의	-기 주문 부분배송 설정					
비수단		-	상품구매금의	KRV	/ 0	주문결제금의	4												
문자명	홍길순		주문자 일반	전화 02-0	0000-0000	주문자 휴대	전: C/S메모 미처리	✓ ☑ 주문에모											CS매크로(
령자명	홍길순		수령자 일반	전화 02-0	0000-0000	수령자 휴대	전: () C/S 메모 작성 시, 개인	[정보 입력에 주의해 주시]	기 바랍니다.										
령자 주소	(04563	)서울특별시 중구 :	장충단로13길 20(을)	지로6가) 현대시티	타워 11층								lic	11					
송메모			-			사은품	_							<b>N</b> :					
S상태	88	-	상품보류	104 4015	-	수량													
배저 상품성보 고 산폭적보	상품명	· 개출 딸복 신상 !	패션마이템 기모양말. 패션이이테 기묘양만	/ 옵션 : 화비트 / 유제 : 하이트 🗐	IF IA BUD							শ		닫기					
고 11년 파 9월 93	() 중 중 명 () 귀 고:	- <u>개호 원속 인영</u>   구	a면이이면 기포양말. 근케이션	1 표명 : 페이드	01844	인고에전이		ptac	-	4444AB99		-							( 🖤
프파메기	1,600	-	옵션추가금9	4		91111-	50	19123	- H 71	40									-
8 Calls L	1,500		(판매가)	0		전세세코 개 그하다 미	22	7184	1.12	49									
171	0		공금가	0		세고알냥 및	여재재고												

## 메뉴 위치

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

- 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.

CS관리



➡ 마켓플러스	기본 상품 재고 주문 계시글 통계	이력 전체 三	
마켓 자동 로그인 🔹 < TEST 대표운영자님	오늘 주문 (0건) 11월 15일 7:15 기준 0원		2제 (0건) 마켓플러스 동영상 0원
가이드 • 운영하기 쇼핑몰 10 과켓 4/57	주문현황 (최근 1개월 기존) ⑦ 주문수립	■ 마켓플러스 마켓자동로그엔 • <	
상품등록하기 마켓에 상품보내기 마켓상품 가져오기	변 발주전 0 1 발주처리 건편	주문관리           전체주관력적           비중           비중           비중           비중           비중           비중           비중           비중           변화권(日)           변화권(日)           변화권(日)           변화권(日)           변화권(日)           전원주문체리	① MALVESSE2 32899 MILES & SERVES - MISERAN - SESERVEN 19:00 HEB SERVES 01:00
배송처리하기 재고주문처리하기 재고 정소하기	<b>클레임현황</b> (최근 1개월, 주문기존)	개별주문처리 승장내미관리 통합CS관리 고객CS관리 CS내미관리 수가/(취수관리	42         63           8489121 5412 15412 14612 64054         204921           685900 15912 14612 64054         204921           685900 15912 14612 64054         204921
세포현중에서	취소요형 교환요형 반품요청	에시지원송	No         R 4984         P 4983         P 4848         Copy         NS         A00         A0084         P 488         A00
	재고CS현황 (최근 1개월)	처리중         0           처리필요         ·           전송상태         2           승인다기         ·	
8량 0GB/10GB	보류 현황 취소/교환/반품 보류 5/3/2 철회 현황	승만만에 - 가입내 종료 - 박유준비 5 취소요형 1 교환요령 3 번필요형 1	** <u>1</u> / 1 / 3 / 1 (2)
년 (평일 9시 ~ 18시) <b>44 · 0140</b>	쥐소/교환/반품 철회 0/0/0	작성세보 (피한)	<sup>41)</sup> 로 통데ON 세상 Festival
#연 l:1 문의	<u> </u>	배송지연	CS처리지연 관과미니 10만원 중징에 상품 우선 노출 기회까지

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

기간 김 고대에 위	주문일 >	1개월   🛗 2021-10-17	- E	배송전CS	처리 🕐 매뉴열										이용가이드 X	거새
색 전매서 검색구	신제 분 주문번호 ~	20211115-0000015	C	S처리												84
	No 관리	변호 이 주문상태	R	CS유형	۲	취소 🔾 교환										전화 수령자 휴
	1 630	J 🥴 🛛 🗠	<u>د</u>	선택상품												010-000
주 명 역				No		상품명			옵션		판매처 판 (추가금	'매가 액)	수량	취소수량	추가금액	
5				1	직장인 필수품 패션잉	·말					KR	W 2,000 (-)	1	- 1 +	0	
(+) 주위	문상품추가 🔳	] 송정처리 Y	() 입													» (독 양목
	홈길 등 2 × No 관리 3 630	변호 4    등록일 4    2	주문일 4													남석(KRW) 8,500 배송업체 :
 ج	2 6 1 6	353 2021-11-15 20: 331 2021-11-15 20:	21-11-1 21-11-1													-
10 OFF INF			<b></b>	시소정보												
				CS타입	E	반순변심 ~										
(+) 주 8	문상품추가 🛛 🛈	CS처리 ③취소철회 🖹 1	발당처리 C	/S메모	미처리 🗸	▲ 주문메모									CS매크로(F2)	> 또 항목
판매처		새로고렵	주문상	() C/S 메모	. 작성 시, <b>개인정보 입</b> 력	<b>석에 주의</b> 해 주시기 바랍니다.										CS0135 (F2)
관리번 주 주문일	Ż.	2021-11-15 08:18:25	주문법							li a lat						들루
문 정 결제수	단	무통장입금	상품두							IICK!						처리여부 전체 ~
보 주문자	명 매	카페24(주) ※기도:	주문지													처리
구령자 수렬자	8 · 주소	· 2 8 4 (07071) 서울특별시 동작구 보라	파로5길						শ	8 [단	71					
배송메	모		÷ .			사은품			희먕배송일							
CS상태	Н	<u>영징</u>	상품보류	e	(212)	수량	1		수거정보			х м				
판매처	상품정보	상품명 : 직장인 필수품 패션양물	: / 옵션 : -						판매처 상품코드	PODODORNODOA		R				
상재고상	e품정보	상품명 : <u>직장인 필수품 패션양</u> 물	월/옵션 : :: [	비칭삭제					품목코드	P00000RN000A		4				
품 공급사 정	8	자체공급	로케이션		-	입고예정일		-	바코드	AAAAAB831						
보 상품판	매가	2,000	옵션추가금' (판매가)	94 C		현재재고	50		가용재고	48						-
원가		0	공급가	C		재고할당 및 차감기준	현재재고									() () ()

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

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

CS관리

5. 반품(1)

기간 주문일 ·	∨ 174≝ ∨ 🗰 2021-10-1	7 ~ 🗰 2021-11	배송후CS처리 🔳	배뉴얼								🖻 이용가이드	×
검색구분 수령자명	1 V .	배송비 신계 일치 ~	CS처리										
No No	관리번호 🔹 주문상태	CS상태	CS유형	<ul> <li>반품</li> <li>교환</li> </ul>									자일반전화
1	633 🚹 🔠	88 65											
2	_		No	상품명		옵션		판매처 판매가 (추가금액)	수거가능수	량/수량	반품수량	추가금액	
			1 멋진 청바지		진청			KRW 30,000 (-)		1/1	- 1 +		0
(+) 주문상불추가           ※ 건 동 2           ※ 건 동 2           ※ No		응합포처리 ~	반품정보										1 > » 총 금역(K 배송
2 ✓ 1	633 (11) 2021-11-15 2 634 2021-11-15 2	2021-11-15	CS타입	단순변심 ~									CJLI한
			회수요청										
R .			회수요청	○ 사용									
			수거예정정보 🗆 즉시원	반료 처리									
			수거예정	선착불 선불(고객선걸	[제] ~ 사이트결제	0 동봉	0 계좌	0					
<ul> <li>• 주문상품추가</li> </ul>	🚯 CS처리 💿 취소철회 🖹	3 혈당처리 🗸 🔲 등	수거메모										1 > »
판매처	24 카페24(한국어 쇼핑몰1) 새로고점	주문상태	<b>C/S메모</b> 미처리 ~	✔ 주문메모								CS매⊟	로(F2)
관리번호	<b>111</b> 634	주문번호	() C/S 메모 작성 시, 개인정	<b>보 입력에 주의</b> 해 주시기 바랍	니다.								
주문일	2021-11-15 08:46:16	등록일											
결제수단	무통장입금	상품구매금액					GIICK!						만 보기 처리(
주문자명	升重24(주)	주문자 일반전화											<b>a</b> 11
수렴자명	홍길동2	수령자 일반전화					<b>시용 단기</b>						plus07) (
수령자 주소	(07071) 서울특별시 동작구 보	라매로5길 15 (신대방 <sub>)</sub>			_			_					plus07) (
배송메모		-		사은품	-	회망배송일	-	cs 🛛	2	2021-11-15 08:	47:18 🔚 송정	등록	관리자(wmsplus07) (
CS상태	623	상품보류	반풍보류	수량	1	수거정보	-	물 0	1	2021-11-15 08	47:10 🕵 재고	[철당	관리자(wmsplus07) (
판매처 상품정보	상품명 : 멋진 칭바지 / 옵션 :	색상=진철				판매처 상품코드	P00000RH000B	목					
재고 상품정보	상품명 : <u>멋진 칭바지</u> / 옵션 :	<u>진철</u>			-	품목코드	P00000RH000B						
공급사명	자체공급	로케이션	-	입고예정일	-	바코드	AAAAAB83K						
상품판매가	30,000	급연주가금액 (판매가)	0	현재재고 재고함당 및	49	가용재고	49						
원가	0	공급가	0	제고글 6 K 차감기준	현재재고								

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

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

CS관리

5. 반품(2)

🌄 마켓플러스	기본 상품 재고 주문 게시글 통계 이력	전체 🖃					QUICK V FAQ + ••
마켓자동로그인 🔹 < 주문관리	수거/회수관리 (॑॑॑ऀॖॿ॑⊭᠍)	수거상세보기 🖻	매뉴일			<b>i</b> 0	용가이드 배송업체가 안 보인다면? 더 🛛 🗙
전체주문목록 배송관리	기간 수거등록일 > 1개월 🖽 2021-10-17 🕓 00:00 ~	수거기본정보					
취소/교환/반품/환불 해외배송처리	조건 <sup>0~~</sup> 수거상태 전체 ◇ 회수요청 전체 ◇ 즉시안료 전체 ◇	수거번호	R20211115-000001	수거상태	ଜାଷ	회수요청	미사용
통합주문관리	유영/지규 US류영신제 > 반담다답신제 > 교원다답신제 >	수거등록일	2021-11-15 09:38:59	수거도착일		수거완료일	
·합주문목록 ·편주문처리	검색결과 1건   예정 1건   수거중 0건   완료 0건   미수 0건   초과 0건   선	수거예정	선착불 선불(고객선결제) > 사	이트결제	0 동봉 0 계좌	0	
)별주문처리 조대(여과리		수거도착	수거도착 정보 없음				
합CS관리	No    수거번호 :=    수거상태 := 수거상세    배송처리일 :=	수거메모					
객CS관리 S내여과리	합계 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	주문정보 CS관리					
거/회수관리	1 R202111 018	판매처	카페24(한국어 쇼핑몰1)	결제화폐	KRW	주문번호	20211115-0000026
시시선송		등록일	2021-11-15 08:46:40	송장등록일	2021-11-15 08:47:18	배송처리일	2021-11-15 08:47:24
		수령자정보					
		수령자명	홍길동2		연락처	010-0000-0	1000
		주소	(07071) 서울특별시 동작구 보라매로	5길 15 (신대방동) 전문건설	회관빌딩 71층		
-		배송메모					
18 🕛		수거상세정보 변경					
비필요		CS유형	반품		반품타입	단순변심	
르키 2 대기 - 반려 -							
내종료 -		수거 도착예정 상품					
전 - 준비 7		No	상품명		Click!	판매처 판매가 예정 (추가금액)	청수량 도착수량 추가금액
묘정 2 요청 3 요청 2			(	<b>A</b> &	추 삭제 영	ż기	

- 주문 > 통합CS관리 > 수거/회수관리

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

CS관리



8백구도 - · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	구경지명 ( 20    관리번호 ()  주문상태 1 615 민준	CS상태    보루		200124 N	😇 세외 감약 🛛 🗸							
	1 615 👯		매공우()3지디	김 매뉴얼								<u>회 이용가이드</u> X
주 문 R		88 G 1995	CS처리									
E			03/14									
<b>R</b>			CS유형	○ 반품 💿 교환	🗌 맞교환 처리 🕜							
			선택 상품						교환 상품		전	체삭제 상품추가
● 주문상៛	불추가 🔲 송장처리 🗸 🛄 배송처리	ヾ 😂 합포처리 ヾ 보류	상품	정보	판매처 판매가 (추가금액)	수거가능수량/ 수량	선택수량		상품정보	판매가	수량	추가금액
87	길동2 × 테스트 ×	테스터 ×			KRW 1.000				겨울 발목 신상 패션아이템 기모양말	KRW 1.500	- 1 +	0
No	lo 관리번호 ← 등록일 수	수분일 ◆ 주문상태	U NEW 신상 최신 연매	1간의공 모자	(-)	1/1	- 1 +	$\bigcirc$	▼ 옐로우	1,000		, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,
	1 013 2021 11 10							$\geq$				
								전체				
상 포												
		•••••										
(+) 주문상류	풍추가 🚽 🚺 CS처리 🕴 🎯 취소철회	🖻 할당처리 🖌 🔲 송장처리 🤟	교환정보									
판매처	11] 11번7K(Cafe24) 새로고점	주문상태 🕻	CS타입	단순변심 🗸								
관리번호	615	주문번호 2										
주 주문일	2021-11-10 18:27:38	등록일 2	회수요청									
결제수단	71E)	상품구매금액 K			-							
주문자명	홍길동	주문자 일반전화 0	회수요청	○ 사용 ● 미사	8							
수령자명	테스터	수령자 일반전화 0	수거예정정보 🗆 🍕	시완료 처리								
수령자 주소	소 (07071) 서울특별시 동작구	보라배로5길 15 (신대방동,전문건)										
배송메모			수거예정	선착불 선불(고객	선결제) ~ 사이트	결제	0 동봉		0			
CS상태	88	상품보류 🚺	4 3 OLD				— C	IIC	K!			
판매처 상품	품정보 상품명 : NEW 신상 최신 연	1예인착용 모자 / <b>옵션</b> : -	우기메로									
을 재고 상품정 물 고구 UP	생보 상품명 : <u>NEW 신상 최신 연</u> 고렌고구	· <u>비민적왕 모자</u> / 옵션 : _							Phat			
영 공급사명 보 상품판매기	사제공급 IF 100,000	도케이션 옵션추가금액 (전체비고)				10114	적용		ел			
원가	0	공급가 0	재	고할당 및 현재	N Z							

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

#### 교환(CASE1)

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

- 1. 판매처 어드민에서 교환처리를 합니다.
- 2. 고객CS관리 메뉴에서 교환처리한 주문을 검색합니다.
- 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 입력하 여 판매처 어드민도 배송처리를 합니다.
- 8. 배송 후 교환의 경우 수거 처리합니다.

CS관리



	기간 주문일 🗸	1개월 🗸 🛗 2021-10-17	· ~ 🗰 2021-11-15 7	이연일 주문일 기	€∨ ~	수령자명	전화번호		주문번호 20211115-000004	비 관	리번호	송장번호		]			
셤	판매처 전체	Q	배송비 전체 💛 주	문상태 전체	◇ 할당 전체	✓ CS상태 전체	✓ CS분류	전체	Q 보류 전체	∨ 배송업	체 🕐 전체 🗸					검색	
	검색구분 수령자명 🗸	·	일치 🗸 기타	🗖 미처리 CS	■ 합포주문 ■ 송장미	충력 📄 사은풍 <u>제의 김</u>	색 ~										
	No 관리	번호 🔹 주문상태	CS상태 보루	배송후C	S처리 🗇 배뉴얼										🗿 이용기	이드	
	1 6	37 🚻	88 cs 🗉 🕮														
				CS처리													
주문				CS유형	<ul> <li>반</li> </ul>	품 🔾 교환											
l ofr Nr				No		상품명			옵션		판매처 판매가 (추가금액)	수거가능수량	/수량	반품수량	추가금역	H	
				1	NEW 신상 최신 연예인츠	학용 모자					KRW 12,000 (-)		1/1	- 1 +		0	
	↔ 주문상품추가	I송장처리 Y 🛄 배송처리 Y	😂 합포처리 🎽 💮 보류														
	호갑도? ×	홍김동2 ×															
	No 관리	번호 🔹 👘 등록일 🔹 👘	주문일 🔹 📋 주문상태														
	1 6	337 2021-11-15 20	021-11-15														
상				반품정보													
병망				CS타입	단순	변심 ~											
르		********	•••••														
		1		회수요청													
		CS처리 🗖 💿 취소형회 🗐	] 활당처리 V	히수요척	_ <i>№</i>	용 💿 미사용											
		24 카페24(한국머 쇼핑몰1)		4740		00											
	딴매처	새로고침	주분상태 🚺	수거예정경	영보 🔲 즉시완료 처리												
	관리번호	<b>25</b> 637	주문번호	수거예정	선착불	불 선불(고객선결제) ∨	사이트킹	결제	0 동봉 (	0 계좌	0						
주무	주문일	2021-11-15 13:27:24	등록일 2														
전 비	결제수단	무통장입금	상품구매금액 K	주거메모													
-	주문자명 소명 지명	카페24(주)	주문자 일반전화		nitial 🗸 🖉 i	조모메모										Sull 3 2 (C)	ิ
	구당사망 스려가 즈스	종일종2 (07071) 서울트립시 동작구 보	구영자 절만선화 카메로5길 15 (신대방동) 전문건	C/3411		T C MAL										.391-4-32(FZ)	2
	배송메모		-	() C/S 메	모 작성 시, <b>개인정보 입력에</b>	주의해 주시기 바랍니다.											
	CR/HH	6223	사폭비르						Clic	<b>L</b> 1							
	판매처 상품정보	상품명 : NEW 신상 최신 연예(	인착용 모자 / <b>옵션</b> : -						Chick	K:							
상	대고 상품정보	상품명 : <u>NEW 신상 최신 연예</u>	 인착용 모자 / 옵션 :														
품정	공급사명	자체공급	로케이션						적용	닫기							
보	상품판매가	12,000	옵션추가금액 (판매가) 0*		Special Tr	499		기중세고	430			_		_	_		-0
	원가	0	공급가 0		재고할당 및 차감기준	현재재고											C

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

#### 교환(CASE2)

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

- 1. 판매처 어드민에서 교환처리를 합니다.
- 2. 고객CS관리 메뉴에서 교환처리한 주문을 검색합니다.
- 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.	×	
-------------	-------	---	------	---	----------	---	--

Care24

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-24cf53851f814946b9 c27cb8ae864f36)

#### 바코드리더기

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

참고자료

2. 연동배송업체 등록



#### 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 송장등록
   부터 출력까지 가능합니다.

# 참고자료





#### 프린터 에이전트

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