

롯데ON 반품/교환관리 매뉴얼



목차

1. 반품관리(반품/미회수/부분회수)	3p
2. 교환관리	11p
3. 기배송/회수 관리	15p
4. 사고요청관리	18p
5. FAQ	29p

1. 반품관리

1-1. 반품관리화면

1-2. 반품 운송장 등록

1-3. 반품보류등록/해제

01. 반품관리

1-1. 반품관리 화면

반품관리 ☆

회수지시 ? 건 회수진행 ? 건 회수완료 ? 건 회수확정 ? 건 반품보류 ? 건

반품관리

회수지시일 * 2020-02-06 ~ 2020-03-06 최근 30일 배송유형 * 직접배송

주문정보 주문번호 상품번호 상품번호/단품번호 엔터 (Enter)로 구분

회수진행상태 회수지시 전체(예외처리구분)

송장번호

초기화 조회

반품 목록

송장번호일괄등록 송장번호수정 송장등록 회수완료 회수확정 반품보류/해제

상태	번호	회수지시일시	배송유형	진행상태	예외처리구분	반품사유	상세사유	책임주제	반품
	1	2020-03-04 17:55:08	직접배송	회수지시		구매의사 없어짐	123	회원	202

총 1건 30 1/1

반품관리 화면에서는 반품 진행 상태별 건수 확인과 반품송장 등록/수정, 회수확정, 반품보류/해제 업무를 하실 수 있습니다.

① 주문배송관리의 반품관리 메뉴를 클릭합니다.

②대시보드: 회수지시, 회수진행, 회수완료, 회수확정, 반품보류 등 최근 30일간의 요약정보 건수 확인이 가능합니다.

▶ 반품관리 버튼 설명

③ 송장번호일괄등록: 반송장 정보 일괄등록이 가능합니다.

④ 송장번호수정: 기 등록된 반송장정보 수정시 사용합니다.

⑤ 송장등록: 화면 내 개별 기입한 반송장정보 등록/반영 시 사용합니다. (회수지시 → 회수진행으로 변경)

⑥ 회수완료 : 회수확정 후 회수완료로 변경 시 사용합니다. (회수완료처리 후 익일 고객환불)

⑦ 회수확정 : 반품상품이 회수 완료된 경우 회수확정 상태로 변경합니다.

※회수확정 후 교환보류 등록이 불가능합니다.

⑧ 교환보류/해제 : 회수완료 상태에서만 사용 가능합니다.

01. 반품관리

1-2. 반품 운송장 등록

반품관리 ☆

회수지시 ? 건 회수진행 ? 건 회수완료 ? 건 회수확정 ? 건 반품보류 ? 건

반품관리

1 회수지시일 * 2020-02-06 ~ 2020-03-06 최근 30일 2 배송유형 * 직접배송

주문정보 주문번호 상품명 상품번호 상품번호/단품번호 엔터 (Enter)로 구분

회수진행상태 회수지시 전제(예외처리구분)

송장번호

초기화 3 조회

반품 목록

4 송장번호일괄등록 5 송장번호수정 6 송장등록 회수확정 반품보류/예제

상태	번호	회수지시일시	배송유형	진행상태	예외처리구분	반품사유	상세사유	책임주체	반품
	1	2020-03-04 17:55:08	직접배송	회수지시		구매의사 없어짐	123	회원	202

7

회수배송사정보 회수지정보

배송수단 *	배송사 *	송장번호	원송장번호	본번호	우편번호	우편번호 순번	회수지	주문자ID	주문자명	주문자유대폰번호 _{pp}
일반택배	선택		123							

총 1 건 30 1/1

주문/배송관리 > 반품관리화면

- ① 회수지시일: 조회할 기간을 설정합니다.
- ② 배송유형: 직접배송으로 설정해주세요.

▶ 복수주문 일괄처리

- ③ 송장번호일괄등록 버튼 클릭합니다.
- ④ 팝업창에서 양식 다운로드 받아 일괄 작성하여 저장 후 파일 업로드 해주세요.

▶ 단건 개별 처리

- ⑤ 화면 내 반품접수(회수지시) 상태의 주문에 반송장정보를 기입합니다.
- ⑥ [송장등록] 버튼 클릭 하면 회수지시 단계가 회수진행 상태로 변경됩니다.

▶ 반송장정보 수정

- ⑦ 수정이 필요한 주문 선택 후 [송장번호수정] 버튼 클릭하여 정보를 수정해주세요.

01. 반품관리

1-3. 반품보류 등록/해제

반품관리 ☆

회수지시 ? 건 회수진행 ? 건 회수완료 ? 건 회수확정 ? 건 반품보류 ? 건

반품관리

회수지시일 * 2020-02-06 ~ 2020-03-06 최근 30일 배송유형 * 직접배송

주문정보 주문번호 상품번호 상품번호/단품번호 엔터 (Enter)로 구분

회수진행상태 회수지시 전체(예외처리구분)

송장번호

초기화 조회

반품 목록

송장번호일괄등록 송장번호수정 송장등록 회수완료 회수확정 반품보류/해제

상태	번호	회수지시일시	배송유형	진행상태	예외처리구분
1	1	2020-03-04 17:55:08	직접배송	회수지시	

반품예외 상태처리

주문번호 2020030410013116

상품번호/명 LO543049 / 머메이드 럭셔리 원피스

단품번호/명 001 / 블랙

반품예외구분 반품보류/해제

보류/해제* 보류 해제

상세사유* 반품보류/해제 상세 사유를 입력해 주세요.

취소 저장

주문/배송관리 > 반품관리화면

- ① 회수지시일: 조회할 기간을 설정합니다.
- ② 배송유형: 직접배송으로 설정해주세요
- ③ 회수완료 된 반품 주문건을 확인 합니다.
- ④ [반품보류/해제] 버튼 클릭 합니다.
- ⑤ 반품 예외상태 처리 팝업에서 보류 또는 해제 선택 및 상세사유 기입 후 [저장] 버튼을 클릭합니다.

02. 미회수관리

2-1. 미회수 관리 화면

2-2. 미회수 확정 처리

2-3. 미회수 관리_거래처별 집계

2-4. 미회수관리_상품별 집계

02. 미회수관리

2-1. 미회수관리 화면

미회수관리 ☆

2일 이하 ? 건 3일 ? 건 4일 ? 건 5일 이상 ? 건 3일 이상 ? 건

주문별관리 거래처별집계 상품별집계

미회수조회목록

· 회수지시일 * 2020-05-09 ~ 2020-05-11 최근 3일 · 상품번호 상품번호 상품

· 주문정보 주문번호

· 배송유형 * 선택 · 거래처 거래처명 · 하위거래처 거래처명

· 스마트픽유형 전체

초기화 조회

미회수관리 현황

회수확정처리

구분	번호	배송상태정보			
		회수지시일시	주문번호	주문	반품사유

미회수관리 화면에서는 회수되지 않는 반품건 처리와 거래처별, 상품별로 미회수 건에 대한 상세 정보를 확인할 수 있습니다.

※ 반품처리 후 회수확정처리 되지 않는 경우 자연일 기준 7일차에 자동 회수확정 처리됩니다.

① 주문배송관리의 미회수관리 화면을 클릭합니다.

02. 미회수관리

2-1. 미회수 확정 처리

미회수관리 ☆

1 2일 이하 ? 건 3일 ? 건 4일 ? 건 5일 이상 ? 건 3일 이상 ? 건

주문별관리 거래처별집계 상품별집계

미회수조회목록

· 회수지시일 * 2020-02-07 ~ 2020-03-07 최근 30일 · 상품번호 상품번호 상품번호/단품번호 엔터(Enter)로 구분

· 주문정보 주문번호

· 배송유형 * 직집배송 · 거래처 거래처 부건에프엔씨 · 하위거래처 거래처명

· 스마트픽유형 전체

초기화 조회

미회수관리 현황

5 회수확정처리

2 3 4

반품접수일시	반품사유	상세사유	책임주체	회수진행일시	회사사적시간	회수보류일시	회수보류경과일	자동회수확정예정일
2020-08-24 01:26:57	하자가 있음(...)	아니 썼던걸 보내...	판매자			2020-08-24 01:26:57.0	0	2020-08-31 05:00:00
2020-08-24 01:20:36	상품이 상품 설...	판매자와 협의 후...	판매자			2020-08-24 01:20:36.0	0	2020-08-31 05:00:00
2020-08-24 01:22:26	하자가 있음(...)	사유 선택에 적절...	판매자			2020-08-24 01:22:26.0	0	2020-08-31 05:00:00

총 3건 30 1/1 < > top

주문/배송관리 > 미회수관리화면

- ① 대시보드 : 2일 이하 ~ 5일 이상 미처리된 반품상태 주문 요약 확인이 가능합니다.
- ② 반품진행단계가 '회수지시, 회수진행,' 단계에서 미확정된 내역의 반품접수일시 확인 가능합니다.
- ③ 회수보류일시: 반품일시와 동일하게 적용됩니다.
회수확정처리 할 반품 주문 선택합니다.
- ④ 자동회수확정예정일: 회수진행 단계에서 회수확정이 되지 않은 않을 경우 자연일 기준 7일차에 자동으로 회수 확정 처리됩니다.
- ⑤ 회수 완료된 상품 선택 후 [회수확정처리] 버튼 클릭하면 회수확정처리가 완료됩니다.

02. 미회수관리

2-3. 미회수관리_거래처별 집계

미회수관리 ☆

주문별관리 | **거래처별집계** | 상품별집계

미회수조회목록

· 회수지시일 * 2020-02-07 ~ 2020-03-07 [📅] 최근 30일 ▼ · 상품번호 상품번호 ▼ 상품번호/단품번호 엔터(Enter)로 구분 ▲▼

· 주문정보 주문번호 ▼

· 배송유형 * 직접배송 ▼

· 스마트픽유형 전제 ▼

· 거래처 거래처 ▼ 부건에프엔씨 · 하위거래처 하위거래처 ▼

초기화 | **조회**

미회수 목록

번호	거래처		하위거래처		경과일(건수)				합계
	코드	명칭	코드	명칭	2일 이하	3일	4일	5일 이상	
1	LD016580	부건에프엔씨(주)			0	1	1	8	10
2			SLO100000010...	판매분매입부...	0	1	0	0	1
합계					0	2	1	8	11

총 건 30 ▼ < > top

주문/배송관리 > 미회수관리화면

- ① 거래처 또는 하위거래처별 회수확정으로 미처리된 반품건수 확인 가능합니다.
- ② 미회수 목록에서 반품건수 확인을 합니다.
- ③ 경과일(건수)의 수치 클릭 시 해당 상세내역 확인가능 합니다.

※ 반품처리 후 자연일 기준 7일차에 회수확정처리 됩니다.

5일 이상 경과 건은 반드시 확인 후 반품관리 메뉴에서 반품보류 또는 회수확정처리 해주세요.

02. 미회수관리

2-4. 미회수관리_상품별 집계

미회수관리 ☆
?

주문별관리
거래처별집계
상품별집계

미회수조회목록 ^

· 회수지시일 * 2020-02-07 ~ 2020-03-07 📅 최근 30일 ▼

· 주문정보 주문번호

· 배송유형 * 직접배송 ▼ · 거래처 [거... ▼] 부건에프앤씨 · 하위거래처 [거래처명 ▼]

· 스마트픽유형 전체 ▼

· 상품번호 [상품번호 ▼] [상품번호/단품번호 엔터(Enter)로 구분 ▼]

초기화
조회

미회수 목록 ↗ ^

번호	상품				경과일(건수)				합계
	상품번호	상품명	단품번호	단품명	2일 이하	3일	4일	5일 이상	
1	LO10723	선물상품_장	LO10723_10724	단일상품	0	0	0	1	1
2	LO10870	업체-서울빛수도권2	LO10870_10871	55	0	0	0	1	1
3	LO1129643	남성얼룩 테스트 김남경 수정...	LO1129643_112...	오렌지	0	1	0	0	1
4	LO19678	부건F+업체+중개+일반+출회...	LO19678_19679	과일맛계열	0	0	1	2	3
5	LO221861	클레임-36-판매분매일-0218	LO221861_221862	단일상품	0	1	0	0	1
합계					0	2	1	8	11

총 건
30 ▼
[<] [>]
top

주문/배송관리 > 미회수관리화면

- ① 상품별 회수확정으로 미처리된 반품건수 확인이 가능합니다.
- ② 경과일(건수)를 클릭 하면 해당 상세 내역 확인 가능합니다.

※ 반품처리 후 자연일 기준 7일차에 회수확정처리 됩니다.

5일 이상 경과 건은 반드시 확인 후 반품관리 메뉴에서 반품보류 또는 회수확정처리 해주세요.

03. 부분회수관리

3-1. 부분회수 관리 화면

3-2. 회수보류 등록/해제

03. 부분회수관리

3-1. 부분회수관리 화면

부분회수관리 ☆

② 부분회수지시 ? 건 부분회수진행 ? 건 부분회수완료 ? 건 부분회수확정 ? 건 부분회수보류 ? 건

부분회수관리

회수지시일 * 2020-02-07 ~ 2020-03-07 최근 30일 배송유형 * 직접배송

주문정보 주문번호 상품번호 상품번호/단품번호 연타 (Enter)로 구분

회수진행상태 전체(주문진행상태) 전체(예외처리구분)

송장번호

초기화 조회

부분회수 목록

③ 송장번호일괄등록 ④ 송장번호수정 ⑤ 송장등록 ⑥ 회수완료 ⑦ 회수확정 ⑧ 회수보류/해제

상태	번호	회수상태정보						
		회수지시일시	주문AS유형	진행단계	예외처리구분	회수사유	회수상세사유	회수접수일시

부분회수관리화면에서는 복수로 배송된 상품의 일부만 반품을 진행할 경우 해당 화면에서 부분회수 진행을 할 수 있습니다.

- ① 주문/배송관리의 부분회수관리 메뉴를 클릭합니다.
- ② 대시보드: 부분회수지시, 부분회수진행, 부분회수완료, 부분회수확정, 부분회수보류 등 최근 30일간 요약정보 건수 확인 할 수 있습니다.
- ③ 송장번호일괄등록: 회수지시 상태의 주문에 일괄 반송장정보 등록 시 사용 합니다.
- ④ 송장번호수정: 기 등록된 반송장정보 수정 시 사용합니다.
- ⑤ 송장등록: 반송장정보 기입 후 사용시 회수지시가 회수진행 상태로 변경됩니다.
- ⑥ 회수완료 : 회수확정 후 회수완료로 변경 시 사용합니다. (회수완료처리 후 익일 고객환불)
- ⑦ 회수확정 : 반품상품이 회수 완료된 경우 회수확정 상태로 변경합니다.
- ※회수확정 후 교환보류 등록이 불가능합니다.
- ⑧ 교환보류/해제 : 회수완료 상태에서만 사용 가능합니다.

03. 부분회수관리

3-2. 회수보류등록/해제

주문/배송관리 > 부분회수관리화면

- ① 회수지시일 설정 후 배송유형을 직접배송으로 설정합니다.
- ② [조회]버튼을 클릭합니다. 보류 등록할 주문 선택합니다.
- ③ [회수보류/해제] 버튼 클릭 합니다.
- ④ 팝업창에서 보류 또는 해제 선택 후 상세사유를 입력합니다.
- ⑤ [저장] 버튼을 클릭 합니다.

04. 교환관리

4-1. 교환회수 화면

4-2. 교환회수 등록

4-3. 교환보류/해제

4-4. 교환발송 등록

04. 교환관리

4-1. 교환회수관리 화면

교환관리 화면에서는 교환회수 처리와 교환 발송처리를 할 수 있습니다.

- ① 주문/배송관리의 교환관리 메뉴를 클릭합니다.
- ② 교환회수지시, 교환회수진행, 교환회수완료, 교환회수확정, 교환출고지시, 교환발송완료, 교환보류 등 최근 30일간 요약정보 건수 확인할 수 있습니다.

▶ 교환관리 버튼 설명

- ③ 송장번호일괄등록 : 회수지시 상태의 주문에 일괄 반송장정보 등록 시 사용합니다.
- ④ 송장번호수정 : 기 등록된 반송장정보 수정 시 사용합니다.
- ⑤ 송장등록 : 반송장정보 기입 후 사용자 회수지시가 회수진행 상태로 변경됩니다.
- ⑥ 회수완료 : 회수확정 후 회수완료로 변경 시 사용합니다. (회수완료처리 후 익일 고객환불)
- ⑦ 회수확정 : 반품상품이 회수 완료된 경우 회수확정 상태로 변경합니다.

※회수확정 후 교환보류 등록이 불가합니다.

- ⑧ 교환보류/해제 : 회수완료 상태에서만 사용 가능합니다.

04. 교환관리

4-2. 교환회수 등록

교환관리 ☆

교환회수 지시 ? 건 교환회수 진행 ? 건 교환회수 완료 ? 건 교환회수 확정 ? 건 교환출고 지시 ? 건 교환발송 완료 ? 건 교환보류 ? 건 교환거부 ? 건

교환회수 교환발송

1. 조회기간 * 교환회수지시일 2020-02-07 ~ 2020-03-07 최근 30일 배송유형 * 직접배송

주문정보 주문번호 교환상태 교환 전제(회수단계별상...)

초기화 2. 조회

교환회수조회 목록

송장번호일괄등록 송장번호수정 5. 송장등록 수완료 회수확정 교환보류/해제 교환거부

상태	번호	회수지시일시	주문번호	주문순번	배송유형	4. 배송사정보			
						배송방법 *	배송사 *	송장번호	원송장번호
1	<input type="checkbox"/>	2020-02-07 10:09:18	2020020310001003	1	직접배송	일반택배	CJ대한통운	교환발송test	
2	<input type="checkbox"/>	2020-02-13 11:47:08	2020021110002219	1	직접배송	일반택배	CJ대한통운	628934065486	343660131860
3	<input type="checkbox"/>	2020-02-19 11:03:21	2020021410004070	1	직접배송	일반택배			2020030210010707
4	<input type="checkbox"/>	2020-02-19 11:04:23	2020021210002932	1	직접배송	일반택배		123	123
5	<input type="checkbox"/>	2020-02-19 15:09:42	2020021210003047	1	직접배송	일반택배	CJ대한통운	123	123
6	<input type="checkbox"/>	2020-02-26 10:35:38	2020022610008194	1	직접배송	일반택배	CJ대한통운	123	123
7	<input type="checkbox"/>	2020-02-26 10:45:21	2020022610008195	1	직접배송	일반택배			343660131860

주문/배송관리 > 교환관리 화면

- ① 교환회수 탭에서 조회기간을 설정합니다.
- ② [조회]버튼을 클릭합니다.
- ③ 교환회수처리할 주문을 선택 후 하단의 스크롤 바를 오른쪽으로 이동합니다.
- ④ 배송방법, 배송사, 회수송장번호를 입력합니다.
- ⑤ [송장등록]버튼을 클릭하면 회수 교환회수 완료처리됩니다.

04. 교환관리

4-3. 교환보류/해제

교환관리 ☆

교환회수 지시 교환회수진명 교환회수 완료 교환확정 교환출고 지시 교환발송 완료 교환보류

교환회수 교환발송

1. 조회기간 * 교환회수지시일 2020-02-07 ~ 2020-03-07 최근 30일 배송유형 * 직접배송

주문정보 주문번호 교환상태 교환 전제(회수단계별상...)

초기화 조회

교환회수조회 목록

상태	번호	회수지시일시	주문번호
<input type="checkbox"/>	1	2020-02-07 10:09:18	2020020310
<input type="checkbox"/>	2	2020-02-13 11:47:08	2020021110
<input type="checkbox"/>	3	2020-02-19 11:03:21	2020021410
<input type="checkbox"/>	4	2020-02-19 11:04:23	2020021210
<input type="checkbox"/>	5	2020-02-19 15:09:42	2020021210
<input type="checkbox"/>	6	2020-02-26 10:35:38	2020022610
<input type="checkbox"/>	7	2020-02-26 10:45:21	2020022610

교환예외상태처리

주문번호 2020020310001003 - 1 - 2

클레임번호 2020020420000040

상품번호/명 LO10870 / 업체-서울맞수도권2

단품번호/명 LO10870_10871 / 55

교환예외처리구분 반품보류/해제

보류/해제 보류 해제

상세사유 * urtyrt

취소 저장

주문/배송관리 > 교환관리 화면

교환회수 Tap에서 교환보류등록/해제 처리 해주세요.

- ① 교환회수 탭에서 조회기간을 설정합니다.
- ② [조회]버튼을 클릭합니다.
- ③ 보류/해제할 주문 선택합니다.
- ④ [교환보류/해제] 버튼 클릭합니다.
- ⑤ 팝업창에서 보류 또는 해제 선택 후 상세사유를 입력합니다.
- ⑥ [저장] 버튼을 클릭하면 교환보류/해제처리가 완료됩니다.

04. 교환관리

4-4. 교환발송 등록

교환관리 ☆

교환회수 지시 ? 건 교환회수 진행 ? 건 교환회수 완료 ? 건 교환회수 확정 ? 건 교환출고 지시 ? 건 교환발송 완료 ? 건 교환보류 ? 건

교환회수 **교환발송**

1. 조회기간 * 교환회수지시일 2020-03-01 ~ 2020-03-07 최근 7일 배송유형 * 직접배송

주문정보 선택 교환상태 교환 배송단계별 상태

2. **조회**

3. **발송처리**

4. **발송처리**

5. **발송처리**

교환발송 목록

상태	주문진행단계	교환사유	상세사유	책임주체	배송사정보			원송장번호	료시간
					배송방법 *	배송사 *	송장번호		
수정	출고지시	다른 상품...	↖	판매자	일반택배	CJ대한통운	교환발송test		산
	배송완료	상품이 생각...	다른상품이 배송이됨	판매자	일반택배	CJ대한통운	628934065486	343660131860	차
	출고지시	상품이 생각...		판매자	일반택배			2020030210010707	C
	배송완료	상품에 하자...	test	판매자	일반택배	CJ대한통운	123	123	
	배송완료	상품에 하자...		판매자	일반택배	CJ대한통운	123	123	?
	출고지시	상품이 생각...	0	판매자	일반택배			343660131860	C

주문/배송관리 > 교환관리 화면

교환 반품 건이 회수완료/회수확정 등록 후 교환할 상품을 발송처리 할 수 있습니다.

[교환주문 발송처리 방법]

- ① 교환발송 Tap에서 조회 기간 설정 후 배송유형을 직접배송으로 선택합니다.
- ② [조회]버튼을 클릭합니다.
- ③ 발송처리 할 주문의 운송장정보를 입력합니다.
- ④ [발송처리] 버튼 클릭하면 발송완료 상태로 변경됩니다.

[교환주문 약정일등록 방법]

- ⑤ 일반주문의 약정일등록 방법과 동일합니다.
 - 약정일 등록 할 주문 선택 후 버튼을 클릭합니다.
 - 팝업창에서 약정일 등록 또는 발송지연 안내(사유선택 및 SMS안내문 작성) 선택 후 저장합니다.

05. 기배송/회수관리

5-1. 기배송/회수관리 화면

5-2. 기배송 등록

5-3. 기회수 등록

05. 기배송/회수관리

5-1. 기배송/회수관리 화면

기배송/회수관리 ☆

기배송 | 기회수

기배송목록

출고지시일 * 2020-08-22 ~ 2020-08-24 | 최근 3일 | 배송유형 * 선택 | 상품번호 | 상품번호(단품번호 엔터(Enter)로 구분)

주문정보 | 주문번호

초기화 | 조회

기배송목록

구분	번호	배송상태정보				상품정보				
		출고지시일시	배송유형	주문상태	기배송사유	주문번호	주문순번	상품번호	상품명	단품번호

총 0 건 30 < > top

기배송/회수관리화면에서는 실제 상품을 발송, 회수하지 않고 시스템에서 발송, 회수처리를 할 수 있습니다.

① 주문배송관리의 기배송/회수관리 메뉴를 클릭합니다.

05. 기배송/회수관리

5-2. 기배송처리

기배송/회수관리 ☆

기배송 기회수

기배송목록

출고지시일 * 2020-02-07 ~ 2020-03-07
최근 30일

주문상태 * 출고지시

주문번호

배송유형 * 직접배송

상... 상품번호/단품번호 엔터(Enter)로 구분

초기화 조회

기배송목록

구분 번호	출고지시일시	배송유형
1	2020-02-07 10:09:18	직접배송
2	2020-02-13 11:47:08	직접배송
3	2020-02-19 11:03:21	직접배송
4	2020-02-19 11:04:23	직접배송
5	2020-02-19 15:09:42	직접배송
6	2020-02-26 10:35:38	직접배송
7	2020-02-26 10:45:21	직접배송

기배송 처리사유*

기배송 처리사유를 입력해 주세요.

취소 저장

주문/배송관리 > 기배송/회수관리화면

- ① 기배송탭에서 배송유형을 직접배송으로 선택 후 출고지시일 기간을 설정합니다.
- ② [조회] 버튼을 클릭합니다.
- ③ 기배송처리가 필요한 주문 선택합니다.
- ④ [기배송처리] 버튼 클릭 합니다.
- ⑤ 팝업창에 사유를 입력합니다.
- ⑥ [저장] 버튼을 클릭하면 배송완료 상태로 변경됩니다.

05. 기배송/회수관리

5-3. 기회수처리



주문/배송관리 > 기배송/회수관리화면

- ① 기회수 Tap에서 배송유형을 직접 배송으로 선택 후 회수지시일 기간을 설정합니다.
- ② [조회] 버튼을 클릭합니다.
- ③ 기회수처리가 필요한 주문 선택합니다.
- ④ [기회수처리] 버튼 클릭 합니다.
- ⑤ 팝업창에 사유를 입력합니다.
- ⑥ [저장] 버튼을 클릭하면 회수완료 상태로 변경됩니다.

06. 사고처리요청관리

6-1. 사고처리요청관리 화면

6-2. 사고처리요청 등록

6-3. 사고처리요청 수정

6-4. 사고처리요청 진행상태 확인

06. 사고처리요청관리

6-1. 사고처리요청관리 화면

위탁 테스트

아이디

메뉴 즐겨찾기

- 상품관리
- 주문/배송관리
- 배송서비스관리**
- 배송서비스품질관리
- 배송소요일현황
- 기준출고일준수현황
- 1 사고처리요청관리**
- 메시지카드관리
- 센터수불정보조회
- 현재고조회
- 기말재고관리
- 선재고반품관리
- 발주/입고현황조회
- 직매입 발주관리
- 입고요청관리

사고처리요청관리 ☆

등록기간 * 2020-05-11 ~ 2020-05-11 오늘 진행상태 전제

배송/회수구분 배송 사고유형 전제 배송유형 전제

사고요청번호 주문번호 송장번호 송장번호 엔터(Enter)로 구분

초기화 조회

사고처리요청목록

등록

번호	사고요청번호	주문번호	주문순번	송장번호	상품정보				
					상품번호	상품명	단품번호	단품명	수량
데이터가 없습니다.									

총 0 건

분실, 파손, 미배송, 미회수, 구성품부족 등 판매자가 요청한 사고처리요청 건에 대해 등록하고 TS담당자가 승인처리하는 화면입니다.

① 배송서비스관리의 사고처리요청관리 메뉴를 클릭합니다.

06. 사고처리요청관리

6-2. 사고처리요청 등록

사고처리요청관리 ☆

등록기간 * 2020-03-07 ~ 2020-03-07 오늘 진행상태 전체

배송/회수구분 배송 사고유형 전체 배송유형 전체

사고요청번호 주문번호

사고처리요청목록

1

번호	사고요청번호	주문번호	주문순번	송장번호
1	202003071000...	202002081000...	1	
2			2	

2

배송/회수구분 * 배송 주문번호 * 2020020810001903

출고지시일 2020-02-18 회수지시일

배송완료일 회수완료일

상품정보

구분	번호	선택	송장번호	주문순번	상품번호	상품명	단품번호	단품명	주문수량^	판매가	3 손실보전 대상수량 *
수정	1	<input checked="" type="checkbox"/>		1	LO10777	테크뷰_넥타이_0203	LO10777_1...	단일상품	1	16,000	1
수정	2	<input checked="" type="checkbox"/>		2	LO11342	직매입 웨이크샷스	LO11342_1...	단일상품	1	3,000	1

사고처리요청 정보

4 사고유형 * 분실

손실사유 * 테크뷰 넥타이 1개 분실
웨이크샷스 상품 1개 분실

증빙자료 *

<input type="checkbox"/>	파일	크기
<input type="checkbox"/>	사고처리요청 증빙자료_20200306.xls	90KB

5

배송서비스관리 > 사고처리요청관리화면

- ① [등록] 버튼을 클릭합니다.
- ② 주문번호 [검색] 버튼 클릭 하여 해당 주문번호 선택합니다.
- ③ 해당되는 상품의 손실보전 대상 수량을 입력합니다.
- ④ 사고처리요청 정보를 입력합니다.
 - 사고유형
분실/파손/미배송/미회수/구성품부족/기타 중 선택
 - 손실사유 기재
 - 증빙자료 : 파일선택 후 업로드
(최대 5개, 개당10MB, txt/doc/hwp/ppt/xls가능)
- ⑤ 팝업창에 내용 기재 후 [저장] 버튼을 클릭합니다.

06. 사고처리요청관리

6-3. 사고처리요청 수정

1 등록기간 * 2020-03-07 ~ 2020-03-07

2 [조회] 버튼

3 사고요청번호 202003071000...

4 상품정보

구분	번호	선택	송장번호	주문순번	상품번호	상품명	단품번호	단품명	주문수량	판매가	손실보전 대상수량
수정	1	<input checked="" type="checkbox"/>		1	LO10777	대프부 넥타이_0203	LO10777_1...	단일상품	1	16,000	0
삭제	2	<input checked="" type="checkbox"/>		2	LO11843	직매일-패미크라스	LO11843_...	단일상품	1	3,000	1

5 손실보전 증빙정보

사고유형 * 분실

손실사유 * 대프부 넥타이 1개 분실 -> 맞출
패미크라스 상품 1개 분실 -> 오픈수

증빙자료 *

파일선택	파일	크기
<input type="checkbox"/>	사고처리요청_증빙자료_20200306.xls	90KB

배송서비스관리 > 사고처리요청관리화면

- ① 조회할 등록기간을 설정합니다.
- ② [조회] 버튼을 클릭합니다.
- ③ 정보 수정이 필요한 사고요청번호 클릭합니다.
- ④ 상품정보 수정이 가능합니다.
 - 행사제/손실보전 대상수량 수정이 가능합니다.
- ⑤ 증빙정보 수정 시
 - 사고유형, 손실사유, 증빙자료 수정이 가능합니다. 하단에 수정자 및 수정일 확인 가능합니다.

06. 사고처리요청관리

6-4. 사고처리요청 진행상태 확인

사고처리요청관리 ☆

1 등록기간 * 2020-03-07 ~ 2020-03-07 오늘

배송/회수구분 배송 사고유형 전제 진행상태 전제

배송유형 전제

사고요청번호 주문번호 송장번호

송장번호 엔터 (Enter)로

초기화 조회

2

사고처리요청목록

등록

상품정보				3	배송유형	사고유형	배송/회수구분	4	배
단품명	수량	판매가	손실대상수량	진행상태				처리일자	출고지시일
단일상품	1	16,000	1	사고처리요청		구성품부족	배송	2020-03-07	2020-02-08

총 2 건 30 1/1

배송서비스관리 > 사고처리요청관리화면

- ① 조회할 등록기간을 설정합니다.
- ② [조회] 버튼을 클릭합니다.
- ③ 사고처리 등록한 요청번호의 [진행상태]에서 상태 확인 가능합니다.
하단의 스크롤을 오른쪽으로 이동해 주세요
- 진행상태 : 사고처리요청 → TS등록 → 사고처리종료 순으로 처리됩니다.
- ④ 처리일자 : 가장 최근에 처리된 날로 업데이트됩니다.

05. FAQ

Q

반품처리 프로세스가 어떻게 되나요?

A

고객반품요청 → 반품처리 → 회수진행 → 회수확정 → 회수완료 →익일 고객 환불 진행

Q

자동 반품처리 되는 경우는 어떤 경우 인가요?

A

고객반품 요청 후 48시간 동안 반품처리 또는 반품거부처리 되지 않는 경우 자동 반품처리 됩니다.

Q

자동 회수확정 되는 경우는 어떤 경우인가요?

A

반품처리 후 회수확정처리가 되지 않는 경우 자연일 기준 7일에 자동으로 회수확정 처리됩니다.

Q

자동 회수 완료 되는 경우는 어떤 경우인가요?

A

회수확정 후 회수완료 되지 않는 경우 영업일기준 2일에 자동 회수완료처리 됩니다.
시스템에 공휴일 또는 업체 휴일이 등록된 일자는 영업일로 카운팅 되지 않습니다.
토요일이 업체휴일이 등록되지 않은 경우 영업일로 카운팅 됩니다.

감사합니다.

본 교재의 내용은 발행일자 기준의 서비스이며, 서비스는 일부 변경 및 신설, 폐지 될 수 있습니다.
본 교재의 저작권은 롯데쇼핑(주) e커머스사업부에 있으며 무단전재 및 상업적 용도로의 재 사용을 금합니다.

