

# 위메프 파트너통합문의 2.0 가이드



위메프 파트너통합문의2.0 가이드

# Contents

1. 파트너통합문의 2.0 접속방법
2. 홈 화면
3. 문의하기
4. 문의내역 확인
5. 공지사항

# 1.파트너통합문의2.0접속

[위메프 파트너2.0 어드민>파트너통합문의2.0]을 통해 접속합니다.

파트너통합문의(파트너보이스)는 기존 문의 열람용으로 사용 가능합니다.

☰ 위메프 파트너2.0

전체메뉴

정산

공지사항

통계

WAPI 기술검토

공식사이트 바로가기

위메프 파트너스

광고주센터

파트너통합문의

**파트너통합문의2.0**

비즈니스

지식재산권센터

윤리제보센터

위메프 파트너통합문의2.0

j

환갑합니다.

홈

문의하기

문의내역

공지사항

공지

전체 공지입니다.

2020-10-06 (화요일)

접수대기 0 건

처리중 3 건

재접수요청 3 건

처리완료 4 건

파트너 캠페인

문의 전 확인해보세요!

통합문의로 많이 접수되는 내용을 안내드립니다.  
먼저 확인하면 판매자님의 시간을 아낄 수 있습니다

확인해보기 >

판매자님, 세 가지는 꼭 지켜주세요!

상품재고가 부족할 땐  
상품을 품절 처리해주세요.

이미 주문이 발생했나요?  
'선택진 품질취소'로  
신속하게 주문취소가 가능합니다.

상품입고가 늦어질 땐  
발송기한을 여유있게 변경해주세요.

이미 주문이 발생했나요?  
'발송지연 안내'로  
간편하게 고객안내가 가능합니다.

고객 4명 중 1명은  
상품구매 전 문의를 합니다.

'신속한 답변'은  
매출향상에 도움이 됩니다.

파트너 바로가기

- 파트너닝센터

- 파트너 플러스친구

- 위메프 파트너스

- 광고주센터

자주 묻는 질문

개별 공지

tes

ju

기

판

2020-09-18 15:28:00

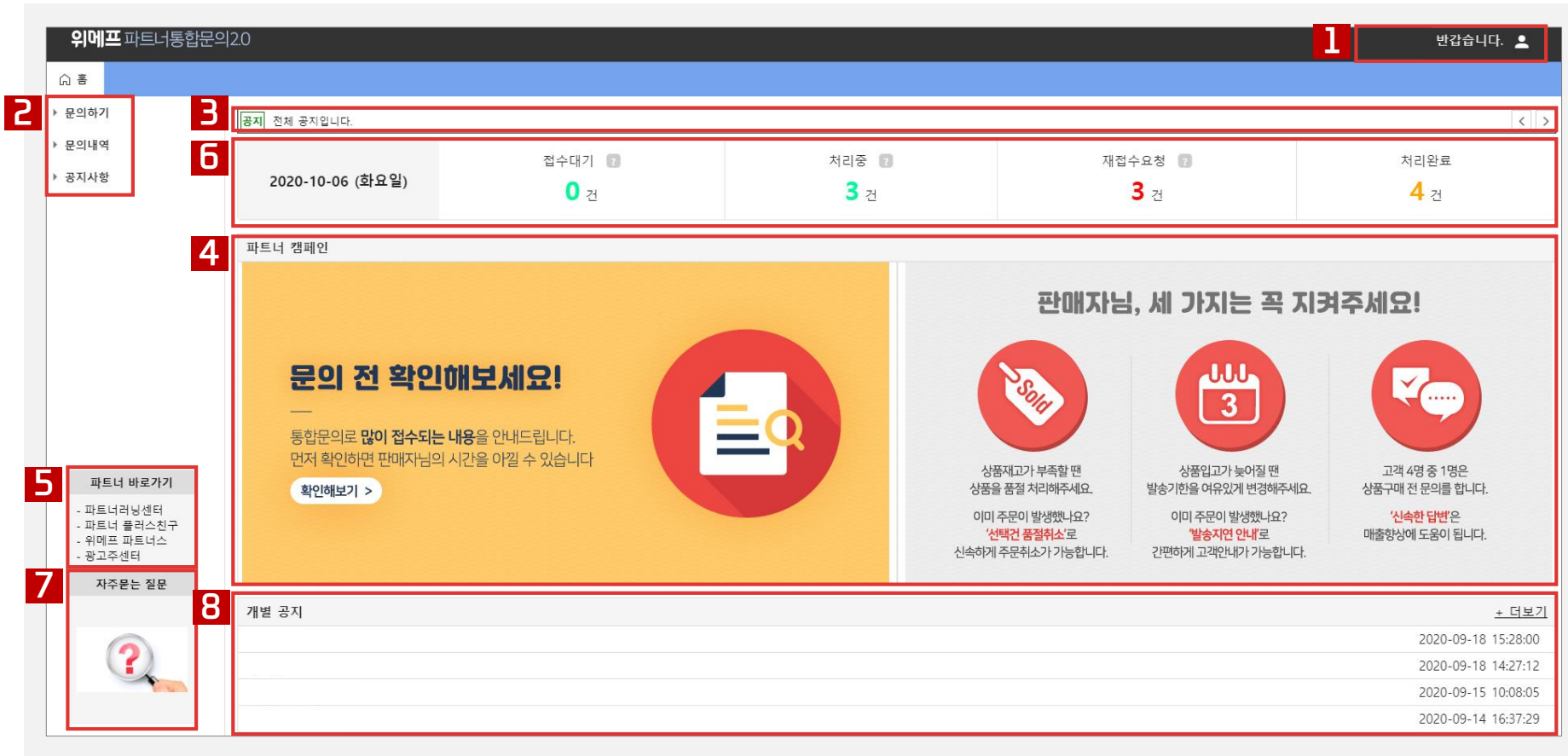
2020-09-18 14:27:12

2020-09-15 10:08:05

2020-09-14 16:37:29

위메프

## 2.파트너통합문의2.0홈화면



1. 로그인 한 파트너 아이디가 노출되며 로그아웃 기능 제공

2. 문의하기 / 문의내역 확인 / 공지사항 메뉴 제공

3. 공지사항 롤링되며 확인 가능

4. 주요 캠페인/공지사항 노출되며 클릭 시 연계 공지사항 확인 가능

5. 파트너 공식사이트 바로가기 기능 제공

6. 접수일 기준 문의처리현황 확인 가능

- 접수대기: 문의가 접수되었습니다. 담당자 지정 중입니다.

- 처리중: 담당자가 지정되어 문의사항을 처리 중입니다.

- 재접수요청: 문의사항 처리를 위한 추가 정보가

필요합니다. 문의 내역을 확인해 주세요.

- 처리완료: 문의(요청)하신 사항은 처리되었습니다.

7. 자주묻는 질문 제공

8. 각 파트너 별 공지사항 확인 기능 제공

### 3.문의하기 | ①CS문의

홈

문의하기

CS문의하기

신규주문/발송처리

배송현황

취소현황

반품현황

교환현황

신규주문/발송처리 ×

배송현황 ×

취소현황 ×

반품현황 ×

교환현황 ×

CS문의하기 > 신규주문/발송처리

검색기간

주문일

2020-09-01

00:00

×

~

2020-10-06

23:59

×

오늘

1주전

1개월전

주문상태

전체

×

검색조건

전체

×

배송방법

전체

×

검색

엑셀다운로드

초기화

- 주문번호가 생성된 주문 건에 대해 각 주문/배송상태에 따라 요청사항 접수 기능을 제공합니다.
- 주문/배송상태는 실시간 연동되어 각 메뉴로 주문 건이 이동됩니다. (중복 노출되지 않음)
- 문의가 접수된 주문번호는 문의 내역 메뉴에서 확인 가능합니다.

### 3.문의하기 | ①CS문의

홈
문의하기
CS문의하기
신규주문/발송처리
배송현황
취소현황
반품현황
교환현황

#### 1. CS문의하기

- 신규주문/발송처리: 신규주문, 상품준비중 상태로 발송 전
- 배송현황: 송장 입력 후 배송중으로 배송 상태가 변경 된 주문 및 배송완료 주문 건
- 취소현황: 취소신청/취소완료 주문 건
- 반품현황: 반품진행중 상태의 주문 건
- 교환현황: 교환진행중 상태의 주문 건

☐

전체

요청사항 접수

총 : 15개

100

	요청사항	배송번호	주문번호	옵션주문번호	결제일	주문상태	구매번호	배송방법	발송기한	상품번호	상품명
<input checked="" type="checkbox"/>	교환요청 상품품질 환불	127058	129673	132718	2020-09-23 14:16	신규주문	124242	택배배송	2020-09-24	101468049	
<input type="checkbox"/>	전체	126784	129345	132386	2020-09-16 14:57	신규주문	123975	택배배송	2020-09-17	101468049	
<input type="checkbox"/>	전체	126699	129233	132272	2020-09-11 15:20	상품준비중	123895	택배배송	2020-09-12	101468049	

#### 2. 요청사항 접수

- 주문 건 개별 및 체크박스 선택을 통해 일괄 접수 가능
- 요청사항 접수 클릭 시, 요청사항/요청상세사유 기입 팝업 노출

### 3.문의하기 | ②CS문의등록및내역보기

CS문의 등록이 필요한 주문 건 선택 시 주문/클레임 상세정보를 확인할 수 있습니다. (단, 일괄 신청 시에는 비노출) 접수 시에는 드롭 박스를 통해 요청사유 선택 및 요청상세사유를 기입해 주세요. (요청사항/요청상세사유는 필수값)

CS문의하기 > 신규주문/발송처리

검색기간

주문일

2020-09-01

00:00

~

2020-10-06

23:59

오늘

1주전

1개월전

검색조건

전체

전체

교환요

전체

전체

전체

전체

전체

전체

전체

전체

문의내역보기

주문/클레임정보

접수일시

2020-10-06

요청사항 \*

교환요청 상품품질 환불

주문번호

129673

옵션명

132718

요청상세사유 \*

등록

닫기

### 3.문의하기 | ③기타문의

1

기타문의

기타문의

문의유형 \*

상품관리

마케팅관리

지역상품티켓

파트너정보수정요청

정산관리

패널티문의

판매자문의

광고문의

파트너보이스(개선/불만신고)

상품/딜 등록문의

상품/딜 수정문의

재고관리문의

상품공지관리문의

외부채널문의(네이버/구글등)

상품관리 > 상품/딜 등록문의

문의제목 \*

0 / 60

내용 \*

HTML작성

에디터작성

Sans Serif

Normal

Normal

B

I

U

S

≡

≡

≡

≡

A

Insert text here ...

2

첨부파일

첨부파일

최대 10M까지 업로드 가능합니다. (첨부파일 3개 이상일 경우 하나의 ZIP 파일로 압축 후 업로드 가능)

0 files (0 B in total)

3

답변알림요청 \*

☐ SMS 알림 요청 동의 문의 답변 SMS 알림 및 고객응대 외의 용도로는 사용되지 않습니다.

010

-

-

개인정보수집 및  
이용에 관한  
동의안내 \*

파트너스 보이스 접수를 위해 아래와 같이 개인정보를 수집하고 있습니다.

1. 수집하는 개인정보 항목 : 아이디, 이메일(처리결과 회신을 요청할 경우)

2. 개인정보의 수집 및 이용 목적 : 문의 접수 및 처리 결과 회신 등 원활한 의사소통 경로 확보

3. 개인정보의 보유 및 이용 기간

☐ 개인정보 수집 및 이용에 동의합니다.

4

등록하기

초기화

#### 1 문의유형

- 대분류 선택 시 중분류 하단에 노출되며 선택된 문의 유형은 하단에 텍스트로 확인 가능

#### 2 첨부파일

- 첨부파일 3개까지 등록 가능하며 이상인 경우 압축하여 업로드 필요

#### 3 답변알림요청

- 문의사항 처리완료 시 등록된 연락처로 문자 발송

\*안내 문자 내용 예시

[위메프 파트너센터] 09월15일에 등록하신 파트너통합문의에 답변이 완료되었습니다.

#### 4 초기화

- 현재 작성된 내용 전체 초기화

위메프



## 4.문의내역확인 | ①CS문의내역

홈

문의하기

1

문의내역

4

CS문의내역

CS문의내역 4

3

기타문의내역

2

CS문의내역

접수대기 ?	처리중 ?	재접수요청 ?	처리완료
0 건	3 건	2 건	2 건

3

검색기간

요청일

2020-09-01

00:00

~

2020-10-06

23:59

오늘

1주전

1개월전

주문상태

전체

검색조건

전체

요청사항

전체

배송방법

전체

처리상태

전체

검색

엑셀다운로드

초기화

1 처리 완료된 미확인 문의 건 숫자 카운트 표기

2 문의처리현황 제공

- 당일 문의 건 기준 처리상태 노출

3 검색조건

- 검색기간, 주문상태, 배송방법, 요청사항, 처리상태

- 상세검색조건: 구매번호, 배송번호, 주문번호, 구매자명, 구매자휴대폰, 받는사람이름, 상품명, 상품번호, 문의번호, 클레임번호



## 4.문의내역확인 | ③기타문의내역

1

기타문의내역

접수대기 ?  
0 건

처리중 ?  
0 건

재접수요청 ?  
1 건

처리완료  
3 건

2

검색기간

2020-09-01 00:00 ~ 2020-10-06 23:59

오늘 1주일 1개월 3개월 6개월 1년

답변상태

전체

문의유형

전체

선택

검색

초기화

총 70건이 조회되었습니다

3

철회

<input type="checkbox"/>	문의유형	문의제목	문의 접수 일자	답변여부	첨부파일
<input type="checkbox"/>	지원할인프로그램	[Re] 기타문의합니다.1	2020-10-05 15:36:51	처리완료	📎
<input type="checkbox"/>	지원할인프로그램	기타문의합니다.1	2020-10-05 15:34:45	재접수요청	📎

- 문의처리현황 제공:** 당일 문의 건 기준 처리상태 노출
- 검색조건:** 검색기간, 답변상태, 문의유형
- 철회:** 요청사항 철회가 가능하며 처리상태가 접수대기/처리중 상태 시 가능

## 4.문의내역확인 | ④기타문의내역상세

<input type="checkbox"/>	문의유형	문의제목	문의 접수 일자	답변여부	첨부파일
<input type="checkbox"/>	외부채널문의(네이버/구글등)		2020-09-18 14:41:23	재접수요청	<input type="button" value="첨"/>

2

문의 내용 [보기](#)

첨부파일(파트너)

- 베들링턴테리어.PNG

답변 내용 [보기](#)

re !!!

▶ 추가 답변 내역

▶ 추가 문의 등록

- 1 첨부파일 표시:** 목록 내 파일첨부 된 문의 건은 파일 아이콘 노출
- 2 보기:** 문의내용 팝업을 통해 상세보기 기능 제공
- 3 추가문의기능**
  - 최초 문의와 동일 기능 제공
  - 문의글 작성 및 첨부파일 등록 가능
  - 추가 문의 작성 시 문의글 머리말에 [RE] 표시되며 최초 문의글과 묶여 한번에 확인 가능

위에프

## 4.문의내역확인 | ④기타문의내역상세(추가문의등록참고이미지)

<input type="checkbox"/>	문의유형	문의제목	문의 접수 일자	답변여부	첨부파일
<input type="checkbox"/>	외부채널문의(네이버/구글등)		2020-09-18 14:41:23	재접수요청	ㅅ

문의 내용 [보기](#)

첨부파일(파트너)

- 베들링턴테리어.PNG

답변 내용 [보기](#)

re !!!

▶ 추가 답변 내역

▶ 추가 문의 등록

클릭!



▼ 추가 문의 등록

문의 내용		
파일 첨부	<div>첨부파일</div> <div>최대 10M까지 업로드 가능합니다. (첨부파일 1개 이상일 경우 하나의 ZIP 파일로 압축 후 업로드 가능)</div> <div>0 files (0 B in total)</div>	

등록하기

## 4.문의내역확인 | ④기타문의내역상세(추가문의/답변여시화면)

추가문의 건은 [RE] 표시되며 상세화면 하단에 최초 문의가 노출됩니다.

최초문의 선택 시 기존문의이력 확인이 가능합니다.

추가문의	지원할인프로그램	[Re] 기타문의합니다.1	2020-10-05 15:36:51	처리완료	📄
문의 내용	<a href="#">보기</a>	추가문의합니다.			
첨부파일(파트너)		• <a href="#">aaa - 복사본.jpg</a>			
답변 내용	<a href="#">보기</a>	완료합니다.			
▶ 추가 답변 내역					
▶ 추가 문의 등록					
최초문의	문의유형	문의제목	문의 접수 일자	답변여부	첨부파일
	지원할인프로그램	기타문의합니다.1	2020-10-05 15:34:45	재접수요청	📄

## 4.문의내역확인 | ④기타문의내역상세(추가문의/답변여사화면)

### 최초문의상세

문의유형		문의제목		문의 접수 일자	답변여부	첨부파일	
지원할인프로그램		기타문의합니다.1		2020-10-05 15:34:45	재접수요청	ㅁ	^
문의 내용 <a href="#">보기</a>							
첨부파일		<ul style="list-style-type: none"><li>냥냥2.jpg</li><li>Desktop.zip</li></ul>					
답변 내용(상답사) <a href="#">보기</a>		다시 접수해주세요					
첨부파일(상답사)		<ul style="list-style-type: none"><li>웃는개구리.jpg</li></ul>					
▼ 추가 답변 내역							
1	답변자	테스터2				2020-10-05 15:40:53	
	답변 내용 <a href="#">보기</a>	추가답변합니다.					
	첨부파일	<ul style="list-style-type: none"><li>20200731121841_다운로드2.jpg</li></ul>					

## 5.공지사항

공지는 전체/개별공지로 분류되며, 공지사항 클릭 시 선택된 공지 팝업이 노출됩니다.(첨부파일 다운로드 가능)

### 공지사항

전체

제목

검색

번호	분류	제목	작성일
13	전체공지		2020-10-06 10:44:56
12	전체공지		2020-10-06 10:44:43
10	전체공지		2020-09-18 15:30:14
9	개별공지		2020-09-18 15:28:00
8	개별공지		2020-09-18 14:27:12
7	개별공지		2020-09-15 10:08:05
6	전체공지		2020-09-15 10:07:35
4	개별공지		2020-09-14 16:37:29
3	전체공지		2020-09-14 09:21:39
2	개별공지		2020-09-11 14:41:42
1	전체공지		2020-09-11 14:32:55

W 위메프 파트너통합문의2.0 - Chrome

▲ 주의 요함 | 34.120.119.115/notice/7

닫기

분류	개별공지	작성일	2020-09-15 10:08:05
제목	개별 공지입니다.		

개별 공지입니다.

파일첨부



위메프 파트너통합문의2.0 가이드

# 감사합니다

---

위메프는 항상더 나은쇼핑환경을제공하기위해노력하겠습니다.