# ECF 배송가이드

셀러 센터 1511 – 0579

문의 채널 카카오톡 상단 돋보기 클릭 후 **'ECF'** 검색

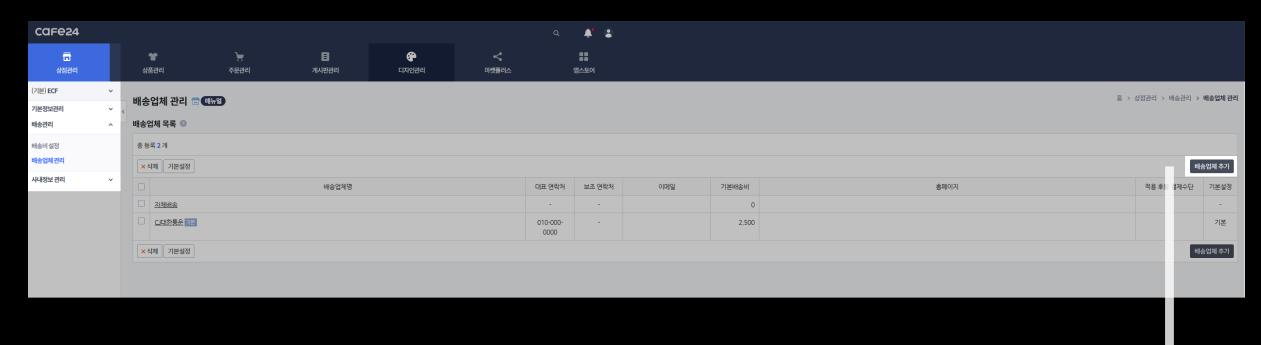
이메일 <u>ecf\_partners@ecfkorea.com</u>

주소 서울특별시 마포구 양화로 140 H-CUBE 9F

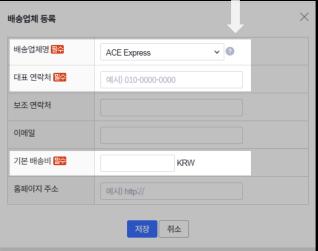
# 배송 가이드: 택배사 세팅

### 배송 가이드 : 택배사 세팅





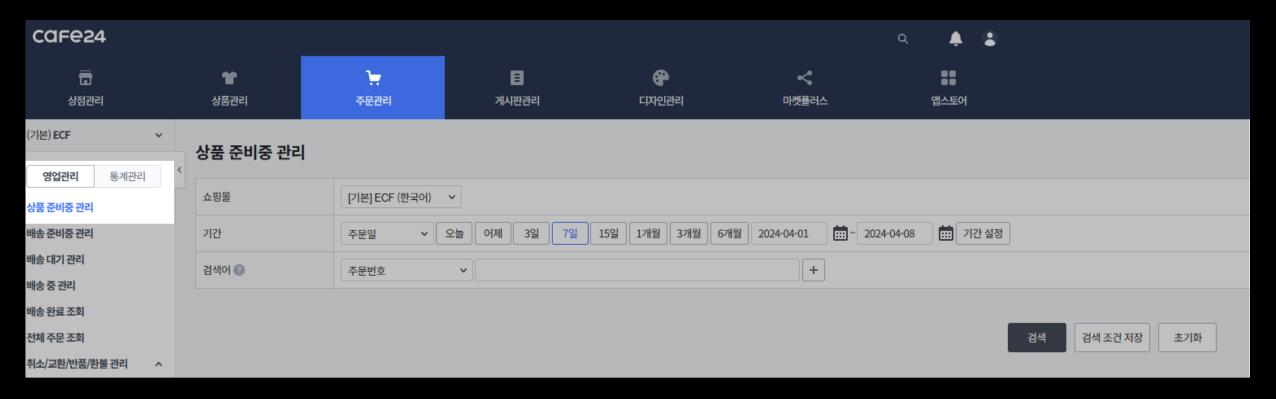
- 이용하는 택배사와 택배금액 세팅하고 싶은 경우 상점관리 > 배송관리 > 배송업체관리 > 배송업체 추가
- 원하는 배송업체명 선택 후, 대표 연락처, 기본 배송비 기입 > 저장
- 배송업체는 무한으로 생성가능 (같은 배송업체여도 배송비가 다를 경우도 생성가능)



# 배송 가이드 : 주문 확인

### 배송 가이드 : 주문 확인





- 주문이 들어오면 담당자 메일 및 문자 또는 카카오톡 알림으로 전송
- 카페24 접속> 주문관리 > 영업관리 > 상품 준비중 관리 확인 (신규 주문은 모두 상품 준비중에 표기)

#### 배송 가이드 : 주문 확인





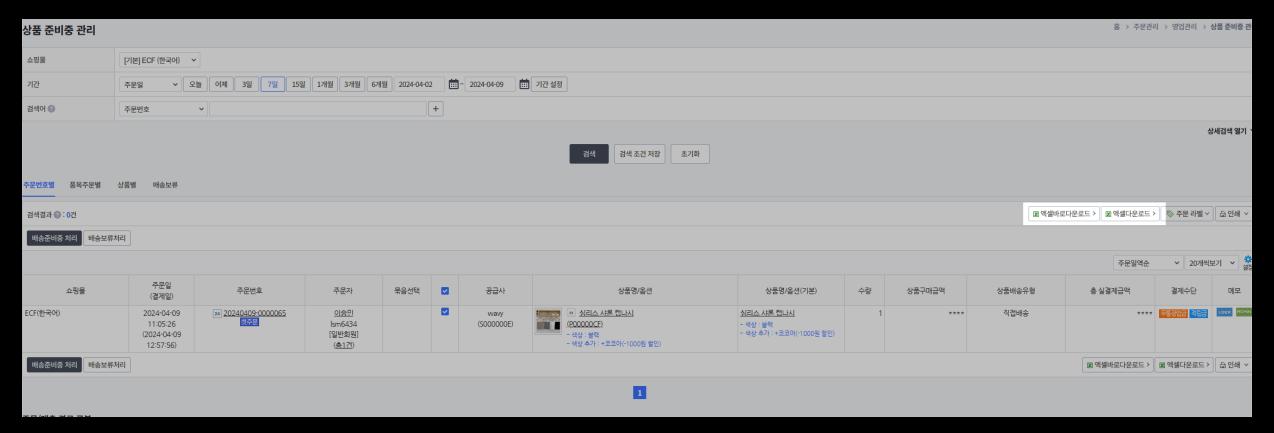
#### \*이슈 사항

- 고객이 여러 공급사의 제품을 한번에 구매하면 해당 공급사 제품 외 다른 공급사의 구매제품도 함께 표기되기 때문에,
  타 공급사 주문은 무시하고 해당 공급사의 제품만 확인 및 체크 후 배송처리
- 위와 같은 케이스에는 상품 구매금액이 \*\*\*으로 표기되어 실제 금액을 확인하려면 주문관리 > 통계관리 탭에서 판매내역 조회 및 액셀 다운로드 또는 ECF 담당자에게 자료 요청

# 배송 가이드 : 주문 처리

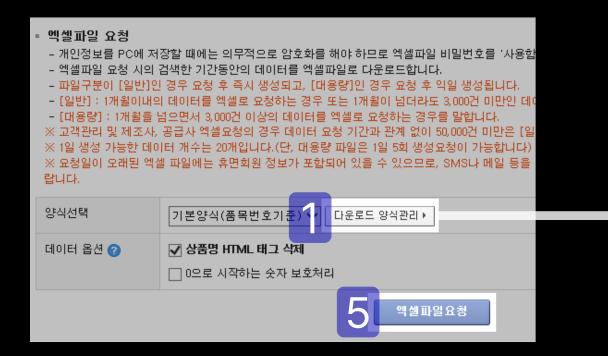
상품 준비중

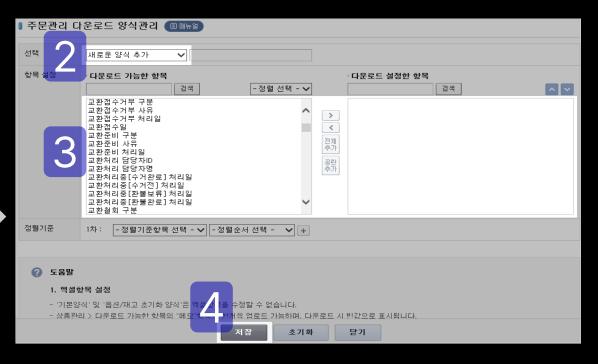




- [액셀 바로 다운로드] 카페24 기본 세팅 양식으로 주문내역 다운로드 주문자의 주소가 2가지로 나뉘는 경우 액셀 다운로드 클릭 후 수령인 주소(전체) 항목 추가
- [액셀 다운로드] 필요한 항목들로 가공하여 주문내역 다운로드

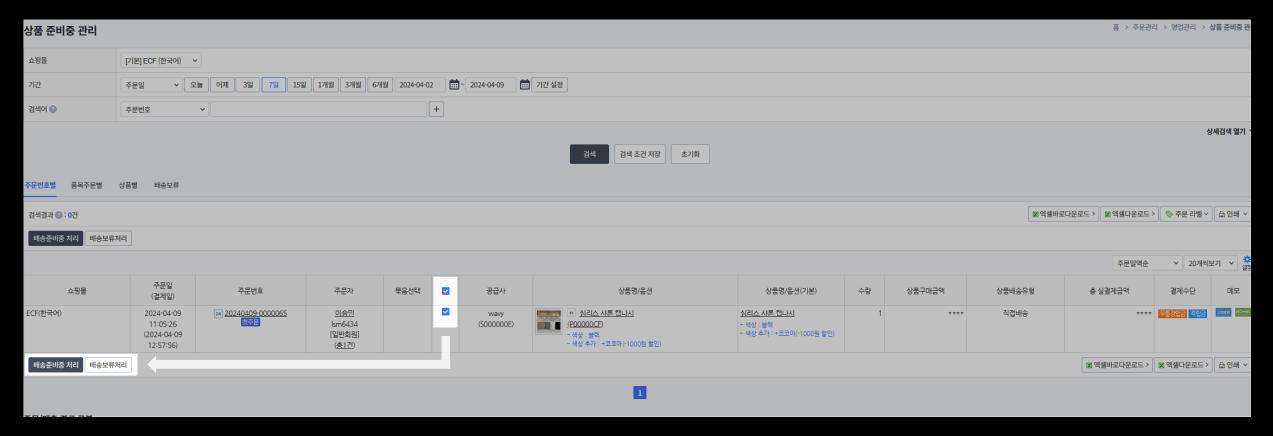






- [액셀 다운로드] 사용 방법
- 액셀 다운로드 > 다운로드 양식관리 > 새로운 양식 추가 > 항목 추가 후 저장 > 액셀파일 요청



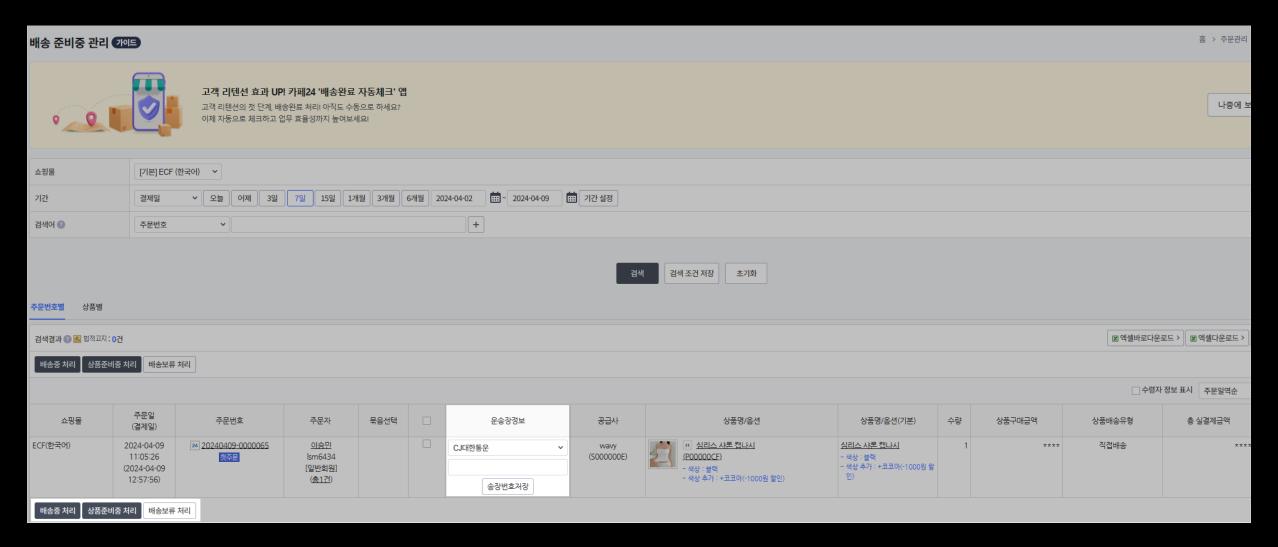


- 주문 상품들을 확인 후, 셀렉트 박스 체크하여 '배송준비중 처리' 버튼 클릭
- 출고가 불가피할 경우(품절 및 취급중지 등)에는 ECF 담당자 내용전달, 배송보류처리 클릭 금지!
- 주문일 기준 3일 이내 발송처리 요망



배송 준비중





- 배송비 확인 및 출고할 상품을 선택 후 운송장정보 (택배사 선택 / 송장번호 기입) 작성 > [송장번호 저장] 클릭하면 자동으로 배송 대기 관리 탭으로 이동
- 배송준비중 탭에서 [상품준비중 처리] 클릭 시 이전 상품준비중 탭으로 되돌리기 가능



배송 대기



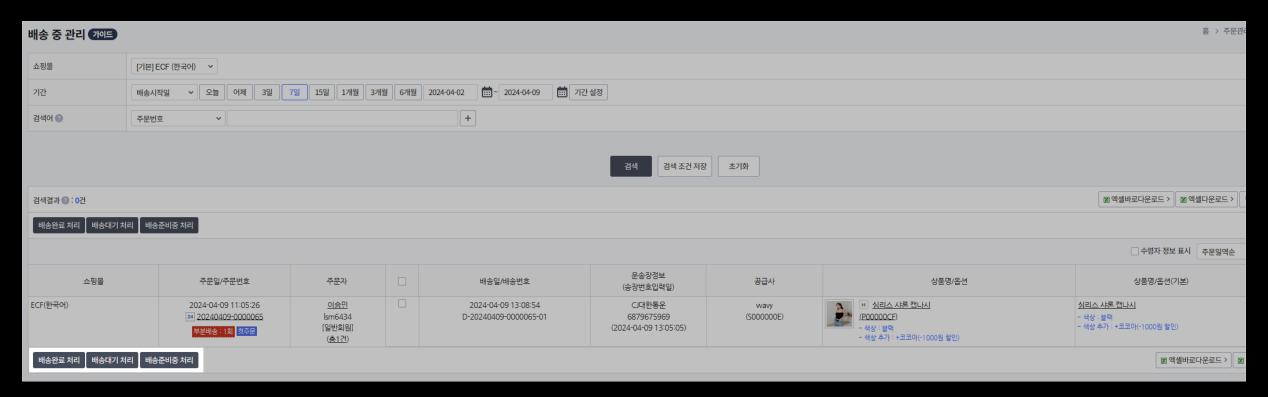


- 배송 대기 관리 탭은 [배송중 처리] 이전에 체크하는 탭으로 인지
- 송장 및 배송 정보가 맞다면 [배송중 처리] 클릭
- 송장 수정을 원한다면 [배송준비중 처리] 클릭 후 수정 (네이버페이 주문의 경우 임의수정이 불가능하기 때문에 ECF 담당자에게 문의)
- 이후 모든 출고 완료 주문들은 배송완료 조회 탭에서 조회 가능



배송 중 관리



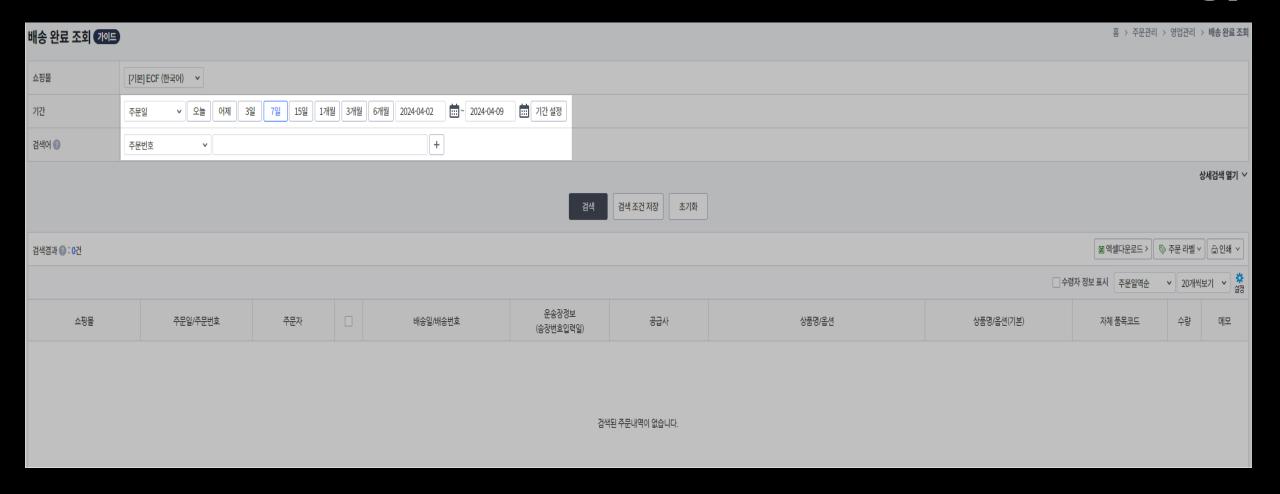


- 배송 후 재발송 및 오배송 이슈, 임의적인 취소, 교환, 반품 등으로 송장 수정은 해당 주문 건 [배송대기 처리] 또는 [배송준비중 처리] 클릭 후 수정
- 실제 송장 이상 없이 고객에게 물품 도착하면 [배송완료 처리] (해당 처리사항은 자동으로 완료처리가 되기 때문에 임의적인 클릭은 불필요)



배송 완료



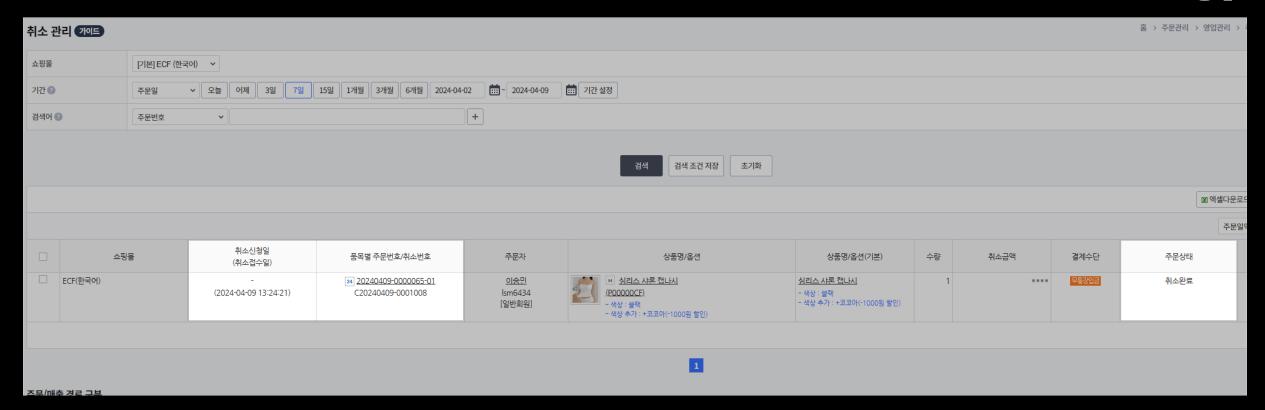


- 송장이 실제로 완료되거나, 배송 중 탭에서 일시적인 기간(3~7일)이 지난 후 자동으로 배송 완료
- 실제로 택배사고 등 고객이 배송을 받지 못했지만 배송완료로 뜨는 경우, 택배사 확인 후 고객 및 ECF 담당자와 소통

# 배송 가이드 : 취소/교환/반품

취소 관리





- 배송 전 취소 및 교환 이슈는 ECF 담당자에게 요청
- 무통장 주문의 경우 3일 이내 미입금 시 자동 취소
- 취소완료 후 취소상태 및 신청일, 취소번호 조회 가능

# 배송 가이드 : 취소/교환/반품

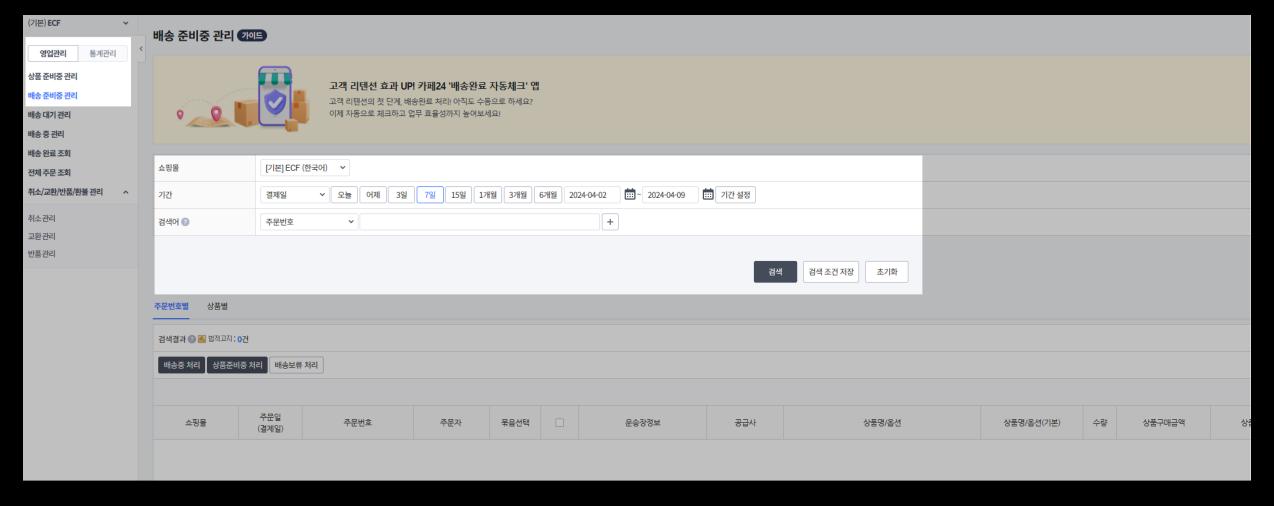
교환 관리





- 교환 주문은 교환 관리 탭에서 관리 조회 가능
- 교환신청일, 주문자, 주문번호 확인 후 수거 진행이 완료된 시점에 해당 건 [수거완료] 처리 버튼 클릭
- 수거완료를 진행한 뒤 교환상품 재발송, 송장기재
- 교환상품은 최대 영업일 7일 이내 미발송시 지연처리 및 페널티
- 교환철회 요청은 교환 송장 업로드 전까지 가능
- 교환거부 및 반품으로 진행처리는 고객CS 후 ECF 담당자 요청





- 교환 수거 완료 시 배송 준비중 관리로 주문내역 자동 이동
- 해당 탭에서 재발송 송장 입력 후 발송처리 가능
- 검색기능 세팅이 기본 7일으로, 최초 주문 7일이 넘어가는 교환 및 반품 장기지연 건은 기간 설정 후 검색



반품 관리





- 반품 주문은 반품 관리 탭에서 관리 조회 가능
- 반품신청일, 주문자, 주문번호 확인 후 수거 진행이 완료된 시점에 해당 건 [수거완료] 처리 버튼 클릭
- 반품 수거완료가 되어야 환불처리가 이루어지기 때문에 정확한 정산을 위하여 해당 건 처리 요망
- 반품 및 환불 승인 24시간 이내 미처리시 지연처리 및 페널티
- 반품 승인 후 최대 영업일 7일 이내 수거완료 미처리시 지연처리 및 페널티
- 수거 완료일로부터 7일 내 반품 승인, 보류, 불가 처리를 하지 않으면 8일째 되는 날 자동 반품 승인 및 환불처리 진행
- 반품 검수 후 이상이 있는 환불보류 건은 ECF 담당자 협의 요청