셀러캐치
사용 안내

원본 등록부터 정산·문의·입금 확인까지

PC·모바일 공통 업무 순서와 일반·다크 화면 모드를 안내합니다. 판매자센터 원본을 새 템플릿에 옮겨 적을 필요 없이 지원하는 원본 파일을 그대로 선택하세요.

1. 원본 그대로 시작

같은 스토어의 주문과 연결되는 건별 정산 상세를 준비합니다. 후속 정산이 있으면 해당 지급 내역도 함께 확인합니다. PC에서는 드래그하거나 파일을 선택하고 모바일에서는 파일을 선택합니다. 구매자명·연락처·주소 등 정산 비교에 불필요한 열은 분석 보관본에서 자동 제외합니다. 원본 파일은 판매자센터 또는 회사가 정한 안전한 장소에 별도로 보관하세요.

2. 부족한 파일만 보완

예정액, 정산 완료액, 판매처 지급 내역과 은행 입금은 서로 다른 근거입니다. 자료 보완·정산 대기 상태에서는 부족한 상세만 추가하세요. 확인할 수 없는 금액을 0원이나 회수액으로 표시하지 않습니다.

3. 차이를 확인한 뒤 문의

원본 행과 차액을 검토한 뒤 이 차이로 문의 준비에서 문의 업무로 연결합니다. 문의 자료를 내려받는 것과 판매처에 실제 제출하는 것은 구분됩니다. 자동 제출이나 회수 결과를 보장하지 않습니다.

4. 실제 입금만 반영

승인 통지 또는 참조 번호를 기록한 것만으로 입금이 늘어나지 않습니다. 같은 스토어·지급 회차의 정정 자료와 마스킹한 은행 증빙을 대조한 뒤 확인된 입금액을 반영합니다. 지급 취소·정정에서는 지급 회차와 은행 거래, 정정할 원 입금, 정정할 금액(원)을 순서대로 확인하세요. 확인된 은행 출금과 원 입금에 연결해 기록하며, 서비스가 은행 송금이나 환불을 실행하지 않습니다.

암호가 있는 엑셀

PC Excel에서 본인이 알고 있는 암호로 파일을 연 뒤, 다른 이름으로 XLSX 사본을 저장합니다. 파일 → 정보 → 통합 문서 보호 → 암호 설정에서 암호 칸을 비우고 저장하세요. 사본을 다시 열 때 암호 요청이 없는지 확인한 뒤 선택합니다. 모바일에서는 PC에서 준비한 사본을 선택합니다. 문서 암호를 서비스에 입력하거나 전송하지 않습니다.

은행 증빙은 별도로 최소화

판매자센터 원본의 불필요한 개인정보 열 자동 제외와 은행 증빙의 마스킹은 서로 다른 절차입니다. 은행 증빙은 전체 계좌번호·잔액·상대방 개인정보를 제외하고 안내된 계좌 별칭·거래 참조·거래 일시·금액만 준비하세요.

도움말과 현재 화면

화면에서 실행 가능한 기능과 권한 안내가 우선합니다. 알림톡 충전·발송 등 현재 제공되지 않는 기능을 사용할 수 있다고 가정하지 않습니다. 이용권 구매 전 현재 화면의 기간·총액·부가세·취소 조건을 확인하세요.

온라인 도움말: https://catch.moafolio.com/help

찾아보기

시작하기

SellerCatch로 할 수 있는 일
첫 정산 확인 시작하기
회사 로그인과 역할 이해하기

자료 등록·템플릿

판매자센터 원본 파일 등록과 교체
잘못 올린 정산 파일 바꾸기
내 업무에 맞는 템플릿 고르기
네이버 정산 파일 준비하기
쿠팡 정산 파일 준비하기
파일 등록하고 열 확인하기
파일 오류와 필요한 자료 보완하기
기존 자료의 열 연결 확인하기

정산 확인

확인할 정산 차이 이해하기
기대 금액·실제 금액·차이 확인하기
전체 업무표의 조회와 금액 확인
자료 준비 상태와 보완 방법
근거 원문과 판정 기준 확인하기
자료 요청·검토 완료·제외 처리하기

회수 업무

원본 차이로 문의 준비하기
정산 차이를 회수 업무로 넘기기
증빙을 준비하고 묶음 만들기
접수번호와 신청 금액 기록하기
검색 조건과 기록 입력 오류 바로잡기
판매처 답변과 승인 기록하기
실제 입금 확인하기
지급 취소·환수 기록하기
담당자·댓글·멘션으로 협업하기

보고·운영

화면 모드와 주요 지표 읽기
금액 단계와 최종 회수 금액 이해하기
월간 보고서 보기·내보내기
직원 등록과 권한·사용 상태 관리하기
회사 정보와 보관·알림 확인하기
이용권 구매·취소·환불하기

문제 해결·정책

파일이 등록되지 않을 때
결과가 보이지 않을 때
금액이 예상과 다를 때
로그인·권한 문제 해결하기
지원 파일·PC·모바일 작업 안내
개인정보·보관·삭제 범위 확인하기
회수 보장·추가 수수료·책임 범위
고객지원과 개발 문의 구분하기

시작하기

SellerCatch로 할 수 있는 일

네이버·쿠팡의 주문·정산·공제·반품·지급 자료를 연결해 정산 차이를 찾고, 근거 검토부터 실제 입금 확인까지 관리합니다.

이 작업의 결과: 제품 범위와 사람이 확인해야 하는 지점을 설명할 수 있습니다.

작업 순서

1. 자료 등록에서 같은 스토어의 주문·정산 원본을 선택하고, 원본 비교 결과를 엽니다.

확인할 내용: 예정·확정 반영액·차이와 부족한 원본을 구분합니다. 비교 가능한 금액만 검토 대상으로 표시합니다.

2. 확인한 양의 차액의 이 차이로 문의 준비에서 문의 업무를 연결합니다.

확인할 내용: 원본 근거를 보존해 접수·답변·입금 확인을 이어갑니다. 판매처 자동 제출이나 회수 보장은 하지 않습니다.

3. 보고서에서 입금 확인 금액·취소·정정 금액·최종 회수 금액을 나누어 확인합니다.

확인할 내용: 검토 대상 금액이 실제 입금으로 합산되지 않습니다.

완료 확인

• 원본 비교, 문의 기록, 검증된 입금의 차이를 구별했습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/what-sellercatch-does

첫 정산 확인 시작하기

등록된 스토어와 주문 기간을 선택하고 주문상품별 원본과 건별 정산 상세를 올립니다. 파일별 연결 결과와 제외 행을 확인한 뒤 같은 원본으로 정산 차이를 비교합니다. 기존 업무 템플릿의 보완·진단은 별도 흐름으로 이어갑니다.

이 작업의 결과: 처음 사용하는 사람도 자료 상태와 첫 확인 항목까지 순서대로 이동합니다.

시작 전 확인

• 조직의 활성 스토어와 자료 등록 권한이 필요합니다. 종료일이 시작일보다 빠르면 날짜 옆에서 고치세요. 등록 전에는 파일 선택이 유지됩니다.

• 같은 스토어의 주문상품별 내역과 건별 정산 상세를 준비합니다. CSV 50MB·XLSX 20MB 이하, 한 작업 최대 10개입니다.

작업 순서

1. 등록된 스토어가 없으면 대표 또는 관리자가 설정 → 판매자센터 스토어에서 스토어 ID와 표시 이름을 등록합니다. 자료 등록으로 돌아와 스토어와 주문 확인 기간을 선택합니다.

확인할 내용: 주문 원본의 기간입니다. 정산은 후속 반영을 포함한 상세를 준비합니다. 네이버 건별 내역의 예정액과 정산금액은 동일 주문상품으로 연결합니다. 수수료나 배송비로 기준이 다른 금액은 자료 보완으로 남깁니다.

2. 공식 자료 안내를 확인하고 파일을 놓거나 파일 선택으로 선택합니다. 모바일도 파일 선택을 사용할 수 있습니다.

확인할 내용: 선택하면 서버가 파일을 임시 검사합니다. 원본 열·연결 항목·필수 여부·마스킹 예시를 확인하세요. 이 단계에서는 접수되지 않습니다. 등록 시 비교에 필요한 주문 식별자·금액·날짜와 행 위치를 보관합니다. 구매자명·연락처·주소 등의 열은 분석 보관본에서 제외됩니다. 판매자센터 다운로드 파일은 필요할 때 다시 확인할 수 있게 별도로 보관하세요. 스토어 출처와 권한을 확인한 뒤 선택한 원본 등록을 누릅니다.

3. 각 파일의 접수·연결 행·제외 행을 확인합니다. 응답이 끊기면 그 행의 접수 여부 확인을 누르세요. 접수된 파일은 다시 전송하지 않습니다.

확인할 내용: 새 작업이나 다른 화면으로 이동할 때 미등록 선택을 지울지 확인합니다. 정상 파일은 유지됩니다. 제외 행은 계산에 포함되지 않으며 처음20개 행의 안전한 사유를 표시합니다. 개인정보 원문은 오류 메시지에 넣지 않습니다.

4. 같은 원본으로 정산 차이 확인을 누르고 예상·반영·차이와 파일·시트·행 근거를 확인합니다.

확인할 내용: 지원 열 구성에 맞는 원본을 비교합니다. 예정액·빈값·취소·분할·미확인 자료를 실제 입금으로 바꾸지 않습니다.

5. 결과를 만든 뒤 업무 홈이나 보고서의 원본 비교 기록에서 같은 결과를 다시 엽니다. 파일을 추가할 때는 등록된 원본으로 이어가기에서 같은 스토어·기간을 선택합니다.

확인할 내용: 저장된 결과는 같은 주소로 열립니다. 파일 선택 목록은 최근 50개 원본 중 같은 범위의 최대 10개를 복원합니다. 로컬에서 선택만 한 파일은 서버에 저장되지 않았습니다.

완료 확인

- 정상 0건과 조회 실패를 구분했습니다. 비교할 근거가 없는 금액은 미산정입니다.
- 파일명·스토어·주문 기간을 확인했습니다.
- 제외 행과 보완 건수를 숨기지 않고 확인했습니다.
- 원본 비교 결과는 기존 회수원장의 자동 사건 생성·입금 기록과 별개의 검토 결과입니다.

문제가 생겼을 때

기대했던 차이 대신 미산정이 표시됩니다.

같은 스토어의 예정·완료 자료를 확인하고 부족한 상세를 추가하세요. 은행 입금은 별도 근거로 확인합니다.

파일이 다른 채널 또는 필수 열 부족으로 거절됩니다.

오류의 부족한 열과 공식 메뉴를 확인해 원본 상세를 다시 내려받고 이 파일만 바꿉니다. 임의로 열 이름이나 금액을 꾸미지 않습니다.

동일 원본이 다른 스토어·기간에 있습니다.

등록된 원본으로 이어가기에서 기존 스토어·기간을 확인합니다. 다른 스토어 파일로 재지정하지 않습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/first-reconciliation-in-ten-minutes

회사 로그인과 역할 이해하기

회사 코드·아이디·비밀번호로 로그인하며 대표·관리자, 분석, 접수, 조회 역할에 따라 첫 화면과 변경 권한이 달라집니다.

이 작업의 결과: 팀원이 자신의 역할에 맞는 화면과 최소 권한을 사용합니다.

시작 전 확인

- 수신 가능한 본인 업무 이메일과 10~128자의 영문·숫자·ASCII 특수문자 조합 비밀번호를 준비합니다.

• 회사명을 준비합니다. 새 회사 코드는 영문·숫자 혼합 4자리로 자동 발급합니다. 4자리 공간이 모두 사용 중일 때만 5자리로 확장하며 기존 코드는 유지합니다.

작업 순서

1. 회원가입 화면에서 회사명과 사용자 이름·아이디 (이메일)·휴대전화·비밀번호를 입력합니다. 이메일의 중복 확인을 진행합니다.

확인할 내용: 회사 코드는 자동 발급됩니다. 이미 가입된 이메일은 사용할 수 없습니다. 필수·선택 동의는 기본 선택되지 않습니다.

2. 필수 동의를 선택해 가입을 완료합니다. 별도 이메일·휴대전화 가입 인증은 진행하지 않습니다.

확인할 내용: 가입 완료 화면에서 회사명·회사 코드를 확인하고 복사해 로그인합니다. 직원은 관리자가 전달한 설정 링크에서 본인 확인 후 현재 회사에 연결합니다.

3. 가입 완료의 로그인 이동을 누르면 회사 코드가 미리 채워집니다. 필요하면 수정하고 아이디 (이메일)·비밀번호로 로그인합니다. 개인 기기에서만 회사 코드 기억하기를 선택합니다.

확인할 내용: 로그인 전에 보던 안전한 셀러캐치 경로가 있으면 그 화면으로 이어지고, 외부 주소는 무시됩니다.

4. 계정 관리 → 구성원 관리에서 직원 이름·아이디·역할·사용 상태를 확인합니다.

확인할 내용: 소유자·관리자·분석가·운영자·조회자의 역할별 최소 권한만 표시됩니다.

완료 확인

• 가입 완료 화면의 회사명과 회사 코드를 확인하고 같은 코드로 로그인했습니다. 계정 관리에서 회사명과 코드를 다시 확인할 수 있습니다.

• 로그인 후 다른 회사 자료가 보이지 않고 역할에 맞는 메뉴만 사용됩니다.

• 비밀번호 재설정 메일은 직접 요청했을 때만 발급되며 새 비밀번호 로그인 후 이전 세션이 유지되지 않습니다.

문제가 생겼을 때

가입 요청 결과를 확인하지 못했습니다.

입력값을 바꾸지 말고 같은 화면에서 다시 제출합니다. 이미 가입된 이메일이라는 안내가 나오면 로그인 또는 계정 찾기를 이용합니다. 계속되면 발생 시각과 오류 확인 번호를 고객지원에 전달합니다. 비밀번호나 인증 링크는 보내지 않습니다.

가입 중 회사 코드 발급이 지연됩니다.

입력 내용을 바꾸지 말고 같은 화면에서 잠시 후 다시 제출합니다. 이미 완료된 가입은 같은 회사와 발급 코드로 이어집니다. 계속되면 발생 시각과 오류 확인 번호를 고객지원에 전달합니다.

회사 코드 발급 공간이 모두 사용 중이라는 안내가 나옵니다.

새 가입을 반복하지 말고 고객지원에 문의합니다. 비밀번호는 전달하지 않습니다. 기존 회원은 기존 회사 코드로 로그인할 수 있습니다.

회사 코드를 복사하거나 기억하지 못합니다.

화면에 표시된 회사 코드를 직접 선택해 복사하거나 로그인 입력란에 수동으로 입력합니다. 공용 기기에서는 회사 코드 기억하기를 해제합니다.

로그인 후 기대한 화면으로 이동하지 않습니다.

대시보드에서 필요한 메뉴를 열고, 계속되면 현재 경로와 역할만 고객지원에 전달합니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/organization-login-and-roles

자료 등록·템플릿

판매자센터 원본 파일 등록과 교체

판매자센터에서 받은 원본을 그대로 선택하세요. 구매자명·연락처·주소 등 비교에 불필요한 열은 분석 보관본에서 자동 제외합니다. PC는 드래그 또는 파일 선택, 모바일은 파일 선택을 사용합니다. 원본 열·마스킹 예시를 검토하고 등록한 뒤 차액을 확인합니다. 네이버 주문 파일에 금액 열을 추가할 필요가 없습니다. 건별 정산의 정산 내역과 수수료 상세를 같은 연결 주문·후속 정산 범위로 선택하면 구성 수수료도 별도로 대조합니다.

이 작업의 결과: 정상 파일을 다시 올리지 않고 부족한 자료만 교체합니다.

시작 전 확인

• 조직의 활성 스토어와 자료 등록 권한이 필요합니다. 종료일이 시작일보다 빠르면 날짜 옆에서 고치세요. 등록 전에는 파일 선택이 유지됩니다.

• 같은 스토어의 주문상품별 내역과 건별 정산 상세를 준비합니다. CSV 50MB·XLSX 20MB 이하, 한 작업 최대 10개입니다.

작업 순서

1. 등록된 스토어가 없으면 대표 또는 관리자가 설정 → 판매자센터 스토어에서 스토어 ID와 표시 이름을 등록합니다. 자료 등록으로 돌아와 스토어와 주문 확인 기간을 선택합니다.

확인할 내용: 주문 원본의 기간입니다. 정산은 후속 반영을 포함한 상세를 준비합니다. 네이버 건별 내역의 예정액과 정산금액은 동일 주문상품으로 연결합니다. 수수료나 배송비로 기준이 다른 금액은 자료 보완으로 남깁니다.

2. 공식 자료 안내를 확인하고 파일을 놓거나 파일 선택으로 선택합니다. 모바일도 파일 선택을 사용할 수 있습니다.

확인할 내용: 선택하면 서버가 파일을 임시 검사합니다. 원본 열·연결 항목·필수 여부·마스킹 예시를 확인하세요. 이 단계에서는 접수되지 않습니다. 등록 시 비교에 필요한 주문 식별자·금액·날짜와 행 위치를 보관합니다. 구매자명·연락처·주소 등의 열은 분석 보관본에서 제외됩니다. 판매자센터 다운로드 파일은 필요할 때 다시 확인할 수 있게 별도로 보관하세요. 스토어 출처와 권한을 확인한 뒤 선택한 원본 등록을 누릅니다.

3. 각 파일의 접수·연결 행·제외 행을 확인합니다. 응답이 끊기면 그 행의 접수 여부 확인을 누르세요. 접수된 파일은 다시 전송하지 않습니다.

확인할 내용: 새 작업이나 다른 화면으로 이동할 때 미등록 선택을 지울지 확인합니다. 정상 파일은 유지됩니다. 제외 행은 계산에 포함되지 않으며 처음20개 행의 안전한 사유를 표시합니다. 개인정보 원문은 오류 메시지에 넣지 않습니다.

4. 같은 원본으로 정산 차이 확인을 누르고 예상·반영·차이와 파일·시트·행 근거를 확인합니다.

확인할 내용: 지원 열 구성에 맞는 원본을 비교합니다. 예정액·빈값·취소·분할·미확인 자료를 실제 입금으로 바꾸지 않습니다.

5. 결과를 만든 뒤 업무 홈이나 보고서의 원본 비교 기록에서 같은 결과를 다시 엽니다. 파일을 추가할 때는 등록된 원본으로 이어가기에서 같은 스토어·기간을 선택합니다.

확인할 내용: 저장된 결과는 같은 주소로 열립니다. 파일 선택 목록은 최근 50개 원본 중 같은 범위의 최대 10개를 복원합니다. 로컬에서 선택만 한 파일은 서버에 저장되지 않았습니다.

완료 확인

• 정상 0건과 조회 실패를 구분했습니다. 비교할 근거가 없는 금액은 미산정입니다.

- 파일명·스토어·주문 기간을 확인했습니다.
- 제외 행과 보완 건수를 숨기지 않고 확인했습니다.
- 원본 비교 결과는 기존 회수원장의 자동 사건 생성·입금 기록과 별개의 검토 결과입니다.

문제가 생겼을 때

기대했던 차이 대신 미산정이 표시됩니다.

같은 스토어의 예정·완료 자료를 확인하고 부족한 상세를 추가하세요. 은행 입금은 별도 근거로 확인합니다.

파일이 다른 채널 또는 필수 열 부족으로 거절됩니다.

오류의 부족한 열과 공식 메뉴를 확인해 원본 상세를 다시 내려받고 이 파일만 바꿉니다. 임의로 열 이름이나 금액을 꾸미지 않습니다.

동일 원본이 다른 스토어·기간에 있습니다.

등록된 원본으로 이어가기에서 기존 스토어·기간을 확인합니다. 다른 스토어 파일로 재지정하지 않습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/original-files

잘못 올린 정산 파일 바꾸기

일별 합계나 부가세 신고자료는 주문별 정산 상세를 대신할 수 없습니다. 네이버는 정산관리의 건별 정산내역, 쿠팡은 정산 영역의 매출·정산 상세를 확인해 해당 파일만 바꿉니다. 암호 보호 파일은 권한 있는 사용자가 공식 방법으로 작업용 사본을 준비합니다.

이 작업의 결과: 오류 카드에서 해당 파일만 교체합니다. 응답이 끊겼다면 먼저 접수 여부를 확인하고, 미접수일 때 같은 파일로 다시 등록합니다.

시작 전 확인

- 오류 카드의 파일명·자료 종류·제외 행을 확인합니다.

작업 순서

1. 오류 메시지의 부족한 열·자료 종류·시트와 행 번호를 확인합니다.

확인할 내용: 정상 파일의 접수 상태는 유지됩니다.

2. 네이버는 정산관리의 건별 정산내역, 쿠팡은 정산의 매출 상세·지급 상세 중 현재 목적에 맞는 원본을 다시 받습니다.

확인할 내용: 일별 합계와 주문별 상세, 지급 예정과 최종 지급을 구분합니다.

3. 오류 카드의 이 파일 바꾸기로 새 파일을 선택하고 다시 등록합니다.

확인할 내용: 같은 원본은 중복 저장하지 않습니다. 이번 비교에서 제외는 원본 삭제가 아닙니다.

완료 확인

- 잘못된 파일만 교체하고 정상 파일은 유지했습니다.
- 누락·빈값을 0원으로 대체하지 않았습니다.

문제가 생겼을 때

잠긴 Excel 파일입니다.

PC Excel에서 파일을 열고 다운로드 때 설정한 암호를 입력합니다. 원본을 보존하도록 다른 이름으로 XLSX 사본을 저장합니다. 사본에서 파일 → 정보 → 통합 문서 보호 → 암호 설정을 열고 암호 칸을 비운 뒤 확인하고 저장합니다. 사본을 다시 열 때 암호 요청이 없으면 오류 카드의 이 파일 바꾸기에서 선택합니다. 열 이름과 데이터 순서는 그대로 두세요. 모바일에서는 PC에서 준비한 XLSX 사본을 선택할 수 있습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/replace-original-file

내 업무에 맞는 템플릿 고르기

네이버·쿠팡의 정산, 반품, 배송비 업무 중 확인하려는 문제에 맞는 템플릿을 선택하면 필요한 파일과 필수 열을 알 수 있습니다.

이 작업의 결과: 불필요한 파일 없이 진단에 필요한 공식 자료만 준비합니다.

시작 전 확인

- 무엇을 확인할지 정산·반품·배송비 등 업무 목적을 정합니다.

작업 순서

1. 템플릿에서 네이버 또는 쿠팡의 해당 업무를 선택합니다.

확인할 내용: 필요한 판매자센터 자료와 확인할 사실을 읽을 수 있습니다. 새 양식을 내려받아 원본을 다시 작성하는 것이 기본 절차는 아닙니다.

2. 업무 상세의 원본 자료 준비에서 필요한 원본 등록을 누릅니다.

확인할 내용: 자료 등록의 원본 파일 선택으로 이어집니다. 같은 스토어와 연결 주문의 후속 정산 범위를 준비하세요.

3. 업무 상세에서 시작일·종료일을 입력하고 자료에서 확인을 누릅니다.

확인할 내용: 결과 주소에 조회 기간이 포함됩니다. 같은 조직의 다른 기기에서 그 주소를 열고 다시 확인할 수 있습니다.

4. 기존 수동 등록의 상세 편집은 PC에서 진행합니다.

확인할 내용: 분석 기간 초안은 같은 브라우저 탭의 현재 회사·계정에 보존됩니다. 탭을 닫거나 다른 회사·계정으로 열면 기간을 입력하세요. 저장된 자료는 PC와 모바일 모두 최근 등록 자료에서 확인할 수 있습니다.

완료 확인

- 원본 등록과 기존 검수용 양식을 구별하고 필요한 파일 종류를 확인했습니다.

문제가 생겼을 때

자료에서 찾은 검토 항목이 없습니다.

추가 확인 목록과 실제 원본 등록 범위를 먼저 확인하세요. 빈 목록을 이상 없음으로 보지 않습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/choose-work-template

네이버 정산 파일 준비하기

같은 스토어의 주문 원본과 건별 정산내역의 정산 내역·수수료 상세 엑셀을 준비하세요. 수수료 상세는 구성금액 대조용이며 정산액에서 다시 차감하지 않습니다. 배송비 변동은 발생일이 2026-06-24까지면 일별공제/환급, 2026-06-25부터면 건별 정산내역의 주문후 변동금액에서 확인합니다. 정확한 메뉴·필요 열·연결 근거는 아래 단계에서 확인하세요. 구형 일별공제/환급 판본의 자동 인식은 아직 검증되지 않았습니다. 비즈월렛 지급과 은행 입금은 각각의 증빙으로 확인합니다.

이 작업의 결과: 네이버 진단에 필요한 기간과 파일 종류가 서로 맞습니다.

시작 전 확인

• 같은 스토어의 주문상품별 주문 내역과 그 주문에 연결되는 후속 정산 범위를 준비합니다.

작업 순서

1. 네이버 판매자센터에서 주문상품별 주문 원본을 내려받고, 정산관리 → 건별 정산내역에서 정산 내역·수수료 상세 엑셀을 각각 내려받습니다.

확인할 내용: 주문 기간과 실제 정산 반영일은 다를 수 있습니다. 같은 주문이 연결되는 후속 정산까지 포함하세요.

2. 자료 등록에서 네이버 스토어와 주문 확인 시작일·종료일을 선택하고 받은 파일을 그대로 선택합니다.

확인할 내용: 지원 원본은 필요한 열을 자동 인식합니다. 구매자명·연락처·주소 등 불필요한 열은 분석 보관본에서 자동 제외하므로 원본을 새 양식으로 옮기거나 개인정보 열을 직접 지울 필요가 없습니다.

3. 선택한 원본 등록 후 같은 원본으로 정산 차이 확인을 누릅니다.

확인할 내용: 정산 요약과 구성 수수료가 별도로 대조됩니다. 수수료 합계 일치는 계약상 수수료율 검증이나 은행 입금 확인을 뜻하지 않습니다.

4. 부분 취소·반품의 배송비 변동이 발생한 날을 확인합니다. 2026-06-24까지는 항목별 정산 내역 → 일별공제/환급, 2026-06-25부터는 정산 내역 → 건별 정산내역의 주문후 변동금액을 조회해 원본을 내려받습니다.

확인할 내용: 주문일·다운로드일로 발생일을 대신하지 않습니다. 받은 원본의 열을 바꿔 맞추지 않습니다. 구형 일별공제/환급 판본의 자동 인식은 아직 검증되지 않았습니다.

5. 상품주문·배송비·주문후 변동금액의 구분과 금액 변동일, 수수료 구분을 확인합니다.

확인할 내용: 상품금액과 배송비의 수수료 종류가 다를 수 있고, 정상 구성행 여러 개를 중복 차감으로 보지 않습니다. 적용 대상 초도배송비 변동 수수료는 원주문 주결제수단의 실제 수수료율 근거를 확인하며 예시율을 모든 판매자에게 고정하지 않습니다.

6. 반품관리 자료, 원차감과 후속 회차 정산 상세를 추가 근거로 대조합니다.

확인할 내용: 배송비 번호는 상품주문번호·반품과 연결 근거가 있어야 합니다. 비즈월렛 지급과 은행 입금은 별도 증빙입니다.

완료 확인

• 같은 스토어·연결 주문·후속 정산 범위의 파일을 준비했습니다.

문제가 생겼을 때

정산 내역과 수수료 상세의 금액이 다릅니다.

같은 주문과 정산 기준일의 두 파일인지 확인하고 필요한 파일만 다시 내려받으세요. 상세 수수료를 정산액에서 한 번 더 빼지 않습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/prepare-naver-settlement-files

쿠팡 정산 파일 준비하기

같은 스토어의 발주 상세, 매출인식 기간이 포함된 매출 상세, 지급 회차 내역을 확인하세요. 배송완료일과 구매확정일이 없으면 발주 상세에서 확인합니다. 명세에 0원이 기록된 주문과 매출 행을 찾지 못한 주문은 구분합니다. 지급 완료와 은행 입금은 각각의 자료로 확인합니다.

이 작업의 결과: 쿠팡 진단에 필요한 파일 묶음과 적용 기간이 준비됩니다.

시작 전 확인

- 같은 쿠팡 스토어의 발주 상세·매출 상세·지급 회차 내역을 준비합니다.

작업 순서

1. 쿠팡 판매자센터에서 주문별 발주 상세와 매출인식 기간이 포함된 매출 상세를 내려받습니다.

확인할 내용: 배송완료·구매확정·매출인식은 같은 사실이 아닙니다. 배송일에 고정 일수를 더해 구매확정을 대신하지 않습니다.

2. 지급 회차 내역에서 대상 기간·정산 유형·지급 예정일·상태와 지급 산식 구성금액을 확인합니다.

확인할 내용: 주문별 매출 차이와 회차 지급 차이를 구별할 수 있어야 합니다.

3. 자료 등록에서 쿠팡 스토어·주문 기간을 선택하고 원본의 미리보기를 확인한 뒤 선택한 원본 등록을 누릅니다.

확인할 내용: 매출에 0원이 기록된 주문과 매출 행을 찾지 못한 주문을 구별합니다. 지원 열이 없으면 필요한 파일을 다시 안내합니다.

4. 원본 비교 결과에서 주문 항목과 지급 회차 항목을 따로 확인합니다.

확인할 내용: 두 금액을 중복 합산하지 않습니다. 판매처 지급 완료도 은행 입금 증빙과 별도로 확인합니다.

완료 확인

- 구매확정·매출인식·지급 회차·은행 입금을 서로 구별했습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/prepare-coupang-settlement-files

파일 등록하고 열 확인하기

자료 등록에서 판매자센터 원본을 그대로 선택하고 파일별 원본 열·필수 여부·예시를 확인합니다. 지원 원본의 불필요한 개인정보 열은 자동 제외합니다. 직접 열을 연결하는 기존 가져오기는 별도 흐름입니다.

이 작업의 결과: 잘못된 열 연결로 금액이 왜곡되기 전에 등록 품질을 확인합니다.

시작 전 확인

- 자료 등록 권한과 활성 스토어가 필요합니다.
- 판매자센터 CSV 50MB·XLSX 20MB 이하, 한 작업 최대 10개를 선택할 수 있습니다.

작업 순서

1. 자료 등록의 원본 파일 등록에서 등록된 스토어·주문 확인 시작일·종료일을 선택합니다.

확인할 내용: PC는 드래그 또는 파일 선택, 모바일은 파일 선택을 사용합니다.

2. 파일을 선택하고 파일별 미리보기에서 원본 열·연결 항목·필수 여부·마스킹 예시를 확인합니다.

확인할 내용: 지원하는 판매자센터 원본을 그대로 사용합니다. 비교에 불필요한 구매자명·연락처·주소 등은 분석 보관본에서 자동 제외합니다. 미리보기는 아직 접수가 아닙니다.

3. 업로드 권한과 스토어 출처를 확인하고 선택한 원본 등록을 누릅니다.

확인할 내용: 파일별 완료·실패가 표시됩니다. 오류가 있는 파일만 이 파일 바꾸기로 교체하고 정상 파일은 유지합니다.

4. 등록이 끝나면 같은 원본으로 정산 차이 확인을 누르고 비교 결과와 원본 근거 열기를 선택합니다.

확인할 내용: 원본 행과 금액을 확인할 수 있습니다. 자료 보완·정산 대기·미산정은 0원과 다릅니다.

완료 확인

- 선택한 스토어·기간·파일과 저장된 비교 결과가 일치합니다.

문제가 생겼을 때

필수 열을 찾지 못합니다.

오류 카드의 판매자센터 메뉴와 필요한 항목을 확인하고 해당 상세만 다시 내려받으세요. 원본에 임의 금액 열을 추가하지 않습니다.

직접 열을 연결해야 하는 기존 자료입니다.

이 별도 흐름에서만 필수 열 직접 연결을 확인하고 연결 승인 후 가져오기를 사용합니다. 원본 자동 등록의 필수 단계가 아닙니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/upload-and-check-columns

파일 오류와 필요한 자료 보완하기

원본 자동 등록의 오류 카드에서 필요한 상세와 제외 행을 확인하고 해당 파일만 교체합니다. 기존 수동 가져오기의 열 연결·오류 CSV는 별도 화면에서 확인합니다.

이 작업의 결과: 정상 행을 훼손하지 않고 오류가 있는 위치만 보완합니다.

시작 전 확인

- 먼저 원본 자동 등록의 오류인지, 기존 수동 가져오기 자료의 오류인지 구별합니다.

작업 순서

1. 원본 자동 등록에서는 오류 카드의 파일명·필요한 상세·이유를 확인합니다. 등록된 파일의 계산 제외 행은 계산에서 제외한 행 확인을 엽니다.

확인할 내용: 원본 시트·행 위치와 제외 이유를 확인합니다. 제외 행이 남은 결과를 전체 자료의 완전한 비교로 보지 않습니다.

2. 잘못 내려받은 파일은 해당 판매자센터 상세를 다시 받아 이 파일 바꾸기에서 선택합니다.

확인할 내용: 정상 파일과 다른 선택은 유지합니다. 원본을 가공하거나 개인정보 열을 지우는 것이 일반적인 해결 방법은 아닙니다.

3. 기존 수동 가져오기 자료라면 등록된 자료 확인 · 기존 방식으로 이어가기에서 파일을 열고 오류와 수정 힌트를 확인합니다.

확인할 내용: 이 별도 화면의 항목 이동은 수정 가능한 열 연결에만 제공됩니다. 검사 행 번호와 미리보기 순서를 임의로 같다고 보지 않습니다.

4. 필요하면 오류 CSV 내려받기를 사용하고 화면의 받은 개수·표시 범위를 함께 기록합니다.

확인할 내용: 기존 가져오기 오류 상세는 최대 200개, 기본 표시는 50개이며 CSV도 최대 100,000개 안내입니다. 원본 자동 등록의 행 안내와 다른 범위입니다.

완료 확인

• 문제가 있는 파일 또는 현재 수정 가능한 열만 보완했습니다.

문제가 생겼을 때

등록 결과가 불명확합니다.

같은 파일의 현재 접수 여부와 처리 상태부터 확인하세요. 새 파일이나 새 요청으로 반복 등록하지 않습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/fix-row-column-errors

기존 자료의 열 연결 확인하기

이전에 등록한 수동 가져오기 자료를 다시 열어 현재 연결과 처리 상태를 확인합니다. 원본 자동 등록에는 직접 열 연결이 필요하지 않으며, 새 파일에 이전 연결이 맞는다고 가정하지 않습니다.

이 작업의 결과: 반복 등록 시간을 줄이면서 잘못된 자동 연결을 막습니다.

시작 전 확인

• 기존 수동 가져오기 자료의 열 연결을 확인하는 안내입니다. 원본 자동 등록에는 이 단계가 필요 없습니다.

작업 순서

1. 자료 등록에서 등록된 자료 확인 · 기존 방식으로 이어가기를 열고 이전 등록 파일을 선택합니다.

확인할 내용: 파일명·기간·상태를 확인해 같은 자료를 엽니다. 파일을 다시 올릴 필요가 없습니다.

2. 필수 열 직접 연결이 표시되면 원본 열 번호·이름·예시와 현재 선택을 확인합니다.

확인할 내용: 첫 번째 열과 앞자리 0도 그대로 확인합니다. 헤더가 다른 새 파일에 이전 연결이 맞는다고 가정하지 않습니다.

3. 수정 가능한 필수 연결을 확인한 뒤 연결 승인 후 가져오기를 누릅니다.

확인할 내용: 이 버튼은 현재 자료의 연결을 승인하고 가져오기를 시작합니다. 임의 이름의 연결 템플릿을 저장·다음 파일에 자동 재사용하는 기능을 뜻하지 않습니다.

완료 확인

• 이전 파일을 중복 접수하지 않고 현재 자료의 연결과 처리 상태를 확인했습니다.

문제가 생겼을 때

다른 기기에서 바꾼 연결이 보이지 않습니다.

편집하던 기기에서 현재 상태를 확인하거나, PC에서 서버에 저장된 같은 자료를 다시 열어 확인하세요.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/reuse-column-mapping

정산 확인

확인할 정산 차이 이해하기

확인할 정산 차이는 규칙이 찾은 후보이며 확정 손실이나 회수 약속이 아닙니다. 자료·정책·정상 예외를 사람이 검토해야 합니다.

이 작업의 결과: 후보를 실제 손실이나 입금액으로 오해하지 않습니다.

시작 전 확인

- 등록된 원본의 비교 결과 또는 정산 확인의 항목을 엽니다.

작업 순서

1. 원본 비교 결과에서 예상액·확정 반영액·차이와 비교 기준일을 읽습니다.

확인할 내용: 자료 보완·정산 대기 항목은 필요한 후속 자료를 먼저 확인합니다. 차이는 확정 손실이나 회수 약속이 아닙니다.

2. 항목의 원본 근거를 펼쳐 주문·정산 또는 지급 회차의 연결과 정상 수수료·예외를 검토합니다.

확인할 내용: 주문별 차이와 회차별 차이는 다른 범위이므로 단순히 더하지 않습니다.

완료 확인

- 확인 가능한 차액과 아직 판단할 수 없는 항목을 구별했습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/understand-reconciliation-differences

기대 금액·실제 금액·차이 확인하기

상세에서 적용 규칙으로 계산한 기대 금액, 원천 자료의 실제 금액, 두 값의 차이와 연결 행을 함께 검토합니다.

이 작업의 결과: 차이가 발생한 계산과 원천 행을 재현할 수 있습니다.

시작 전 확인

- 같은 스토어의 저장된 비교 결과를 선택합니다.

작업 순서

1. 주문 항목의 예상액·확정 반영액·차이를 같은 행에서 확인하고 원본 근거를 펼칩니다.

확인할 내용: 어느 파일의 어느 시트·행을 연결했는지 확인할 수 있습니다. 확정 반영액은 플랫폼 자료의 의미이며 은행 입금 확인과 다릅니다.

2. 기존 규칙 진단의 항목이라면 정산 확인 → 항목 상세의 계산과 판정 근거와 누락·제외 확인을 읽습니다.

확인할 내용: 기대액·실제액·차액의 계산과 적용 예외를 확인합니다. 값이 없으면 임의로 0원을 입력하지 않습니다.

완료 확인

- 차액의 금액 기준과 원본 행을 설명할 수 있습니다.

문제가 생겼을 때

같은 금액인데 결과가 다릅니다.

같은 주문·회차의 원본과 기준일인지 확인하고 금액이 예상과 다를 때 안내를 이어 읽으세요.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/check-expected-actual-difference

전체 업무표의 조회와 금액 확인

조회 중·실패·자료 없음·실제 0원을 구분하고, 표시 사건번호·한국어 상태·정수 금액·한국 날짜로 조건을 적용합니다.

이 작업의 결과: 현재 조회 조건의 단계별 금액과 사건 근거를 확인합니다.

시작 전 확인

- 회수 업무 조회 권한으로 로그인합니다.
- 대량 비교와 기록은 PC에서 진행합니다.

작업 순서

1. 전체 업무표에서 오늘 할 일·전체 사건·승인 후 미입금·차액 해부 중 목적에 맞는 보기를 선택합니다.

확인할 내용: 선택한 보기의 자료를 조회하며 이전 보기의 합계가 현재 결과로 남지 않습니다.

2. 열의 필터를 열어 한국어 항목, 표시 사건번호, 금액 또는 날짜를 입력하고 '필터 적용'을 누릅니다.

확인할 내용: PC의 정수 금액은 큰 숫자도 그대로 검색하고, 날짜는 한국 날짜로 적용됩니다. '필터 해제'로 해당 조건을 지울 수 있습니다.

3. 모바일에서는 '필터'를 열고 카드에 표시된 사건 또는 차이 번호 끝자리를 입력한 뒤 '조건 적용'을 누릅니다.

확인할 내용: 전각 영문과 숫자도 사용할 수 있습니다. 같은 탭의 모바일 상세에서 '전체 업무표' 링크를 누르면 같은 회사·계정의 보기·조건·페이지로 돌아가며 열었던 카드로 초점을 옮깁니다. 현재 페이지에서 그 사건을 찾지 못하면 안내와 현재 조건의 결과를 확인합니다.

4. 금액 단계와 조회 기준시각을 확인합니다. 실패하면 '같은 조건으로 다시 조회'를 누릅니다.

확인할 내용: 금액 기록이 없는 신청·승인은 '자료 없음', 실제 0은 '0원'으로 표시합니다. 신청·승인 합계는 금액이 기록된 사건을 집계하며, 차액 해부에는 차액 합계를 표시합니다. 서버 기준시각이 없으면 미제공으로 표시합니다.

5. 모바일 전체 업무표의 '업무표 도움말'을 읽은 뒤 '업무표로 돌아가기'를 누릅니다.

확인할 내용: 같은 탭의 현재 회사·계정에서 보던 조건과 페이지로 돌아갑니다. 보존 정보가 없거나 시간이 지났다면 복원할 수 없다는 안내와 '전체 업무표 열기'를 확인합니다.

완료 확인

- 확인 필요·신청 가능·신청·승인·입금·지급 취소·최종 회수 금액을 서로 합치지 않았습니다.
- PC의 0원 필터는 실제 0원이 기록된 사건을 찾습니다. 원 사건의 근거와 실제 입금 내용을 별도로 확인했습니다.

문제가 생겼을 때

전체 업무표 조회 실패

같은 조건으로 다시 조회하고 계속 실패하면 오류 확인 번호와 보기를 문의에 남깁니다.

검색 값 오류

입력을 고친 뒤 필터 적용을 누릅니다. 작성 중인 값만으로 조회 조건이 바뀌지 않습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/workroom-query-and-amount-state

자료 준비 상태와 보완 방법

주요 근거 연결(A), 일부 보완(B), 핵심 자료 부족(C), 판정 근거 부족(D)을 구분합니다. 상태의 뜻과 추가로 필요한 근거를 먼저 확인하고, 알파벳은 같은 상태를 찾는 보조 표시로 사용합니다.

이 작업의 결과: 자료 상태에 맞춰 접수 준비, 자료 보완 또는 진단 보류를 선택합니다.

시작 전 확인

• 이 자료 준비 표시는 기존 규칙 진단의 준비 상태입니다. 원본 비교의 비교 가능 비율·정산 대기와 구별합니다.

작업 순서

1. 정산 확인의 자료 준비 필터·목록, 항목 상세의 재평가 이력에서 상태의 뜻을 먼저 읽습니다.

확인할 내용: 주요 근거 연결(A), 일부 보완(B), 핵심 자료 부족(C), 판정 근거 부족(D)으로 표시합니다. 자주 쓰는 조건은 '필터 저장'을 누르고, 같은 브라우저에서 같은 회사·계정으로 '저장 필터 적용'을 누르세요.

2. 일부 보완·핵심 자료 부족·판정 근거 부족이면 누락·제외 확인 또는 자료 카드의 추가 필요를 확인합니다.

확인할 내용: 필요한 근거를 보완한 뒤 현재 결과를 다시 확인합니다. 주요 근거 연결도 회수 보장이나 기간 전체 자료의 완전성 보증이 아닙니다.

완료 확인

• 문자 등급 대신 부족한 근거와 다음 보완 작업을 확인했습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/understand-data-grades

근거 원문과 판정 기준 확인하기

마스킹된 원천 행, 파일 해시, 적용 정책과 규칙 버전을 함께 확인해야 같은 결과를 다시 계산하고 감사할 수 있습니다.

이 작업의 결과: 각 판정이 어떤 자료와 버전을 사용했는지 설명할 수 있습니다.

시작 전 확인

• 검토할 원본 비교 결과 또는 정산 확인 항목을 선택합니다.

작업 순서

1. 원본 비교 결과의 항목을 펼쳐 파일·시트·행과 적용 범위를 확인합니다.

확인할 내용: 같은 스토어의 실제 선택 원본에 연결되는지 확인합니다.

2. 기존 진단 항목의 계산과 판정 근거에서 계산 설명과 원본 근거(마스킹)를 읽습니다. 규칙 버전이 필요할 때만 기술 상세를 펼칩니다.

확인할 내용: 일치한 참조, 누락 자료와 제외 사유를 함께 확인합니다. 표시가 가려진 값으로 다른 거래를 임의 추정하지 않습니다.

완료 확인

- 판정의 원본 근거와 적용 기준을 확인했습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/inspect-source-and-rule

자료 요청·검토 완료·제외 처리하기

핵심 자료가 없으면 자료 요청, 근거가 충분하면 검토 완료, 정상 예외나 중복이면 제외로 처리하고 이유를 남깁니다.

이 작업의 결과: 모든 후보가 이유가 있는 다음 상태와 담당자를 가집니다.

시작 전 확인

- 정산 확인의 항목 상세를 열고 검토·변경 권한을 확인합니다.

작업 순서

1. 누락·제외 확인에서 누락 자료·제외 조건을 읽고 증빙 파일을 확인합니다.

확인할 내용: 판단 근거가 부족한 항목과 정상 예외인 항목을 구별합니다.

2. 사람 검토 판정에서 현재 제공되는 판정과 안전 메모를 기록합니다. 후보 상태에서 제외를 사용할 때는 해당 항목과 이유를 확인합니다.

확인할 내용: 이전 평가와 사용자 검토 이력은 보존됩니다. 단순 파일 첨부만으로 검토 완료가 되지 않습니다.

완료 확인

- 선택한 항목의 근거·판정·제외 이유가 일치합니다.

문제가 생겼을 때

변경할 수 있는 입력이 없습니다.

현재 역할과 상태 안내를 확인하고 변경 권한 담당자에게 필요한 근거를 전달하세요.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/request-review-or-exclude

회수 업무

원본 차이로 문의 준비하기

원본 비교 결과에서 양의 차액이 있는 항목을 열고 이 차이로 문의 준비를 선택합니다. 검토한 금액·근거·시험 자료 여부를 확인해 같은 원본 행에 연결된 문의 사건을 만듭니다. 자료 보완·정산 대기 항목은 필요한 원본을 먼저 추가하세요.

이 작업의 결과: 비교 결과와 원본 근거를 보존한 채 같은 문의 사건으로 이어집니다.

시작 전 확인

- 같은 스토어·기간의 원본 비교 결과를 엽니다.
- 차액과 원본 행, 후속 정산·정상 수수료 여부를 검토합니다.

작업 순서

1. 양의 차액이 있는 주문 또는 지급 항목에서 이 차이로 문의 준비를 선택합니다.

확인할 내용: 자료 보완·정산 대기·0원 항목은 먼저 근거를 보완합니다.

2. 검토한 신청 예정액과 검토 근거를 입력하고 확인란·합성 시험 자료 여부를 확인합니다.

확인할 내용: 확인한 차액을 넘는 금액으로 사건을 만들 수 없습니다.

3. 같은 원본에 연결된 사건을 열어 원본 비교 결과로 돌아가는 링크와 분석 근거 ZIP을 확인합니다.

확인할 내용: 같은 비교 항목을 다시 연결하면 기존 사건으로 이어집니다.

완료 확인

- 문의 사건과 원본 비교 결과의 연결을 확인했습니다.
- 신청 예정액과 실제 입금액을 구별했습니다.

문제가 생겼을 때

문의 준비 항목이 보이지 않습니다.

필요한 원본·현재 비교 상태와 담당 권한을 확인하세요.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/native-difference-to-inquiry

정산 차이를 회수 업무로 넘기기

검토를 통과한 정산 차이만 별도 회수 업무로 만들고 담당자·다음 행동·공식 기한을 지정합니다.

이 작업의 결과: 탐지 결과와 사람이 운영하는 회수 사건을 명확히 분리합니다.

시작 전 확인

- 실제 차액과 근거를 검토하고 신청 예정액을 확인합니다.

작업 순서

1. 원본 비교 결과의 양의 차액에서 이 차이로 문의 준비를 선택합니다.

확인할 내용: 자료 보완·대기·0원 항목은 먼저 필요한 원본을 보완합니다.

2. 신청 예정액(원)·검토 내용을 입력하고 근거 확인란을 선택한 뒤 문의 업무에 연결을 누릅니다.

확인할 내용: 원본 행과 같은 문의 사건으로 이어집니다. 같은 정규화 거래·금액·근거의 재다운로드는 기존 문의를 재사용합니다.

3. 기존 규칙 항목은 정산 확인 → 항목 상세의 신청 준비와 회수 사건에서 안내된 근거·권한을 확인합니다.

확인할 내용: 신청 준비와 실제 외부 판매처 접수, 승인과 입금은 각각 별도 단계입니다.

완료 확인

- 연결된 문의 업무와 원본 비교의 관계를 확인했습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/move-to-recovery-work

증빙을 준비하고 묶음 만들기

사건과 연결된 원본 참조·금액·정책 근거를 목록으로 검토하고 파일 해시가 포함된 증빙 묶음을 만듭니다.

이 작업의 결과: 외부 접수 전에 누락과 변조 여부를 확인할 수 있습니다.

시작 전 확인

- 검토 완료된 회수 사건과 접수 담당 권한이 필요합니다.
- 신청 금액·공식 근거·원본 참조·필수 증빙의 상태를 확인합니다.
- SellerCatch는 외부 판매자센터에 자동 제출하지 않으며 최종 제출은 사용자가 직접 확인합니다.

작업 순서

1. '회수원장'에서 사건을 열고 '업무 근거'에서 연결된 후보, 금액 단계, 정책 출처와 증빙 목록을 검토합니다.

확인할 내용: 빠진 자료와 중복 근거가 구분되고 신청 금액이 후보·승인·입금 금액과 섞이지 않습니다.

2. 모든 필수 근거가 준비됐을 때 '증빙 묶음 만들기'를 한 번 누릅니다.

확인할 내용: 동일 사건에 준비된 묶음이 있으면 기존 결과를 재사용하고 체험 ZIP 횟수를 중복 차감하지 않습니다.

3. 생성된 목록과 파일을 확인한 뒤 내려받아 판매자센터에 사용자가 직접 제출합니다.

확인할 내용: 내부 사건 ID 대신 제출에 필요한 사람이 읽을 수 있는 요약과 증빙이 포함됩니다.

4. 외부 제출 후 SellerCatch에서 '접수 기록'을 열어 접수번호·신청 금액·접수 시각을 기록합니다.

확인할 내용: 증빙 준비와 실제 외부 접수가 별도 이력으로 남고 다음 보완·승인 확인 업무가 생성됩니다.

완료 확인

- ZIP 생성 완료만으로 외부 제출 완료 처리되지 않습니다.
- 접수번호와 신청 금액이 사건 이력에 남습니다.
- 같은 사건·같은 요청의 ZIP과 체험 차감이 중복되지 않습니다.

문제가 생겼을 때

증빙 묶음 버튼이 비활성입니다.

버튼 주변의 부족 항목 안내에서 필요한 자료와 상태를 확인해 해당 항목만 보완합니다.

생성 요청 결과를 받지 못했습니다.

같은 사건의 증빙 목록에서 생성 중·완료 묶음을 먼저 확인합니다. UNKNOWN 상태에서 다른 요청으로 다시 만들지 않습니다.

외부 판매자센터가 파일을 받지 않습니다.

SellerCatch의 원본 묶음은 보존하고 외부 포털이 표시한 정확한 오류 조건에 맞춰 제출용 복사본만 조정합니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/prepare-evidence-package

접수번호와 신청 금액 기록하기

사용자가 외부 판매자센터에 직접 접수한 뒤 접수번호·신청 금액·접수 시각을 기록합니다. SellerCatch가 자동 제출하지 않습니다.

이 작업의 결과: 실제 외부 접수와 내부 준비 상태를 구분해 추적합니다.

시작 전 확인

- 외부 판매자센터에 실제 문의를 접수했고 접수번호·신청 금액·접수 근거를 확보했습니다.

작업 순서

1. 회수 업무에서 해당 사건을 열고 처리 내용 기록의 신청 금액(원)·접수 일시(한국 시간)를 입력합니다.

확인할 내용: 현재 신청 준비 사건의 입력인지 확인합니다.

2. 접수 채널·접수번호·확인한 증빙(한 줄에 하나)을 입력하고 접수 내용 저장을 누릅니다.

확인할 내용: 입력한 실제 접수 사실이 사건 이력에 남습니다. 자동 제출을 실행하는 버튼이 아닙니다.

3. 접수·기한과 상태 타임라인에서 저장한 번호·시각·상태를 확인합니다.

확인할 내용: 결과가 불명확하면 처리 결과 다시 불러오기로 먼저 기존 기록을 확인합니다.

완료 확인

- 외부 접수 자료와 같은 사건의 접수 기록이 일치합니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/record-application-number

검색 조건과 기록 입력 오류 바로잡기

회수 목록은 적용된 검색 조건과 30건 표시 범위를 확인합니다. 기록은 필수 항목·원 단위·한국 시간을 확인하고 오류를 고친 뒤 저장 결과를 확인합니다.

이 작업의 결과: 입력과 조회를 지우지 않고 올바른 조건과 원 사건으로 복구합니다.

시작 전 확인

- 조회와 기록 권한은 역할에 따라 다릅니다.

작업 순서

1. 스마트폰의 회수 업무에서 접수번호·담당자와 상태로 찾고 적용 조건을 확인합니다.

확인할 내용: 검색어 조합 중에는 적용 전이며 완료 후 조회합니다. 한 번에 30건을 표시합니다. '검색 조건 초기화'로 전체 조건과 첫 페이지로 돌아갑니다.

2. 사건 카드의 금액 이름·기한·담당자를 확인하고 사건 근거를 엽니다.

확인할 내용: 신청 금액과 입금 확인 금액을 구분하고 현재 처리할 일이 없음과 조회 중·실패를 구분합니다.

3. PC와 모바일에서 접수·승인·입금 기록의 필수 항목과 원 단위·한국 시간을 입력합니다. 오류가 표시된 항목을 고칩니다.

확인할 내용: 필수·최솟값·정수 단위 오류는 입력 옆에 연결됩니다. 오류나 충돌 후에도 원 입력을 확인할 수 있습니다.

4. 로그인 시간이 지났다면 입력한 탭을 그대로 두고 '새 탭에서 다시 로그인'을 누릅니다. 같은 회사·계정으로 로그인합니다. 원래 탭의 '로그인과 같은 사건 확인'을 누릅니다.

확인할 내용: 같은 회사·계정·사건을 확인한 뒤 원래 탭의 입력을 검토하고 저장할 수 있습니다. 사건이 변경됐다면 원래 탭을 열어 둔 상태에서 새 탭의 최신 사건을 확인합니다.

5. 저장 결과가 확인되지 않으면 '원래 요청 결과 확인'을 누릅니다. 결과가 확인될 때까지 원래 탭을 열어 둡니다.

확인할 내용: 기록이 확인되면 사건 이력에서 결과를 확인합니다. 기록을 아직 확인할 수 없다는 안내가 나오면 연결을 확인하고 원래 요청을 다시 조회합니다.

완료 확인

- 기록 완료 안내와 원 사건의 실제 상태를 확인했습니다.
- 응답을 받지 못했을 때 원래 요청을 조회하고 기록 여부를 확인했습니다.

문제가 생겼을 때

기록 버전·상태 충돌

처리 결과 다시 불러오기로 현재 기록을 확인합니다.

외부 접수나 입금 실행 여부 확인

외부 판매자센터 접수나 은행 송금은 해당 기관에서 확인합니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/record-input-and-recovery

판매처 답변과 승인 기록하기

판매처 회신은 같은 사건의 증빙·댓글로 보존하고, 승인 답변은 승인 금액·시각·근거를 별도로 기록합니다. 현재 화면에 없는 거절·보완 상태 변경을 완료했다고 안내하지 않습니다.

이 작업의 결과: 각 접수 시도의 결과와 재심 근거를 시간순으로 추적합니다.

시작 전 확인

- 판매처의 답변과 금액·답변일·증빙을 확인합니다.

작업 순서

1. 같은 사건의 증빙 첨부와 사건 댓글에 판매처 답변 근거·일자·요구 자료를 남깁니다.

확인할 내용: 파일 첨부·댓글 기록을 승인·거절·보완 상태의 확정과 구별합니다.

2. 승인 답변이면 검토 시작 후 처리 내용 기록의 승인 금액(원)·승인 일시(한국 시간)·승인 근거를 입력합니다. 신청액과 다르면 금액 차이 사유도 입력하고 승인 내용 저장을 누릅니다.

확인할 내용: 승인 근거와 금액이 기록됩니다. 승인액은 아직 입금액이 아닙니다.

3. 거절·보완 회신은 댓글·증빙으로 남기고 담당자에게 후속 처리를 요청합니다. 현재 화면에 해당 상태 변경 입력이 없으면 전환이 끝났다고 판단하지 않습니다.

확인할 내용: 진행상태 갱신만으로 필수 사유·근거가 필요한 변경을 대신하지 않습니다.

완료 확인

• 판매처 답변 원문 근거와 앱에 실제로 기록된 상태를 구별했습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/record-review-result

실제 입금 확인하기

승인 통지만으로 입금 완료 처리하지 않고 지급 자료와 마스킹된 은행 입금을 사건에 연결해 실제 입금액을 확인합니다.

이 작업의 결과: PC 표와 모바일 입금 카드에서 원 지급, 취소·정정과 순입금을 구분합니다.

시작 전 확인

• 승인된 같은 사건의 정정 지급 자료와 개인정보를 최소화한 은행 증빙이 필요합니다.

• 은행 CSV에는 계좌별칭·거래참조·거래일시·금액원만 준비하고 전체 계좌번호·잔액·상대방 개인정보는 제외합니다. 판매자센터 원본 자동 제외와 별도 절차입니다.

작업 순서

1. 승인 후 처리 내용 기록에서 지급 예정 일시(한국 시간)를 입력하고 지급 대기로 변경을 누릅니다.

확인할 내용: 같은 사건의 지급 확인을 시작합니다. 자료 참조 저장은 이력을 남길 뿐 입금액을 늘리지 않습니다.

2. 사건에 정정 지급 원본과 마스킹한 은행 증빙을 첨부하고, 같은 스토어·지급 회차의 거래를 대조해 연결 승인합니다.

확인할 내용: 단순 첨부나 은행 거래 연결 승인만으로 사건의 회수액이 늘어나지 않습니다.

3. 확인된 은행 거래 반영에서 반영할 내용을 입금 확인으로 두고 확인된 거래 불러오기를 누릅니다. 지급 회차와 은행 거래, 이 사건에 반영할 입금액(원)을 확인한 뒤 확인된 입금액 반영을 누릅니다.

확인할 내용: 검증된 남은 거래 금액·사건 한도 이내의 금액만 반영됩니다. 나누어 들어온 입금은 부분 입금으로 이어갑니다.

4. 회수 금액 구분과 지급 이력에서 입금·취소·정정·순입금을 확인합니다.

확인할 내용: PC와 모바일이 같은 사건 금액을 사용합니다. 처리 결과 불명에서는 처리 결과 불러오기로 먼저 확인합니다.

완료 확인

- 은행 근거와 실제 반영된 입금액·잔액이 일치합니다.

문제가 생겼을 때

선택할 입금 거래가 없습니다.

지급 원본·은행 증빙·거래 일시와 연결 승인 상태를 확인하세요. 참조 번호 입력만으로 입금을 대신하지 않습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/confirm-actual-payment

지급 취소·환수 기록하기

사건의 처리 내용 기록 → 확인된 은행 거래 반영에서 반영할 내용을 지급 취소·정정으로 선택합니다. 확인된 은행 출금과 같은 지급 회차의 원 입금을 선택하고 남은 정정 가능액 이내로 반영합니다. 원 입금과 정정 이력을 함께 보존합니다.

이 작업의 결과: 지급 취소 이력과 최종 회수 금액이 보존됩니다.

시작 전 확인

- 입금이 반영된 같은 사건을 엽니다.
- 지급 취소가 확인된 은행 출금 증빙을 사건의 지급 회차와 대조해 둡니다.

작업 순서

1. 처리 내용 기록의 확인된 은행 거래 반영에서 반영할 내용을 지급 취소·정정으로 선택하고 확인된 거래 불러오기를 누릅니다.

확인할 내용: 확인된 출금과 아직 정정 가능한 원 입금이 조회됩니다.

2. 지급 회차와 은행 거래를 선택한 뒤 같은 회차·출금 이전의 원 입금을 선택합니다. 정정할 금액을 확인하고 확인란을 선택합니다.

확인할 내용: 남은 은행 거래 금액과 원 입금의 남은 정정 가능액 이내로 입력합니다.

3. 확인된 지급 정정 반영을 누르고 같은 사건의 순입금·지급 상태와 원 지급에 연결된 정정 이력을 확인합니다.

확인할 내용: 원 입금은 보존되고 정정액만큼 순입금이 다시 계산됩니다. PC와 모바일에서 같은 기록을 확인할 수 있습니다.

완료 확인

- 원 지급·정정·순입금을 구분해 확인했습니다.
- 반영한 정정이 같은 원 입금과 지급 회차에 연결됐습니다.

문제가 생겼을 때

선택할 출금이나 원 입금이 없습니다.

확인된 은행 출금·원 입금의 지급 회차와 일시를 확인하세요. 은행 출금 근거가 없는 참조 입력은 입금액을 바꾸지 않습니다.

처리 결과를 확인하지 못했습니다.

처리 결과 불러오기로 같은 사건의 금액과 이력을 확인한 뒤 진행합니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/record-payment-cancellation

담당자·댓글·멘션으로 협업하기

사건별 담당자와 다음 행동을 지정하고 댓글·멘션에는 결정 근거와 필요한 자료만 남깁니다.

이 작업의 결과: 팀원이 사건의 현재 책임자와 다음 행동을 바로 찾습니다.

시작 전 확인

• 회수 업무에서 함께 처리할 사건을 엽니다.

작업 순서

1. 회수 담당자에서 활성 사용자를 선택하고 담당 지정을 누릅니다.

확인할 내용: 담당 지정이 완료되면 사건 책임자가 바뀝니다. 다른 사용자가 먼저 저장했다면 '최신 사건 불러오기'를 눌러 현재 담당자를 확인하세요. 선택을 유지해 다시 지정하거나 '담당자 선택 취소'를 누를 수 있습니다.

2. 사건·업무 댓글의 사건 댓글에 확인 내용과 다음 행동을 입력합니다. 필요한 경우 멘션 사용자를 선택하고 댓글 기록을 누릅니다.

확인할 내용: 작성자·시각·댓글과 멘션 이력이 남습니다. 개인정보·비밀번호는 입력하지 않습니다.

3. 상태 타임라인과 댓글에서 담당자와 후속 요청을 확인합니다.

확인할 내용: 외부 자료 요청의 요청 초안 기록은 실제 전달 완료가 아닙니다.

완료 확인

• 담당 지정과 댓글·멘션·외부 전달 상태를 각각 확인했습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/assign-comment-mention

보고·운영

화면 모드와 주요 지표 읽기

핵심 성과 지표(KPI)는 업무 진행과 금액 단계를 확인하는 주요 지표입니다. 계정 메뉴의 화면 모드에서 일반 또는 다크를 선택하고 적용합니다. 단계별 금액은 독립 집계이며 확인 대기 금액은 실제 회수액이 아닙니다. 원본 비교 가능 비율은 선택한 주문 중 비교 가능한 건수만 나타냅니다.

이 작업의 결과: 모드를 유지하면서 핵심 성과 지표(KPI)의 단위·분모·근거를 구별합니다.

시작 전 확인

- 로그인 후 계정 공통 도구를 엽니다.

작업 순서

1. 계정의 화면 모드에서 일반 또는 다크를 선택하고 적용합니다.

확인할 내용: 같은 브라우저의 다음 업무 화면에도 선택이 유지됩니다. 서버 업무 데이터를 바꾸지 않습니다.

2. 업무 홈의 단계별 막대에서 금액과 단계 이름을 함께 확인합니다.

확인할 내용: 막대를 선택하면 같은 상태의 업무 목록으로 연결됩니다. 확인 대기는 실제 회수액과 구분합니다.

3. 원본 비교의 분모·기준 날짜·제외 행을 확인합니다.

확인할 내용: 비교 가능 비율은 비교 가능한 주문 수/선택한 기간의 주문 원본 수입니다. 스토어 전체 자료의 완전성 보증이 아닙니다.

완료 확인

- 색과 상태 캡션을 함께 읽었습니다.
- 쿠팡 지급 산식 점검은 주문별 차이와 분리해 확인했습니다.

문제가 생겼을 때

0원 또는 미산정의 의미가 다릅니다.

자료 보완·정산 대기·산정 불가를 확인하고 같은 범위의 후속 자료를 추가합니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/workspace-theme-and-kpis

금액 단계와 최종 회수 금액 이해하기

후보·적격·신청·승인·실제 입금·지급 취소·최종 회수 금액은 서로 다른 원장 단계이며 보고서에서도 합치지 않습니다.

이 작업의 결과: 경영 보고에서 각 금액의 의미와 분모를 올바르게 설명합니다.

시작 전 확인

- 보고서 또는 같은 회수 사건을 엽니다.

작업 순서

1. 보고서의 보고 기준에서 현재 상태와 기간 변화 또는 같은 기간 생성 사건의 입금 누계를 선택합니다.

확인할 내용: 현재·기간·생성 집단 누계는 다른 범위입니다. 기간과 기준 시각을 함께 읽습니다.

2. 확인 필요 금액 → 신청 금액 → 승인 금액 → 입금 확인 금액 → 취소·정정 금액 → 최종 회수 금액을 단계 이름과 함께 확인합니다.

확인할 내용: 각 단계는 합쳐 더하는 금액이 아닙니다. 확인된 입금에서 취소·정정과 직접 회수비용을 반영한 금액을 최종 회수 금액으로 구분합니다.

3. 차트의 원천표와 같은 사건의 회수 금액 구분을 대조합니다.

확인할 내용: 미산정·자료 없음·실제 0원을 구별하고 미분류 금액을 임의로 다른 채널에 나누지 않습니다.

완료 확인

• 지표의 기간·단계·금액 근거를 구별했습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/understand-amount-stages

월간 보고서 보기·내보내기

기간·채널·상태를 적용하면 조건이 보고서 주소에 보존됩니다. 차트의 단계 또는 표의 근거 링크를 열면 같은 스냅샷의 집계 원천표를 봅니다. 전체 출력은 PC에서 이용하세요.

이 작업의 결과: 화면과 내려받은 보고서가 같은 기준과 금액을 사용합니다.

시작 전 확인

• 보고서를 보려면 조회 권한이 필요합니다. 파일 내보내기는 권한이 있는 계정으로 PC에서 진행합니다.

작업 순서

1. 보고서에서 보고 기준·시작일·종료일·채널을 선택하고 적용을 누릅니다.

확인할 내용: 적용한 조건이 보고서 주소에 보존됩니다. 종료일은 한국 시간의 하루 끝까지 포함합니다. 조회가 실패하면 '같은 조건으로 다시 조회'를 누릅니다.

2. 단계별 차트나 표의 근거 링크를 열어 같은 스냅샷의 원천표를 확인합니다.

확인할 내용: 기간·채널·기준 시각과 금액이 같은지 대조합니다.

3. 모바일에서 PC에서 열 보고서 주소 복사를 선택할 수 있습니다.

확인할 내용: 같은 회사 계정으로 주소를 열면 모바일에서 본 기준 시각의 저장된 보고서 근거가 열립니다. 복사에 실패하면 화면에 나온 주소를 직접 복사합니다.

4. 보고서 또는 저장된 근거에서 CSV·XLSX·PDF 중 필요한 단추를 한 번 누릅니다.

확인할 내용: 화면의 저장 스냅샷으로 파일 생성 작업이 접수됩니다. 버튼을 누른 것만으로 파일 생성이 완료된 것은 아닙니다.

5. 알림의 보고서 생성 완료에서 보고서 파일 내려받기를 선택합니다.

확인할 내용: 완료된 같은 회사의 파일만 열립니다. 내려받은 파일의 기준 시각·조건·금액을 확인하세요.

완료 확인

• 적용한 보고서와 내려받은 파일의 기준·금액이 일치합니다.

문제가 생겼을 때

생성 완료 알림이 아직 없습니다.

같은 화면에서 형식 옆의 상태 확인 또는 접수 다시 확인을 누릅니다. 동일한 요청을 확인하므로 파일이 중복 생성되지 않습니다. 실패가 표시되면 다시 생성을 선택할 수 있습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/view-export-monthly-report

직원 등록과 권한·사용 상태 관리하기

소유자·관리자는 이름·아이디 (이메일)·업무 역할로 직원을 등록하고 전용 설정 링크를 직접 전달합니다. 직원이 본인 비밀번호를 설정하거나 기존 계정 소유를 확인한 뒤 현재 회사에 연결됩니다. 역할 변경과 사용 중지·재개는 현재 회사에만 적용하며 업무 기록은 보존합니다.

이 작업의 결과: 팀 계정을 공유하지 않고 역할별 최소 권한으로 운영합니다.

시작 전 확인

• 현재 회사의 소유자 또는 관리자 권한으로 로그인합니다. 사용자 한도는 소유자를 포함한 사용 중 직원과 유효한 첫 설정·이메일 초대 대기를 합해 5명입니다.

• 직원에게 전달할 이름·이메일 아이디·필요한 업무 역할을 확인합니다. 회사는 현재 로그인한 회사로 자동 연결되며 관리자에게 직원 비밀번호를 받거나 요구하지 않습니다.

작업 순서

1. 계정 관리 → 구성원 관리에서 직원 이름 또는 아이디로 검색합니다.

확인할 내용: 등록 직원은 전체 회사 명단에서 50명씩 조회합니다. 사용 중·사용 중지와 첫 설정 대기를 구별합니다. 대기 목록 검색은 유효 대기 전체와 최근 종료된 등록 50건 범위입니다.

2. 직원 등록에서 직원 이름·아이디 (이메일)·업무 권한을 입력하고 등록 내용 확인을 누릅니다.

확인할 내용: 이 이메일이 로그인 아이디가 됩니다. 소유자 권한은 새 직원에게 부여할 수 없으며 관리자는 다른 관리자를 등록하거나 변경할 수 없습니다.

3. 대상과 변경 후 역할·첫 설정 대기를 확인하고 관리자 본인의 현재 비밀번호와 확인 항목을 입력한 뒤 확인하고 적용을 누릅니다.

확인할 내용: 직원 영구 비밀번호를 관리자가 생성하지 않습니다. 돌아가서 수정 · 적용 취소는 등록을 저장하지 않습니다. 같은 등록 요청을 재확인해도 사용자와 자리는 중복되지 않습니다.

4. 발급 직후 설정 링크 복사를 눌러 해당 직원에게만 안전한 경로로 전달합니다. 자동 복사가 안 되면 링크 직접 보기에서 직접 선택해 복사합니다.

확인할 내용: 링크는 24시간 동안 한 번만 사용할 수 있습니다. 화면을 닫으면 원문을 다시 볼 수 없습니다. 링크를 공개 게시하거나 고객 지원에 보내지 않습니다.

5. 직원은 전용 링크에서 회사·회사 코드·이름·아이디·역할을 확인합니다. 새 계정은 본인 비밀번호를 설정하고 기존 계정은 기존 비밀번호로 본인 확인합니다.

확인할 내용: 회사 관리자는 기존 계정의 비밀번호와 다른 회사의 이름·권한을 덮어쓰지 않습니다. 직원 계정으로 정상 로그인을 누르면 회사 코드가 미리 채워집니다. 저장 기능이 제한되면 표시된 코드를 직접 입력합니다.

6. 직원 정보 변경에서 이름·업무 권한·사용 상태를 선택하고 변경 전후와 영향을 다시 확인합니다. 관리자 본인 확인 후 적용합니다.

확인할 내용: 권한은 다음 보호 요청부터 반영됩니다. 사용 중지는 이 회사의 기존 세션과 새 로그인을 차단합니다. 다시 사용해도 예전 세션은 살아나지 않으므로 직원이 새로 로그인해야 합니다. 본인 중지·역할 변경과 마지막 소유자 제거는 허용하지 않습니다.

7. 직원 관리 변경 이력에서 변경자·아이디, 대상, 변경 전후와 시간을 확인합니다.

확인할 내용: PC·모바일 모두 같은 항목을 표시하며 이전 변경 이력 더 보기로 앞선 기록을 확인합니다. 원본·작성자·승인·입금 등 업무 기록은 사용 중지로 삭제되지 않습니다. 필요한 업무 인계는 기존 사건 상세의 담당자 변경 흐름에서 진행합니다. 사용 중지된 기존 담당자는 사용 중이 아님으로 표시되며 자동 해제하지 않습니다. 새 담당자는 사용 중인 직원 중에서 선택합니다. 전체 업무 접근·변경 이력을 펼치면 기존 업무 감사 기록 최근 50건을 따로 확인할 수 있습니다.

8. 링크를 잃었거나 만료되면 기존 대기 항목에서 링크 재발급을 명시적으로 확인합니다. 불필요한 대기는 등록 취소합니다.

확인할 내용: 재발급하면 이전 링크가 무효화됩니다. 만료 대기의 자리는 현재 한도에서 다시 확인합니다. 취소된 등록은 재발급으로 되살리지 않습니다. 새로 등록하기 전에 기존 직원·대기 상태부터 확인합니다.

완료 확인

- 같은 회사에서 직원 아이디가 중복되지 않고 올바른 역할과 사용 상태가 표시됩니다.
- 직원이 본인 설정과 정상 로그인을 마쳤으며 관리자가 직원 비밀번호를 알지 못합니다.
- 사용 중지·권한 변경이 현재 회사에만 적용되고 기존 업무와 다른 회사 소속은 보존됩니다.
- 변경 전후·시간이 이력에 남고 취소·같은 요청 확인으로 중복 직원·예약 자리가 생기지 않습니다.

문제가 생겼을 때

같은 아이디가 이미 있거나 이름이 다르다고 나옵니다.

동일 직원을 다시 만들지 않습니다. 기존 직원을 확인하고 이름 변경·다시 사용 또는 대기 관리로 이어가세요. 같은 아이디에 다른 이름의 별도 계정을 만들지 않습니다.

변경 충돌이 표시됩니다.

작성 내용 유지하고 최신 직원 상태 비교를 누릅니다. 기존 입력과 최신 상태를 비교한 뒤 변경 내용을 다시 확인합니다. 대기 등록 충돌은 최신 대기 상태 확인 후 다시 선택합니다.

회사 선택이 바뀌었다고 나옵니다.

현재 회사 화면을 다시 열고 원래 회사의 처리 상태를 먼저 확인합니다. 입력 내용을 다른 회사로 자동 적용하거나 등록·재발급을 반복하지 않습니다.

링크 복사 전에 화면을 닫았거나 등록 응답을 받지 못했습니다.

최신 상태 확인으로 기존 등록을 먼저 찾습니다. 필요한 경우에만 기존 대기의 링크 재발급을 별도로 확인하세요. 자동 중복 등록·자동 재발급은 하지 않습니다.

직원 설정 완료 응답을 받지 못했거나 링크를 다시 사용할 수 없습니다.

설정한 회사 코드와 이메일로 정상 로그인을 먼저 확인합니다. 연결되지 않았다면 설정 상태 다시 확인을 누르고 회사 관리자에게 현재 대기 상태를 확인하세요. 링크나 비밀번호를 문의에 보내지 않습니다.

사용 중지 직원을 다시 사용할 수 없습니다.

다른 대기와 사용 중 직원을 먼저 확인합니다. 원본과 업무 기록을 삭제해서 자리를 만들지 않습니다. 전체 계정 복구가 필요한 경우 고객 지원에 문의합니다.

이메일 초대 발송을 사용할 수 없습니다.

직원 등록의 전용 설정 링크를 직접 전달합니다. 이메일 초대는 화면에서 사용할 수 있을 때만 보조 수단으로 선택하며 접수 상태를 전달 완료로 해석하지 않습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/manage-users-and-roles

회사 정보와 보관·알림 확인하기

회사 정보는 허용된 계정에서 저장하고, 자료 보관 기간과 알림 연결 상태는 설정에서 확인합니다. 보관·삭제 정책을 화면에서 즉시 변경하는 기능과 구별합니다.

이 작업의 결과: 조직의 운영 정책과 보관 범위를 팀이 동일하게 적용합니다.

시작 전 확인

- 회사 정보 변경은 대표·관리자 권한이 필요합니다.

작업 순서

1. 계정 관리의 회사 정보에서 필수 회사명과 실제 변경할 선택 항목을 확인하고 회사 정보 저장을 누릅니다.

확인할 내용: 해당 회사의 정보만 수정합니다. 계정 변경과 구성원 추가는 별도 화면입니다.

2. 설정 → 보관 정책에서 자료별 기간과 서버 강제 조건을 읽습니다.

확인할 내용: 보관 기간을 즉시 바꾸는 입력은 제공하지 않습니다. 보존·삭제 변경은 소유자·법무 승인과 운영 절차를 거칩니다.

3. 설정 → 알림에서 연결 상태를 확인하고 알림 확인을 엽니다.

확인할 내용: 인앱 업무 상태 기록을 확인합니다. 이 화면을 알림톡 발송 성공이나 읽음 확인으로 해석하지 않습니다.

완료 확인

- 직접 수정한 회사 정보와 조회만 가능한 보관·알림 정책을 구별했습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/manage-company-retention-notifications

이용권 구매·취소·환불하기

14일 체험은 무카드이며 자동 유료 전환되지 않습니다. 이용권은 부가세 포함 총액 일시결제이고 자동 갱신과 성공보수는 없습니다.

이 작업의 결과: 승인된 이용기간과 총액, 취소·환불 조건을 확인합니다.

시작 전 확인

- 대표 관리자 권한으로 로그인합니다.
- 3·6·12개월 중 이용기간과 부가세 포함 일시 결제 총액을 확인합니다.
- 14일 무료체험은 카드 등록과 자동 유료 전환이 없고 이용권도 자동 갱신되지 않습니다.

작업 순서

1. '무료체험·이용권'에서 3개월 99,000원, 6개월 179,000원, 12개월 299,000원 중 하나를 선택합니다.

확인할 내용: 월 환산액과 별도로 부가세 포함 실제 일시 결제 총액·기간·자동 갱신 없음이 표시됩니다.

2. 구매 내용을 다시 확인하고 결제창에서 승인된 결제수단으로 한 번 결제합니다.

확인할 내용: 성공한 결제만 이용권에 반영되고 주문 내용, 결제 결과, 이용권의 금액과 기간이 서로 일치합니다.

3. '구매 내역'에서 주문 상태, 결제 총액, 이용기간과 영수증 정보를 확인합니다.

확인할 내용: 처리 중·성공·실패가 구분되고 새로고침이나 재진입으로 중복 주문을 만들지 않습니다.

4. 취소 또는 환불이 필요하면 해당 주문의 정책과 가능 금액을 확인해 요청합니다.

확인할 내용: 취소 결과와 권리 조정이 원장에 남고 이미 사용한 기간·법정 권리·실제 환급 상태가 구분됩니다.

완료 확인

- 선택한 기간·총액·부가세·자동 갱신 없음이 구매 직전과 내역에서 같습니다.
- 결제 성공과 이용권 반영, 취소와 권리 조정이 서로 연결됩니다.
- 구매 가능한 기간은 3개월 99,000원, 6개월 179,000원, 12개월 299,000원이며 모두 부가세 포함 일시 결제입니다.

문제가 생겼을 때

결제 결과가 처리 중이거나 알 수 없음입니다.

구매 내역에서 기존 주문 상태를 먼저 확인합니다. 처리 결과를 확인 중인 상태에서는 새 주문으로 다시 결제하지 않습니다.

결제는 보이지만 이용권이 반영되지 않았습니다.

주문번호와 발생 시각으로 고객지원에 문의합니다. 결제를 반복하지 않습니다.

취소 후 카드사 환급이 바로 보이지 않습니다.

구매 내역의 공급자 취소 상태와 실제 환급 반영을 구분해 확인합니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/purchase-cancel-refund-pass

문제 해결·정책

파일이 등록되지 않을 때

오류가 난 파일의 종류·크기·필수 항목·암호 여부를 확인하고 필요한 파일만 교체합니다. 지원 판매자센터 원본의 개인정보 열을 직접 지우거나 새 양식에 옮기는 것이 일반적인 해결 방법은 아닙니다.

이 작업의 결과: 등록 실패 원인을 파일 또는 환경 문제로 좁힙니다.

시작 전 확인

- 오류가 표시된 파일만 확인하고 정상 파일은 유지합니다.

작업 순서

1. 자료 등록의 오류 카드에서 파일 종류·크기·필수 항목 안내를 읽습니다.

확인할 내용: CSV 50MB·XLSX 20MB, 한 작업 최대 10개를 확인합니다. 지원 원본이면 개인정보 열을 직접 삭제할 필요가 없습니다.

2. 다른 종류의 파일이면 안내된 상세를 다시 내려받아 이 파일 바꾸기로 교체합니다. 파일 열기 암호 오류라면 PC Excel에서 암호 없는 XLSX 작업용 사본을 준비합니다.

확인할 내용: 암호를 서비스에 보내지 않습니다. 모바일에서는 PC에서 준비한 사본을 선택합니다.

3. 등록 요청 뒤 응답이 끊겼다면 같은 파일의 접수 여부를 먼저 확인합니다.

확인할 내용: 완료된 파일은 중복 등록하지 않고, 미접수인 경우에만 같은 작업에서 다시 시도합니다.

완료 확인

- 표시된 원인에 해당하는 파일만 올바르게 교체했습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/file-upload-troubleshooting

결과가 보이지 않을 때

자료 기간·진단 상태·현재 필터·역할을 확인합니다. 자료가 부족하면 0원 결과 대신 부족 자료 상태로 표시됩니다. 지급 예정일 전이라는 안내는 누락 확정이 아닙니다. 예정일이 지난 뒤 실제 입금 자료와 분석 기준 시각을 확인해 다시 비교하세요.

이 작업의 결과: 빈 화면, 필터 결과 없음, 진단 대기를 구분해 해결합니다.

시작 전 확인

- 확인할 스토어·원본 파일·주문 기간을 확인합니다.

작업 순서

1. 자료 등록에서 파일별 완료 상태를 확인하고 같은 원본으로 정산 차이 확인 후 비교 결과와 원본 근거 열기를 선택합니다.

확인할 내용: 접수된 파일과 저장된 비교 결과는 별도입니다. 아직 비교를 실행하지 않은 상태인지 확인합니다.

2. 이미 저장한 결과는 최근 원본 비교 기록에서 같은 스토어·기간의 항목을 엽니다. 검색 조건이 있으면 조건을 확인합니다.

확인할 내용: 자료 없음·필터 0건·권한 제한·조회 실패를 구별합니다. 실패를 0원 결과로 보지 않습니다.

3. 자료 보완·정산 대기 안내면 필요한 후속 정산 원본을 추가하고 비교 기준일을 확인해 다시 비교합니다.

확인할 내용: 예정일 이전은 누락 확정이 아닙니다. 주문 원본이 없으면 주문 전체의 정산 완전성을 판단할 수 없습니다.

완료 확인

• 결과 미실행·조건 0건·근거 부족·조회 실패 중 원인을 구별했습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/results-not-visible

금액이 예상과 다를 때

대상 기간, 적용 정책 버전, 중복 제거, 정상 예외와 원천 행 연결을 순서대로 확인해야 합니다.

이 작업의 결과: 금액 차이가 자료, 규칙 또는 상태 정의 중 어디서 생겼는지 찾습니다.

시작 전 확인

• 문제가 있는 주문 또는 지급 회차와 같은 스토어·범위의 원본을 선택합니다.

작업 순서

1. 원본 비교 결과의 항목을 펼쳐 예상액·확정 반영액·차이와 파일·행을 확인합니다.

확인할 내용: 주문 기준과 지급 회차 기준, 플랫폼 정산과 은행 입금을 섞지 않습니다.

2. 수수료 대조에서는 요약과 상세 구성의 연결을, 지급 항목에서는 대상 기간·유형·구성금액을 확인합니다.

확인할 내용: 별도 수수료를 중복 차감하지 않습니다. 요약0원·상세 없음은 상세 0원이 검증됐다는 의미가 아닙니다.

3. 기존 규칙 항목은 계산과 판정 근거·누락·제외 확인에서 적용 기준과 정상 예외를 대조합니다.

확인할 내용: 판본 충돌이면 유효한 원본을 선택해 다시 비교하고, 확인되지 않은 금액을 임의로 입력하지 않습니다.

완료 확인

• 차이가 생긴 기준·원본·예외를 확인하거나 필요한 보완 자료를 확인했습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/amount-differs-from-expected

로그인·권한 문제 해결하기

회사 코드, 사용자 상태, 역할과 세션 만료를 확인하고 다른 사람의 계정이나 초대 링크를 공유하지 않습니다.

이 작업의 결과: 올바른 회사와 최소 권한으로 다시 접근합니다.

시작 전 확인

• 본인의 회사 코드·아이디를 확인합니다. 비밀번호를 문의 메시지나 파일에 넣지 않습니다.

작업 순서

1. 로그인에서 회사 코드·아이디·비밀번호를 다시 확인하고 한 번 제출합니다.

확인할 내용: 다른 회사 코드나 다른 사람의 계정으로 대신 로그인하지 않습니다. 보안상 오류가 계정 존재 여부를 구별해 주지 않을 수 있습니다.

2. 로그인은 됐지만 변경 입력이 없으면 현재 역할과 화면의 권한 안내를 확인합니다.

확인할 내용: 조회 역할은 자료를 읽을 수 있어도 등록·승인·구성원 관리를 할 수 없습니다. 회사 관리자에게 필요한 최소 역할을 요청하세요.

3. 세션이 만료되면 정상 로그인한 뒤 원래 업무로 돌아갑니다. 계속 실패하면 고객지원에 회사 코드·화면·발생 시각·오류 확인 번호를 전달합니다.

확인할 내용: 비밀번호·인증 링크·세션 값은 보내지 않습니다. 로그인 문제 해결에 정산 금액을 입력할 필요가 없습니다.

완료 확인

• 올바른 회사의 계정·역할·세션으로 업무를 열었는지 확인했습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/solve-login-permission

지원 파일·PC·모바일 작업 안내

원본 등록·비교·문의와 확인된 입금 기록은 PC·모바일에서 같은 업무로 이어갑니다. 기존 수동 가져오기의 상세 열 연결은 PC에서 진행하며, 서버에 저장하지 않은 편집은 다른 기기로 전달되지 않습니다.

이 작업의 결과: 작업에 맞는 기기와 지원 파일 조건을 선택합니다.

시작 전 확인

• PC와 모바일에서 같은 회사에 접근할 수 있는 본인 계정을 사용합니다.

작업 순서

1. 모바일 자료 등록에서 스토어·주문 기간을 선택하고 파일 선택으로 판매자센터 원본을 고릅니다.

확인할 내용: 미리보기 후 선택한 원본 등록과 정산 차이 확인을 진행할 수 있습니다. 암호가 있는 Excel은 PC에서 암호 없는 사본을 먼저 준비합니다.

2. 저장된 원본 비교 또는 회수 사건을 모바일과 PC에서 같은 항목으로 엽니다.

확인할 내용: 저장된 회사·자료·사건 ID와 상태를 이어 봅니다. 필요하면 브라우저 주소를 복사해 PC에서 정상 로그인합니다.

3. 기존 수동 가져오기 자료의 상세 열 연결은 등록된 자료 확인 · 기존 방식으로 이어가기에서 PC로 진행합니다.

확인할 내용: 이 별도 흐름의 PC에서 열 주소 복사는 같은 등록 자료를 가리킵니다. 미저장 열 연결 변경은 다른 기기로 옮겨지지 않습니다.

완료 확인

• 원본 자동 등록은 모바일에서도 진행하고, 수동 열 연결의 PC 작업 범위를 구별했습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/supported-files-browsers-mobile

개인정보·보관·삭제 범위 확인하기

판매자센터 원본은 비교에 필요한 식별자·금액·날짜·행 위치만 분석 보관본에 남기고 불필요한 개인정보 열은 자동 제외합니다. 사용자가 준비하는 은행 증빙·댓글은 별도로 최소화하며 보관·삭제는 승인된 절차로 처리합니다.

이 작업의 결과: 자료별 보관 범위와 삭제 책임을 확인합니다.

시작 전 확인

• 자료의 종류와 현재 회사의 보관 책임을 확인합니다.

작업 순서

1. 자료 등록에서 받은 판매자센터 원본을 그대로 선택하고 미리보기를 확인합니다.

확인할 내용: 비교에 불필요한 구매자명·연락처·주소 등은 최소필드 분석 보관본에서 자동 제외합니다. 원본 다운로드 파일 자체는 회사가 정한 안전한 장소에 보관하세요.

2. 은행 증빙·댓글·외부 문의에는 전체 계좌번호·잔액·비밀번호·불필요한 개인정보를 넣지 않습니다.

확인할 내용: 판매자센터 원본의 자동 제외와 사용자가 준비하는 마스킹 은행 증빙은 서로 다른 절차입니다.

3. 설정 → 보관 정책·삭제 요청에서 적용 기간과 승인 조건을 읽습니다. 삭제가 필요하면 회사 소유자가 대상·사유를 정해 고객지원에 요청합니다.

확인할 내용: 화면에서 즉시 자동 삭제하지 않습니다. 법적 보관·사건 근거·백업 및 승인 범위를 확인한 뒤 처리합니다.

완료 확인

• 자동 제외 대상과 직접 최소화해야 할 증빙·메모, 보관·삭제 승인 범위를 구별했습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/privacy-retention-deletion

회수 보장·추가 수수료·책임 범위

SellerCatch는 회수 결과를 보장하지 않고 이용권 외 성공보수를 받지 않습니다. 외부 제출과 최종 판단은 사용자가 확인합니다.

이 작업의 결과: 제품의 지원 범위와 사용자의 확인 책임을 구분합니다.

작업 순서

1. 요금 안내와 이용권 구매 화면에서 기간·부가세 포함 총액·자동 갱신 여부를 확인합니다.

확인할 내용: 이용권과 별도 사용량 과금의 범위를 구별합니다. 셀러캐치는 이용권 외 성공보수를 받지 않습니다.

2. 문의·외부 제출 전에 원본 근거와 판매처의 현재 정책·기한을 직접 확인합니다.

확인할 내용: 표시한 차액은 검토 대상이며 회수 가능액·채널 승인·실제 입금을 보장하지 않습니다. 최종 외부 제출은 사용자가 확인합니다.

완료 확인

• 서비스의 지원 범위와 구매 조건, 본인이 확인할 제출 책임을 확인했습니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/recovery-fee-liability

고객지원과 개발 문의 구분하기

로그인·자료·결제·오류는 고객지원으로, 별도 시스템 연동·맞춤 기능·기업 도입 상담은 개발 문의로 접수합니다.

이 작업의 결과: 문의가 필요한 담당 경로와 필수 정보를 선택합니다.

시작 전 확인

- 문의 전에 회사 코드, 발생 시각, 화면 이름을 확인합니다. 오류 확인 번호가 화면에 있다면 값을 바꾸지 말고 그대로 복사해 함께 전달합니다.
- 비밀번호·인증 링크·원본 개인정보·결제 키는 문의 내용에 포함하지 않습니다.

작업 순서

1. 로그인·자료·결제·오류는 cs@rodix.ai로 접수합니다.

확인할 내용: 고객지원에서 재현에 필요한 최소 정보로 운영 문제를 분류합니다.

2. 별도 시스템 연동·맞춤 기능·기업 도입은 화면의 도입·개발 문의를 이용합니다.

확인할 내용: 일반 장애와 신규 개발 상담이 서로 다른 흐름으로 접수됩니다.

완료 확인

- 문의에 회사 코드·발생 시각·화면 이름과, 표시된 경우 원래 오류 확인 번호가 포함됩니다.
- 비밀정보와 원본 개인정보를 첨부하지 않았습니다.

문제가 생겼을 때

어디로 문의할지 확실하지 않습니다.

우선 cs@rodix.ai에 운영 증상만 보내면 담당 경로를 안내합니다.

관련 도움말: https://catch.moafolio.com/help/customer-support-vs-development