章 1. 商品訂單

內容目錄

後台操作介面 1
商品訂單列表 2
檢視商品訂單資訊 2
付款確認 3
出貨、缺貨確認 4
退訂商品訂單 6
取消訂單列表 9
檢視取消訂單資訊 10
取消訂單審核 12
退貨確認 13
退款確認 15
金流 18
新增付款方式 18
修改付款方式 19
刪除付款方式 20
物流 20
新增送貨方式 21
修改送貨方式 22
刪除送貨方式 22

消費者下單完成後，管理人員於後台可看到所有的商品訂單資訊，而如此多的訂單該如何有效率的處理與管制，在此模組中即將各項訂單規劃、分類，讓管理人員可以清楚的檢視所有訂單相關訊息，以及方便其進行後續的相關交易流程，

後台操作介面

透過左方選單中的商品訂單即可進入此管理操作介面，進入後畫面如下。上方列示此模組之所有子功能，子功能大致分為四項，包含「訂單管理」、「取消訂單」、「付款方式」以及「送貨方式」，「訂單管理」會列示出所有相關訂單，並依照其目前狀態加以分類，且提供管理人員針對該分類項目進行交易程序之操作，「取消訂單」此項功能提供管理人員審核取消之訂單，下方會依照取消訂單之狀態分類，管理人員可以此分類進行後續的退款、退貨等，而此一模組也提供了金流與物流的服務分別為「付款方式」以及「送貨方式」，管理人員可以按照此功能操作來新增、修改、刪除其商店的金流、物流管理，訂單管理及取消訂單分類詳細介紹如下。

- 訂單管理：訂單清單、未付款清單、已付款清單、等待出貨、缺貨訂單、已完成訂單共六項分類。
- 取消訂單：取消訂單審核、等待出貨、退貨失敗、尚未退款、退款失敗、取消完成訂單共六項分類。

圖形 1.1. 後台操作介面(一)

商店訂單

訂單管理　取消訂單　付款方式　送貨方式

訂單編號	訂單日期	目前狀態	出貨日期	商店名稱	付款方式	詳細資訊
9	2011-09-15 23:39:27	未付款	X	流行e館		查詢
8	2011-09-15 23:24:35	未付款	X	流行e館		查詢
7	2011-09-15 23:19:23	等待出貨	X	流行e館		查詢
6	2011-09-15 22:44:04	付款	X	流行e館		查詢
5	2011-09-15 22:25:50	付款	X	流行e館		查詢
4	2011-09-15 22:25:18	未付款	X	流行e館		查詢
3	2011-09-15 20:45:21	付款	X	流行e館		查詢
2	2011-09-15 19:56:13	訂單完成	2011-09-15	流行e館		查詢
1	2011-09-15 19:46:28	付款	X	流行e館		查詢

1

商品訂單列表

商品訂單總表會依其狀態分類並列示其相關訂單資訊，其欄位包含訂單編號、訂單日期、目前狀態、出貨日期、商店名稱、付款方式等，且會依照其分類列示訂單查詢及確認付款、出缺貨等功能操作連結，下圖為全部訂單之列表。

圖形 1.2. 商品訂單列表(一)

商店訂單

訂單管理　取消訂單　付款方式　送貨方式

訂單編號	訂單日期	目前狀態	出貨日期	商店名稱	付款方式	詳細資訊
9	2011-09-15 23:39:27	未付款	X	流行e館		查詢
8	2011-09-15 23:24:35	未付款	X	流行e館		查詢
7	2011-09-15 23:19:23	等待出貨	X	流行e館		查詢
6	2011-09-15 22:44:04	付款	X	流行e館		查詢
5	2011-09-15 22:25:50	付款	X	流行e館		查詢
4	2011-09-15 22:25:18	未付款	X	流行e館		查詢
3	2011-09-15 20:45:21	付款	X	流行e館		查詢
2	2011-09-15 19:56:13	訂單完成	2011-09-15	流行e館		查詢
1	2011-09-15 19:46:28	付款	X	流行e館		查詢

1

檢視商品訂單資訊

1. 管理人員除了可以透過列表查看所有訂單的基本資料外，還可以透過此項功能來查詢其詳細資訊，基本上詳細資訊主要分為「購買物品內容」、「訂單明細」以及「訂購人資訊」三個區塊，管理人員可以透過此三大區塊清楚的瞭解此項交易的所有相關訊息。在欲查詢之訂單欄位中點選【查詢】。

圖形 1.3. 檢視商品訂單資訊(一)

訂單編號	訂單日期	目前狀態	出貨日期	商店名稱	付款方式	詳細資訊
9	2011-09-15 23:39:27	付款	X	流行e館		❶ 查詢

2. 頁面跳轉至此訂單的詳細資料。

圖形 1.4. 檢視商品訂單資訊(二)

購買物品內容

商品編號	商品名稱	商品規格	數量	售價
1	日本可愛迪斯[illegible]拼布手提包	實體+拼布	3	1800

訂單明細

訂單流程	等待付款	出貨通知	出貨
訂單編號	9	狀態	未付款
下單日期	2011-09-15 23:39:27		
付款方式			
付款資訊			
運費	0	總金額	0
送貨方式			
送貨資訊			
備註			

訂購人資料		收貨人資料	
訂購人姓名	陳安琪	收貨人姓名	
聯絡地址	807高雄市三民區建工路	收貨地址	
聯絡電話	0932112233	收貨人聯絡電話	

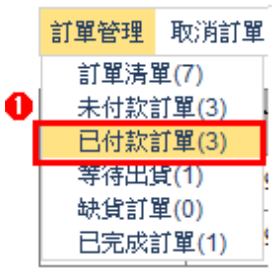
付款確認

在顧客告知已付清貨款之後，管理人員須清點並確認其是否已繳清貨款來決定是否繼續進行出貨的程序，故此功能提供此項操作來達成確認付款之動作，以下將仿管理者操作流程來進行管理者操作步驟描述。

- 在管理人員確認其付款金額之前，需先等待顧客於前台進行訂單付款的通知，故欲使用此功能其狀態須為已付款。

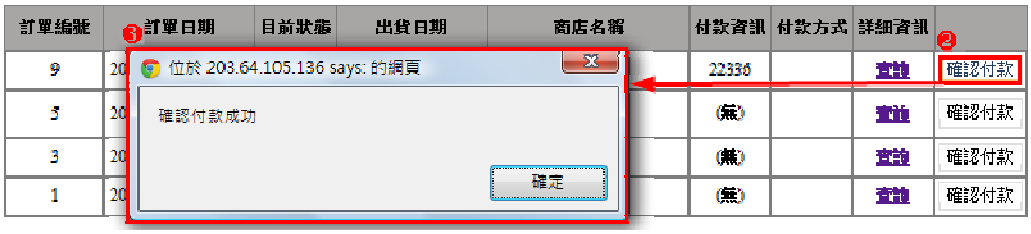
1. 於上方訂單管理功能點選「已付款訂單」之連結。

圖形 1.5. 付款確認(一)



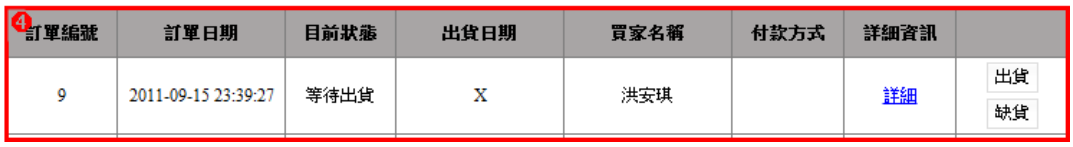
2. 於確定付款之訂單欄位點選【確認付款】。
3. 跳出已付款成功之提示。

圖形 1.6. 付款確認(二)



4. 該訂單狀態即變更為「等待出貨」。

圖形 1.7. 付款確認(三)



出貨、缺貨確認

此功能提供管理人員對已付款之訂單設定為出貨亦或是缺貨之狀態，若其設定為出貨則此訂單即完成交易，相對地若為缺貨狀態則會有後續的相關操作，以下將仿管理者操作流程來進行管理者操作步驟描述。

- 若欲操作此一功能需先設定此項訂單已確定付款，也就是其狀態需為等待出貨。

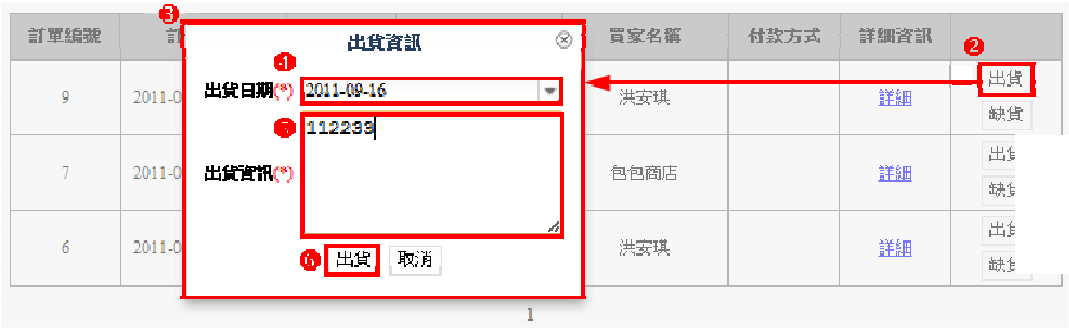
1. 於上方訂單管理功能點選「等待出貨」之連結。

圖形 1.8. 出貨確認(一)

2. 於欲出貨之訂單欄位中點選【出貨】。
3. 跳出輸入出貨資訊視窗。
4. 選取出貨日期。

5. 填寫出貨資訊。
6. 輸入完出貨資訊後，點選【出貨】。

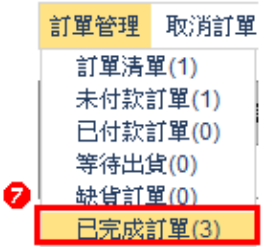
圖形 1.9. 出貨確認(二)



- 出貨日期以及出貨資訊為必填項目。

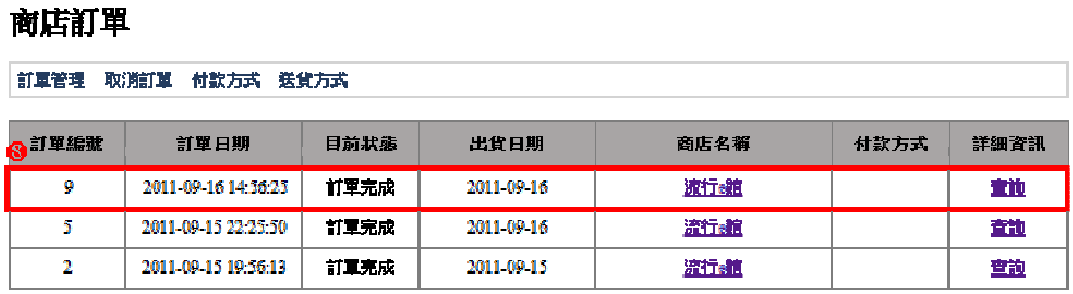
7. 點選「已完成訂單」之連結，查看訂單是否確定完成。

圖形 1.10. 出貨確認(三)



8. 出貨完成後，該訂單狀態即變更為訂單完成。

圖形 1.11. 出貨確認(四)

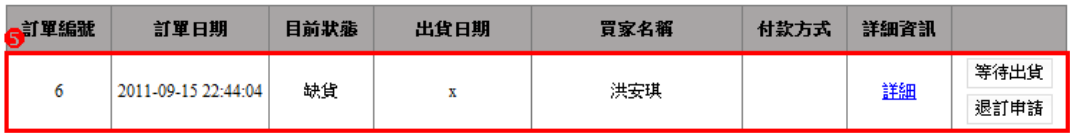


1. 在欲設定為缺貨之訂單欄位中點選【缺貨】。

圖形 1.12. 缺貨確認(一)

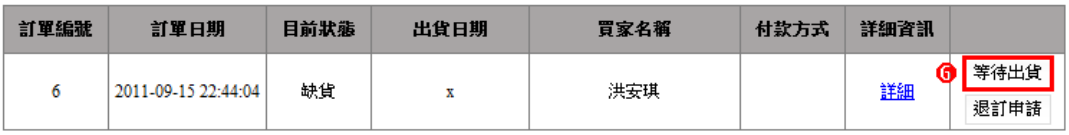
2. 跳出輸入缺貨原因視窗。
3. 填寫缺貨原因。
4. 點選【確定缺貨】。
5. 確定缺貨，其訂單資訊即變更為缺貨狀態。

圖形 1.13. 缺貨確認(二)



6. 若未來此訂單尚未退訂，而商品已有存貨時可點選【等待出貨】。

圖形 1.14. 缺貨確認(三)



7. 此訂單資訊變更為等待出貨之狀態。

圖形 1.15. 缺貨確認(四)

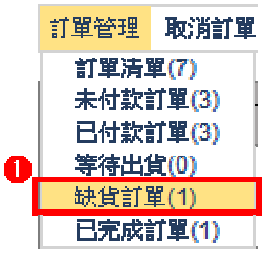
退訂商品訂單

若確定此商品在短期間內仍然不會有存貨的話，則必須取消此筆訂單的交易，故可以利用此一功能來取消商品的訂單，以下將仿管理者操作流程來進行管理者操作步驟描述。

- 若欲操作此一功能需先設定此項訂單為缺貨，也就是其訂單需為缺貨狀態。

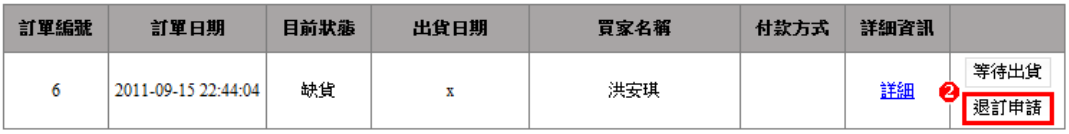
1. 於上方訂單管理功能點選「等待出貨」之連結。

圖形 1.16. 退訂商品訂單(一)



2. 在欲設取消訂單欄位中點選【退訂申請】。

圖形 1.17. 退訂商品訂單(一)



訂單編號	訂單日期	目前狀態	出貨日期	買家名稱	付款方式	詳細資訊	
6	2011-09-15 22:44:04	缺貨	x	洪安琪		詳細	等待出貨 退訂申請

3. 頁面跳至取消訂單的相關資訊輸入畫面。

圖形 1.18. 退訂商品訂單(二)

4. 如在退訂前欲查看此訂單明細可點選「打開明細」。

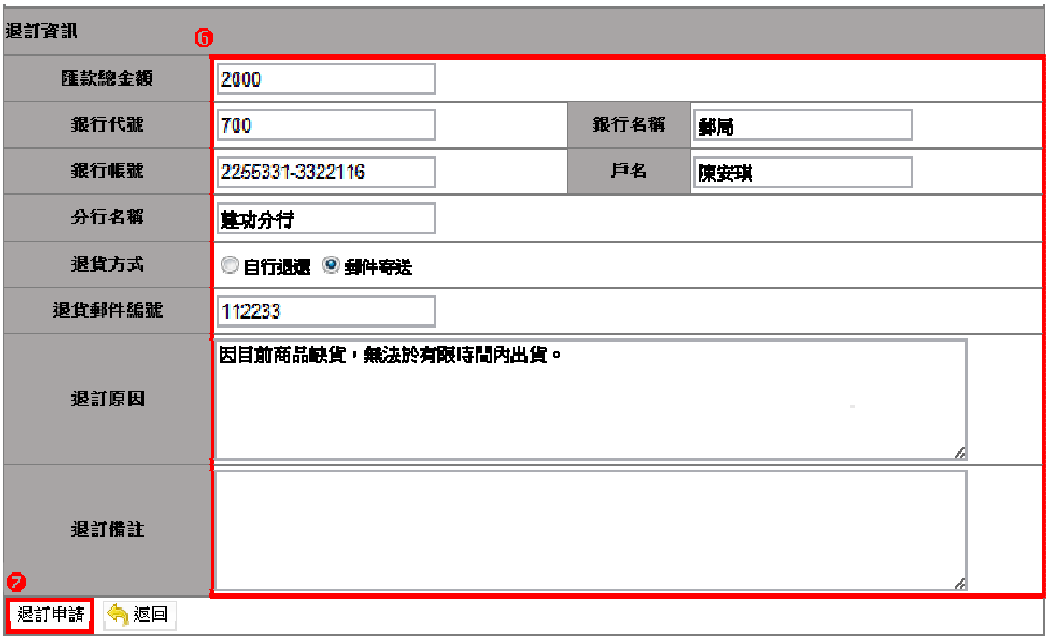
圖形 1.19. 退訂商品訂單(三)

5. 即會在同一頁面上方顯示訂單相關明細，如欲關閉可點選「關閉明細」。

圖形 1.20. 退訂商品訂單(四)

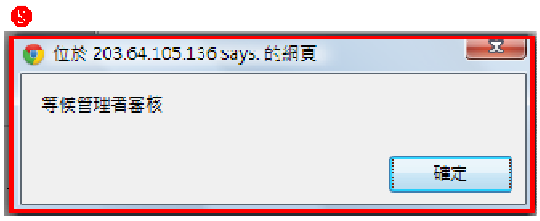
6. 輸入退訂相關資訊，含匯款資訊及退訂原因等。
7. 填寫完畢後，點選【退訂申請】即可。

圖形 1.21. 退訂商品訂單(五)



8. 跳出須等待需等待管理者審核提示。

圖形 1.22. 退訂商品訂單(六)



取消訂單列表

取消訂單總表會依其狀態分類並列示其相關訂單資訊，其欄位包含訂單編號、申請日期、取消原因、付款狀態、出貨狀態、付款方式等，且會依照其分類列示訂單查詢、審核、退貨、退款等功能操作連結，下圖為等待審核訂單之列表。

- 取消訂單的方式分別可由顧客於個人訂單模組亦或是由管理人員於訂單管理中提出申請。

圖形 1.23. 取消訂單列表(一)

商店訂單

訂單管理　取消訂單　付款方式　送貨方式

訂單編號	申請日期	取消原因	付款狀態	出貨狀態	付款方式	詳細資訊	
6	2011-09-16 12:57:39	因目前商品缺貨，無法於有限時間內出貨。	是	否		查詢	通過 不通過

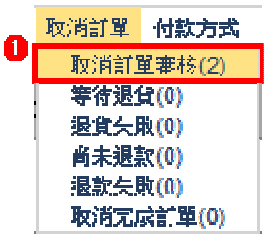
1

檢視取消訂單資訊

管理人員除了可以透過列表查看取消訂單的基本資料外，還可以透過此項功能來查詢其詳細資訊，基本上詳細資訊主要分為「購物資訊」、「取消申請」以及「審核狀況」三大區塊，「購物資訊」又分為三個小區塊分別為購買物品內容、訂單明細、購買管理人員、訂購人資料；「取消申請」提供了退訂相關資訊；「審核狀況」則清楚地顯示出是否需要退貨或退款，管理人員可以透過此三大區塊清楚的瞭解此項交易的所有相關訊息。

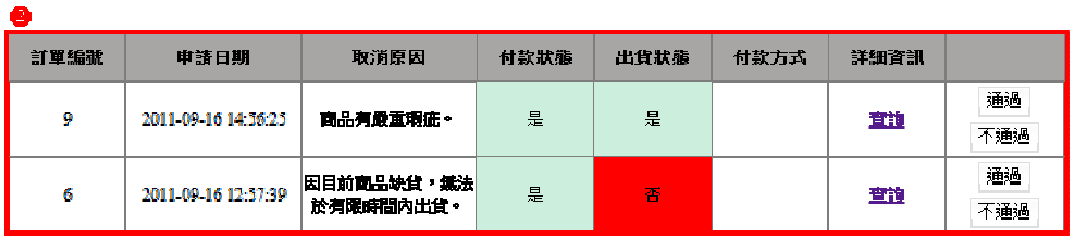
1. 於上方取消訂單功能點選「取消訂單審核」之連結。

圖形 1.24. 檢視取消訂單資訊(一)



2. 頁面變更為取消訂單列表。

圖形 1.25. 檢視取消訂單資訊(二)



3. 在欲查詢訂單欄位中點選【查詢】。

圖形 1.26. 檢視取消訂單資訊(三)

訂單編號	申請日期	取消原因	付款狀態	出貨狀態	付款方式	詳細資訊	
6	2011-09-16 12:37:39	因目前商品缺貨，無法於有限時間內出貨。	是	否		查詳	通過 不通過

4. 頁面跳轉至此取消訂單的購物資訊。

圖形 1.27. 檢視取消訂單資訊(四)

購物資訊 取消申請 審核狀況

購買物品內容

商品編號	商品名稱	商品規格	數量	售價
1	日本可愛甜心蕾絲零錢包	粉紅	1	900
2	歐古典超好用肩背斜背兩用包	卡其+拼布	5	1458

訂單明細

訂單流程	確認付款 2011-09-15 23:22:18	出貨通知 2011-09-15 23:22:18	出貨
訂單編號	6	狀態	缺貨
下單日期	2011-09-15 22:44:04		
付款方式			
付款資訊	您好，已於5:00pm付清款項!		
運費	0	總金額	0
運送方式			
運送資訊			
備註			

訂購人資料		收貨人資料	
訂購人姓名	周安琪	收貨人姓名	
聯絡地址	807高雄市三民區建工路	收貨地址	
聯絡電話	0932112233	收貨人聯絡電話	

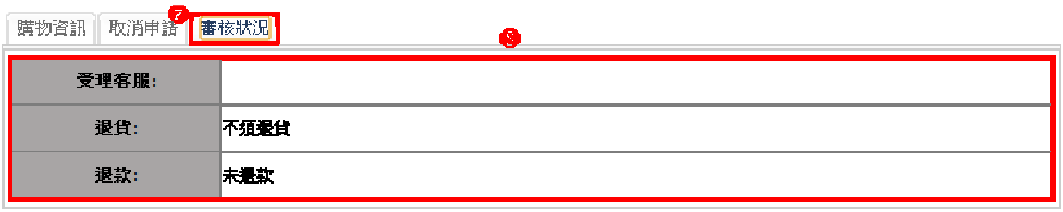
返回

5. 若欲查看退訂資訊，點選【取消申請】。
6. 下方頁面跳轉至此訂單的退訂資訊。

圖形 1.28. 檢視取消訂單資訊(五)

7. 若欲查看是否需退貨、退款，點選【審核狀況】。
8. 下方頁面跳轉至此訂單的審核資訊。

圖形 1.29. 檢視取消訂單資訊(六)



取消訂單審核

- 申請取消訂單後，需先經過管理人員審核，管理人員可由其取消原因判斷是否允許通過，此一功能即為設定其通過與否，以下將仿管理者操作流程來進行管理者操作步驟描述。若訂單已通過審核則會根據其付款狀態以及出貨狀態判斷是否需要退貨或退款。

1. 在審核通過之訂單欄位點選【通過】。
2. 跳出審核通過視窗。
3. 填寫客服編號。
4. 點選【確定】即通過審核。

圖形 1.30. 取消訂單審核(一)

1. 在審核不通過之訂單欄位點選【不通過】。
2. 跳出審核不通過視窗。
3. 填寫客服編號。
4. 輸入不通過原因。
5. 點選【確定】即完成設定。

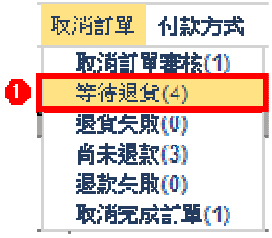
圖形 1.31. 取消訂單審核(二)

退貨確認

若此筆取消訂單已出貨的情況下，需辦理退貨手續，則此功能可以直接查看需要退貨的訂單清單，若商品已收回則即完成退貨手續，相對地若沒有順利回收商品，則需設定為退貨失敗，以下將仿管理者操作流程來進行管理者操作步驟描述。

1. 於上方取消訂單功能點選「等待退貨」之連結。

圖形 1.32. 退貨完成確認(一)

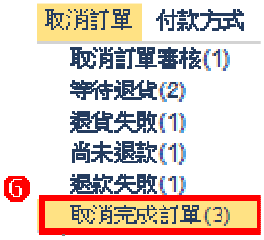


2. 在已收回商品之訂單欄位點選【退貨完成】。
3. 跳出退貨完成視窗。
4. 選取是否退回發票以及退回商品是否完好。
5. 點選【確定】即可。

圖形 1.33. 退貨完成確認(二)

6. 於上方取消訂單功能點選「取消完成訂單」之連結查看是否已完成退貨。

圖形 1.34. 退貨完成確認(三)



7. 完成取消訂單之結果呈現。

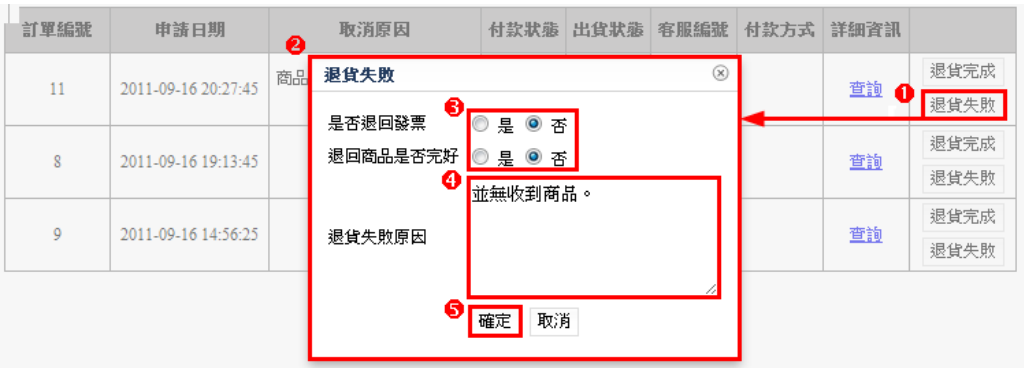
圖形 1.35. 退貨完成確認(四)

商店訂單

1. 在無法回收商品之訂單欄位點選【退貨失敗】。

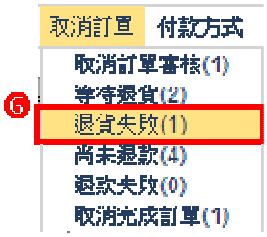
2. 跳出退貨失敗視窗。
3. 選取是否退回發票以及退回商品是否完好。
4. 輸入退貨失敗原因。
5. 點選【確定】即完成設定。

圖形 1.36. 退貨失敗確認(一)



6. 於上方取消訂單功能點選「退貨失敗」之連結查看是否已完成設定。

圖形 1.37. 退貨失敗確認(二)



7. 退貨失敗之畫面呈現。
8. 若在未來成功收回商品，則可點選【退貨完成】完成退貨的程序。

圖形 1.38. 退貨失敗確認(三)

商店訂單

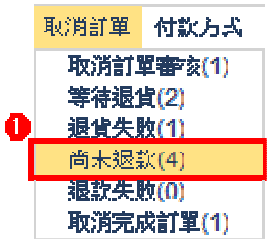
退款確認

若此筆取消訂單已付款的情況下，需辦理退款手續，則此功能可以直接查看需要退款的訂單清單，若貨款已收回則即完成退款手續，相對地若沒有順利收

回，則需設定為退款失敗，以下將仿管理者操作流程來進行管理者操作步驟描述。

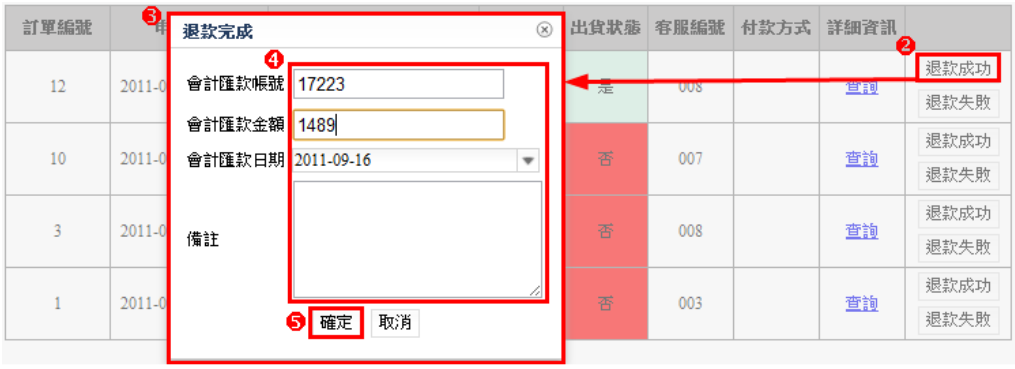
1. 於上方取消訂單功能點選「尚未退款」之連結。

圖形 1.39. 退款成功確認(一)



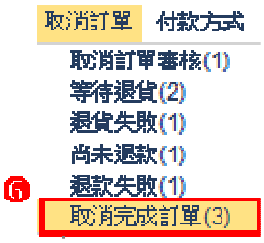
2. 在已收回貨款之訂單欄位點選【退款成功】。
3. 跳出退款成功視窗。
4. 輸入匯款相關資訊。
5. 點選【確定】即完成設定。

圖形 1.40. 退款成功確認(二)



6. 於上方取消訂單功能點選「取消完成訂單」之連結查看是否已完成退款。

圖形 1.41. 退款成功確認(三)



7. 完成取消訂單之結果呈現。

圖形 1.42. 退款成功確認(四)

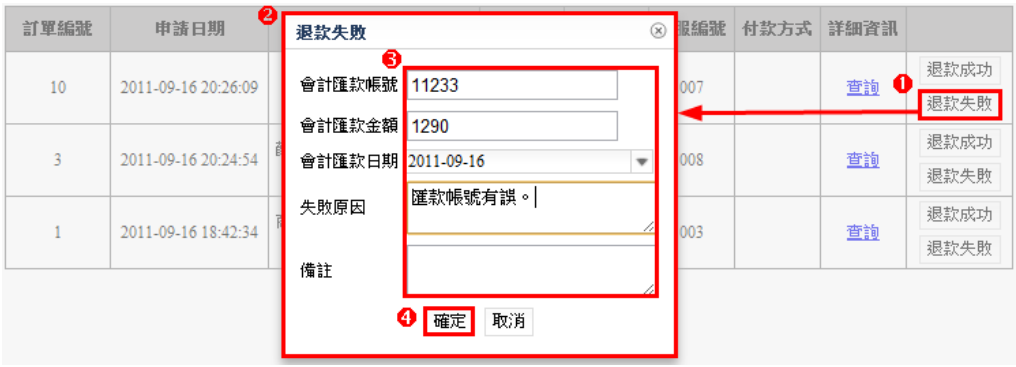
商店訂單

訂單管理　取消訂單　付款方式　送貨方式

訂單編號	申請日期	取消原因	付款狀態	出貨狀態	客服編號	付款方式	詳細資訊
12	2011-09-16 20:31:22	商品有瑕疵!	是	是	008		查詢
3	2011-09-16 20:24:54	商品缺貨，無法於有效時間內送達。	是	否	008		查詢
7	2011-09-16 18:20:31	商品缺貨。	是	否	001		查詢

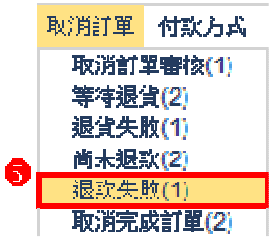
1. 在無法回收商品之訂單欄位點選【退貨失敗】。
2. 跳出退貨失敗視窗。
3. 輸入匯款資訊以及失敗原因。
4. 點選【確定】即完成設定。

圖形 1.43. 退款失敗確認(一)



5. 於上方取消訂單功能點選「退款失敗」之連結查看是否已完成設定。

圖形 1.44. 退款失敗確認(二)



6. 退款失敗之畫面呈現。

圖形 1.45. 退款失敗確認(三)

商店訂單

訂單管理　取消訂單　付款方式　送貨方式

訂單編號	申請日期	取消原因	付款狀態	出貨狀態	客服編號	付款方式	詳細資訊	
10	2011-09-16 20:26:09	規格不合。	是	否	007		查詢	退款成功

金流

此功能提供管理人員自行設定其付款方式。

1. 點選上方子功能選單中的付款方式。
2. 畫面轉換為付款方式操作介面。

圖形 1.46. 付款方式操作介面(一)

商店訂單

訂單管理　取消訂單　付款方式　送貨方式

新增付款方式

	付款類型	付款標題	
	轉帳	ATM轉帳	修改
	轉帳	郵局匯款	修改
	全選/全不選		

刪除

新增付款方式

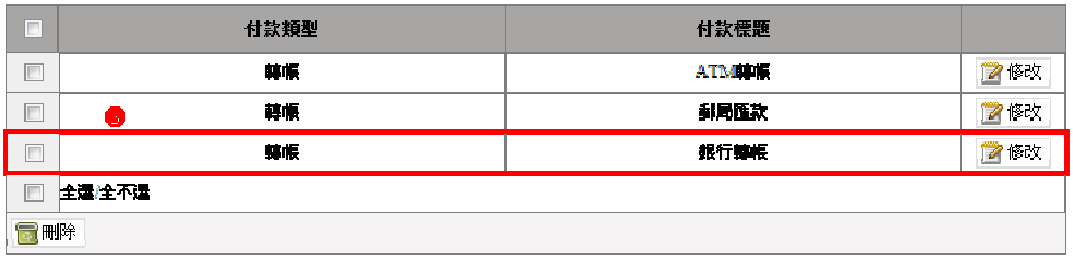
此功能為新增新增一筆付款方式。

1. 點選右上方【新增付款方式】按鈕。
2. 跳出新增付款方式視窗。
3. 填寫付款標題與說明。
4. 填寫完畢後，點選【新增】。

圖形 1.47. 新增付款方式(一)

5. 呈現新增完成畫面。

圖形 1.48. 新增付款方式(二)



修改付款方式

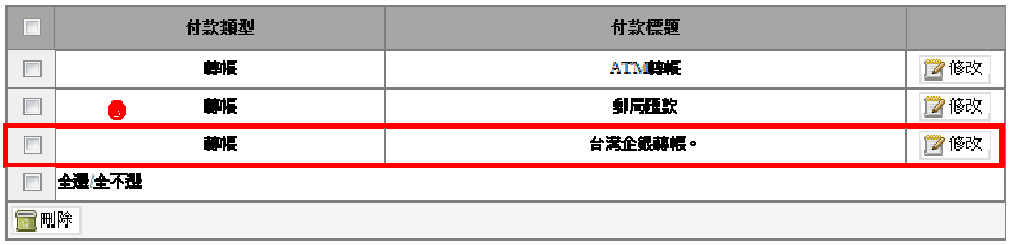
若欲修改先前所建立的付款方式，則可利用修改來進行付款方式更改。

1. 於欲修改欄位中點選【修改】。
2. 跳出修改付款方式視窗。
3. 輸入欲修改付款標題與說明。
4. 點選【修改】即完成設定。

圖形 1.49. 修改付款方式(一)

5. 呈現修改完成畫面。

圖形 1.50. 修改付款方式(二)



刪除付款方式

1. 若欲將不需要的付款方式刪除，即可利用左列的核選方塊與刪除按鈕來進行刪除的功能。勾選欲刪除的付款方式。
2. 按下【刪除】後即可完成刪除動作。

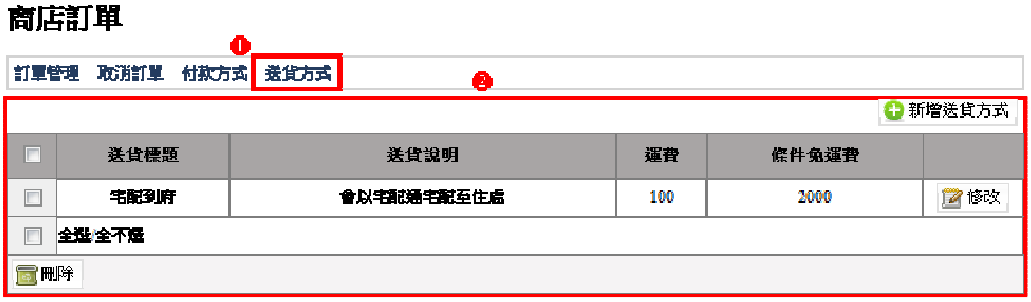
圖形 1.51. 刪除付款方式(一)

物流

1. 此功能提供管理人員自行設定其送貨方式。點選上方子功能選單中的送貨方式。

2. 畫面轉換為送貨方式操作介面。

圖形 1.52. 送貨方式操作介面(一)



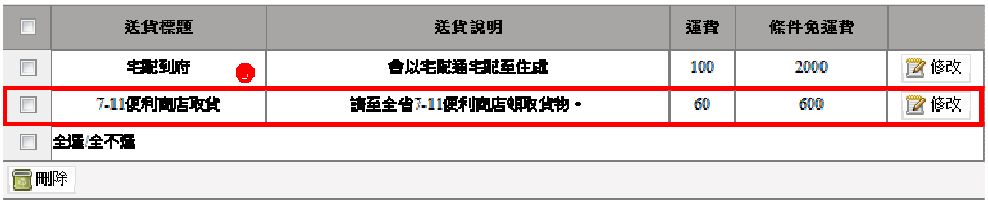
新增送貨方式

1. 此功能為新增新增一筆送貨方式。點選右上方【新增送貨方式】按鈕。
2. 跳出新增送貨方式視窗。
3. 填寫送貨標題、運費、免運費條件以及送貨相關內容。
4. 填寫完畢後，點選【新增】。

圖形 1.53. 新增送貨方式(一)

5. 呈現新增完成畫面。

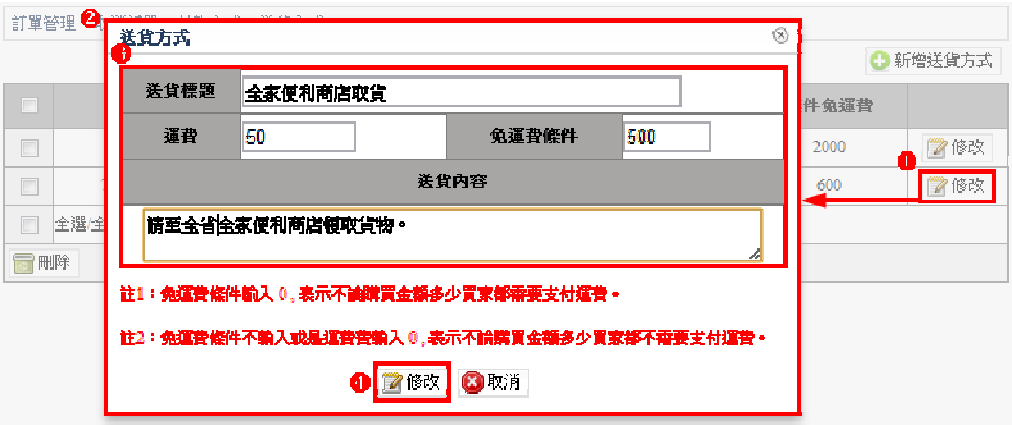
圖形 1.54. 新增送貨方式(二)



修改送貨方式

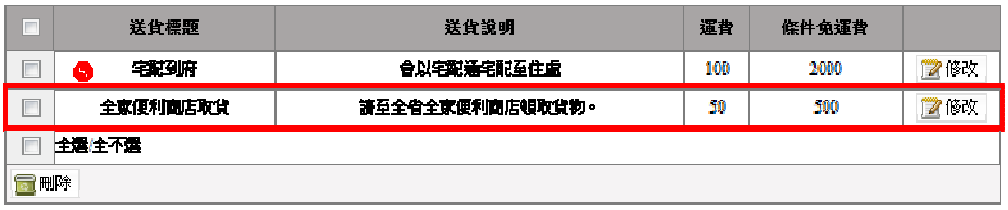
1. 若欲修改先前所建立的送貨方式，則可利用修改來進行送貨方式更改。於欲修改欄位中點選【修改】。
2. 跳出修改送貨方式視窗。
3. 輸入欲修改送貨標題與說明。
4. 點選【修改】即完成設定。

圖形 1.55. 修改送貨方式(一)



5. 呈現修改完成畫面。

圖形 1.56. 修改送貨方式(二)



刪除送貨方式

1. 若欲將不需要的送貨方式刪除，即可利用左列的核選方塊與刪除按鈕來進行刪除的功能。勾選欲刪除的付款方式。
2. 按下【刪除】後即可完成刪除動作。

圖形 1.57. 刪除送貨方式(一)

	送貨標題	送貨說明	運費	條件免運費	
☐	宅配到府	會以宅配通宅配至住處	100	2000	修改
☑	全家便利商店取貨	請至全會全家便利商店領取貨物。	50	500	修改
☐	全選/全不選				
刪除					