

IBM WebSphere Commerce



流程與營運管理：線上說明檔

第 5.4 版

IBM WebSphere Commerce



流程與營運管理：線上說明檔

第 5.4 版

附註！

在使用本資訊及其支援的產品之前，請先閱讀「注意事項」中的一般資訊。

目錄

第1章 流程管理與營運管理職務	1
第2章 流通與營運經理：共通作業	5
使用共同工作區	5
共同	5
列出共同工作區 (Business Edition)	5
建立共同工作區 (Business Edition)	6
變更共同工作區 (Business Edition)	7
列出共同工作區中的成員 (Business Edition)	7
開啓共同工作區 (Business Edition)	9
刪除共同工作區 (Business Edition)	9
在共同工作區中啓用電子郵件 (Business Edition)	9
維護供貨中心資訊	10
列出供貨中心	10
建立供貨中心	10
變更供貨中心	11
刪除供貨中心	11
維護退貨原因	11
退貨原因	11
列出退貨原因	11
建立退貨原因	12
變更退貨原因	12
刪除退貨原因	12
維護退貨	12
尋找訂單	12
尋找退貨	13
第3章 營運經理：唯一作業	15
維護退貨	15
建立退貨	15
變更退貨	16
核准 (Business Edition)	30
搜尋核准提交 (Business Edition)	31
維護預期庫存記錄	32
建立預期庫存記錄	32
變更預期庫存記錄	32
關閉預期庫存記錄	33
刪除預期庫存記錄	33
商業智慧報告	33
帳戶與合約管理報告 (Business Edition)	33
檢視帳戶與合約管理報告 (Business Edition)	34
訂單管理報告	34
營運報告	34
第4章 封裝者	37
取貨	37
列出取貨批次	37
建立取貨批次	37
檢視取貨券	37

列印取貨券	38
裝箱	38
列出裝箱單	38
檢視裝箱單	38
列印裝箱單	38
出貨	39
列出即將出貨的貨物	39
列出貨物中的包裹	39
在出貨中新增包裹	39
變更出貨中的包裹	40
刪除出貨中的包裹	40
確認貨物的出貨	40
搜尋核准要求 (Business Edition)	41
列出預期庫存	41
第5章 接單者	43
列出預期庫存明細	43
列出預期庫存記錄的收據	43
接收預期庫存	43
調整庫存數量	44
建立臨時的庫存收據	44
第6章 退貨管理者	45
列出退貨產品	45
選取退貨產品的處置	45
建立與檢視營運報告	45
附錄. 學習手冊	49
流通經理學習手冊	49
營運經理學習手冊	49
封裝者學習手冊	50
接單者學習手冊	50
退貨管理者學習手冊	51
注意事項	53

第1章 流程管理與營運管理職務

WebSphere Commerce 支援下列的流程管理與營運管理職務：

- 流通經理
- 營運經理（第1頁）
- 接單者（第2頁）
- 退貨管理者（第2頁）
- 封裝者（第2頁）

流通經理 (Logistics Manager)

流通經理（有時稱為「貨運經理」）負責管理與協調從貨運公司到倉儲（以及到個別客戶）間的大量運輸/出貨。此職務負責確定公司所用的是最符合公司策略的最佳托運者以及最理想的價格。出貨是一項重要的客戶服務，且可能是線上商務是否成功的關鍵因素。

- 執行封裝者的所有作業
- 執行接單者的所有作業
- 執行退貨管理者的所有作業
- 列出供貨中心
- 建立新供貨中心
- 檢視與變更供貨中心資訊
- 刪除供貨中心
- 列出退貨原因
- 建立新退貨原因
- 檢視與變更退貨原因資訊
- 刪除退貨原因
- 尋找訂單
- 尋找退貨
- 檢視訂單管理報告
- 概略表庫存報告
- 建立新預期庫存記錄
- 檢視與變更預期庫存記錄
- 顯示所選預期庫存記錄之已收商品的明細
- 刪除預期庫存記錄
- 關閉預期庫存記錄

營運經理 (Operations Manager)

此職務負責管理訂單處理、確定訂單的履行適當、付款已收到以及已出貨。營運經理可搜尋客戶訂單、檢視明細、管理訂單資訊，以及建立和編輯退貨。

- 執行 B2C - 客戶服務主管的所有作業
- 執行封裝者的所有作業

- 執行接單者的所有作業
- 執行退貨管理者的所有作業
- 列出供貨中心
- 建立新供貨中心
- 檢視與變更供貨中心資訊
- 刪除所選的供貨中心
- 列出退貨原因
- 建立新退貨原因
- 檢視與變更退貨原因資訊
- 刪除退貨原因
- 檢視商業智慧報告
- 檢視訂單管理報告
- 檢視庫存報告
- 建立新預期庫存記錄
- 檢視與變更預期庫存記錄
- 顯示所選預期庫存記錄之已收商品的明細
- 刪除預期庫存記錄
- 關閉預期庫存記錄

接單者 (Receiver)

接單者負責在供貨中心接收庫存，追蹤訂購產品的預期庫存記錄與臨時的收據，以及接收客戶所退回的退貨產品。

- 列出預期庫存
- 列出預期庫存記錄的明細
- 接收所選以及預期庫存記錄的庫存
- 顯示收據
- 尋找庫存
- 在庫存中建立 SKU（庫存記錄單位）的臨時收據
- 調整庫存中之 SKU 的數量
- 列出退貨
- 接收退貨商品
- 列出退貨產品
- 檢視退貨報告

退貨管理者 (Returns Administrator)

退貨管理者負責管理退貨產品的處置。

- 列出退貨
- 列出退貨產品
- 處置退貨產品

封裝者 (Pick Packer)

封裝者負責從供貨中心揀取產品，並為產品裝箱以運送給客戶。封裝者亦負責管理取貨券與裝箱單（用以在訂單供貨期間，確認產品的出貨）。

- 列出取貨批次
- 建立新取貨批次
- 檢視取貨券
- 檢視裝箱單
- 檢視報告
- 列出即將出貨的貨物
- 列出包裹
- 確認出貨
- 檢視庫存報告

第2章 流通與營運經理：共通作業

使用共同工作區

共同

不論是討論交易協定明細的買方與賣方，或者是協助客戶下單的客戶服務代表，電子商務共同在維護雙方間的溝通流程上不可或缺。在傳統上，資訊的交流往往是透過電話或傳真來達成。WebSphere Commerce 則是藉由提供 WebSphere Commerce Accelerator 中的兩種 Web 型特性，來支援電子商務共同功能：

- **Business** **共同工作區**；使用 Lotus QuickPlace 提供共同的介面，來支援商業討論，像是：買方與賣方（或賣方的帳戶代表）間的合約條款協議，以及賣方組織中之各商業使用者間的合約條款談判。共同工作區可支援非同步通信。除了買方外，任何職務皆可使用 WebSphere Commerce Accelerator 與 WebSphere Commerce 預設的 QuickPlace 範本來建立共同工作區。唯有具備共同工作區之 QuickPlace 管理員存取權的帳戶代表或帳戶經理，才能在工作區中新增買方。若要使用共同工作區，成員資料必需和 WebSphere Commerce 一起在 LDAP 伺服器上，而不是關聯式資料庫。您必需在安裝了 WebSphere Commerce 和 LDAP 的機器外的另一個伺服器上安裝並架構 QuickPlace。相關的安裝指示，請參閱「WebSphere Commerce 附加軟體」手冊。共同工作區明細以及工作區成員資訊則是透過 WebSphere Commerce 系統來管理。而任何討論緒、張貼或用於共同上的檔案附件皆儲存於 QuickPlace 伺服器上。
- **客戶關懷**；使用 Lotus Sametime 伺服器的同步文字介面，提供即時的客戶服務支援。客戶可進入網站，並點選商店頁面中的鏈結以連接至「客戶服務代表 (CSR)」，便可透過網際網路雙方進行通信或聊天。CSR 可透過 WebSphere Commerce Accelerator 存取客戶關懷介面。此外，CSR 可檢視客戶提出協助要求的商店頁面，並擷取購物車與設定檔資訊。此介面也可讓 CSR 和其它 CSR 聊天。如果要使用 Sametime，必須先隨 WebSphere Commerce 一起安裝與架構。相關指示，請參閱「WebSphere Commerce 附加軟體」手冊。

WebSphere Commerce 亦提供兩個範例商店來示範共同功能。「工具屋」範例商店會說明共同工作區與客戶關懷，而「新時尚館」範例商店則顯示客戶關懷特性。

重要事項：如果要使用共同功能，必須將您的商店設置成使用這些功能。如果要在以範例為基礎的商店中啟用共同特性，請參閱架構商店。如果要在不是以範例為基礎的商店中啟用「客戶關懷」，請參閱 *IBM WebSphere 商店程式開發人員手冊*。


列出共同工作區 (Business Edition)

Business

如果您想檢視您有權處理的共同工作區清單，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從商店功能表中，按一下**共同工作區**。會顯示您有權處理的共同工作區清單。
3. 如果要處理個別工作區，請選取您要處理之工作區左側的勾選框，再按一下這個頁面中的按鈕之一。**重要事項**：每個成員必須先在 WebSphere Commerce 系統中經由

儲存在 LDAP 伺服器中的使用者登錄與資訊獲得認定，您才能將成員指定於共同工作區中。每個成員必須連結一個共同工作區群組：讀者、作者或管理員。

4. 如果要選取此清單內的所有工作區，請選取清單左上方的勾選框圖示。
5. 如果要依直欄來排列清單，請按一下適當直欄標頭旁的  圖示。這時會依這個直欄的升序順序來排列清單。比方說，如果要依工作區的建立日期來排序，並且最新建立的工作區排在第一位，請按下**建立日期**直欄標頭。
附註：除了**建立者**直欄外，所有直欄皆可排序。
6. 如果要導覽清單，請利用**頂端**、**底端**、**下一個**或**上一個**鏈結。

建立共同工作區 (Business Edition)

Business

如果要建立共同工作區，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**商店**功能表中，按一下**共同工作區**。此時會顯示您有權處理的共同工作區清單。如果尚未建立任何工作區，則此清單為空的。
3. 按一下**新建**，以建立新共同工作區。會開啓**新共同工作區**對話框。
4. 在**名稱**欄位中，鍵入所要建立的共同工作區名稱。舉例來說，“夏季行銷計劃”。
5. 在**簡短說明**欄位中，鍵入共同工作區用途的簡短說明。舉例來說，“討論 2002 夏季行銷事件的設計變更”。
6. 從**範本**下拉清單中，選取一個範本以作為共同工作區的基礎。舉例來說，假設該共同工作區的用途是討論現有合約的規劃，且您已建立一個名為“合約”的工作區範本，請從清單中選取此名稱。
7. 從**帳戶**下拉清單中，選取要連結共同工作區的帳戶名稱。
附註：此清單僅供有權處理帳戶的職務使用，像是：賣方、業務經理或帳戶代表。
8. 按一下**確定**，建立新共同工作區，並將之新增到**共同工作區**清單中。
9. 依照下列的說明，將成員新增到新共同工作區中：
 - a. 選取您要處理之工作區左側的勾選框，並按一下**成員**，以列出現有成員。如果工作區目前沒有相關成員，則此清單為空的。
 - b. 按一下**新增**，以搜尋成員以新增到這個共同工作區中。會開啓**尋找要新增的成員**對話框。
 - c. 至少完成下列一項成員資訊欄位：
附註：系統會根據您的搜尋準則來執行進階搜尋（舉例來說，假設您在**姓氏**欄位中鍵入字母 b，則系統會找出內含字母 b 的任何姓氏，而不單只是搜尋開頭為字母 b 的姓氏）。
 - 在**登入 ID**欄位中，鍵入成員的 WebSphere Commerce 登入 ID。
 - 在**名字**欄位中，鍵入成員的名字。
 - 在**姓氏**欄位中，鍵入成員的姓氏。
 - d. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，並顯示一份符合搜尋準則的成員清單。
 - e. 視您要新增一或多個成員到共同工作區中而定，請執行下列之一：
 - 如果要新增一位成員，請選取您想新增之成員左側的勾選框。

- 如果要新增多位成員，請選取您想新增之所有成員左側的勾選框。
 - 如果您想新增此清單中的所有成員，請選取清單左上角的勾選框圖示。
- f. 如果您想通知成員，以告知您已將他們新增到共同工作區中時，請選取**傳送一則電子郵件**，通知使用者他們已被加到共同工作區中勾選框。
 - g. 按一下**新增**，將所選成員納入到**成員**清單中。

變更共同工作區 (Business Edition)

Business 附註：您可以變更現有共同工作區的說明，但無法變更工作區的相關名稱、範本或帳戶。只有具備所選共同工作區之「管理員」權限的使用者才能變更工作區。


如果要變更共同工作區的說明，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**商店**功能表中，按一下**共同工作區**。此時會顯示您有權處理的共同工作區。
3. 選取您要處理之工作區旁的勾選框，再按一下**變更**。會開啓**變更共同工作區**對話框，其中顯示該工作區的範本與帳戶資訊。
4. 在**簡短說明**欄位中，鍵入共同工作區用途的簡短說明。舉例來說，“討論 2002 夏季行銷事件的設計變更”。
5. 按一下**確定**，以變更共同工作區的說明。

列出共同工作區中的成員 (Business Edition)

Business

如果要檢視特定共同工作區的成員清單，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**商店**功能表中，按一下**共同工作區**。會顯示您有權處理的共同工作區清單。
3. 選取您要處理之工作區左側的勾選框，並按一下**成員**，以列出成員。
4. 如果要處理個別成員，請選取您要處理之成員名稱左側的勾選框，再按一下這個頁面中的按鈕之一。
5. 如果要選取此清單內的所有成員，請選取清單左上方的勾選框圖示。
6. 如果要依直欄來排列清單，請按一下適當直欄標頭旁的  圖示。這時會依這個直欄的升序順序來排列清單。比方說，如果要依姓氏按字母順序排序，請按一下**姓氏**直欄標頭。
7. 如果要導覽清單，請利用**頂端**、**底端**、**下一個**或**上一個**鏈結。

新增共同工作區中的成員 (Business Edition)

Business 附註：只有具備所選共同工作區之「管理員」權限的使用者才能新增成員到工作區中。

如果要將新成員新增到現有共同工作區中，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。

2. 從**商店**功能表中，按一下**共同工作區**。會顯示您有權處理的共同工作區清單。
3. 選取您要處理之工作區左側的勾選框，並按一下**成員**，以列出現有成員。如果工作區目前沒有相關成員，則此清單為空的。
4. 按一下**新增**，以搜尋成員以新增到這個共同工作區中。會開啓**尋找要新增的成員**對話框。
5. 至少完成下列一項成員資訊欄位：
 - 在**登入 ID**欄位中，鍵入成員的 WebSphere Commerce 登入 ID。依預設，此為 wcsadmin。
 - 在**名字**欄位中，鍵入成員的名字。
 - 在**姓氏**欄位中，鍵入成員的姓氏。
6. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，並顯示一份符合搜尋準則的成員清單。
7. 視您要新增一或多個成員到共同工作區中而定，請執行下列之一：
 - 如果要新增一位成員，請選取您想新增之成員左側的勾選框。
 - 如果要新增多位成員，請選取您想新增之所有成員左側的勾選框。
 - 如果您想新增此清單中的所有成員，請選取清單左上角的勾選框圖示。
8. 依預設，會選取**傳送一則電子郵件，通知使用者他們已被加到共同工作區中**勾選框，這表示當您順利將成員新增到共同工作區時，將會通知這些成員。如果您不想通知成員有關他們和工作區間的成員關係，請確定未選取這個勾選框。
9. 按一下**新增**，將所選成員納入到**成員**清單中。依預設，新成員的權限為「作者」。如果要將使用者存取權給為「讀者」或「管理員」權限，請參閱變更共同工作區成員的使用者職務。

變更共同工作區成員的使用者職務（Business Edition）

Business 附註：只有具備所選共同工作區之「管理員」權限的使用者，才能變更工作區成員的使用者職務。

如果要變更現有共同工作區成員的使用者職務，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**商店**功能表中，按一下**共同工作區**。會顯示您有權處理的共同工作區清單。
3. 選取您要處理之工作區左側的勾選框，並按一下**成員**，以列出現有成員。如果工作區目前沒有相關成員，則此清單為空的。
4. 按一下**變更職務**，以變更該成員的使用者職務。會開啓**變更職務**對話框。
5. 在**職務**下，選取下列一項：
 - 如果想授權該成員能在共同工作區中讀取或檢視資訊，請選取**讀者**。
 - 如果想授權該成員能在共同工作區中讀取與撰寫資訊，請選取**作者**。
 - 如果想授權該成員能在共同工作區中讀取與撰寫資訊，並且能夠新增、變更或移除成員對工作區的存取權，以及能夠自訂工作區，請選取**管理員**。
6. 按一下**確定**，以變更該共同工作區成員的使用者職務。

移除共同工作區中的成員（Business Edition）

Business 附註：只有具備所選共同工作區之「管理員」權限的使用者，才能移除工作區中的成員。

如果要將現有成員從共同工作區中移除，請執行下列步驟：

1. 開啟 **WebSphere Commerce Accelerator**。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**商店**功能表中，按一下**共同工作區**。會顯示您有權處理的共同工作區清單。
3. 選取您要處理之工作區左側的勾選框，並按一下**成員**，以列出現有成員。
4. 視您要移除共同工作區中的一或多個成員而定，請執行下列之一：
 - 如果要移除一位成員，請選取您想移除之成員左側的勾選框。
 - 如果要移除多位成員，請選取您想移除之所有成員左側的勾選框。
 - 如果您想移除此清單中的所有成員，請選取清單左上角的勾選框圖示（位於**名稱**直欄旁）。
5. 按一下**移除**，將所選成員從**成員**清單中移除。

開啓共同工作區（**Business Edition**）

Business 如果要開啓現有的共同工作區，請執行下列步驟：

1. 開啟 **WebSphere Commerce Accelerator**。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**商店**功能表中，按一下**共同工作區**。此時會顯示您有權處理的共同工作區清單。
3. 執行下列之一以開啓共同工作區：
 - 選取您要開啓之工作區旁的勾選框，並按一下**開啓**。
 - 從**名稱**直欄中，按一下您想開啓的共同工作區名稱。

此時會以另一個瀏覽器視窗開啓共同工作區。

刪除共同工作區（**Business Edition**）

Business 附註：只有具備所選共同工作區之「管理員」權限的使用者才能刪除工作區。

如果要刪除現有的共同工作區，請執行下列步驟：

1. 開啟 **WebSphere Commerce Accelerator**。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**商店**功能表中，按一下**共同工作區**。此時會顯示您有權處理的共同工作區清單。
3. 依照下列的說明來選取並移除共同工作區：
 - 如果要刪除一個共同工作區，請選取您想刪除之工作區旁的勾選框，並按一下**刪除**，以便將工作區從**共同工作區**清單中移除。
 - 如果要刪除多個共同工作區，請選取您想刪除之每個工作區旁的勾選框，並按一下**刪除**，以便將這些工作區從**共同工作區**清單中移除。
 - 如果要刪除清單中的所有共同工作區，請選取工作區清單左上方的勾選框圖示，並按一下**刪除**，以便將這些工作區從**共同工作區**清單中移除。

在共同工作區中啓用電子郵件（**Business Edition**）

Business

如果要在共同工作區中啓用電子郵件，請執行下列步驟：

附註：如果您想在共同工作區中啓用電子郵件通知，請確定當您新增目前和工作區無關聯的使用者時，在資料庫中寄件人與收件人的電子郵件位址已連結他們的設定檔。位址可儲存在「管理主控台」或商店的登錄頁面中（如果客戶透過商店登錄的話）。只要寄件人或收件人沒有電子郵件位址，即不會傳送電子郵件。

1. 開啓「管理主控台」，並以管理者身份登入（例如，登入爲 `wcsadmin`）。視您的使用者職務而定，此時會出現一或多個功能表。
2. 從**架構**功能表中，按一下**傳輸**。會顯示一份網站的傳輸架構清單。
3. 從此清單中，選取**電子郵件**旁的勾選框，再按一下**架構**。會開啓**傳輸架構參數**對話框。
4. 按如下完成電子郵件架構資訊：
 - a. 在**主電腦**欄位中，鍵入您電子郵件伺服器的完整主電腦名稱（例如 `email.torolab.ibm.com`）。
 - b. 在**通信協定**方面，確定所指定的是 **SMTP**。
 - c. 按一下**確定**以儲存變更，關閉對話框，並回到「管理主控台」主頁面。
5. 從**架構**功能表中，按一下**訊息類型**。會顯示一份網站的訊息類型架構清單。
6. 從清單中按一下**新建**，以便爲共同工作區建立一個新訊息類型。會啓動精靈，首先出現**訊息傳輸指定**頁面。
7. 按如下完成訊息類型架構資訊：
 - a. 在**訊息類型**下拉清單中，選取**共同工作區的通知訊息**。
 - b. 在**訊息重要程度範圍**欄位中，鍵入 `0` 到 `0`。
 - c. 從**傳輸**下拉清單中，選取**電子郵件**。
 - d. 從**裝置格式**下拉清單中，選取**標準裝置格式**。
 - e. 按一下**下一步**。
8. **訊息傳輸指定**頁面中會顯示指定給電子郵件通知的參數。請注意，您在步驟 4 中所提供的電子郵件伺服器會顯示在此頁的**主電腦**欄位中。請接受此頁面中其餘欄位的預設值，並按一下**完成**。如果**主電腦**欄位空白，您得在此頁面中鍵入電子郵件伺服器（例如 `email.torolab.ibm.com`）。

維護供貨中心資訊

列出供貨中心

如果要列出供貨中心，請執行下列步驟：

1. 開啓 **WebSphere Commerce Accelerator**。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**商店**功能表中，按一下**供貨中心**。會出現**供貨中心**清單。
3. 如果要處理個別的供貨中心，請選取您想處理之供貨中心旁的勾選框，並按一下頁面中的按鈕之一。
4. 如果要選取此清單中的所有供貨中心，請選取清單左上角的勾選框圖示。
5. 如果要導覽清單，請按一下**第一頁**、**最後一頁**、**前一頁**或**上一頁**。

建立供貨中心

如果要建立供貨中心，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**商店**功能表中，按一下**供貨中心**。會出現**供貨中心**清單。
3. 按一下**新建**。這時會開啓「新供貨中心」對話框。
4. 請在欄位中提供適當資訊。對話框中會提供說明。
5. 按一下**確定**，以建立供貨中心。

變更供貨中心

如果要變更供貨中心，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**商店**功能表中，按一下**供貨中心**。會出現**供貨中心**清單。
3. 選取您要處理之供貨中心旁的勾選框，並按一下**變更**。這時會開啓「變更供貨中心」對話框。
4. 視需要更新欄位。頁面中會提供說明。
5. 按一下**確定**，儲存變更。

刪除供貨中心

如果要刪除一或多個供貨中心，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**商店**功能表中，按一下**供貨中心**。會出現**供貨中心**清單。
3. 選取您要刪除之供貨中心旁的勾選框，並按一下**刪除**。會出現一則確認刪除的訊息。
4. 按一下**確定**，以刪除供貨中心。

重要事項：當您按一下**確定**時，該供貨中心會被標示為從資料庫中刪除。如果要完整刪除供貨中心，系統管理者必須執行「資料庫清理」公用程式。如果供貨中心含有針對它訂購的項目，便無法標示為刪除。

維護退貨原因

退貨原因

商店可定義自己的產品退貨原因。這些原因包括從客戶與商家或賣方的觀點來看，因為這些原因可能不盡相同。舉例來說，某客戶因產品運作不佳而退貨，但商家或賣方卻發現是該客戶未按照產品的使用指示操作，而認定實際上該產品運作良好。退貨原因會以客戶或商家（或賣方）的觀點為依據。

退貨原因必須先定義好，才能從客戶收回商品，以及進行退貨商品處置。

列出退貨原因

如果要列出退貨原因，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。

2. 從**商店**功能表中，按一下**退貨原因**。會出現**退貨原因**清單。
3. 如果要處理個別的退貨原因，請選取您想處理之退貨原因旁的勾選框，並按一下頁面中的按鈕之一。
4. 如果要選取此清單中的所有退貨原因，請選取清單左上角的勾選框圖示。
5. 如果要導覽清單，請按一下**第一頁**、**最後一頁**、**下一頁**或**上一頁**。

建立退貨原因

如果要建立退貨原因，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**商店**功能表中，按一下**退貨原因**。會出現**退貨原因**清單。
3. 按一下**新建**。這時會開啓「新退貨原因」對話框。
4. 請在欄位中提供適當資訊。頁面中會提供說明。
5. 按一下**確定**，建立退貨原因。

變更退貨原因

如果要變更退貨原因，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**商店**功能表中，按一下**退貨原因**。會出現**退貨原因**清單。
3. 選取您要處理之退貨原因旁的勾選框，並按一下**變更**。這時會開啓「變更退貨原因」對話框。
4. 視需要更新欄位。頁面中會提供說明。
5. 按一下**確定**，儲存變更。

刪除退貨原因

如果要刪除一或多個退貨原因，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**商店**功能表中，按一下**退貨原因**。會出現**退貨原因**清單。
3. 選取您要刪除之退貨原因旁的勾選框，並按一下**刪除**。會出現一則確認刪除的訊息。
4. 按一下**確定**，以刪除退貨原因。

重要事項：當您按一下**確定**時，該退貨原因會被標示為從資料庫中刪除。如果要完整刪除退貨原因，系統管理者必須執行「資料庫清理」公用程式。

維護退貨

尋找訂單

如果要尋找訂單，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。

2. **B2C** 從作業功能表中，按一下**尋找訂單**。
B2B 從銷售功能表中，按一下**尋找訂單**。
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項訂單資訊。至少必須指定一個欄位。
 - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。系統會根據您指定的訂單號碼執行精確搜尋（例如，假設您鍵入 12345，則系統會搜尋訂單號碼為 12345 的訂單）。
 - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「訂單歷程」清單中，按一下**尋找訂單**來啓動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來預先填妥客戶登入 ID。系統會根據您指定的客戶登入 ID，執行模糊或進階搜尋（舉例來說，假設您鍵入字母 A，則系統會找出內含字母 A 的任何客戶登入 ID，而不單只是搜尋開頭為字母 A 的 ID）。
 - 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如新訂單或擱置中的訂單。
 - **B2B** 從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱，而這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。比方說，IBM 組織與「ABC 辦公用品商店」之間，就可能有合約。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。

尋找退貨

如果要尋找退貨，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. **B2C** 從作業功能表中，按一下**尋找退貨**。
B2B 從銷售功能表中，按一下**尋找訂單**。
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊。至少必須指定一個欄位。

附註：系統會根據所提供的起始者登入 ID，進行模糊搜尋，以及根據在對話框之其他所有欄位中所提供的值，進行精確搜尋。

 - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
 - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
 - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
 - B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啓動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。系統會根據您指定的登入 ID，執行模糊或進階搜尋（舉例來說，假設您鍵入字母 A，則系統會找出內含字母 A 的任何登入 ID，而不單只是搜尋開頭為字母 A 的 ID）。
 - B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要

求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。

- **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
 - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。

第3章 營運經理：唯一作業

維護退貨

建立退貨


如果要代表客戶建立退貨，請執行下列步驟：

附註：若要退回訂單（或訂單中的訂單項目或產品），其必須處於下列其中一種狀態：

1.
 - R - 已發貨
 - S - 已出貨
 - D - 已請款
 - F - 準備遠端供貨
 - G - 遠端供貨擱置中
 - C- 已完成

然而，如果要按下列說明使用 WebSphere Commerce Accelerator 中的「新退貨」精靈來退回訂單（或訂單中的訂單項目），則訂單與訂單中的訂單項目必須處於 S（已出貨）或 D（已請款）狀態。如果要退回任何狀態下（R、F、G、C，並包括 S 與 D）的項目，請使用 ReturnItemAdd 指令。


1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 您可以執行下列之一，以搜尋原始訂單（或搜尋客戶）並啓動「新退貨」精靈，以建立退貨：

•  **B2C** 從作業功能表中，按一下**尋找訂單**。

•  **B2B** 從銷售功能表中，按一下**尋找訂單**。

- a. 這時會開啓搜尋對話框。請提供下列中至少一項訂單資訊，來搜尋含有退貨產品的訂單：

- 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別訂單的訂單號碼。
- 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入客戶的唯一商店登入 ID。如果您是從特定客戶的**訂單清單**中，按一下**尋找訂單**來啓動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來移入客戶登入 ID。
- 從**訂單狀態**下拉清單中，選取訂單狀態，如已新訂單或擱置中的訂單。

–  **B2B** 從**帳戶**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱。這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。

- b. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的訂單。
- c. 選取要處理之訂單旁的勾選框，再按一下**新退貨**，以建立一項新退貨。這會啓動「新退貨」精靈，首先顯示「訂單中的產品 - 搜尋結果」頁面。

- **B2C** 從作業功能表中，按一下**尋找客戶**。
 - **B2B** 從銷售功能表中，按一下**尋找客戶**。
- a. 這時會開啓搜尋對話框。提供下列中的任何客戶資訊：
 - 在**客戶登入 ID**欄位中，輸入客戶登入 ID 的全部或一部份。
 - 在**名字**欄位中，輸入客戶名字的全部或一部份。
 - 在**姓氏**欄位中，輸入客戶姓氏的全部或一部份。
 - 在**電話號碼**欄位中，輸入客戶主要電話號碼的全部或一部份。
 - 在**電子郵件位址 1**欄位中，輸入客戶主要電子郵件位址的全部或一部份。
 - 在**城市**欄位中，輸入客戶聯絡地址所在城市的全部或一部份。
 - 在**郵遞區號**欄位中，輸入客戶聯絡地址郵遞區號的全部或一部份。
 - **B2B** 在**帳戶名稱**欄位中，選取這個客戶所關聯的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱。這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。
 - b. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的客戶。
 - c. 選取要處理之訂單旁的勾選框，再按一下**新退貨**，以建立一項新退貨這會啓動「新退貨」精靈，首先顯示「產品」頁面。
3. 提供適當的欄位資訊，再按**下一步**來儲存每個頁面。必要的話，請按**上一步**來回到前一頁。每個頁面都有說明。
 4. 完成所有頁面之後，請按一下「確認」頁面中的**完成**來建立退貨。

變更退貨

如果要變更退貨的詳細資料，如退貨的產品數量、退款方法，或特定產品或整個退貨的任何備註，請執行下列步驟：

附註：只有在客戶為退貨的原始建立者，因而有權存取退貨時，您才能代替該客戶變更退貨。當客戶服務代表使用**尋找退貨**功能表選項，搜尋所要變更的退貨時，將代替當初建立退貨的客戶進行變更。如果客戶服務代表是藉由先搜尋客戶然後再從客戶清單中按一下**退貨**來搜尋訂單，則將代替所選的客戶進行變更，而該客戶則不見得是當初建立退貨的客戶。如果要求變更退貨的客戶無權存取退貨，則作業將會失敗，並顯示一則錯誤訊息。

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. **B2C** 從作業功能表中，按一下**尋找退貨**。
B2B 從銷售功能表中，按一下**尋找訂單**。
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
 - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
 - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
 - 在**來源端登入 ID**欄位中輸入下列內容：
 - **B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果您是從特定客戶的「退貨歷程」清

單中，按一下**尋找退貨**來啟動這個搜尋對話框，就會用客戶的商店登入 ID 來移入客戶登入 ID。

B2B 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。

- **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
 - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
 5. 選取要處理的退貨旁的勾選框來開啓「變更退貨」筆記本，再按一下**變更**。
 6. 依照需要來更新欄位，再利用左側的鏈結來切換每個退貨頁面。每個頁面都有說明。
 7. 按一下**確定**，以儲存變更及關閉筆記本。

將產品加入退貨中

如果要將產品加入未處理的現有客戶退貨中（也就是說，還沒有從客戶信用卡或信用額度中扣款），請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。

2. **B2C** 從**作業功能表**中，按一下**尋找退貨**。

B2B 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。
這時會開啓搜尋對話框。

3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：

附註：系統會根據所提供的訂單號碼，進行精確搜尋，以及根據在對話框之其他所有欄位中所提供的值，進行模糊或進階搜尋。

- 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
- 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。系統會根據您所指定的訂單號碼執行精確搜尋（例如，假設您鍵入 12345，則系統會搜尋訂單號碼為 12345 的訂單）。
- 在**來源端登入 ID**欄位中輸入下列內容：

B2C 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啟動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。

B2B 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。

- **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
- 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
- 4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
- 5. 選取要處理的退貨旁的勾選框來開啓「變更退貨」筆記本，再按一下**變更**。
- 6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。按一下**新增**。這時會開啓一個產品搜尋對話框，讓您尋找要新增到退貨中的產品。
- 7. 隨著系統搜尋產品的位置之不同，請分別執行下列動作之一：
 - 如果要根據現有訂單的相關資訊來搜尋產品，請選取**從現有客戶訂單中搜尋**圓鈕，提供下列中的任何訂單資訊。如果您知道含有退貨產品之訂單的相關資訊，請選取這個選項。提供下列中至少一項訂單資訊：
 - 在**訂單號碼**欄位中，輸入用來唯一識別含有退貨產品之訂單的訂單號碼。
 - 在**客戶登入 ID** 欄位中，輸入已下訂單之客戶的商店登入 ID。如果已知退貨起始者的客戶登入 ID，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。
 - **B2B** 從**帳戶名稱**下拉清單中，選取客戶的帳戶名稱。這通常是客戶的相關組織的名稱。這個組織已定義好與商店的合約，規定了客戶在商店購物的條款。



附註：如果要將某產品退貨，則該產品必須已隨現有的訂單出貨給客戶。如果產品在 WebSphere Commerce 資料庫中不是處於已出貨狀態，則該產品不會被視為可退貨，且其在「訂單中的產品 - 搜尋結果」頁面中會以無法編輯之列顯示在清單中。

- 如果要搜尋商店線上型錄中的產品，請選取**從商店線上型錄中搜尋**圓鈕，提供下列中的任何產品資訊。如果您知道起始退貨的客戶，但您不知道內含退貨產品之訂單的相關資訊，請選取這個選項。請注意，只有當產品已併入退貨中，且您要將多個產品加入退貨中，才能使用這個選項。如果退貨中目前沒有任何產品，請利用**從現有客戶訂單中搜尋**選項。請提供下列中至少一項產品資訊：
 - 在**產品名稱**欄位中輸入要加入退貨中之產品的全部或部份產品名稱；如「女用毛衣」。
 - 在**SKU** 欄位中，輸入要加入退貨中之產品 SKU 的全部或一部份。
 - 在**簡短說明**欄位中，輸入要加入退貨中之產品簡短說明的全部或一部份；如「女用純羊毛紅色毛衣」。
- 8. 按一下**尋找**。這時會出現一份清單，列出符合搜尋準則的產品。
- 9. 從產品清單中，執行下列動作之一：
 - 如果清單中有您想加到退貨中的產品，請在**數量**欄位中輸入退貨數量，再按一下**確定**。這時會在「產品」頁面中，將產品加入需要退款的產品清單中。
附註：如果要加入退貨的產品在商店的線上型錄中，系統就不會計算退款金額。您必須在「產品」頁面的**退款調整**欄位中，手動輸入金額。
 - 如果要加入客戶退貨中的產品不在這份清單中，或搜尋結果含有太多產品，請按一下**取消**，再調整搜尋準則。

10. 從「產品」頁面中，按一下**更新總額**，將新加入產品的金額（不含稅以及產品的其它附加費用）加到整個退貨的總退款金額中。新的總金額會顯示在**合計**欄位旁。
11. 如果這個退貨還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個退貨頁面。如果要儲存新增的產品及關閉筆記本，請按一下**確定**。

移除退貨中的產品

如果要從未處理的現有退貨中（也就是說，還沒有從客戶信用卡或信用額度中扣款）移除產品，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業功能表**中，按一下**尋找退貨**。
 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
 - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
 - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
 - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
 -  **B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啓動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。
 -  **B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。
 -  **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
 - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
5. 選取要處理的退貨旁的勾選框來開啓「變更退貨」筆記本，再按一下**變更**。
6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。選取您要移除之產品旁的勾選框，再按一下**移除**。「產品」頁面中的總退款金額（不含稅以及產品的其它附加費用）會有所更新。新的總金額會顯示在**合計**欄位旁。
7. 如果這個退貨還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個退貨頁面。如果要儲存移除的產品及關閉筆記本，請按一下**確定**。

變更退貨中的產品數量

如果要變更退貨中的產品數量（比方說，客戶可能會要求在採購的三本書籍中，只有兩本要退貨），請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。

2. **B2C** 從**作業功能表**中，按一下**尋找退貨**。
 - B2B** 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
 - 在**退貨號碼欄位**中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
 - 在**訂單號碼欄位**中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別客戶訂單的訂單號碼。
 - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
 - B2C** 客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啓動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。
 - B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。
 - **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。 合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
 - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
5. 選取要處理的退貨旁的勾選框來開啓「變更退貨」筆記本，再按一下**變更**。
6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面，其中列出退貨的所有產品及其數量。請在**數量欄位**中，輸入適當的數量。
7. 按一下**更新總額**，以調整退貨產品的合計費用（不含稅以及產品的其它附加費用）。新的總金額會顯示在**合計欄位**旁。
8. 如果這個退貨還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個退貨頁面。如果要儲存變更過的數量並關閉筆記本，請按一下**確定**。

指定退貨給供貨中心

一旦將產品加到退貨中後，系統會判斷客戶是否應退回產品，並以**是**或**否**來表示狀態。如果要變更狀態，請視需要選取**是**或**否**。通常，產品是否應退回供貨中心中，取決於下列一項因素而定：

- 產品的性質。比方說，已破的玻璃器皿不應退回。在這個情況下，請選取**否**作為退回供貨中心的狀態。
- 產品的狀況。舉例來說，如果是因客戶改變心意而退回玻璃器皿，請選取**是**，做為退回供貨中心的狀態。不過，如果客戶是因玻璃器皿弄破而想退回，則該玻璃器皿便不應退回至供貨中心以轉賣給其它客戶。在這個情況下，請選取**否**作為退貨給供貨中心的狀態。

如果要指定產品需不需要退貨給供貨中心，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。

2. **B2C** 從**作業功能表**中，按一下**尋找退貨**。
- B2B** 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
 - 在**退貨號碼欄位**中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
 - 在**訂單號碼欄位**中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
 - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
 - B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啓動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。
 - B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。
 - B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。 合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
 - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
5. 選取要處理的退貨旁的勾選框來開啓「變更退貨」筆記本，再按一下**變更**。
6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。選取要處理的產品旁的勾選框。
7. 依照下列方式，指定產品需不需要退貨給供貨中心：

附註：如果系統先前確定產品不需要退貨給供貨中心，而您又予以置換，這時必須由具有這項權限的使用者（客戶服務監督者）來手動核准退貨。

 - 如果產品是個別購買的（也就是說，不是套件的一部份），請從**退貨給供貨中心**直欄中選取**是或否**，來指出所選產品需不需要退貨給供貨中心。
 - 如果產品是作為套件的一部份而購買的，請執行下列步驟：
 - a. 選取要處理的產品旁的勾選框，再按一下**套件詳細資料**。這時會開啓「套件詳細資料」對話框，提供套件名稱、SKU 和套件內的個別產品的相關資訊。
 - b. 從**退貨給供貨中心**直欄中選取**是或否**，來指出所選產品需不需要退貨給供貨中心。
8. 如果這個退貨還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個退貨頁面。如果要儲存變更及關閉筆記本，請按一下**確定**。

變更退貨原因

如果要變更退貨原因，而不論產品有沒有實際退貨給商店，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。

2. **B2C** 從**作業功能表**中，按一下**尋找退貨**。
B2B 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。
 這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
 - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
 - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
 - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
 - B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啓動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。
 - B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。
 - **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。 合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
 - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
5. 選取要處理的退貨旁的勾選框來開啓「變更退貨」筆記本，再按一下**變更**。
6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。請從**退貨原因**直欄中，選取退貨原因。比方說，如果客戶購買了一個收音機，但音量鈕無法正常運作，請從清單中選取**瑕疵**。
7. 如果這個退貨還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個退貨頁面。如果要儲存新退貨原因及關閉筆記本，請按一下**確定**。

變更退貨退款金額

如果要變更退貨退款金額（也就是說，從客戶信用卡或信用額度中扣款的金額），請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. **B2C** 從**作業功能表**中，按一下**尋找退貨**。
B2B 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。
 這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
 - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
 - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
 - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
 - B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客

戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啟動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。

B2B 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。

- **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
 - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
 5. 選取要處理的退貨旁的勾選框來開啓「變更退貨」筆記本，再按一下**變更**。
 6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。在**退款調整**直欄中鍵入新退款金額。舉例來說，如果您想改寫系統建議的退款金額，請在此鍵入新金額。
 7. 如果這個退貨還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個退貨頁面。如果要儲存新退款金額並關閉筆記本，請按一下**確定**。

檢視退貨的套件詳細資料

套件含有多項產品，它的訂購和退貨是作為一整個單元來處理的，擁有單一價格和單一 SKU。動態套件所包含之產品的相關資訊由外部架構程式來控制。如果要檢視套件明細，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. **B2C** 從**作業功能表**中，按一下**尋找退貨**。
B2B 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
 - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
 - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
 - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
 - B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啟動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。
 - B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。
- **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。

- 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
- 4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
- 5. 如果要檢視套件明細，請使用下列方法之一：
 - 「**變更退貨筆記本**」方法：
 - a. 選取要處理的退貨旁的勾選框來開啓「**變更退貨**」筆記本，再按一下**變更**。
 - b. 筆記本打開之後，會出現「**產品**」頁面。選取要處理的產品旁的勾選框，再按一下**套件詳細資料**。這時會開啓「**套件詳細資料**」對話框，提供套件名稱、SKU 和套件內的個別產品的相關資訊。
 - 「**退貨摘要**」方法：
 - a. 選取要處理的退貨旁的勾選框，再按一下**摘要**來檢視退貨的詳細資料。
 - b. 從**產品名稱**直欄中，檢視產品清單與套件明細。
- 6. 按一下**確定**來結束頁面。

變更退貨退款方法

如果要變更客戶的退貨退款方法，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業**功能表中，按一下**尋找退貨**。
 從**銷售**功能表中，按一下**尋找訂單**。
 這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
 - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
 - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
 - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
 -  **B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「**退貨歷程**」清單中的**尋找退貨**而啓動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。
 -  **B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。
 -  **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
 - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
5. 選取要處理的退貨旁的勾選框來開啓「**變更退貨**」筆記本，再按一下**變更**。
6. 筆記本打開之後，會出現「**產品**」頁面。從左導覽頁框中，按一下**退款方法**。這時會出現「**退款方法**」頁面。




7. 從下拉清單中，選取退貨的退款方法。根據原始訂單和退貨所用合約內的條款之不同，清單可以顯示下列選項：
 - 如果要依原始訂單的帳單付款方式來退款給客戶，請選取**如同訂單**。請注意，如果您藉由信用卡來退款給客戶，退款金額會歸還到購買原始訂單的相同信用卡上。
 - 如果要退款到信用額度中來退款給客戶，請選取**信用額度**。
8. 如果這個退貨還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個退貨頁面。如果要儲存變更過的退款方法及關閉筆記本，請按一下**確定**。


將備註加入退貨中

如果要將備註加入退貨的特定產品中，或加入退貨的整體中，請執行下列步驟：




1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. **B2C** 從**作業功能表**中，按一下**尋找退貨**。
B2B 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
 - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
 - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
 - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
 - B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啓動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。
 - B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。
 - **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。 合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
 - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
5. 選取要處理的退貨旁的勾選框來開啓「變更退貨」筆記本，再按一下**變更**。
6. 筆記本打開之後，會出現「產品」頁面。隨著您要併入的備註類型之不同，請執行下列動作之一：
 - 如果要將備註加入整個退貨中，如客戶為什麼要求將原始訂單中三項產品的款項全部退回的附註，請執行下列步驟：
 - a. 從左導覽頁框中，按一下**備註**。會出現「備註」頁面。如果此退貨中附有以往的備註，您也可以透過此頁面來檢視。


- b. 在這個頁面的捲動框中，輸入要併入到退貨的備註。

   這個捲動框最多接受 254 個單位元組英數字元。

 這個捲動框最多接受 254 個英數字元。

- c. 請按一下**確定**，將備註加入退貨中。
- 如果要將備註加入退貨的特定產品中，如客戶為什麼要求將原始訂單三項產品中某一項的款項退回的詳細資料，請執行下列步驟：
 - a. 從「產品」頁面中，按一下**加入註解**。這時會出現「加入註解」對話框。
 - b. 在**註解**捲動框中，輸入要併入產品的備註。

   這個捲動框最多接受 254 個單位元組英數字元。


 這個捲動框最多接受 254 個英數字元。


- c. 按一下**確定**，將產品備註加入到退貨中。
7. 如果這個退貨還需要其它變更，請利用左側的鏈結來切換每個退貨頁面。如果要儲存備註並關閉筆記本，請按一下**確定**。

檢視加到退貨中的備註

如果要檢視加到現有退貨中的備註（不論是退貨中某特定產品的備註或是整個退貨的備註），請執行下列步驟：


1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。


2.  從**作業**功能表中，按一下**尋找退貨**。


 從**銷售**功能表中，按一下**尋找訂單**。
這時會開啓搜尋對話框。

3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：

- 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
- 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
- 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：

 **B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啟動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。






 **B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。

-  **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
- 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。

4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
5. 查據您要檢視的備註之不同，請執行下列動作之一：
 - 如果要檢視加到整個退貨中的備註，如客戶為什麼要求將原始訂單中三項產品的款項全部退回的附註，請執行下列步驟：
 - a. 從退貨清單中，選取要處理的退貨旁的勾選框，再按一下**摘要**。這時會出現退貨摘要。
 - b. 在**備註**區段中，檢視退貨的備註。
 - c. 按一下**取消**來結束頁面。
 - 如果要檢視加到特定退貨產品的備註，如客戶為什麼要求將原始訂單三項產品中某一項的款項退回的詳細資料，請執行下列步驟：
 - a. 從退貨清單中，選取要處理的退貨旁的勾選框，再按一下**摘要**。這時會出現退貨摘要。
 - b. 向下捲動到「註解」區段，以檢視產品備註。
 - c. 按一下**確定**來結束頁面。

檢視退貨摘要

如果要檢視退貨摘要，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業**功能表中，按一下**尋找退貨**。
 從**銷售**功能表中，按一下**尋找訂單**。
 這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
 - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
 - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
 - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
 -  **B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啓動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。
 -  **B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。
 -  **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
 - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
5. 選取要處理的退貨旁的勾選框，再按一下**摘要**來檢視退貨的詳細資料。

- 按一下**確定**來結束頁面。

列印退貨摘要

如果要列印詳列退貨的摘要，其中包括要退款的產品、產品需不需要退貨給供貨中心、退貨原因、退款金額，以及任何備註或退款調整，請執行下列步驟：

- 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
-  從**作業功能表**中，按一下**尋找退貨**。
 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。
這時會開啓搜尋對話框。
- 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
 - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
 - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
 - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
 -  **B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啓動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。
 -  **B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。
 -  **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
 - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
- 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
- 選取要處理的退貨旁的勾選框，再按一下**摘要**來檢視退貨的詳細資料。
- 按一下**列印**來印出退貨摘要。
- 按一下**確定**來結束頁面。

核准系統拒絕的退貨

一般而言，只要客戶要求產品退款，即會自動核准退貨。不過，在某些情況下，必須由有權核准商店退貨之人（如客戶服務主管）以手動方式核准退貨。以下是手動核准的可能原因：

- 產品需要實際退貨給商店，才能取得退款。舉例來說，假設有一張 CD 在系統中被標示為要退貨的項目（以便讓客戶可收到退款），不過，該客戶告知商店該 CD 在遞送期間出現刮痕。和要求客戶送回產品並退還貨運費相比，商店可改為重送一張 CD 而不要求客戶退回瑕疵產品。在此情況下，客戶服務代表可在系統中指出不需實質退貨，並加上該情況的註解。系統將拒絕核准退貨，而客戶服務主管必須手動核准此退貨。
- 退貨數量超過出貨數量。比方說，客戶訂了一本書，但卻試著退回三本。

- 要求的退款金額超出原來購買時所支付的金額。比方說，客戶為訂單支付了 \$100.00，但要求退款 \$150.00。當因帳戶在授權後而在請款前關閉，因而尚未請款客戶的信用卡付款時，便可能出現此情況。
- 退貨期間已過。比方說，商店可能不接受購買超出 10 天之後的退貨。
- 系統判斷退貨產品是否必須退回；不過，這個狀態有所改變（如客戶服務代表予以改變）。
- 商店沒有自動核准原則。在這個情況下，所有退貨都必須手動核准。

如果要核准系統拒絕的退貨，請執行下列步驟：

1. 開啟 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業功能表**中，按一下**尋找退貨**。
 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
 - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
 - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
 - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
 -  **B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啓動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。
 -  **B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。
 -  **B2B** 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
 - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
5. 選取要處理之退貨旁的勾選框，再按一下**核准**，以核准所選的退貨。這時會開啓「核准退貨」對話框，列出需要手動核准的退貨產品及系統拒絕退貨的原因。
6. 按一下**核准**，關閉對話框。

取消退貨

如果要取消退貨，請執行下列步驟：

1. 開啟 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。

2. **B2C** 從**作業功能表**中，按一下**尋找退貨**。
B2B 從**銷售功能表**中，按一下**尋找訂單**。
這時會開啓搜尋對話框。
3. 提供下列中至少一項退貨資訊，來搜尋您要處理的退貨：
 - 在**退貨號碼**欄位中，輸入用來唯一識別退貨的退貨號碼。
 - 在**訂單號碼**欄位中，輸入含有退貨產品且用來唯一識別訂單的訂單號碼。
 - 在**來源端登入 ID** 欄位中輸入下列內容：
 - B2C** 起始退貨之客戶的商店登入 ID。如果此搜尋對話框是因您按一下特定客戶之「退貨歷程」清單中的**尋找退貨**而啓動，則客戶登入 ID 會移入客戶的商店登入 ID。
 - B2B** 起始退貨者的登入 ID。隨著所實作的存取控制原則之不同，可能會有其它個人有權變更退貨或要求變更退貨。這個人不是退貨的起始者，但在商店中要求更新時，可能需要指定起始者登入 ID。比方說，如果 IBM 的員工可建立原始退貨，但員工的管理者可聯絡商店來變更退貨。如果要找到這項退貨，商店可以要求起始者的登入 ID。
 - 從**合約名稱**下拉清單中，選取合約的名稱。合約中會訂出客戶在商店中的購物條款。
 - 在**退貨狀態**下拉清單中，選取退貨的狀態，如擱置中或已取消的退貨。
4. 按一下**尋找**。這時系統會執行搜尋，且會顯示一份清單，列出符合搜尋準則的退貨。
5. 選取要處理的退貨旁的勾選框，再按一下**取消**。
6. 這時會出現一則確認訊息，指出將取消退貨。請按一下**確定**來取消退貨。

核准 (Business Edition)

精確且安全的交易需要有第二人核准某些電子市場行爲。此人稱爲核准者，可以接受或拒絕想執行某特定動作的要求。在組織登錄處理期間，組織管理者將選擇要啓用核准的商業程序。方法是在成員登錄期間簽認適當的核准成員群組。組織管理者也可以移入核准者成員群組。唯有這些群組的使用者，才有權限接受或者拒絕針對已啓用核准的動作所提出的執行要求。

當組織簽認某特定核准者成員群組時，具備某特定使用者職務的使用者會隱含納入到該群組中。凡具備該組織之預設職務的使用者會成爲對應動作的核准者。隨選的四個核准者成員群組與其相關預設職務如下：

通常需核准的程序預設職務

訂單程序買方核准者
使用者登錄 買方管理者
提交合約 業務經理
RFQ 回應業務經理

舉例來說，在組織簽認 RFQ 回應核准時，則會爲該組織建立一個 RFQ 回應核准成員群組。且該組織中凡具備“業務經理”職務的所有使用者，皆會被隱含納入到這個群組中。組織管理者可新增或修改職務，以決定在特定核准成員群組中要隱含納入哪些使用者職務。此外，他們也可以將使用者明確納入到某個特定的核准成員群組中。

附註：如果組織管理者未簽認某個核准者成員群組，則不會針對其相關的商業程序啓用核准。也就是說，將會自動核准該特定程序的所有案例。

使用者和核准之間的互動

1. 系統判斷執行特定動作的組織是否需經過核准。
2. 核准者是從適當的核准者成員群組中挑選出來。
3. 若不需經過核准，則會起始一些前置與後置處理作業。
4. 若需經過核准，則會啓動前核准指令，並儲存核准要求。會傳送電子郵件通知給核准者。
5. 核准者檢查等待核准的核准要求清單，並加以核准或拒絕。需要的話，核准者可以加入備註。
6. 若通過核准，則執行後核准指令（若有的話）。若被拒絕，則啓動後拒絕指令（若有的話）。
7. 提交者可以在整個程序中檢查核准狀態以及察看核准者的備註。

附註：當某個需經核准的動作進入核准程序時，提交者在使用者介面中會看到“核准提交”或“提交”。而負責核准動作的核准者在使用者介面中所看到的是“核准要求”或“要求”。

整個程序是以 HTML 瀏覽器進行。核准者會在其信箱中收到所有核准要求通知。

搜尋核准提交（Business Edition）

如果要搜尋某特定提交或提交群組，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 按一下**商店 > 尋找核准提交**。這時會出現「核准提交」頁面。
3. 按一下**尋找**。這時會出現「尋找核准提交」套表。
4. 指定適當的搜尋基準。
 - 要求號碼
如果您要尋找特定要求，如果知道其 ID 號碼的話，請插入其 ID 號碼。
 - 程序
如果您要擷取特定程序的所有要求的話，請在這裡選取它。
 - 核准者
如果要擷取特定核准者所檢閱的所有要求，請在這裡選取核准者。
 - 狀態
如果要擷取目前在特定狀態中的所有要求，請在這裡選取狀態。
 - 日期
如果要擷取在特定日期或在特定期間內提交的所有要求，請在這裡指出準則。
5. 按一下**尋找**。這時會出現「搜尋結果 - 核准提交」頁面。
如果是擷取所有提交或者只擷取擱置中的提交，則其頁面外觀和「核准提交」頁面一樣。
如果搜尋要擷取其狀態為已核准或拒絕的提交，頁面會併入兩個額外直欄：「核准日期」或「拒絕日期」及「註解」。

維護預期庫存記錄



建立預期庫存記錄

如果要建立預期庫存記錄，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**產品推銷**功能表中，按一下**預期庫存**。
 從**產品**功能表中，按一下**預期庫存**。
會出現**預期庫存**清單。
3. 按一下**新建**。這會啓動「新預期庫存記錄」精靈，且最先顯示的是「一般」頁面。
4. 在欄位中提供適當資訊，並按一下**下一頁**，繼續前往下一頁。必要時可按一下**上一頁**，回到上一頁。每個頁面都有說明。
5. 在「明細」頁面中，按一下**新增**。會開啓「尋找產品」對話框。
6. 在**名稱**與（或）**SKU** 欄位中提供完整或部份資訊，以搜尋您要新增到預期庫存記錄中的產品。按一下**尋找**。「尋找產品」對話框會在 `BASEITMDSC.SHORTDESCRIPTION` 中尋找**名稱**查詢，在 `ITEMSPC.PARTNUMBER` 中尋找 **SKU** 查詢，並在**產品 - 搜尋結果**清單中顯示符合您搜尋準則的庫存。
7. 選取您要新增到預期庫存記錄中之產品旁的，並按一下**確定**。這時會開啓「新增預期庫存明細」對話框，且其中列有所選的產品。
8. 在欄位中提供適當資訊，並按一下**確定**。「明細」頁面再次出現，其中會新增新明細。
9. 按一下**新增**以新增其他產品，或者在清單中選取所要產品旁的勾選框，並按一下**變更**以變更之，或按一下**移除**，將之移除。
10. 當您完成新增、變更與移除產品，並填妥精靈中的所有頁面後，請按一下「明細」頁面中的**完成**，以建立預期庫存記錄。

變更預期庫存記錄

如果要檢視或變更預期庫存記錄，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**產品推銷**功能表中，按一下**預期庫存**。
 從**產品**功能表中，按一下**預期庫存**。
會出現**預期庫存**清單。
3. 執行下列動作之一：
 - 選取您要處理之預期庫存記錄旁的勾選框，並按一下**變更**。
 - 從**供應商**直欄中，按一下預期庫存的供應商名稱。

這會啓動「變更預期庫存」筆記本，且最先顯示的是「一般」頁面。



4. 視需要更新欄位，並使用左側的鏈結，以便在頁面間切換。每個頁面都有說明。

5. 在「明細」頁面中，選取您要檢視或變更之產品旁的勾選框，並按一下**變更**。這時會開啓「變更預期庫存明細」對話框。
6. 視需要檢視或更新欄位，並按一下**確定**，以儲存變更並關閉筆記本。

附註：由於空間限制，**預期庫存明細**清單中不會顯示預期收據日期與備註。如果要檢視此資訊，請按上述步驟開啓「變更預期庫存明細」對話框。

關閉預期庫存記錄



如果要關閉一或多筆預期庫存記錄，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**產品推銷**功能表中，按一下**預期庫存**。
-  從**產品**功能表中，按一下**預期庫存**。
會出現**預期庫存**清單。
3. 選取您要關閉之預期庫存記錄左側的勾選框，再按一下**關閉**。
4. 會出現一則訊息，提示您確認是否要關閉預期庫存記錄。請按一下**確定**關閉之。
5. 這會重新整理**預期庫存**清單，而移除已關閉的預期庫存記錄。

重要事項：一旦您關閉某筆預期庫存記錄，便無法重新開啓它。在您關閉預期庫存記錄前，請確定您已收到該預期庫存記錄的所有相關庫存。

刪除預期庫存記錄

如果要刪除預期庫存記錄，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**產品推銷**功能表中，按一下**預期庫存**。
-  從**產品**功能表中，按一下**預期庫存**。
會出現**預期庫存**清單。
3. 選取您要刪除之預期庫存記錄旁的勾選框，並按一下**刪除**。
4. 會出現一則訊息，提示您確認是否要刪除預期庫存記錄。請按一下**確定**加以刪除。
5. 這會重新整理**預期庫存**清單，而移除已刪除的預期庫存記錄。您一次只能刪除一筆預期庫存記錄。

重要事項：當您按一下**確定**時，該預期庫存記錄會被標示為從資料庫中刪除。如果要完整刪除預期庫存記錄，系統管理者必須執行「資料庫清理」公用程式。

商業智慧報告

帳戶與合約管理報告 (Business Edition)

 Business

本系統備有六種報告，可協助您有效管理您的帳戶和合約。

以下為可用的報告：

- 「帳戶的訂單」報告 - 查看所選取的帳戶訂單
- 「帳戶的限額訂購單的結額/限制」報告 - 查看所選取帳戶的目前結餘以及訂購單限制
- 「帳戶的退款」報告 - 查看發放給所選取帳戶的退款
- 「即將到期的合約」報告 - 查看所選取的帳戶中，所有即將到期的合約
- 「合約的訂單」報告 - 查看所選取的帳戶訂單
- 「合約的退款」報告 - 查看發放給所選取合約的退款

檢視帳戶與合約管理報告 (Business Edition)

Business

如果要檢視帳戶與合約管理報告，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**銷售**功能表中，按一下**帳戶**。會出現「帳戶」清單，其中含有定義給商店的帳戶。
3. 選取帳戶左側的勾選框。
4. 按一下**報告**。會出現「帳戶管理報告」清單。請按一下您想檢視之報告的標題。
5. 出現所選的報告。

訂單管理報告

營運報告

本系統備有 12 種營運報告，可以協助您有效管理庫存、供貨和儲存作業。這些報告設計為可讓具有不同職務的使用者存取，如下所示：

- 業務員與行銷經理：除了其它為了增加營收的商業決策外，加上分析效能與銷售趨勢、訂定促銷和銷售活動決策。
- 買方、產品經理與種類經理：追蹤庫存、預期的庫存記錄、收據與退貨原因，以及制定訂購單決策。
- 營運經理：管理供貨；從收據到供貨的訂單管理；以及追蹤遺漏訂單確認的訂單。

以下為可用的報告：

- 「產品的庫存收據」報告 - 檢視庫存收據
- 「經由預期庫存記錄的庫存收據」報告 - 檢視預期的庫存記錄收據
- 庫存狀態報告 - 檢視目前的庫存配置以及庫存產品的收據狀態
- 「待貨的預期庫存記錄」報告 - 檢視預期收據和未完成的預期庫存記錄
- 訂單摘要報告 - 檢視與分析商店效能
- 未完成退貨報告 - 判斷哪些退貨的庫存品尚未收到
- 逾期延期交貨訂單報告 - 判斷哪些延期交貨訂單已逾期
- 庫存調整報告 - 檢視庫存調整
- 延期交貨產品報告 - 判斷哪些產品以及有多少屬於延期交貨的訂單
- 「有收據但尚未處置的退貨」報告 - 判斷哪些已退貨產品尚未處置



- 「僅收到部份的退貨」報告 - 判斷哪些已退貨因產品尚未收到而未全部完成
- 「出貨異常」報告 - 判斷哪些貨物缺少貨單資訊

第4章 封裝者

取貨



列出取貨批次

如果要列出取貨批次，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業**功能表中，按一下**取貨批次**。
 從**流程管理**功能表中，按一下**取貨批次**。
這時會出現**取貨批次**清單。
3. 如果要處理個別的取貨批次，請選取您想處理之取貨批次旁的勾選框，並按一下頁面中的按鈕之一。
4. 如果要選取此清單中的所有取貨批次，請選取清單左上角的勾選框圖示。
5. 如果要導覽清單，請按一下**第一頁**、**最後一頁**、**下一頁**或**上一頁**。

建立取貨批次



如果要建立取貨批次，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業**功能表中，按一下**取貨批次**。
 從**流程管理**功能表中，按一下**取貨批次**。
這時會出現**取貨批次**清單。
3. 按一下**建立下一個**。
4. 當建立取貨批次時會出現一則確認訊息。

附註：如果可納入到該取貨批次中的貨物數量超出指定的上限值，則這些貨物將納入到下一個取貨批次中。如果沒有貨物可用來建立取貨批次，則會出現一則參考訊息。



檢視取貨券

如果要檢視取貨券，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業**功能表中，按一下**取貨批次**。
 從**流程管理**功能表中，按一下**取貨批次**。
這時會出現**取貨批次**清單。
3. 選取您要處理之取貨批次旁的勾選框，並按一下**檢視取貨券**。會出現「取貨券」頁面。
4. 按一下**確定**來結束頁面。

列印取貨券



如果要檢視取貨券，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業**功能表中，按一下**取貨批次**。
 從**流程管理**功能表中，按一下**取貨批次**。
這時會出現**取貨批次**清單。
3. 選取您要處理之取貨批次旁的勾選框，並按一下**檢視取貨券**。會出現「取貨券」頁面。
4. 按一下**列印**。

裝箱



列出裝箱單

如果要列出裝箱單，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業**功能表中，按一下**取貨批次**。
 從**流程管理**功能表中，按一下**取貨批次**。
這時會出現**取貨批次**清單。
3. 選取您要處理之取貨批次旁的勾選框，並按一下**裝箱單**。會出現**裝箱單**清單。
4. 如果要處理個別的裝箱單，請選取您想處理之裝箱單旁的勾選框，並按一下頁面中的按鈕之一。
5. 如果要選取此清單中的所有裝箱單，請選取清單左上角的勾選框圖示。
6. 如果要導覽清單，請按一下**第一頁**、**最後一頁**、**下一頁**或**上一頁**。



檢視裝箱單

如果要檢視裝箱單，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業**功能表中，按一下**取貨批次**。
 從**流程管理**功能表中，按一下**取貨批次**。
這時會出現**取貨批次**清單。
3. 選取您要處理之取貨批次旁的勾選框，並按一下**裝箱單**。會出現**裝箱單**清單。
4. 選取您要檢視之裝箱單旁的勾選框，並按一下**檢視**。會出現「裝箱單」頁面。
5. 按一下**確定**來結束頁面。

列印裝箱單



如果要列印裝箱單，請執行下列步驟：

1. 開啟 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從作業功能表中，按一下**取貨批次**。
 從**流程管理**功能表中，按一下**取貨批次**。
這時會出現**取貨批次**清單。
3. 按一下**裝箱單**。會出現**裝箱單**清單。
4. 按一下**檢視**。會出現「裝箱單」頁面。
5. 按一下**列印**。

出貨



列出即將出貨的貨物

如果要列出即將出貨的貨物，請執行下列步驟：

1. 開啟 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從作業功能表中，按一下**即將出貨的貨物**。
 從**流程管理**功能表中，按一下**即將出貨的貨物**。
會出現**即將出貨的貨物**清單。
3. 如果要處理個別的貨物，請選取您想處理之貨物旁的勾選框，並按一下頁面中的按鈕之一。
4. 如果要選取此清單中的所有貨物，請選取清單左上角的勾選框圖示。
5. 如果要導覽清單，請按一下**第一頁**、**最後一頁**、**下一頁**或**上一頁**。

列出貨物中的包裹



如果要列出某貨物中的包裹，請執行下列步驟：

1. 開啟 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從作業功能表中，按一下**即將出貨的貨物**。
 從**流程管理**功能表中，按一下**即將出貨的貨物**。
會出現**即將出貨的貨物**清單。
3. 選取您要處理之貨物旁的勾選框，並按一下**包裹**。會出現**包裹**清單。
4. 如果要處理個別的包裹，請選取您想處理之包裹旁的勾選框，並按一下頁面中的按鈕之一。
5. 如果要選取此清單中的所有包裹，請選取清單左上角的勾選框圖示。
6. 如果要導覽清單，請按一下**第一頁**、**最後一頁**、**下一頁**或**上一頁**。

在出貨中新增包裹



如果要在出貨中新增包裹，請執行下列步驟：

1. 開啟 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。

2.  從作業功能表中，按一下**即將出貨的貨物**。
-  從**流程管理**功能表中，按一下**即將出貨的貨物**。
會出現**即將出貨的貨物**清單。
3. 選取您要處理之貨物旁的勾選框，並按一下**包裹**。會出現**包裹**清單。
4. 按一下**新建**。這時會開啓「新包裹明細」對話框。
5. 請在所有必要欄位以及所要的選用欄位中輸入資訊，並按一下**確定**。



變更出貨中的包裹

如果要變更某出貨中之包裹的相關資訊，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從作業功能表中，選取**即將出貨的貨物**。
-  從**流程管理**功能表中，選取**即將出貨的貨物**。
會出現**即將出貨的貨物**清單。
3. 選取您要處理之貨物旁的勾選框，並按一下**包裹**。會出現**包裹**清單。
4. 選取您想變更之包裹旁的勾選框，並按一下**變更**。這時會開啓「變更包裹明細」對話框。
5. 在所選欄位中變更資訊，並按一下**確定**。



刪除出貨中的包裹

如果要刪除出貨中的包裹，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從作業功能表中，按一下**即將出貨的貨物**。
-  從**流程管理**功能表中，按一下**即將出貨的貨物**。
會出現**即將出貨的貨物**清單。
3. 選取您要處理之貨物旁的勾選框，並按一下**包裹**。會出現**包裹**清單。
4. 選取您要刪除之包裹旁的勾選框，並按一下**刪除**。

確認貨物的出貨

如果要確認某項貨物的出貨，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從作業功能表中，按一下**即將出貨的貨物**。
-  從**流程管理**功能表中，按一下**即將出貨的貨物**。
會出現**即將出貨的貨物**清單。
3. 選取您要處理之貨物旁的勾選框，並按一下**確認出貨**。會出現一則訊息，指出所選的貨物已經過確認。若未輸入包裹資訊，則會出現一則訊息，提示您輸入該資訊。您必須先輸入包裹資訊，才能確認出貨。



搜尋核准要求 (Business Edition)

如果要搜尋某特定要求或要求群組，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 按一下**商店 > 尋找核准要求**。這時會出現「核准要求」頁面。
3. 勾選**尋找**。這時會出現「尋找核准要求」套表。
4. 指定搜尋所適用的準則。
 - 要求號碼
如果您要搜尋特定要求，如果知道其 ID 號碼的話，請插入其 ID 號碼。
 - 程序
如果您要擷取特定程序的所有要求的話，請在這裡選取它。
 - 提交者
如果要擷取從特定提交者接收來的所有要求，請選取提交者。
 - 核准者 (僅網站管理者看得到)
如果要擷取特定核准者所檢閱的所有要求，請在這裡選取核准者。
 - 狀態
如果要擷取目前在特定狀態中的所有要求，請選取狀態。
 - 日期
如果要擷取在特定日期或在特定期間內提交的所有要求，請在這裡指出您的準則。
5. 按一下**尋找**。這時會出現「搜尋結果 - 核准要求」頁面。
如果只擷取擱置中的要求，則其頁面外觀和「核准要求」頁面一樣，只是「檢視」欄位無法使用。如果搜尋要擷取其狀態為已核准或拒絕的要求，頁面會併入兩個額外直欄：「核准日期」或「拒絕日期」及「註解」。此外，亦無法使用「核准」或「拒絕」按鈕。

列出預期庫存



如果要列出預期庫存，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**產品推銷**或**作業**功能表中，按一下**預期庫存**。
3.  從**產品**或**流程管理**功能表中，按一下**預期庫存**。
會出現**預期庫存清單**。
3. 如果要處理個別的預期庫存記錄，請選取您想處理之預期庫存記錄旁的勾選框，並按一下頁面中的按鈕之一。
4. 如果要選取此清單中的所有預期庫存記錄，請選取清單左上角的勾選框圖示。
5. 如果要導覽清單，請按一下**第一頁**、**最後一頁**、**前一頁**或**上一頁**。

第5章 接單者

列出預期庫存明細



如果要列出預期庫存明細，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**產品推銷**或**作業**功能表中，按一下**預期庫存**。
 從**產品**或**流程管理**功能表中，按一下**預期庫存**。會出現**預期庫存清單**。
3. 選取您要處理之預期庫存記錄旁的勾選框，並按一下**明細**。會出現**預期庫存明細清單**。
4. 如果要處理個別的預期庫存明細，請選取您想處理之明細行旁的勾選框，並按一下頁面中的按鈕之一。
5. 如果要選取此清單中的所有預期庫存明細，請選取清單左上角的勾選框圖示。
6. 如果要導覽清單，請按一下**第一頁**、**最後一頁**、**下一頁**或**上一頁**。

附註：由於空間限制，**預期庫存明細**清單中不會顯示預期收據日期與備註。如果要在「變更預期庫存明細」對話框中檢視此資訊，請按變更預期庫存記錄中的步驟進行。



列出預期庫存記錄的收據

如果要列出某預期庫存記錄的收據，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**產品推銷**或**作業**功能表中，按一下**預期庫存**。
 從**產品**或**流程管理**功能表中，按一下**預期庫存**。會出現**預期庫存清單**。
3. 選取您要處理之預期庫存記錄旁的勾選框，並按一下**明細**。會出現**預期庫存明細清單**。
4. 選取您要處理之明細旁的勾選框，並按一下**前收據**。會出現**前收據清單**。

接收預期庫存

如果要接收預期庫存，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業**功能表中，按一下**預期庫存**。
 從**流程管理**功能表中，按一下**預期庫存**。會出現**預期庫存清單**。
3. 選取您要接收其庫存之預期庫存記錄旁的勾選框，並按一下**明細**。會出現**預期庫存明細清單**。

4. 執行下列動作之一：
 - 選取您要接收之 **SKU** 旁的勾選框，並按一下**接收**。
 - 從 **SKU** 直欄中，按一下 **SKU**。

會開啓「接收預期庫存」對話框。

5. 在欄位中提供適當資訊，並按一下**確定**，以儲存資訊。

附註：所接收的庫存有可能超過或低於預期數量。

調整庫存數量

如果要調整庫存數量，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。

B2C 從**作業功能表**中，按一下**尋找庫存**。

B2B 從**流程管理功能表**中，按一下**尋找庫存**。

會開啓「尋找庫存」對話框。

2. 在**名稱**與（或）**SKU** 欄位中提供完整或部份資訊，以搜尋您要調整的庫存。按一下**尋找**。「尋找庫存」對話框會在 `BASEITMDSC.SHORTDESCRIPTION` 中尋找 **名稱** 查詢，在 `ITEMSPC.PARTNUMBER` 中尋找 **SKU** 查詢，並在**庫存 - 搜尋結果**清單中顯示符合您搜尋準則的庫存。
3. 選取您要調整數量之 **SKU** 旁的勾選框，並按一下**調整數量**。會開啓「調整數量」對話框。
4. 在欄位中提供適當資訊，並按一下**確定**。

重要事項：請勿使用「調整數量」對話框來接收庫存。如果您的庫存有相關的預期庫存記錄，請使用**預期庫存**清單來接收之。否則，請使用「臨時收據」對話框。

建立臨時的庫存收據

如果要建立臨時的庫存收據，請執行下列步驟：

1. **B2C** 從**作業功能表**中，按一下**尋找庫存**。

B2B 從**流程管理功能表**中，按一下**尋找庫存**。



會開啓「尋找庫存」對話框。

2. 在**名稱**與（或）**SKU** 欄位中提供完整或部份資訊，並按一下**尋找**，以搜尋您要接收的庫存。「尋找庫存」對話框會在 `BASEITMDSC.SHORTDESCRIPTION` 中尋找 **名稱** 查詢，在 `ITEMSPC.PARTNUMBER` 中尋找 **SKU** 查詢，並在**庫存 - 搜尋結果**清單中顯示符合您搜尋準則的庫存。
3. 選取您要接收之 **SKU** 旁的勾選框，並按一下**臨時收據**。會開啓「臨時收據」對話框。
4. 在欄位中提供適當資訊，並按一下**確定**。

第6章 退貨管理者



列出退貨產品

如果要列出退貨產品，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業功能表**中，按一下**尋找退貨**。
 從**流程管理功能表**中，按一下**退貨**。
會出現**退貨清單**。
3. 選取您要處理之退貨旁的勾選框，並按一下**退貨產品**。會出現**退貨產品清單**。
4. 如果要處理個別的退貨產品，請選取您想處理之退貨產品旁的勾選框，並按一下頁面中的按鈕之一。
5. 如果要導覽清單，請按一下**第一頁**、**最後一頁**、**下一頁**或**上一頁**。

選取退貨產品的處置

如果要選取退貨產品的處置，請執行下列步驟：



1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**作業功能表**中，按一下**尋找退貨**。
 從**流程管理功能表**中，按一下**退貨**。
會出現**退貨清單**。
3. 選取您要處理之退貨旁的勾選框，並按一下**退貨產品**。會出現**退貨產品清單**。
4. 選取您要處理之退貨產品旁的勾選框，並按一下**處置**。會出現「處置」頁面。
5. 在欄位中提供適當資訊，並按一下**新增**，以儲存資訊。

建立與檢視營運報告

建立與檢視營運報告的方式有很多種，視您想執行的報告而定。不論哪一種方式，您都需要開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。請注意，有些報告可用一種以上的方法存取，而有些報告您不見得有存取權。

重要事項：營運報告會根據資料庫中的資訊來傳回資訊。報告中仍會包含被標示為刪除的資料，但不會包含已被「資料庫清理」公用程式從資料庫中移除的資料。

如果要建立與檢視庫存報告，請執行下列步驟：

1.  從**作業功能表**中，按一下**庫存報告**。
 從**流程管理功能表**中，按一下**庫存報告**。
會出現**庫存報告清單**。
2. 選擇下列報告之一。每個報告中都有說明。

- 「產品的庫存收據」報告
- 「庫存調整」報告
- 「庫存狀態」報告
- 「補貨的產品」報告
- 「開放式預期庫存記錄」報告

如果要建立與檢視訂單管理報告，請執行下列步驟：

1. **B2C** 從**作業功能表**中，按一下**訂單管理報告**。
B2B 從**銷售功能表**中，按一下**訂單管理報告**。
會出現**訂單管理報告**清單。
2. 選擇下列報告之一。每個報告中都有說明。
 - 「訂單摘要」報告
 - 「逾期的補貨訂單」報告

如果要建立與檢視退貨管理報告，請執行下列步驟：

1. **B2C** 從**作業功能表**中，按一下**尋找退貨**。
B2B 從**流程管理功能表**中，按一下**退貨**。
會出現「退貨」頁面。
2. 按一下**報告**。會出現**退貨管理報告**清單。
3. 選擇下列報告之一。每個報告中都有說明。
 - 「僅收到部份的退貨」報告
 - 「已收到但尚未處置的退貨」報告
 - 「未完成的退貨」報告

如果要建立與檢視預期庫存報告，請執行下列步驟：



1. **B2C** 從**產品推銷或作業功能表**中，按一下**預期庫存**。
B2B 從**產品或流程管理功能表**中，按一下**預期庫存**。
會出現**預期庫存**清單。
2. 按一下**報告**。會出現**預期庫存報告**清單。
3. 選擇下列報告之一。每個報告中都有說明。
 - 「開放式預期庫存記錄」報告
 - 「經由預期庫存記錄的庫存收據」報告

如果要建立與檢視產品報告，請執行下列步驟：

1. **B2C** 從**產品推銷功能表**中，按一下**產品**。
B2B 從**產品功能表**中，按一下**產品**。
會出現**產品**清單。
2. 按一下**報告**。會出現**產品報告**清單。
3. 選擇下列報告之一。每個報告中都有說明。
 - 「產品的庫存收據」報告

- 「庫存狀態」報告
- 「補貨的產品」報告
- 「未完成的退貨」報告

如果要建立與檢視「出貨異常」報告，請執行下列步驟：

1.  從**作業功能表**中，按一下**取貨批次**。
 從**流程管理功能表**中，按一下**取貨批次**。
會出現**取貨批次清單**。
2. 按一下**報告**。會開啓「出貨異常」報告對話框。此報告中會提供說明。

附錄. 學習手冊

流通經理學習手冊

流通經理主要負責管理供貨以及監督出貨資訊。此外，流通經理亦負責監督下列使用者職務的活動：接單者、退貨管理者與封裝者。流通經理職務存在於「企業消費型商務」網站中。其在「大眾消費型商務」商店中的相對職務為營運經理。

學習目標：

學習如何使用 WebSphere Commerce Accelerator 來執行下列作業：

- 管理供貨
- 管理出貨資訊

必備技術：

您必須瞭解商店作業程序以及如何使用 Web 瀏覽器。

入門：

從導覽頁框中，按一下**職務 -> 流程管理/營運 -> 流通經理**。
您將會看到適當的線上說明主題清單。

© Copyright IBM Corporation 1996, 2002. All Rights Reserved.

營運經理學習手冊

營運經理可執行配給下列使用者職務的所有作業：接單者、退貨管理者與封裝者。

學習目標：

學習如何使用 WebSphere Commerce Accelerator 來執行下列作業：

- 管理供貨
- 監督出貨資訊
- 搜尋客戶訂單
- 建立與編輯退貨

必備技術：

您必須瞭解商店作業程序以及如何使用 Web 瀏覽器。

入門：

從導覽頁框中，按一下**職務 -> 流程管理/營運 -> 營運經理**。
您將會看到適當的線上說明主題清單。

© Copyright IBM Corporation 1996, 2002. All Rights Reserved.

封裝者學習手冊

在 WebSphere Commerce 中，封裝者負責收取供貨中心中的產品，並為產品裝箱以運送給客戶。封裝者亦負責管理取貨券與裝箱單（用以在訂單供貨期間，確認產品的出貨）。

學習目標：

學習如何使用 WebSphere Commerce Accelerator 來執行下列作業：

- 列出取貨批次
- 建立取貨批次
- 檢視取貨券
- 列印取貨券

必備技術：

您必須瞭解商店作業程序以及如何使用 Web 瀏覽器。

入門：

從導覽頁框中，按一下**職務 -> 流程管理/營運 -> 封裝者**。
您將會看到適當的線上說明主題清單。

© Copyright IBM Corporation 1996, 2002. All Rights Reserved.

接單者學習手冊

學習目標：

學習如何使用 WebSphere Commerce Accelerator 來接收庫存。您將學習如何執行下列作業：

- 接收供貨中心中的庫存
- 追蹤訂購產品的預期庫存記錄與臨時的收據
- 接收客戶的退貨產品
- 調整庫存數量

必備技術：

您必須瞭解商店作業程序以及如何使用 Web 瀏覽器。

入門：

從導覽頁框中，按一下**職務 -> 流程管理/營運 -> 接單者**。
您將會看到適當的線上說明主題清單。

© Copyright IBM Corporation 1996, 2002. All Rights Reserved.

退貨管理者學習手冊

學習目標：

學習如何使用 WebSphere Commerce Accelerator 來設定退貨產品的處置。您將學習如何執行下列作業：

- 管理退貨產品的處置。

必備技術：

您必須瞭解商店作業程序以及如何使用 Web 瀏覽器。

入門：

從導覽頁框中，按一下**職務 -> 流程管理/營運 -> 退貨管理者**。
您將會看到適當的線上說明主題清單。

© Copyright IBM Corporation 1996, 2002. All Rights Reserved.

注意事項

在提及 IBM 授權程式時，不表示或暗示只能使用 IBM 授權程式。只要未侵犯 IBM 的智慧財產權，任何功能相等的產品、程式或服務，都可以取代 IBM 的產品、程式或服務。其與其他產品在運作上的評價與驗證，除非 IBM 特別指示，其責任屬於使用者。

在這本書或文件中可能包含著 IBM 所擁有之專利或專利申請案。本書使用者並不享有前述專利之任何授權。您可以用書面方式查詢有關授權之問題，來信請寄：

Director of Licensing
Intellectual Property & Licensing
North Castle Drive, MD-NC119
Armonk, NY 10504-1785
U.S.A.

本程式之被授權者若欲取得相關資訊，以便使用下列資訊者可洽詢 IBM。其下列資訊指的是：（1）獨立建立的程式與其他程式（包括此程式）之間交換資訊的方式，（2）互相使用已交換之資訊方法。若有任何問題請聯絡：

Lab Director
IBM Canada Ltd. Laboratory
8200 Warden Avenue
Markham, Ontario
L6G 1C7
Canada

上述資料之取得有其特殊要件，在某些情況下必須付費方得使用。

本文件中的範例包含了日常商務活動的資料和報告。為了盡可能詳細，範例中涵蓋了個人、公司、品牌和產品的名稱。所有名稱純屬虛構，如有雷同，純屬巧合。

本文件可能會包含其它公司的產品相關資訊，包括提到這些公司的 Internet 網際網路網址。IBM 對這類資訊是否正確、完整及可使用不負任何責任。

本產品適用於 SET 通信協定。

Note to U.S. Government Users — Documentation related to restricted rights — Use, duplication or disclosure is subject to restrictions set forth in GSA ADP Schedule Contract with IBM Corp.

商標

下列詞彙是 International Business Machines Corporation 在美國或（與）其它國家中的商標或註冊商標：

AIX
DB2 Extenders
IBM
SecureWay
400

CICS
Encina
iSeries
VisualAge

DB2
HotMedia
MQSeries
WebSphere

Blaze Advisor 是 HNC Software, Inc. 在美國或（與）其它國家中的商標。

Java 以及所有與 Java 相關的商標是 Sun Microsystems, Inc. 在美國或（與）其他國家的商標。

Lotus 和 Domino 是 Lotus Development Corporation 在美國或（與）其它國家中的商標。

Microsoft、Windows、Windows NT 和 Windows 標誌是 Microsoft Corporation 在美國及其他國家的商標。

Oracle 是 Oracle Corporation 的註冊商標。

SET 和 SET 標誌是 SET Secure Electronic Transaction LLC. 的商標。詳細資訊，請造訪 <http://www.setco.org/aboutmark.html>。

UNIX 是 The Open Group 在美國及其他國家的註冊商標。

其它公司、產品或服務名稱可能是其他人的商標或服務標記。

IBM