



# ESM PLUS Manual

사 용 자 가 이 드

Version 1.0  
Update 2012-06-25

㈜이베이코리아의 동의 없이 해당 문서의 무단 전재/복사를 금지 합니다.  
매뉴얼 버전은 별도의 안내없이 변경 업데이트 될 수 있음을 알립니다.



## 03. 클레임 관리

# 클레임 관리

- 1) 취소 관리
- 2) 반품 관리
- 3) 교환 관리

# 취소 관리

MENU 전체

SELL NOTE 13

상품 등록/변경

주문 관리

클레임 관리

취소관리

반품관리

교환관리

정산 관리

광고/부가서비스

프로모션 관리

구매고객 관리

미니샵/스토어 관리

전문관 관리

경매/여행/e쿠폰

ESM+ 계정 관리

무료이미지호스팅

취소관리 (총 84건)

주문확인된 상품에 대해, 발송처리 이전에 구매고객님이 취소를 요청한 건입니다. 발송 전 신청건을 확인하시기 바랍니다.

· 취소요청 : 0건

· 취소중 : 5건

· 취소완료 (최근 3일) : 0건

· 미입금취소 (최근 한달) : 79건

판매자계정 (ID)

전체

2012-05-19

2012-06-19

오늘

1주일

1주전

2주전

3주전

처리상태

취소요청

주문번호

검색하기

초기화

전체 (0)

발송처리

취소처리

구분

취소요청일

취소완료일

결제일자

주문번호

상품번호

상품명

금액

수량

취소사유

수량인명

휴대폰

발송처리

취소처리

※ 주문 확인된 물품에 대해, 발송처리 이전에 구매자가 취소를 요청한 건입니다. 발송 전 확인 및 처리 바랍니다.

## ※ [취소 요청]

1 검색하고자 하는 구분에 맞춰서 검색합니다.  
 ※계정전체 : 입금확인증과 동일 구현  
 ※기간 : 결제일/취소신청일로 검색 가능, 최근 1달 default 노출  
 ※처리상태 : 취소요청/취소중/취소완료 / 미입금취소  
 ※검색구분 : 주문번호/상품번호/구매자명/수량인명/구매자ID/상품명

2 [발송처리]버튼 클릭 시 선택된 취소요청건이 발송처리 처리되며, 리스트에서는 사라지고, 배송중 리스트로 이동합니다.  
 (리스트에 태배사명/운송장번호 기재 유무 체크)

3 [취소처리]버튼 클릭시 선택된 취소요청건이 취소처리되며, 리스트에서는 사라지고, 취소완료 리스트로 이동합니다. 취소 처리시 육선과 양사 메일과 SMS 발송됩니다.

4 주문 확인 후 발송처리 전 구매자의 취소신청건이 사이트에 상관없이 노출됩니다.  
 (최근 취소요청건부터 위에서 아래로 노출됩니다.)

※ 선택주문 엑셀/잔체주문 엑셀을 구분지어 다운받을 수 있습니다.

※ 반품신청건중 수거완료가 되지 않고, 보류도 안걸린 주문건들을 노출합니다.

# 반품 관리

반품관리 (총 5건) 구매고객님의 반품신청건을 조회하고 관리할 수 있습니다.

Main > 주문관리 > 반품관리

· 반품요청 : 3건 · 반품수거완료 : 2건 · 환불보류 : 0건 · 환불승인완료 (최근 3일) : 0건

판매자계정(ID) 전체 2012-05-19 ~ 2012-06-19 오늘 1주일 1주전 2주전 3주전

처리상태 반품요청 주문번호

검색하기

초기화

전체 (3)

옵션 (1)

G마켓 (2)

20개씩

리스트 펼쳐보기

☒ 선택주문 엑셀다운로드 ☒ 전체주문 엑셀다운로드

반품처리 교환처리(옵션)

구분	주문번호	결제일자	반품신청일	수거완료일	환불보류일	환불승인일	상품번호	상품명	금액	수량	필수
A옵션	142331284	2012-06-18	2012-06-18		0001-01-01	0001-01-01	A532522442	120610 테스트-구매하지...	4,000	1	
G마켓	141626515	2012-05-30	2012-05-30		0001-01-01	0001-01-01	270000034	TEST_2011주문UX_목록...	10,100	1	
G마켓	141626252	2012-02-06	2012-02-09		0001-01-01	0001-01-01	235054417	상품가 2500원 + 배송비 2...	2,500	2	

반품처리

상품번호/주문번호 A12345642123/123123123

상품명 testtest  
필수선택 NB\_test 1 (+ 0원) / 1개  
추가구성 GB\_test2 (+ 4400원) / 1개

금액/개수 44,000원 / 2개

구매자 홍길동

최소위약금/환급금 1,000원

위약금적용해제

반품사유

반품배송비 원 결제여부

추가반품비 원 결제여부

보류여부 Y/N 설정일(해제일) YYYY/MM/DD

반품 상품을 받으셨습니까?

☒ 예 ☐ 아니요

[닫기]

## ※ [반품처리]

2 반품 처리하고자 하는 상품을 선택합니다.

3 [반품처리]버튼을 클릭합니다.  
별도의 팝업으로 처리 프로세스가 노출됩니다.(개별 처리가 기본이며, 같은 사이트 반품신청결은 복수로 처리가 가능합니다)  
※최소위약금 / 반품배송비 / 결제여부 / 추가반품비 / 결제여부 가 없는 경우 비노출

4 반품 상품을 받았는지 다시 한번 확인후 버튼을 체크 합니다.  
(환불 승인을 하시겠습니까? 라는 안내 문구가 나오면 확인후 처리합니다.)

# 반품 관리/교환처리(옵션)

· 검색 결과 0건

☒ 선택주문 액셀다운로드
 ☒ 전체주문 액셀다운로드
 주문일 ▼

반품처리
교환처리(옵션)
정보저장반영 \*

구분	주문번호	결제일자	반품신청일	상품번호	상품명	금액	수량	필수선택	추가구성	반품수거택배사	반품송
<div> <span>반품처리</span> <span>교환처리(옵션)</span> <span>정보저장반영 *</span> </div>											

1

2

## 판매자 교환 직접신청

### 주문정보

상품번호/주문번호	A123456211/123456
상품명(주문옵션)	상품명입니다. 여기는 상품명입니다. NB_KJ993NBG_250 (99000원) +0원 / 1개 NB_KJ993NBG_250 (99000원) +0원 / 1개
금액/개수/배송비	990000원/2개/무료
구매자명/수령인명	홍길동/홍길동
주소	서울시 강남구 역삼동 737번지 GFC센터
연락처	02-468-1235/010-1235-4568

### 교환발송정보

교환사유선택

선택하세요

발송방법 선택

선택하세요

택배사 선택

선택하세요

6-1

6-2

운송장번호

교환신청

## ※ [교환처리(옵션)]

1 교환 처리 하고자 하는 상품을 선택합니다.

2 [교환처리(옵션)]버튼을 클릭합니다. 별도의 팝업으로 판매자 직접 교환 신청 팝업이 노출됩니다.

3 주문 정보를 확인합니다.

4 교환사유를 선택해주세요. (색상잘못선택/상품결함)

5 발송방법을 선택해주세요. ※일반발송과 옵션지정반품 중에 선택하는데 선택하는 것에 따라, 택배사 입력과 운송장 번호 입력 노출이 달라집니다.

6-1 ※일반발송 : 택배사와 운송장번호를 TEXT로 기재할 수 있습니다.

6-2 ※옵션지정반품 : CJ GLS/한진택배/편의점 택배 중에서만 선택할 수 있습니다. (발송인/수신인에 대한 정보를 확인할 수 있으며 수정도 가능합니다.)

## 교환 관리

교환관리 (총 11건) 구매고객님의 교환신청건을 조회하고 처리할 수 있습니다.

Main &gt; 주문관리 &gt; 교환관리

· 교환요청 : 2건 · 교환수거완료 : 9건 · 교환보류 : 0건 · 교환처리완료 (최근 3일) : 0건

1

판매자계정(ID) 전체 2012-05-19 ~ 2012-06-19 오늘 1주일 1주전 2주전 3주전

처리상태 교환요청 주문번호

검색하기 초기화

전체 (2)

G마켓 (2)

20개씩

리스트 펼쳐보기

☒ 선택주문 엑셀다운로드 ☒ 전체주문 엑셀다운로드

교환처리

교환건 반품처리

구분	교환신청일	결제일자	주문번호	상품번호	상품명	금액	수량	필수선택	추가구성	교환접수채널	교환
G마켓	2012-05-16	2012-05-16	141626243	202354886	가나다라	8,000	1			F	E
G마켓	2012-05-16	2012-05-16	141626236	202354886	가나다라	8,000	1			B	E

4 교환처리

상품번호/주문번호	A12345642123/123123123		
상품명	상품명 testtest		
필수선택	NB_test 1 (+ 0원) / 1개		
추가구성	GB_test2 (+ 4400원) / 1개		
금액/개수	44,000원 / 2개		
구매자	홍길동		
교환사유			
교환배송비	원	결제여부	
보류여부	Y/N	설정일(해제일)	YYYY/MM/DD

5 주문 상품을 받으셨습니까?

☐ 예 ☐ 아니요

[닫기]

6 교환 상품을 받으셨습니까?

☐ 예 ☐ 아니요

교환재발송 하시겠습니까?

☐ 예 ☐ 아니요

[교환재발송 방법 선택]

☐ 일반발송 ☐ 옥션택배 일반 서비스

재발송일자	2012-01-17
택배사명	
운송장번호	1235468791

[확인]

[취소]

## ※ [교환관리]

- 1 검색하고자 하는 구분에 맞춰서 검색합니다.  
(계정전체/기간/검색구분)  
※최근 1달 값만 노출됩니다.

## ※ [교환처리]

- 2 교환처리하고자 하는 상품을 선택합니다.
- 3 [교환처리]버튼을 클릭하면 다음과 같은 팝업이 생성됩니다.
- 4 주문 내용을 확인합니다.
- 5 교환상품을 받았는지 여부를 확인 후에 버튼을 클릭합니다.
- 6 옥션의 경우는 다음과 같은 추가 버튼이 생성됩니다.  
(뒤에 추가 설명)

※ [교환건 반품처리]

**9** 교환 보류 설정 되어 있는 제품을  
환불처리 할건지에 대해서 여부를  
체크한 후 확인버튼을 클릭합니다.

## 교환 요청

## 판매자 교환 직접신청

## 1 주문정보

상품번호/주문번호	A123456211/123456
상품명(주문옵션)	상품명입니다. 여기는 상품명입니다. NB_KJ993NBG_250 (99000원) +0원 / 1개 NB_KJ993NBG_250 (99000원) +0원 / 1개
금액/개수/배송비	990000원/2개/무료
구매자명/수령인명	홍길동/홍길동
주소	서울시 강남구 역삼동 737번지 GFC센터
연락처	02-468-1235/010-1235-4568

## • 교환발송정보

교환사유선택

선택하세요

배송방법 선택

선택하세요

택배사 선택

선택하세요

운송장번호

교환신청

5

택배사 선택

선택하세요

## • 교환상품 발송인

반품발송인명	[공백]
반품발송인 연락처	[032-625-0219]
휴대폰	[010-5645-2501]
반품발송인 주소	420 - [010] 우편번호 찾기 경기 부천시 원미구 길곡동 [327-22] 중앙빌라 802호

## • 교환상품 수신인

반품수신인명	gsid1(TEST)
반품수신인 연락처	[02-123-4556]
휴대폰	[010-123-4567]
반품수신인 주소	420 - [044] 우편번호 찾기 경기 부천시 원미구 중동 [1111111111]

교환신청

## ※ [교환처리(옥션)]

1 주문 정보를 확인합니다.

2 교환사유를 선택해주세요.  
(색상잘못선택/상품결함)3 발송방법을 선택해주세요.  
※일반발송과 옥션지정반품 중에  
선택하는데 선택하는 것에 따라,  
택배사 입력과 운송장 번호 입력  
노출이 달라집니다.4 ※일반발송 : 택배사와 운송장번호를  
TEXT로 기재할 수 있습니다.5 ※옥션지정반품 : CJ GLS/한진택배/  
편의점 택배 중에서만 선택할 수  
있습니다.  
(발송인/수신인에 대한 정보를  
확인할 수 있으며 수정도 가능합니다.)