

2. 주문조회 및 처리방법

◆주문조회

1

2

3

고객구분	주문일자	주문번호	제휴주문번호	고객ID	고객명	주민번호	사이트/플	KA번호	주문상태	총주문/인보이스 금액
▶ 일반	2010/09/02	406283488		004028855	박선희	850508-2*****	WIZMAIL	383	주문확정	2,500.00
2 일반	2010/08/27	406269375		004028855	박선희	850508-2*****	WIZSHOP	383	주문완료	0.00
3 일반	2010/08/27	406269283		004028855	박선희	850508-2*****	WIZMALL	KD096383	주문확정	2,500.00
4 일반	2010/08/27	406269277		004028855	박선희	850508-2*****	WIZMALL	KD096383	미확정	2,500.00
5 일반	2010/08/24	406260921		004028855	박선희	850508-2*****	WIZSHOP	KD096383	주문완료	0.00
6 일반	2010/08/20	406253152		004028855	박선희	850508-2*****	WIZMALL	KD096383	주문확정	0.00

■ 상세 내역 : 주문 조회방법

■ 작업 방법

- 1) 주문/CS관리 > 고객대응 > CS 초기화면 클릭
- 2) 주문정보 조회
- 3) 주문리스트 더블클릭 시 C/S 응대화면으로 이동.

■ 참고 사항

- 주문번호: 고객 주문 시 SMS/E-Mail로 안내되며 고객 홈페이지에서도 함께 확인 가능. 4로 시작되는 9자리 숫자
- 주민번호: 고객 주민등록 번호 13자리.
개인정보에 민감한 고객인 경우 불쾌할 수 있으니, 되도록 성함,연락처,E-mail 등 다른 방법으로 조회하는 것이 좋음
- 고객명: 주문자명. 수취인이 다른 경우 주문자 정보로 조회해야 함.
- 전화번호: 휴대폰번호, 유선번호 모두 조회 가능.
- KA번호: 위즈워드 가입 시 부여되는 고객식별번호로써, 가입 고객만 조회가능.
홈페이지 로그인 후 MYWIZ 우측하단에서 확인 가능.
- E-MAIL: 고객의 아이디와 이메일이 다른 경우, 이메일로 조회해야 함.
- 배송지 전화: 다른 고객 아이디로 주문하거나 선물받은 경우, 주문자명과 배송지전화 확인 후 안내 가능.