

오픈마켓 Q&A 게시판 분석

[판매자]

작성자 : catveloper365

Q&A 검색 화면 – 검색 조건

- 네이버 스마트 스토어(상품 Q&A)

- 11번가

- 인터파크

조회 기준 날짜(접수일/처리일) 설정 가능, 최대 1년까지 설정하여 조회 가능

- 네이버 스마트 스토어(고객문의(구매 후 문의))

공통 사항

- 문의관리 메뉴
 - 판매자 센터에 문의관리를 위한 기능을 별도 메뉴로 제공
- 기간 설정하여 조회
 - 오늘 날짜를 기준으로 하여 1주일, 1개월 등을 선택하면 자동으로 기간을 지정해주는 편의 기능 제공
 - 날짜 지정 조회도 가능
- 답변상태로 조회
 - 전체/미답변/답변완료 상태 중 원하는 상태 선택하여 조회
- 상품번호로 조회
 - 상품번호 값을 검색어로 입력하여 조회

특이 사항

- 문의유형 조건(11번가)
 - Q&A 작성 시 선택한 문의유형 (상품, 배송, 반품/취소, 교환/변경, 기타) 별로 조회 가능
- 검색 조건 초기화(11번가)
 - 검색 조건 초기화 버튼 제공
- 조건 제약사항(네이버)
 - 상품번호로 검색할 경우 다른 검색 조건은 무시되어 전체 문의내역을 조회
- 문의글 보관 기간(네이버)
 - 문의글 보관기간에 대한 기준이 없음, 계속 노출됨
 - 고객 삭제 시 답변도 삭제됨

Q&A 검색 화면 – 검색 결과 목록 조회 (1/2)

- 네이버 스마트 스토어(상품 Q&A)

- 11번가

- 인터파크

공통 사항

- 조건/결과 동일한 화면
 - 검색 조건 영역 하단에 검색 결과 그리드(목록) 조회
- 기본 조회 데이터
 - 답변상태, 문의 내용, 작성일, 작성자(고객ID), 상품번호
- 엑셀 다운로드
 - 검색 결과를 엑셀로 다운로드
- 상품 페이지 이동
 - 상품번호를 클릭하면 해당 상품 페이지로 이동(팝업)
- 문의글 강제 삭제 불가
 - 판매자가 문의글 삭제 불가

특이 사항

- 조건 영역 닫기(네이버)
 - 검색 조건을 펼쳤다가 닫을 수 있도록 되어있음
- 일괄 답변 기능(인터파크)
 - 결과 목록에서 일괄 답변할 글들을 선택하여 일괄 답변 가능
- 주문정보 조회(인터파크)
 - 주문번호를 클릭하면 작성자의 주문 상세 정보(주문자정보, 주문정보,배송정보 등) 확인 가능
- 개인정보보호(네이버)
 - 문의자ID는 마스킹 처리

Q&A 검색 화면 – 검색 결과 목록 조회 (2/2)

- 인터파크

긴급/상품문의

긴급알림 ⑦

기간: 접수일기준 | 오늘

유형: 전체 | 전체

상세검색: 판매자상품번호 | 검색어를 입력

결과 4

05-①

동록구분	답변상태	접수일시	확신기한	상품번호(*)	문의유형	주문번호(*)	문의제목
> <input checked="" type="checkbox"/> 긴급알림	답변대기	2020-08-10 16:19	2020-08-11 16:19	123456789	배송	02	배송 문의 드립니다. 물고 일자, 택배사, 운송장 번호 확인후 답
2 <input type="checkbox"/> 긴급알림	답변대기	2020-08-10 16:16	2020-08-11 16:16	123456789	안전거버	03	안녕하세요. 장기 미출고 담당자입니다. 위 주문 건 송장번
3 <input type="checkbox"/> 일반알림	답변완료	2020-07-20 18:28	2020-07-21 18:28	123456789	기타	302007010000000000	안녕하세요. 인터파크입니다. 상품명은 AA 배 대한 고객 요청
4 <input type="checkbox"/> 고객문의	미답변	2020-07-17 15:21	-	123456789	-	-	문의드립니다.

주문자정보 주문정보 클레임정보

주문번호: 20200811000000000000

주문순번: 1 | 주문상태: 구매확정

상품번호: 123456789 | 옵션상품번호: 123456789

상품명: 상품명이 노출되는 영역입니다.

옵션명: 옵션1/ 옵션명이 노출되는 영역입니다.

수량: 2 | 판매단가: 17,300원

주문금액: 32,540원 | 할인금액: 1,030원

실상불만매금액: 32,540원

배송 정보

택배사: 통운 | 송장번호: 1111010111 | 배송조회

배송비(금액): 무료 | 수령자: 수령자명

연락처1: 010-123-1234 | 연락처2: 010-123-1234

주소: 서울시 강남구

발송예정일: 2020.08.11 | 발송차리일: 2020.08.10

배송완료일: 2020.08.11 | 구매확정일: 2020.08.11

- 네이버 스마트 스토어(고객문의(구매 후 문의))

- 문의제목을 클릭하시면 상세한 문의내역을 확인할 수 있습니다.

접수일	처리상태	문의유형	주문번호	문의제목	상품번호	상품명	질문자	★
2023.04.10 15:30:40	미답변	배송	20230410	배송	0096	바탕드	고	

공통 사항

- 조건/결과 동일한 화면
 - 검색 조건 영역 하단에 검색 결과 그리드(목록) 조회
- 기본 조회 데이터
 - 답변상태, 문의 내용, 작성일, 작성자(고객ID), 상품번호
- 엑셀 다운로드
 - 검색 결과를 엑셀로 다운로드
- 상품 페이지 이동
 - 상품번호를 클릭하면 해당 상품 페이지로 이동(팝업)
- 문의글 강제 삭제 불가
 - 판매자가 문의글 삭제 불가

특이 사항

- 조건 영역 닫기(네이버)
 - 검색 조건을 펼쳤다가 닫을 수 있도록 되어있음
- 일괄 답변 기능(인터파크)
 - 결과 목록에서 일괄 답변할 글들을 선택하여 일괄 답변 가능
- 주문정보 조회(인터파크)
 - 주문번호를 클릭하면 작성자의 주문 상세 정보(주문자정보, 주문정보,배송정보 등) 확인 가능
- 개인정보보호(네이버)
 - 문의자ID는 마스킹 처리

Q&A 상세 조회 화면 – 문의 내용 확인 및 답변 작성 (1/3)

- 네이버 스마트 스토어(상품 Q&A)

12312421
스마트스토어 | 2840607139 | 2018.05.09 17:28

TEST

3 답글 1

답글을 입력해 주세요.

등록

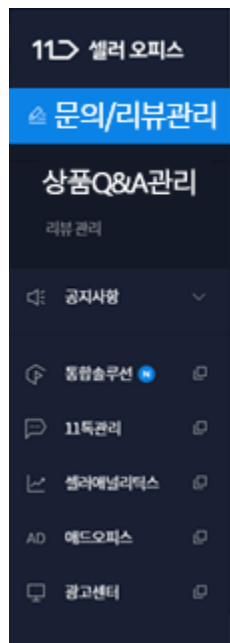
답글 템플릿 불러오기 > 0 / 1000

4 2018.06.01 12:56
테스트입니다. ✎ ✕

답글

도움말

- 11번가



1 구매내역 (최근 주문번호 기준)

주문번호	
판매금액	
옵션정보	
수량	
구매자명	수취인명
연락처1	연락처1
연락처2	연락처2
주소	
배송비	
결제일시	
발송일시	
택배사	
배송시 요청사항	

2 생활+상품 예약정보

출발/주문	
회장예약일시	
회장예약일시/입장	
추가정보 및 요청사항	

3 질문내용 보기

문의일시	처리일시
문의유형	신고하기
문의내용	

4 답변내용

템플릿 선택

템플릿을 선택하세요

답글의 등록

영문서식

답변내용

고객님의 전화번호, 이메일, 주소, 관불계좌정보 등 개인정보를 작성하지 않아주세요. (개인정보를 포함하여 답변이 필요한 경우는 문자 혹은 전화를 통해 안내 바랍니다)

공통 사항

- 주문정보(구매이력) 조회
 - 네이버는 문의자 ID or 상품주문번호 클릭 시 조회(최근 3개월 내 구매이력)
 - 인터파크는 주문번호가 있을 때만 조회됨(구매내역/이력)
- 답변 작성 시 알림 기능
 - 이메일(11번가), 네이버(SMS/톡톡)
- 답변 템플릿 사용 가능
 - 등록한 템플릿 선택하여 사용
- 답변 수정 가능
 - 수정이 필요한 답변을 클릭하여 내용을 지우고 다시 작성

특이 사항

- 제약사항(네이버)
 - 답변 1~1000자 입력 가능
 - 답변 삭제 불가(문의자가 문의 글을 삭제 시에만 삭제됨)
- 추가 답변 가능(네이버)
 - 답글 여러 개 등록 가능

Q&A 상세 조회 화면 - 문의 내용 확인 및 답변 작성 (2/3)

• 인터파크

문의내역 보기

접수일시	2020-07-17 15:21
답변일시	-
주문번호	-
문의고객	이**@pepper1**
문의유형	-
문의제목	260 사이즈 재고 있나요?
문의내용	

판매자답변

답변 템플릿: 02 02-01

고객의 질문(문의 제목/문의자/주문/재고문의번호 등)을 상세답변으로 작성할 경우 해당문의에 입력하신 내용이 표시될 수 있습니다.

선택문의내역

답변제목: 제목은 50자 이하로 입력해주세요.

답변내용: 내용은 500자 이하로 입력해 주세요.

01

주문번호가 있을 때 문의내역 보기 하단에 조회됨

구매내역 상세보기

주문번호	202008011111011111	주문자(이)	주문자(주문자ID)
주문금액	138,100원	수량	1
상품번호	123456789	연락처1	010-0003-0007
상품명	 [랜들] 상품명이 노출되는 영역입니다.	수량자	홍길동
옵션명	색상 / 화이트 ○CUX04433W(₩36,000원)	연락처1	010-0003-0007
추가구성	없음	연락처2	010-0003-0007
사은품	없음	배송비	0원
		주요회사	배송주최
		주소	서울특별시 강남구
		주문일	2017-03-21 오후 08:04:36
		발송일	2017-03-21 오후 08:04:36
		배송완료일	2017-03-21 오후 08:04:36
		배송요청사항	평일 부재중이나 저녁 1층 계단 및 물품보관창고에 넣어...

01

구매이력 조회

날짜	상품번호	주문번호	상품명

02

웹그리드 영역

주문번호가 없을 때 문의내역 보기 하단에 조회됨

문의상품 상세보기

상품번호	123456789
상품명	 [랜들] 상품명이 노출되는 영역입니다.

01

공통 사항

1. 주문정보(구매이력) 조회
 - 네이버는 문의자 ID or 상품주문번호 클릭 시 조회(최근 3개월 내 구매이력)
 - 인터파크는 주문번호가 있을 때만 조회됨(구매내역/이력)
2. 답변 작성 시 알림 기능
 - 이메일(11번가), 네이버(SMS/톡톡)
3. 답변 템플릿 사용 가능
 - 등록된 템플릿 선택하여 사용
4. 답변 수정 가능
 - 수정이 필요한 답변을 클릭하여 내용을 지우고 다시 작성

특이 사항

1. 제약사항(네이버)
 - 답변 1~1000자 입력 가능
 - 답변 삭제 불가(문의자가 문의 글을 삭제 시에만 삭제됨)
2. 추가 답변 가능(네이버)
 - 답글 여러 개 등록 가능

Q&A 상세 조회 화면 – 문의 내용 확인 및 답변 작성 (3/3)

- 네이버 스마트 스토어(고객문의(구매 후 문의))

고객문의 관리

문의 접수일

오전 3일 1주일 1개월 3개월

2023-02-04

2023-05-04

완료도

전체

처리상태

미답변

문의유형

전체

상세검색

선택

검색

문의제목 클릭하시면 상세한 문의내역을 확인할 수 있습니다.

접수일	처리상태	문의유형	주문번호	문의제목	상품번호	상품명	질문자	
2023.04.18 15:38:48	미답변	배송	20230418	배송	0096	보편드	고	

고객문의 내용 보기

접수일	2023.04.18 15:38:48	처리일	
질문자	고	질문자ID	buma****
주문번호	20230418	상품명	보편드
상품주문번호	20230418	계약번호	
문의유형/제목	[배송] test		
문의내용	test		

판매자 답변 처리

답변 작성 관련

문의유형

배송

답변 템플릿 제목

템플릿을 선택해 주어요

답변내용

답변하기

0 / 1,000

공통 사항

1. 주문정보(구매이력) 조회
 - 네이버는 문의자 ID or 상품주문번호 클릭 시 조회(최근 3개월 내 구매이력)
 - 인터파크는 주문번호가 있을 때만 조회됨(구매내역/이력)
2. 답변 작성 시 알림 기능
 - 이메일(11번가), 네이버(SMS/톡톡)
3. 답변 템플릿 사용 가능
 - 등록된 템플릿 선택하여 사용
4. 답변 수정 가능
 - 수정이 필요한 답변을 클릭하여 내용을 지우고 다시 작성

특이 사항

1. 제약사항(네이버)
 - 답변 1~1000자 입력 가능
 - 답변 삭제 불가(문의자가 문의 글을 삭제 시에만 삭제됨)
2. 추가 답변 가능(네이버)
 - 답글 여러 개 등록 가능

Q&A 답변 템플릿 화면

템플릿 관리

배송비 템플릿 관리 | 카테고리 템플릿 관리 | A/S 템플릿 관리 | 이벤트 템플릿 관리 | 문의 템플릿 관리

문의 템플릿 등록

문의유형 * 배송

제목 * 테스트 3/35

내용 * 테스트입니다

등록

<input type="checkbox"/>	유형	제목	내용	등록일
<input type="checkbox"/>	배송	언제 배송되나요	보기	2017.05.19.

- 인터파크

판매자답변 템플릿 관리 (2)

템플릿 목록

템플릿 구분: 전체

템플릿 목록

템플릿 구분	템플릿 제목	답변제목	답변내용	수정일
고객문의	제목1	답변제목1	내용1	2020-06-25
고객문의	제목2	답변제목2	내용2	2020-06-25
간접/일반문의	제목3	답변제목3	내용3	2020-06-25
고객문의	제목4	답변제목4	내용4	2020-05-19
간접/일반문의	제목5	답변제목5	내용5	2020-05-19
고객문의	제목6	답변제목6	내용6	2020-05-19

템플릿 상세내용

템플릿 구분: 간접/일반문의

템플릿 제목: 20자 이하로 입력해주세요.

답변내용: 내용은 500자 이하로 입력해주세요.

저장 삭제

공통 사항

1. 답변 템플릿 기능 제공
 - 답변 시 사용 가능한 템플릿을 미리 등록해놓을 수 있음
 - 제목, 내용 입력하여 등록

특이 사항

1. 제약사항(네이버)
 - 수정 불가, 삭제 후 다시 추가
 - 최대 30개 등록 가능
 - 제목 2~35자, 내용 1~1000자
 - 문의유형 선택하여 추가(상품/배송/반품/교환/환불/기타)