위메프

파트너통합문의 2.0 가이드

위메프 파트너통합문의2.0 가이드

Contents

1. 파트너통합문의 2.0 접속방법

2. 홈 화면

3. 문의하기

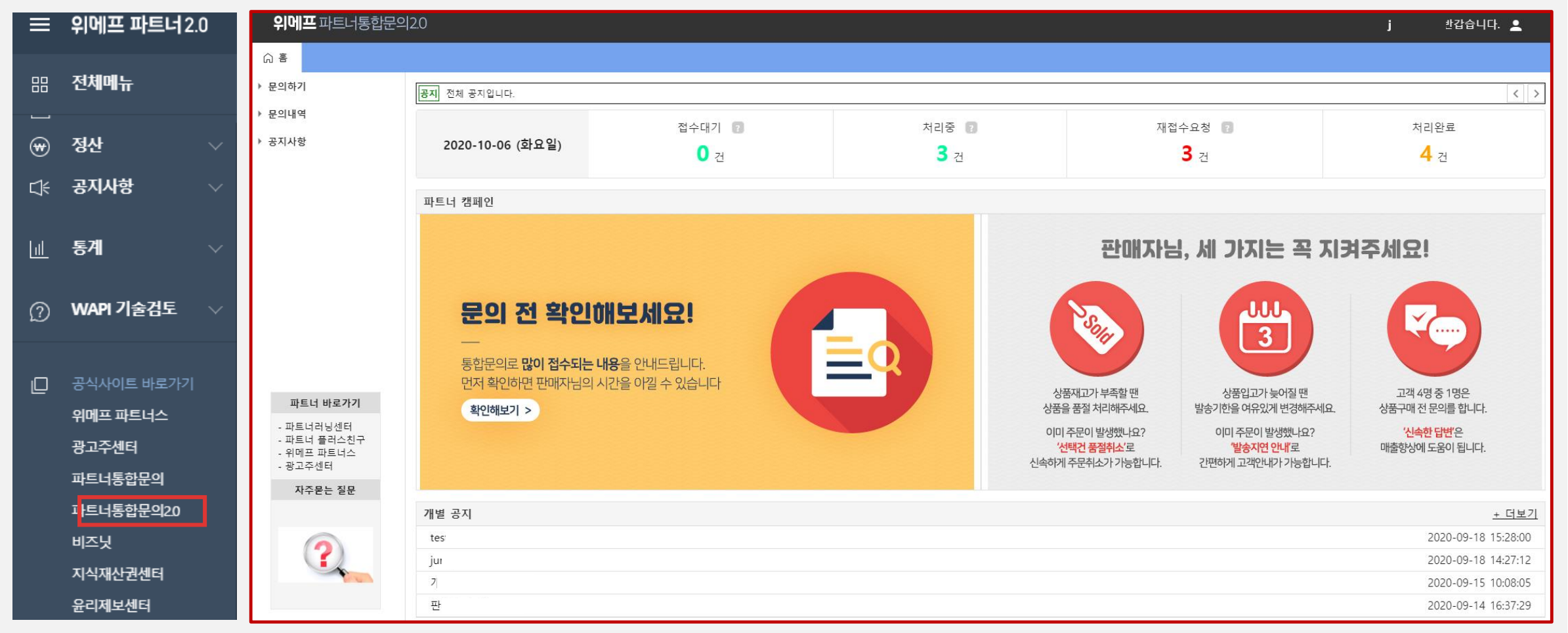
4. 문의내역 확인

5. 공지사항

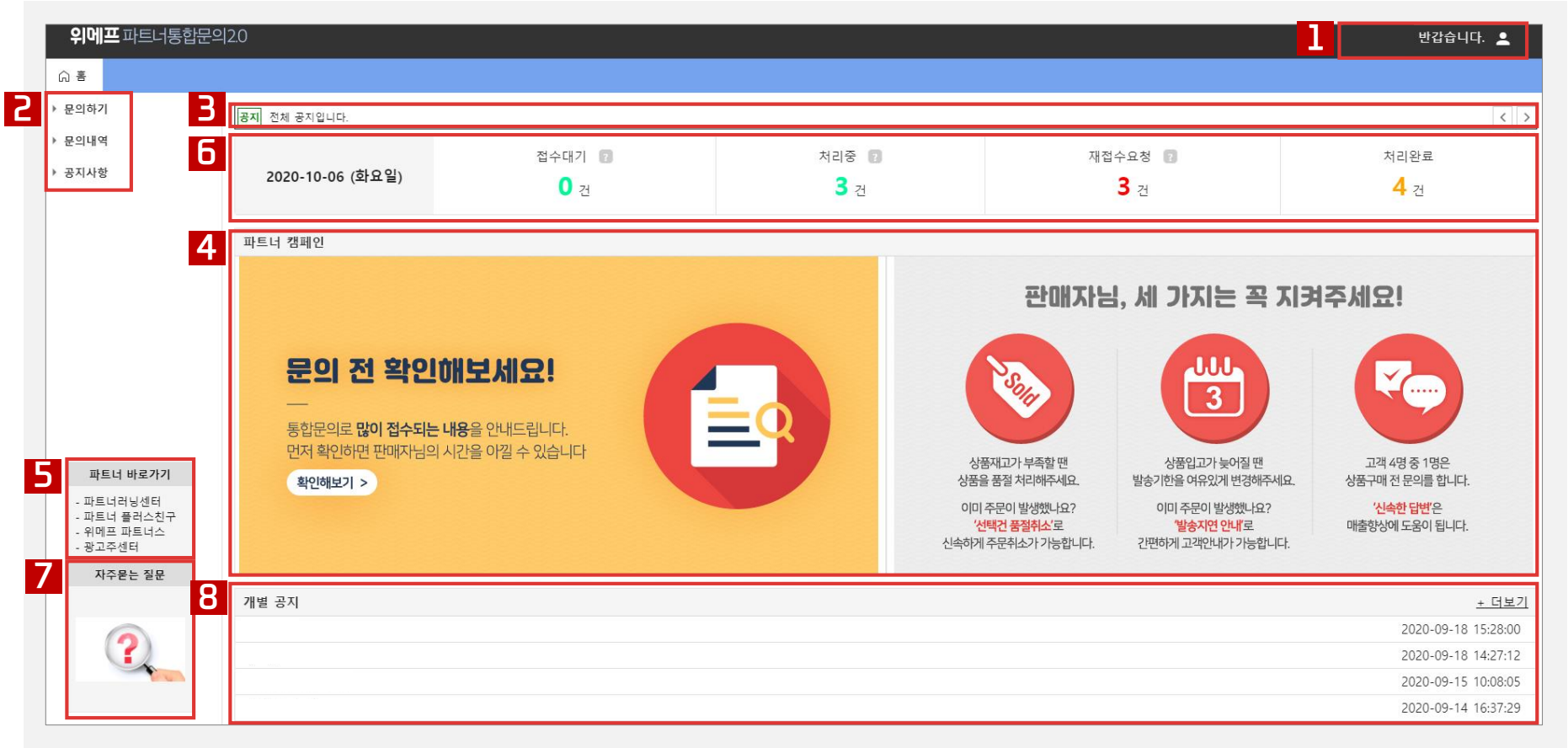
1.파트너통합문의2.0접속

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

파트너통합문의(파트너보이스)는 기존 문의 열람용으로 사용 가능합니다.

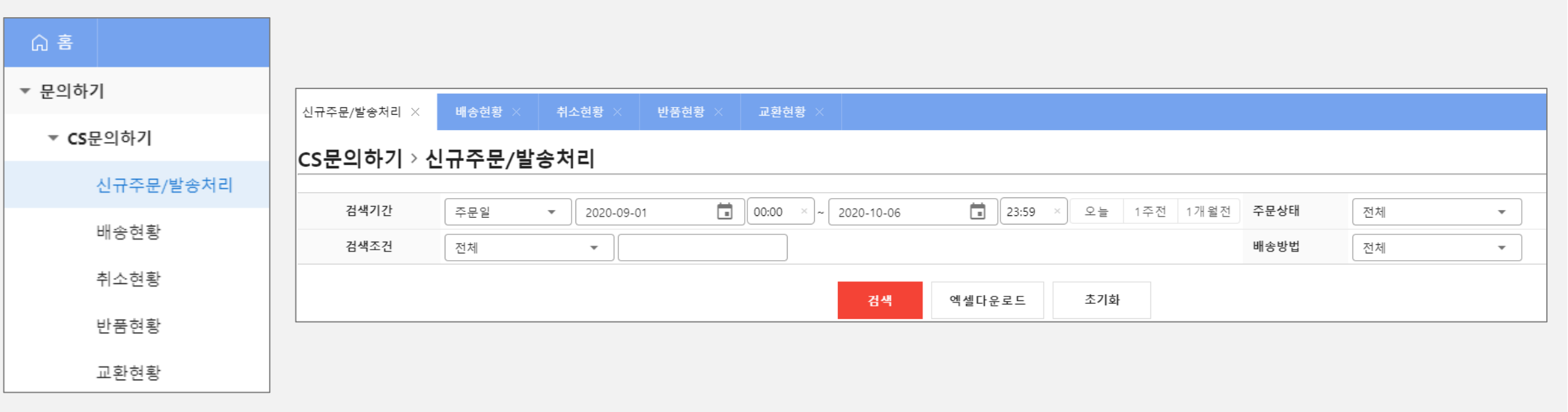


2.파트너통합문의2.0홈화면



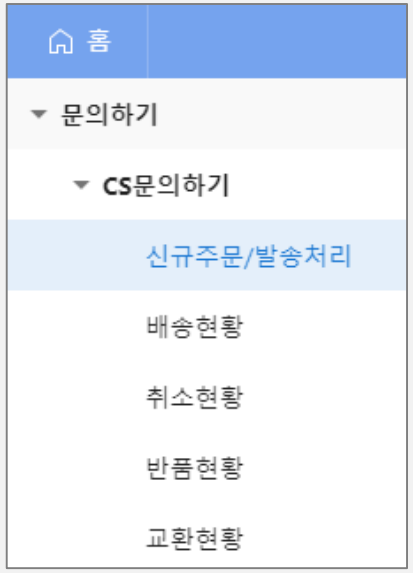
1. 로그인 한 파트너 아이디가 노출되며 로그아웃 기능 제공
2. 문의하기 / 문의내역 확인 / 공지사항 메뉴 제공
3. 공지사항 롤링되며 확인 가능
4. 주요 캠페인/공지사항 노출되며 클릭 시 연계 공지사항 확인 가능
5. 파트너 공식사이트 바로가기 기능 제공
6. 접속일 기준 문의처리현황 확인 가능
- 접수대기: 문의가 접수되었습니다. 담당자 지정 중입니다.
- 처리중: 담당자가 지정되어 문의사항을 처리 중입니다.
- 재접수요청: 문의사항 처리를 위한 추가 정보가 필요합니다. 문의 내역을 확인해 주세요.
- 처리완료: 문의(요청) 하신 사항은 처리되었습니다.
7. 자주묻는 질문 제공
8. 각 파트너 별 공지사항 확인 기능 제공

3.문의하기 | ①CS문의



- 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



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

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

2. 요청사항 접수

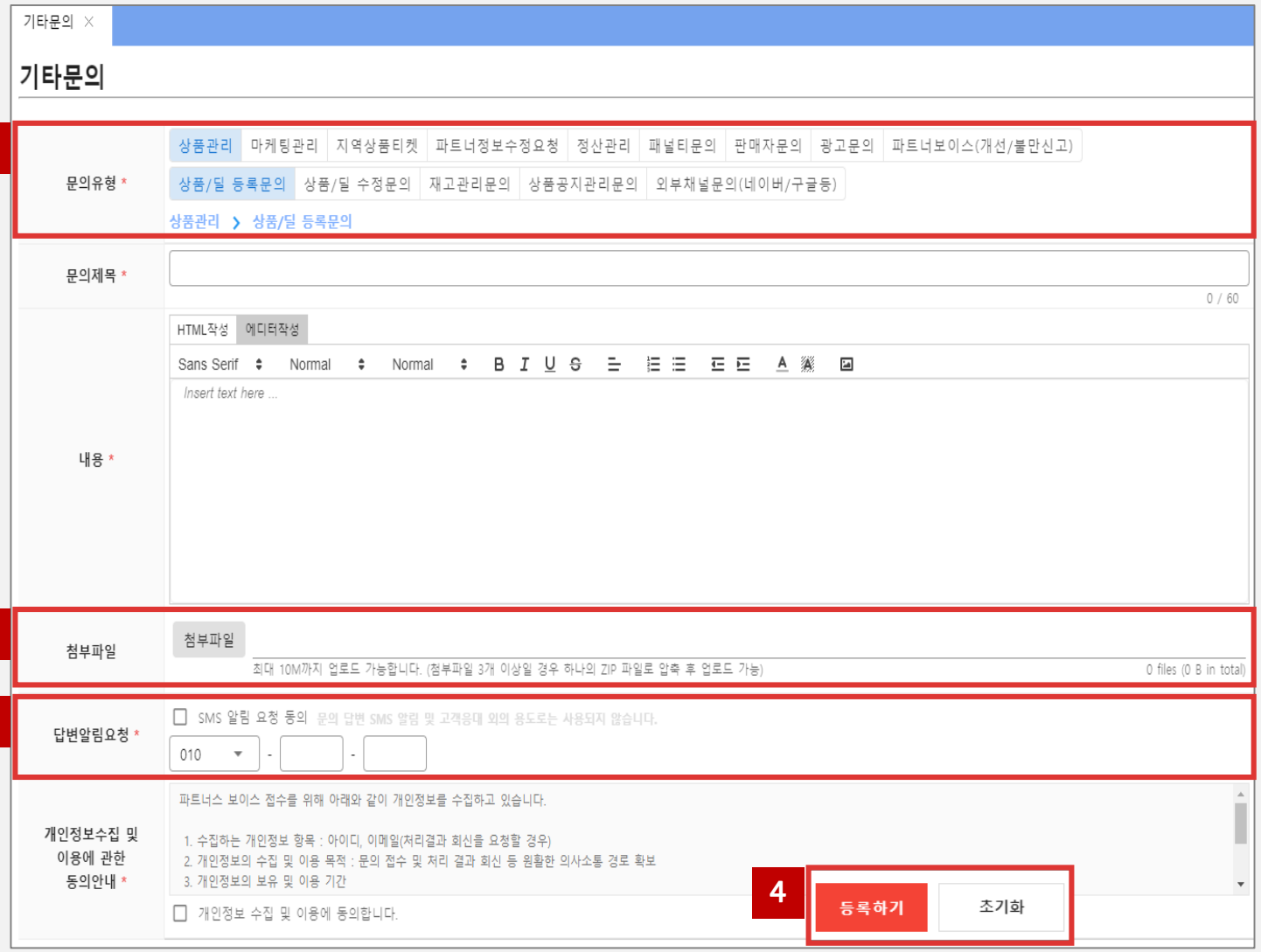
- 주문 건 개별 및 체크박스 선택을 통해 일괄 접수 가능
- 요청사항 접수 클릭 시, 요청사항/요청상세사유 기입 팝업 노출

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)

3.문의하기 | ③기타문의



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

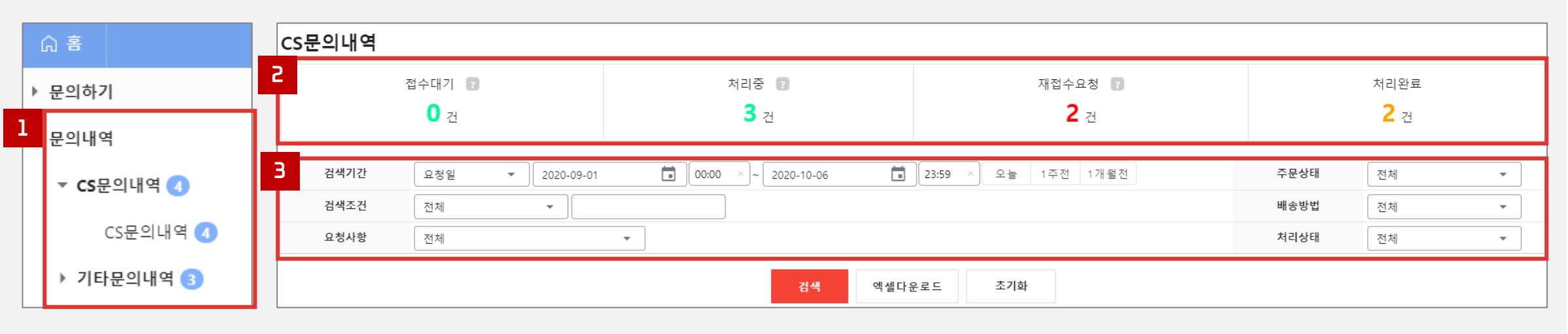
*안내 문자 내용 예시

[위메프 파트너센터] 09월15일에 등록하신 파트너통합문의에 답변이 완료되었습니다.

4 초기화

- 현재 작성된 내용 전체 초기화

4.문의내역확인 | ①CS문의내역



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 | ②CS문의내역목록

1 요청사항변경

처리 상태가 접수대기 상태에서는 요청사항 변경이 가능합니다.

2 철회

처리상태가 접수대기/처리중 상태 시 요청사항 철회가 가능합니다.

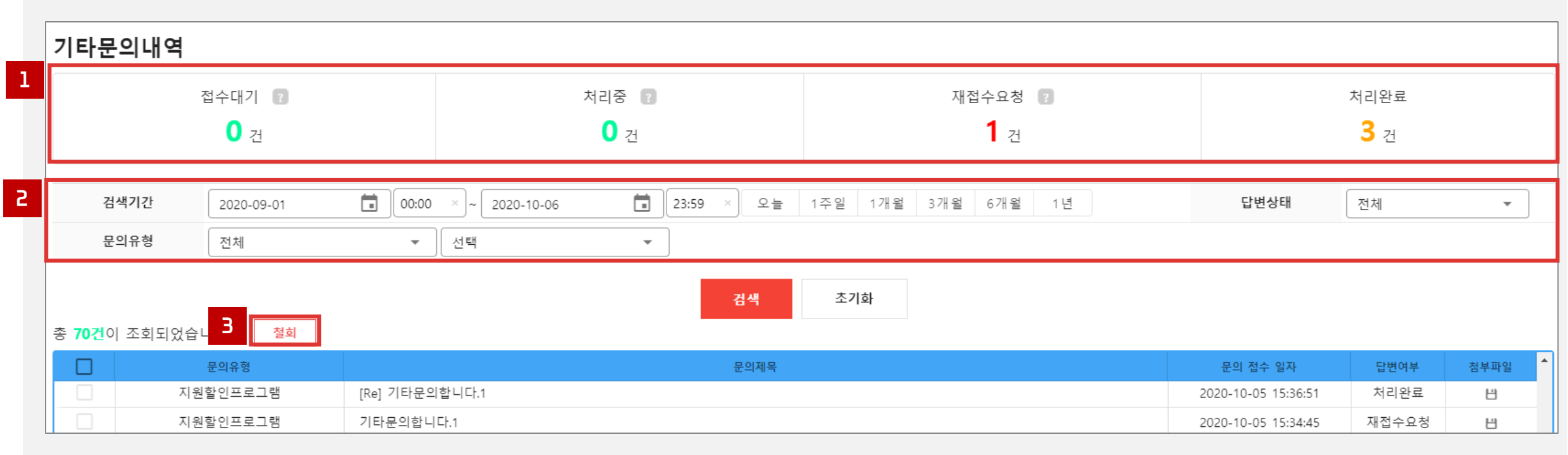
3 재접수요청

해당 기능은 1회만 제공됩니다.
처리상태가 재접수요청인 경우 재접수요청 클릭 시 동일 주문 건에 대해 문의내역 화면에서 즉시 재문의 가능합니다.

4 상세보기 기능

- 문의번호: 문의내용 상세
- 배송번호: 운송장 번호 유무에 따라 운송장 번호 조회
- 주문번호/클레임번호: 주문/클레임 상세
- 상품번호: 상품페이지

4.문의내역확인 | ③기타문의내역

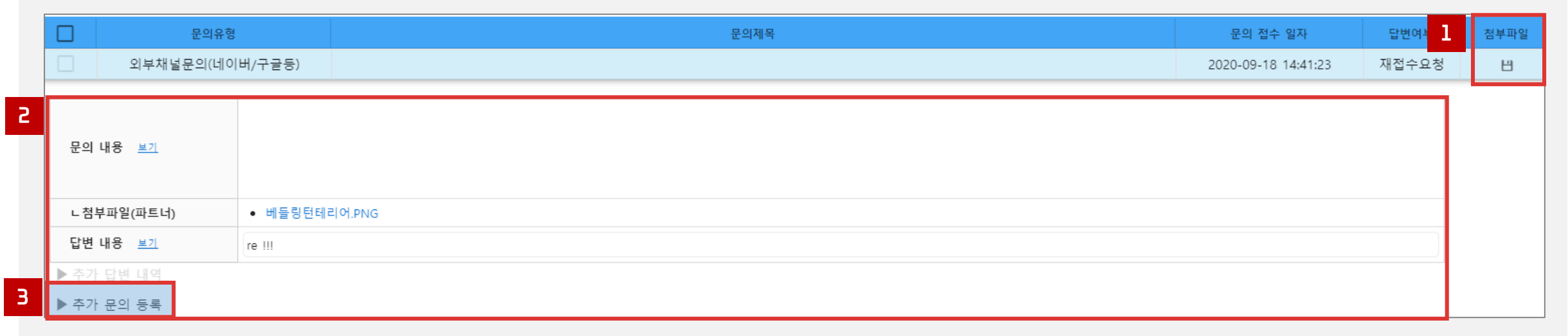


1 **문의처리현황 제공**: 당일 문의 건 기준 처리상태 노출

2 **검색조건**: 검색기간, 답변상태, 문의유형

3 **철회**: 요청사항 철회가 가능하며 처리상태가 접수대기/처리중 상태 시 가능

4.문의내역확인 | ④기타문의내역상세



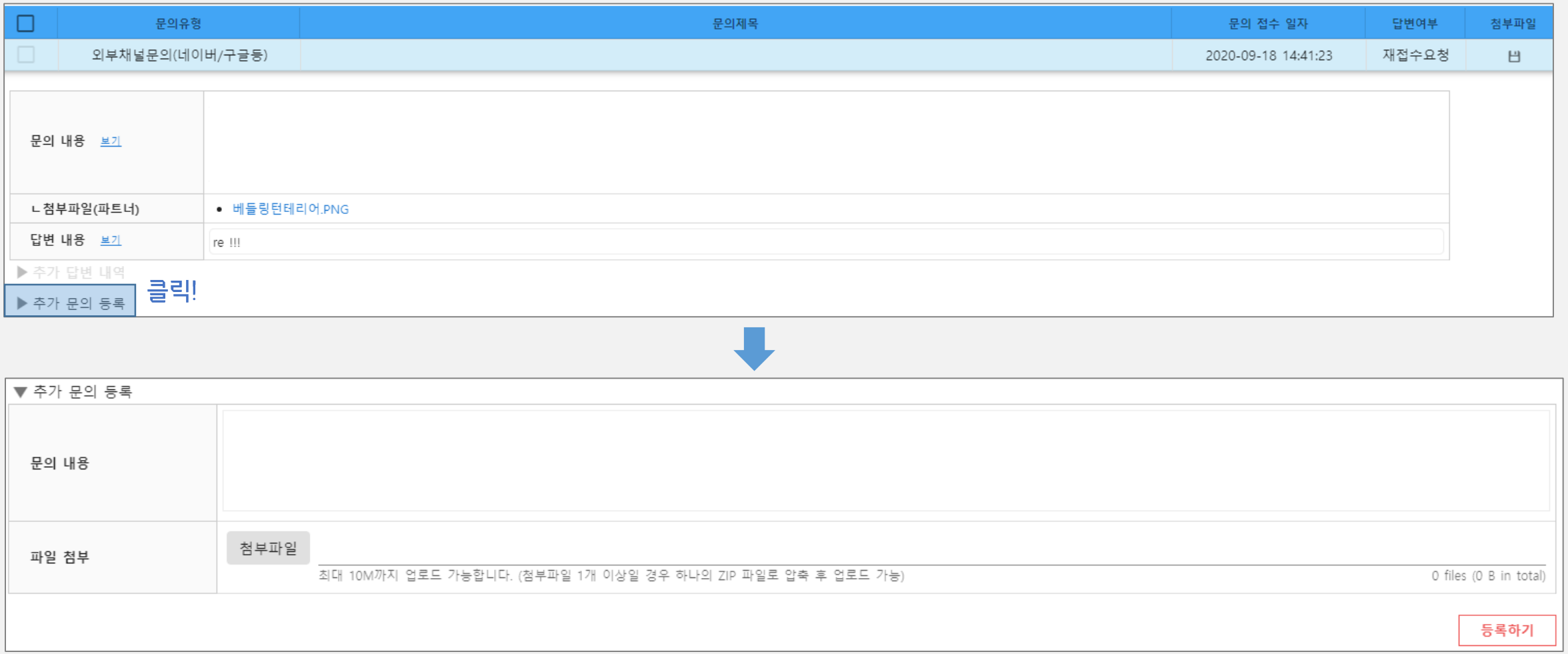
1 **첨부파일 표시**: 목록 내 파일첨부 된 문의 건은 파일 아이콘 노출

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

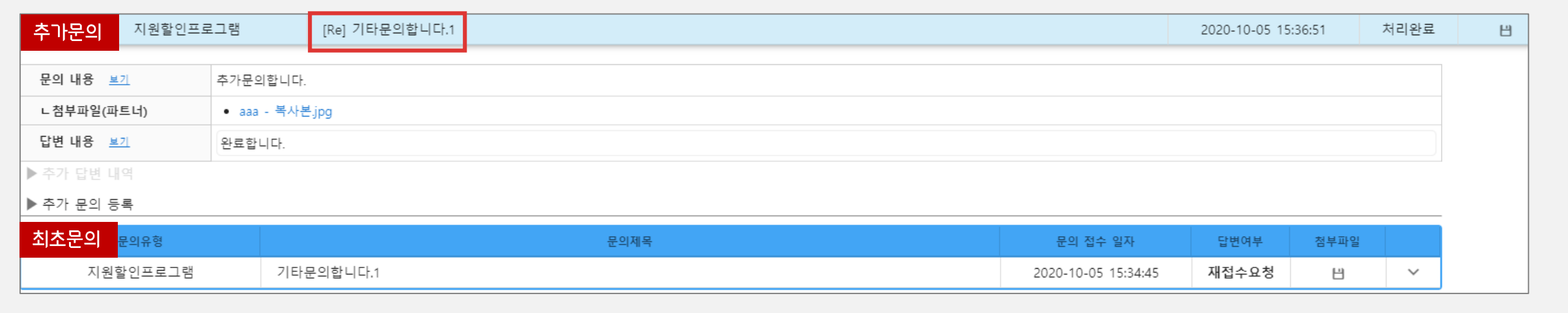
4.문의내역확인 | ④기타문의내역상세(추가문의등록참고이미지)



4.문의내역확인 | ④기타문의내역상세(추가문의/답변예시화면)

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

최초문의 선택 시 기존문의이력 확인이 가능합니다.



4.문의내역확인 | ④기타문의내역상세(추가문의/답변예시화면)

최초문의상세

문의유형	문의제목	문의 접수 일자	답변여부	첨부파일
지원할인프로그램	기타문의합니다.1	2020-10-05 15:34:45	재접수요청	

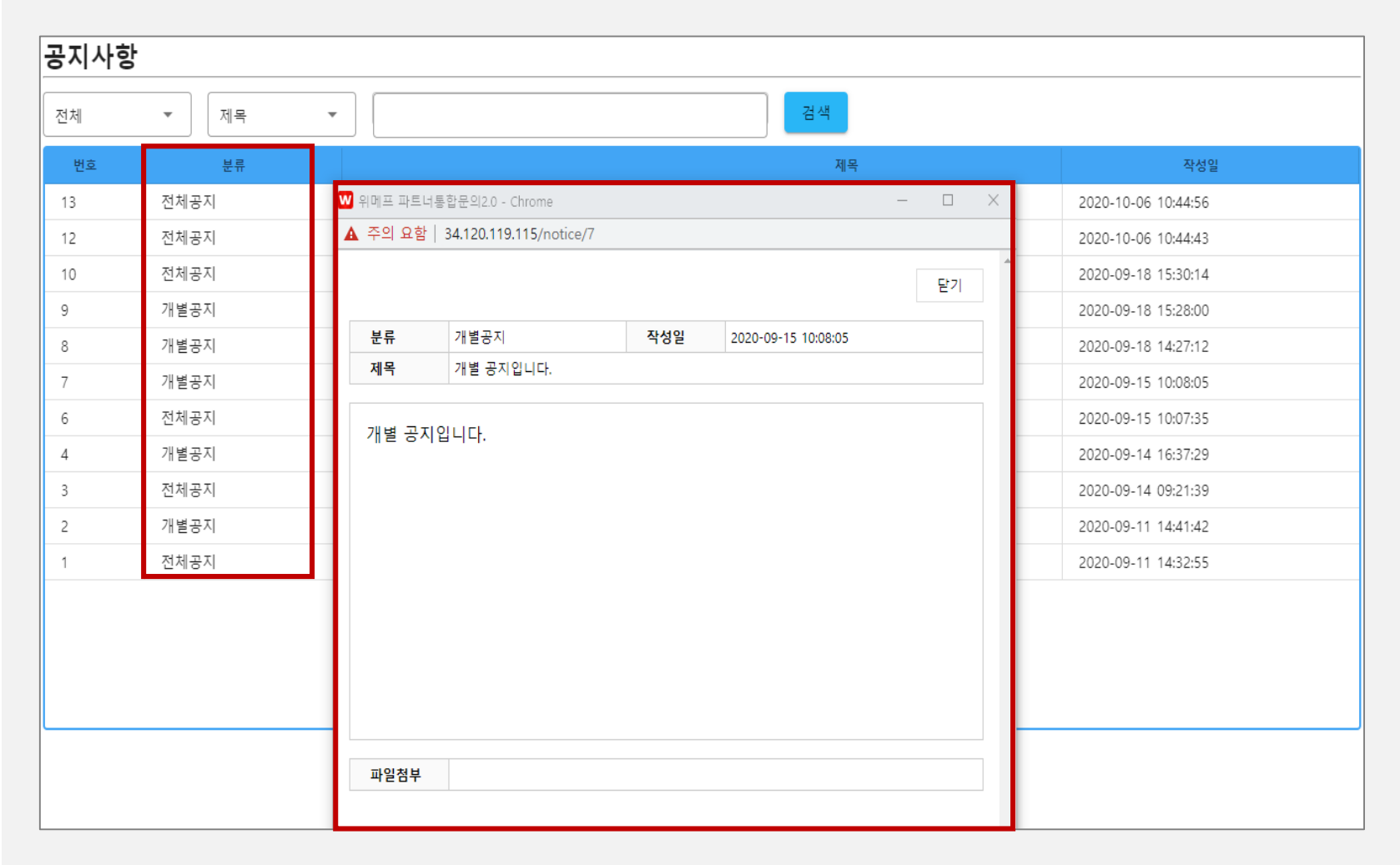
문의 내용 보기	
ㄴ첨부파일	• 냥냥2.jpg • Desktop.zip
답변 내용(상담사) 보기	다시 접수해주세요
ㄴ첨부파일(상담사)	• 웃는개구리.jpg

▼ 추가 답변 내역

1	답변자	테스터2	2020-10-05 15:40:53
	답변 내용 보기	추가답변합니다.	
	첨부파일	• 20200731121841_다운로드2.jpg	

5.공지사항

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



위메프 파트너통합문의2.0 가이드

감사합니다

위메프는 항상 더나은 쇼핑환경을 제공하기 위해 노력하겠습니다.